



**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU***

**CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E  
DIREITOS HUMANOS – TURMA 2013/2014**

**Linha de pesquisa: Instrumentos da Jurisdição, Acesso à Justiça e Direitos Humanos.**

**ALINE MARINHO BAILÃO IGLESIAS**

**ATENDIMENTO PESSOAL AO JURISDICONADO LITIGANTE PELO  
MAGISTRADO TOCANTINENSE: UMA ANÁLISE À LUZ DA FUNÇÃO SOCIAL  
DO PODER JUDICIÁRIO E DA MAXIMIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Palmas-TO

2015

ALINE MARINHO BAILÃO IGLESIAS

**ATENDIMENTO PESSOAL AO JURISDICIONADO LITIGANTE PELO  
MAGISTRADO TOCANTINENSE: UMA ANÁLISE À LUZ DA FUNÇÃO SOCIAL  
DO PODER JUDICIÁRIO E DA MAXIMIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos pela Universidade Federal do Tocantins, como requisito à obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Medina

Palmas-TO

2015

Iglesias, Aline Marinho Bailão

Atendimento pessoal ao jurisdicionado litigante pelo magistrado tocantinense: uma análise à luz da função social do Poder Judiciário e da maximização do acesso à justiça/ Aline Marinho Bailão Iglesias. Palmas: UFTO, Esmat, 2015.

106 p. ; 29,7 cm.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos pela Universidade Federal do Tocantins, como requisito à obtenção do título de Mestre.

1 – Acesso à justiça. 2 – Atendimento ao jurisdicionado. 3 – Juiz de Direito.

ALINE MARINHO BAILÃO IGLESIAS

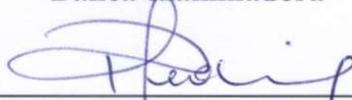
**ATENDIMENTO PESSOAL AO JURISDICIONADO LITIGANTE PELO  
MAGISTRADO TOCANTINENSE: UMA ANÁLISE À LUZ DA FUNÇÃO SOCIAL  
DO PODER JUDICIÁRIO E DA MAXIMIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos da Universidade Federal do Tocantins, como requisito para a obtenção do grau de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Medina

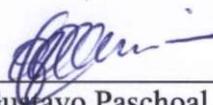
Data da aprovação: 22 / 04 / 2015

**Banca examinadora**



---

Profa. Dra. Patrícia Medina  
Orientadora



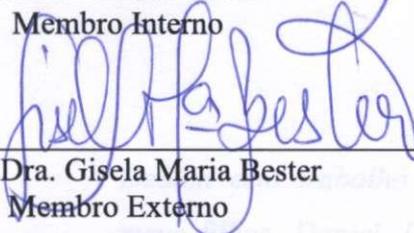
---

Prof. Me. Gustavo Paschoal T. de C. Oliveira  
Membro Interno



---

Prof. Dr. Oneide Perius  
Membro Interno



---

Profa. Dra. Gisela Maria Bester  
Membro Externo

Palmas-TO

2015

*Dedico este trabalho ao meu esposo e aos meus filhos, Daniel, Luara e Thales, que me incentivam a ser uma pessoa melhor a cada dia.*

## **AGRADECIMENTOS**

À Professora Patrícia Medina, minha orientadora, que me incentivou na defesa deste importante tema e que me acompanhou verdadeiramente durante todo o trabalho. Com ela aprendi a grande arte de ‘trabalhar sob pressão’, ensinamento que levarei para o resto da vida.

Aos Professores, membros da banca, Gustavo Paschoal T. de C. Oliveira, Oneide Perius e Gisela Maria Bester, pela disponibilidade e pelos ensinamentos valiosos.

Ao meu esposo Daniel Iglesias, que muito ajudou na consecução dos gráficos.

À minha querida amiga Patrícia Garbelim, que me auxiliou na tradução do abstract.

Aos auxiliares de pesquisa Diego Nardo, Jenilson Rodrigues Araújo e Henrique Almeida e Silva, que colaboraram na distribuição dos questionários, tornando possível o alcance de localidades distantes e a universalização da pesquisa.

*Compreende-se que um juiz sobrecarregado de trabalho não tenha muita disposição para ouvir com paciência ou para traduzir em termos da linguagem comum as expressões técnicas. Mas, em grande parte, essa dificuldade de compreensão e diálogo está ligada a uma atitude de superioridade em relação às pessoas comuns e à falta de percepção de que, muito mais do que um aparato formal, a magistratura bem exercida é um serviço relevante para o povo. Essa inconsciência de seu papel social influi para que o juiz fique longe do povo e, em última análise, prejudica a apuração da verdade e a realização da justiça, reduzindo a utilidade e o prestígio do Judiciário.*

*(DALLARI, 1996, p. 146)*

## RESUMO

Esta dissertação é uma análise da atividade jurisdicional realizada pelos magistrados do Estado do Tocantins, em especial no aspecto do atendimento extraprocessual dos jurisdicionados – assim considerados aqueles que possuem processo judicial em andamento – quando procurados em gabinete. Confrontou-se essa espécie de atendimento com direitos fundamentais extraídos do ordenamento jurídico brasileiro, que estão relacionados com o objeto, procurando trazer à tona os pontos polêmicos que fazem com que essa atividade seja tratada de modo tão díspar pelos Magistrados do Tocantins e de todo o Brasil. Observou-se a visão do juiz e do jurisdicionado, no que diz respeito à prática do atendimento às partes, feita pelo juiz, para tratar de assuntos relacionados com o processo em trâmite. Para isso, foi realizada pesquisa quali-quantitativa com coleta de dados por meio de questionários semiestruturados, respondidos por 65 magistrados, distribuídos pelas varas das 42 Comarcas do Estado do Tocantins, alcançando magistrados em atividade no 1º grau de jurisdição, além de 22 jurisdicionados com processos em andamento na Justiça tocantinense. A análise dos dados levantados se deu mediante tabulação estatística com apresentação de frequências absolutas e acumuladas, e construção de tabelas e gráficos. Para as questões abertas, foi realizada análise lexical e de conteúdo, verificando-se as expressões mais usadas nas respostas dadas, comparando-se os elementos do corpus do texto e a realização de agrupamento de elementos de significados próximos, o que possibilitou a formação de categorias mais gerais de conteúdo. Entre as questões, tratou-se não apenas do aspecto jurisdicional, mas também do sentimento e da emoção do entrevistado sobre o tema, bem como de aspectos de logística e de qualidade no serviço. A partir dos dados coletados, traçou-se o perfil dos magistrados tocantinenses no que diz respeito à forma como realizam o atendimento ao jurisdicionado litigante e ainda sua opinião sobre essa prática; e ouviram-se os jurisdicionados, sobre as dificuldades e as dúvidas que possuem com relação ao atendimento. Foi possível observar que não existe um padrão de atendimento, ficando o jurisdicionado à mercê da subjetividade de cada juiz, e que grande parte dos jurisdicionados desconhece o seu direito de falar com o juiz e se sente inseguro com a falta de contraditório, da maneira como vem ocorrendo o atendimento. A dimensão empírica da pesquisa enfocando os casos de atendimento, a disponibilidade, a satisfação do jurisdicionado, a influência do resultado e a produtividade, entre outros, foi submetida à revisão de literatura: os conceitos e os direitos fundamentais envolvidos com o tema, em especial a efetividade, a razoável duração do processo, a imparcialidade e o contraditório, procurando-se ainda demonstrar como o atendimento é compreendido em outras áreas do conhecimento, como a Filosofia e a Administração, abrindo-se o tema à interdisciplinaridade.

**Palavras-chave:** Atendimento extraprocessual. Magistrados. Jurisdicionados. Princípios Constitucionais. Contraditório. Imparcialidade do Juiz. Efetividade da Justiça. Razoável duração do processo.

## ABSTRACT

This thesis is an analysis of the judicial activity performed by the Magistrates of the State of Tocantins, especially the extraprocessual consultation by the claimants, in the judge's office. This kind of consultation was confronted with the fundamental rights in the Brazilian law, that are related to the object, willing to bring out the controversial points that make this activity treated in disparate manners by the Magistrates of the state of Tocantins and the whole country. It was analyzed the point of view of the judges and the claimants about the consultation to the judge, to discuss the process in progress. For this, a qualitative-quantitative research was conducted with data collection through semi-structured questionnaires, answered by 65 judges of the 42 Counties of the State of Tocantins, reaching magistrates in activity in the 1<sup>st</sup> degree of jurisdiction, and by 22 claimants with jurisdictional ongoing processes in this State. The analysis of the data was made by statistical tabulation with presentation of absolute and cumulative frequencies, and elaboration of tables and graphs. For the open questions, a lexical and content analysis was performed by checking the most used expressions on the given answers, comparing the text elements and grouping close meanings of elements, enabling the formation of more general categories content. The questions discussed not only the jurisdictional aspect, but also the feelings of the interviewees about this issue, such as logistics and the quality of the service. From data collected, a profile of the Tocantins magistrates was created describing the way they perform the service to claimants and also their opinion about this practice. The opinion about the claimants was that there is not a rule among the judges and the consultation to them is subjective, depending on the understanding of each judge. Also, most of the claimants has no knowledge about their right to talk to the judges and feels insecure to make such demand. Because of the empirical dimension of the research, focusing on the judge's consultation, the availability of the judge, the satisfaction of the claimants, the impact of the result and productivity between them, an accurate bibliographic review of the concepts and fundamental rights has been made, especially effectiveness, reasonable process duration, impartiality and the contradictory, seeking to demonstrate how the service is understood in the other areas of knowledge such as Philosophy and Administration, opening the theme to interdisciplinarity.

**Keywords:** Extraprocessual Consultation. Magistrates. Claimants. Constitutional Principles. Contradictory. Impartiality of the Judge. Effectiveness of Justice. Reasonable Process Duration.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pretensões dos jurisdicionados quanto ao atendimento.....	21
Gráfico 2 – Realização do atendimento pelos magistrados.....	23
Gráfico 3 – Casos excepcionais de atendimento .....	24
Gráfico 4 – Procura do atendimento pelo jurisdicionado.....	27
Gráfico 5 – Jurisdicionados que conseguiram atendimento.....	28
Gráfico 6 – Dificuldades encontradas pelos jurisdicionados .....	29
Gráfico 7 – Opinião do magistrado sobre o atendimento .....	41
Gráfico 8 – Opinião do jurisdicionado sobre o atendimento.....	42
Gráfico 9 – Ofensa ao contraditório.....	47
Gráfico 10 – Influência no resultado final do processo .....	48
Gráfico 11 – Resultados positivos para o processo. ....	49
Gráfico 12 – Preocupação do jurisdicionado com o atendimento da outra parte.....	50
Gráfico 13 – Disponibilização do atendimento à parte contrária .....	51
Gráfico 14 – Magistrados, sobre a gravação do atendimento. ....	52
Gráfico 15 – Jurisdicionados, sobre a gravação do atendimento .....	53
Gráfico 16 – Atendimento e imparcialidade. ....	61
Gráfico 17 – Atendimento e produtividade.....	66
Gráfico 18 – A pontuação do atendimento.....	70
Gráfico 19 – Práticas utilizadas pelos magistrados .....	788
Gráfico 20 – Atendimento satisfatório ao jurisdicionado .....	799
Gráfico 21 – Atendimento x tranquilidade.....	855

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>1 ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO: FUNÇÃO JURISDICIONAL, ORDENAMENTO JURÍDICO E ACESSO À JUSTIÇA .....</b>	<b>16</b>
1.1 O ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO .....	20
<b>2 FUNÇÃO SOCIAL DO PODER JUDICIÁRIO: O PAPEL DO JUIZ NO ESTADO SOCIAL E DEMOCRÁTICO DE DIREITO E O ATENDIMENTO COMO MECANISMO DE APROXIMAÇÃO .....</b>	<b>32</b>
<b>3 O ATEDIMENTO E SUA RELAÇÃO COM DIREITOS FUNDAMENTAIS: QUESTÕES CONFLITUAIS E NOVAS PERCEPÇÕES DE VELHOS CONCEITOS</b>	<b>44</b>
3.1 PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO.....	44
3.2 PRINCÍPIO DA IMPARCIALIDADE.....	54
3.2.1 IMPARCIALIDADE X ATENDIMENTO.....	60
3.3 PRINCÍPIO DA EFETIVIDADE, DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO E A PRODUTIVIDADE DO JUIZ.....	62
<b>4 PERSPECTIVAS INTERDISCIPLINARES DO ATENDIMENTO: ASPECTOS ADMINISTRATIVO E FILOSÓFICO.....</b>	<b>71</b>
4.1 ASPECTO ADMINISTRATIVO: A QUALIDADE APLICADA AO ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO.....	71
4.2 ASPECTO FILOSÓFICO: A FENOMENOLOGIA DO CUIDAR.....	822
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>877</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>908</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>988</b>
<b>APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO AO MAGISTRADO .....</b>	<b>999</b>
<b>APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO AOS JURISDICIONADOS.....</b>	<b>1033</b>

## INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário tem como função primordial julgar quaisquer conflitos de interesses que possam surgir, baseando-se nas leis que se encontram vigentes no País. Por meio dos seus membros – magistrados –, cabe a ele a função de aplicar as leis, julgando de maneira imparcial e isenta, determinada situação e as pessoas nela envolvidas.

Para solucionar essas diversas situações, o Poder Judiciário se utiliza, principalmente, do processo judicial, o qual irá confrontar a situação com as leis elaboradas pelo Poder Legislativo. Para tanto, levam-se em consideração os costumes vigentes na sociedade e as decisões anteriores tomadas pelo próprio Poder Judiciário em situações iguais ou semelhantes à situação em questão.

Além da função típica aqui apresentada, o Poder Judiciário tem o seu papel social como apaziguador, capaz de trazer a confiabilidade e a segurança necessárias para que a sociedade mantenha o seu equilíbrio. Como espécie de poder político, a função jurisdicional se impõe e é legitimada pela sociedade.

Tem-se procurado muito entender e descrever a Função Social do Poder Judiciário. A Emenda Constitucional nº 45/2004, também chamada no meio jurídico de Reforma do Judiciário, objetivou, acima de tudo, essa resposta à sociedade, além de adotar mecanismos para garantir celeridade e efetividade à jurisdição, exigindo a transparência, a coparticipação e a fiscalização social das atividades.

Neste ínterim, o presente trabalho centra-se em uma prática comum, já expressa em lei, mas que se realiza de maneira diversificada e pouco satisfatória nos fóruns do País: o atendimento às partes pelo Magistrado em seu gabinete. Importante se faz verificar a relação dessa prática jurisdicional com os princípios e os direitos fundamentais, em especial aqueles diretamente envolvidos: a efetividade, o contraditório, o acesso à Justiça e a própria imparcialidade do juiz.

A Constituição Federal brasileira, no art. 5º, XXXV, expressa o Princípio do Acesso à Justiça, sendo essa uma cláusula pétrea, como se pode observar ao fazer a leitura do art. 60 da Carta Magna. Pode-se denotar que essa garantia não é mera declaração de direito, em seu sentido estrito de poder adentrar ao Judiciário em busca de proteção; mas, sim, a mais completa garantia constitucional de efetivação de todos os demais direitos reconhecidos ao cidadão pela ordem jurídica. O acesso à Justiça deve ser considerado o mais fundamental dos

direitos humanos e, nesse contexto, deve-se analisar o atendimento, pelo Magistrado, a todos aqueles que o procuram.

A Lei Orgânica da Magistratura Nacional, no art. 35, IV dispõe como dever do juiz o atendimento a todos aqueles que o procurem, a qualquer momento, desde que se trate de situação de urgência. Já o Código de Ética da Magistratura (CNJ, DJ 18/09/2008) expressa que não será considerado tratamento discriminatório o atendimento de uma das partes ou seu advogado, desde que se assegure o mesmo direito à outra parte quando solicitado.

Não obstante regulamento próprio quando se refere aos advogados (Estatuto da OAB) e do qual não trata este trabalho, os jurisdicionados ou partes processuais, nos termos da legislação vigente, não possuem qualquer garantia de serem atendidos pelo Magistrado, até porque, a noção de urgência descrita na lei, é sempre tratada com certa dose de subjetividade. Difícil se torna saber o que é urgente e merece atendimento imediato. Para Nalini (2000, p. 67), “o juiz só poderá saber se a providência postula e propicia solução de urgência depois de atender o interessado. Em outras palavras, o juiz deve sempre ouvir a quem o procure”.

Um dos principais objetivos perseguidos atualmente pelo Conselho Nacional de Justiça é a aproximação entre o Poder Judiciário e a população. Isso porque esse Poder Estatal se encontra um tanto desacreditado pela população. Não raro se podem acompanhar reportagens na mídia geral que colocam em dúvida a imparcialidade dos juízes e o seu desinteresse no patrimônio gerido por meio do processo. O atendimento direto aos jurisdicionados é instrumento de jurisdição capaz de trazer aproximação e transparência. Entretanto a viabilidade e a otimização de tal prática deve ser estudada, pois o atendimento desregrado pode trazer prejuízos à produtividade do magistrado e, em um segundo plano, prejudicar a efetividade da Justiça, quando retardar a prestação jurisdicional.

Por outro lado, o atendimento a uma das partes, sem qualquer registro do que foi dito tanto por ela, como pelo magistrado, aparenta ofensa ao contraditório, pois que todo e qualquer ato que possa influenciar a análise ou o andamento do feito deve contar com o conhecimento de ambas as partes da lide. É importante analisar o atendimento de maneira a promover segurança para o juiz e para as partes.

A análise da prestação desse atendimento e da sua relação com princípios fundamentais de isonomia, contraditório, efetividade e razoável duração do processo se faz necessária, assim como a pesquisa de formas tendentes a aprimorar e regularizar essa vertente da prestação jurisdicional com o adequado sopesamento dos valores envolvidos.

Desta feita, inserem-se na problematização do trabalho indagações sobre a maneira como vem sendo realizado o atendimento pelos magistrados atualmente e o que poderia ser feito para aperfeiçoar esse atendimento de forma a incentivar a sua prática, com o máximo de benefícios para os envolvidos e o respeito a todos os princípios e direitos fundamentais relacionados.

O objetivo geral do presente trabalho é analisar a prática do atendimento aos jurisdicionados pelo magistrado tocantinense e a sua adequação aos direitos fundamentais do contraditório, da efetividade, da imparcialidade do juiz e do acesso à Justiça, com a verificação da possibilidade de otimização da prestação jurisdicional.

Como objetivos específicos, elegeram-se: identificar a forma como vem sendo realizado o atendimento aos jurisdicionados pelos magistrados; correlacionar o atendimento às partes, com a necessidade de se assegurar o contraditório, a imparcialidade do juiz, a efetividade e o acesso das partes ao juiz da causa, como meio de acesso à Justiça; além de estabelecer ações e instrumentos capazes de incentivar e otimizar o atendimento gerando equilíbrio entre os fatores: acesso das partes ao juiz, prestação jurisdicional adequada e produtividade.

A metodologia utilizada foi, além de apurada revisão bibliográfica sobre os assuntos relacionados ao tema, pesquisa de decisões judiciais e da legislação correlata e pesquisa qualitativa com coleta de dados por meio da aplicação de questionários semiestruturados. Os questionários foram elaborados a partir do estabelecimento de categorias pré-definidas, voltadas para o objeto do presente trabalho: identificação do procedimento utilizado pelos magistrados, relação entre atendimento e contraditório, atendimento e imparcialidade do juiz, atendimento e produtividade, benefícios e prejuízos alcançados com a prática, opinião dos envolvidos sobre o atendimento. Procurou-se, com as perguntas, alcançar não apenas os aspectos jurídicos do tema, mas também aspectos administrativos de qualidade do serviço e logística do atendimento; bem como aspectos filosóficos, como a necessidade humana de ser ouvido, de forma a influenciar na resolução do conflito e na pacificação social.

Posteriormente, os questionários foram distribuídos às 118 varas existentes no Estado do Tocantins, com a cobertura de todos os gabinetes do Estado do Tocantins; e ainda a 118 jurisdicionados com processos em andamento em cada um dos respectivos juízos. Para a cobertura de todo o Estado, utilizaram-se as mais variadas formas de comunicação, entre elas: e-mail, telefone, redes sociais, whatsapp, entrega pessoal de questionários impressos pela

pesquisadora e ainda por auxiliares de pesquisa. Por fim, alcançou-se um total de 65 magistrados distribuídos nos mais variados pontos do estado, e 22 jurisdicionados.

Observou-se enorme dificuldade em se obter jurisdicionados interessados e dispostos a responder o questionário, passando-se a impressão de que estavam receosos sobre o que suas respostas poderiam gerar em face de seus processos em andamento. Também, pela falta de informação sobre o atendimento, houve grande confusão entre esse atendimento e a própria audiência, o que dificultou a coleta de dados.

Com relação aos magistrados, muitos não responderam aos e-mails ou não devolveram o questionário entregue pessoalmente, e dois apresentaram sua negativa em responder de maneira bem incisiva, alegando falta de tempo. Pôde-se observar que os juízes mais antigos de carreira e de maior idade foram os que mais recusaram a responder o questionário, tanto assim que, das 28 comarcas de primeira e segunda entrância, somente 6 juízes não responderam, e nessas comarcas estão concentrados os juízes do último concurso no estado, que se deu em 2008. Entre os seis faltosos, dois são juízes mais antigos e que se recusaram a seguir carreira por interesses pessoais. Já com relação às comarcas de terceira entrância, os juízes do último concurso (2008) também responderam em número expressivamente maior do que os juízes mais antigos de carreira e de idade.

A análise dos dados levantados se deu mediante tabulação estatística com apresentação de frequências absolutas, relativas e acumuladas, construção de tabelas e gráficos. Em um segundo momento, foi feita a transcrição literal da totalidade das respostas obtidas às questões subjetivas, para, posteriormente, realizarem-se análises lexical e de conteúdo, verificando-se as expressões mais usadas nas respostas dadas, comparando-se os elementos do corpus do texto e a realização de agrupamento de elementos de significados próximos, o que possibilitou a formação de categorias mais gerais de conteúdo. A partir da metodologia utilizada, procurou-se extrair os aspectos mais relevantes evocados pelos sujeitos pesquisados (magistrados e jurisdicionados) dispostos nos textos em análise, os quais foram, ao final, submetidos à reflexão e à literatura relacionada.

O trabalho mostra-se imprescindível para a sociedade brasileira, que hoje persegue a aproximação entre a Justiça e o cidadão e o tratamento isonômico daqueles que procuram o Poder Judiciário, ao questionar a forma diversificada como vem sendo feito o atendimento às partes por cada Magistrado do país, relacionando esse atendimento aos direitos e às garantias fundamentais do ser humano.

Desse modo, é relevante a análise da utilidade dessa prática e a maneira mais eficaz de realizá-la, observando-se a necessidade de se manter uma estreita relação com as partes, como forma de socialização da prestação jurisdicional e o alargamento da confiabilidade do Poder Judiciário. Assim, é prudente que se observe qual a maneira mais adequada de conciliar esses interesses, com a busca sempre existente pela maior produtividade.

Sendo assunto de interesse geral, o Poder Judiciário do Estado do Tocantins poderá utilizar o presente trabalho como embasamento teórico para a regulamentação da prática, buscando-se a otimização e o aprimoramento do serviço a ser prestado, podendo, no futuro, ser utilizado em nível nacional.

Como magistrada tocantinense, a pesquisadora verificou a necessidade de organizar e otimizar o trabalho efetuado diariamente. Se o atendimento deve ser realizado, que seja de forma estudada e planejada, evitando tratamentos diferenciados e desperdício de esforços e de tempo. Além disso, devem estar claros para o magistrado e para o jurisdicionado quais são os direitos e os deveres em relação ao atendimento em gabinete.

Essa dissertação se organiza em cinco seções primárias, além da introdução e das considerações finais. Na primeira seção, intitulada Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado: função jurisdicional, ordenamento jurídico e acesso à Justiça, procurou-se abordar, em linhas gerais, os conceitos jurídicos básicos utilizados no presente trabalho, possibilitando a leitura do texto por qualquer cidadão interessado, externo à área do Direito. Assim, explica-se o que é função jurisdicional, quem são os jurisdicionados, o direito de acesso à Justiça como direito fundamental e ainda a prática do atendimento ao público pelo magistrado. Esses conceitos foram relacionados com a sua localização e embasamento dentro do ordenamento jurídico. Por fim, apresentam-se resultados da pesquisa no que se refere à forma como vem sendo realizado o atendimento no Estado do Tocantins.

Na segunda seção, denominada Função Social do Poder Judiciário: o papel do juiz no estado social e democrático de direito e o atendimento como mecanismo de aproximação, há uma vasta explanação sobre essa nova postura, que vem sendo perseguida pelo Judiciário brasileiro e os ideais democráticos perseguidos atualmente pelo Judiciário, de transparência das instituições, coparticipação da sociedade e aproximação. Demonstra-se o novo papel do juiz no Estado Social e Democrático de Direito, como agente ativo em busca de Justiça, deixando de lado a neutralidade e a falta de comunicação com o mundo externo ao procurar maior aproximação com a comunidade em que atuam, como forma de alcançar credibilidade e

legitimação à atividade de julgar. Estão inseridos os resultados da pesquisa de campo, em que magistrados e jurisdicionados expressam sua opinião sobre o atendimento.

A terceira seção – O atendimento e sua relação com direitos fundamentais: questões conflituais e novas percepções de velhos conceitos – subdivide-se em três seções secundárias, indicando pontos polêmicos do atendimento quando confrontados com direitos fundamentais: contraditório, imparcialidade, efetividade da justiça e a razoável duração do processo. Não obstante o atendimento envolver numerosos direitos fundamentais, estes foram escolhidos por envolver questões polêmicas, havendo pontos de discordância entre os envolvidos, como se pôde observar por meio dos questionários aplicados. Desenvolve-se a seção procurando evidenciar as novas leituras desses princípios por doutrinadores e estudiosos deste século, tendo como fundamento a Dignidade da Pessoa Humana e o alargamento do significado de Acesso à Justiça. Em cada tópico, além dessa revisão teórica, apresentam-se os resultados da pesquisa feita junto aos juízes e aos jurisdicionados, demonstrando a opinião dos envolvidos sobre cada ponto de conflito. Este capítulo é de fundamental importância, pois abarca a maior parte dos pontos pesquisados, procurando responder a cada uma das críticas relacionadas ao atendimento ao jurisdicionado, de modo positivo ou negativo, dando forma ao atendimento ideal.

Na quarta seção, anterior às considerações finais, foram trabalhadas perspectivas interdisciplinares do objeto de estudo, de forma a justificar a necessidade do atendimento ao jurisdicionado, não só pelo resultado prático dentro do processo, mas também pela perspectiva fenomenológica do cuidar. Também se procurou, sob a perspectiva administrativa, determinar formas de aprimoramento e otimização da prática, trazendo qualidade ao serviço, em respeito ao cidadão que dele se utiliza.

Por fim, citam-se as referências utilizadas nesta pesquisa.

## **1 ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO: FUNÇÃO JURISDICIONAL, ORDENAMENTO JURÍDICO E ACESSO À JUSTIÇA**

O Estado Democrático de Direito constitui um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, por força do artigo 1º da Lei Maior, que enuncia: “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito”. O termo democrático traz a ideia de “governo do povo para o povo”, ou seja, a palavra é habitualmente associada à forma de escolha dos representantes do povo que irão formar o governo de um Estado.

O Estado, em sua expressão abrangente, foi instituído e se legitima na sociedade, com o intuito precípua de representar e tutelar os seus interesses, em especial, a manutenção da ordem e a paz social. A Teoria da Separação dos Poderes, que teve origem na Doutrina de Montesquieu e foi abraçada pela Revolução Francesa em 1789, trouxe a ideia de Estado Democrático de Direito que conhecemos e perseguimos até os dias atuais. De acordo com essa Teoria, as atividades estatais são desenvolvidas pelos três Poderes da República: Legislativo, Executivo e Judiciário. A atividade estatal desempenhada pelo Judiciário é a chamada função jurisdicional ou prestação jurisdicional, com a responsabilidade de dirimir os conflitos e as pretensões resistidas entre os membros que compõem a sociedade.

Analisando o vocábulo jurisdição de forma etimológica, observamos a presença de duas palavras latinas: *jus, juris* (direito) e *dictio, dictionis* (ação de dizer).

Esse “dizer o direito”, anteriormente ao período moderno, era totalmente privado. Na Idade Média, os senhores feudais a realizavam dentro dos limites de seus feudos (jurisdições feudais ou baronais). No Brasil colonial, os donatários das Capitanias Hereditárias realizavam a jurisdição em suas circunscrições territoriais. No período da Monarquia brasileira, a considerar a junção existente entre Estado e Igreja, ficou com esta última o papel de dizer o direito (jurisdição eclesiástica).

No período moderno, o Estado chamou para si a responsabilidade de solucionar os lides e “dizer o direito” aos interessados. Agora só existe a jurisdição estatal, confiada a certos funcionários, rodeados de garantias – os magistrados. Hoje, ela é monopólio do Poder Judiciário do Estado (CF/1988, art. 5º, XXXV). A esse Poder (CF/1988, art. 92 a 126) compete a distribuição de justiça, de aplicação da lei em caso de conflito de interesses (LIMA, 2007).

Os juízes, como órgãos de atuação jurisdicional, agem em substituição aos jurisdicionados, que não podem, salvo raras exceções, fazer justiça com as próprias mãos (autotutela), sob pena de estarem cometendo infrações penais, como o exercício arbitrário das próprias razões (art. 345, Código Penal) e o exercício arbitrário ou abuso de poder (art. 350, Código Penal). Em face da proibição de agir, resta aos membros da sociedade provocar o exercício da função jurisdicional para a resolução de seus conflitos. Por essa razão, o direito à prestação jurisdicional se enquadra na categoria dos Direitos Humanos, pois que por meio dele é que se tem a proteção de todo e qualquer direito fundamental posto em conflito.

Vieira (2010, p. 186) explica que

A jurisdição é poder, dever, função e atividade. Considera-se poder, uma vez que a atuação jurisdicional é conferida constitucionalmente ao Poder Judiciário. É dever porque, após entrar em funcionamento por provocação da parte ou do interessado (arts. 2º e 262, do Cód. Proc. Civil), vincula o Estado a resolver o conflito, prestando a tutela jurisdicional, não podendo o juiz se eximir de julgar, mesmo no caso de lacuna da lei (art. 126, do Cód. Proc. Civil; art. 4º, do Decreto-lei nº 4.657/42). Emoldura-se como função, por estar incumbida, por meio do processo, de resolver os conflitos de interesses, sejam individuais, sejam coletivos. É atividade, haja vista que o processo, sendo composto de várias formalidades envolvendo o juiz, partes e auxiliares da justiça, além de outros protagonistas, é desenvolvido para se chegar ao desiderato aguardado, qual seja, a entrega da prestação jurisdicional, com a sua efetivação.

A função jurisdicional se realiza por meio do processo judicial e, dentro deste, as pessoas envolvidas nos conflitos são denominadas “partes”, ou “jurisdicionados”. Considerando a jurisdição como a prestação de um serviço, também podemos denominar os jurisdicionados como “usuários da Justiça”. Há uma infinidade de atos que ocorrem durante a tramitação de um processo judicial, até a sua conclusão com a sentença final. Em regra, esse rito a ser seguido está descrito nos códigos processuais existentes no ordenamento jurídico pátrio.

Entretanto há de se considerar que toda e qualquer atividade realizada pelo Magistrado com o intuito de solucionar a lide deve ser considerada atividade jurisdicional. Tratando desse tema, o Conselheiro Marcus Faver, no Pedido de Providências nº 1465 (j. 04.06.2007) (CNJ, 2007), afirma que “o normal atendimento durante o expediente forense já faz parte indissociável da própria função jurisdicional”. Assim, se o juiz recebe um jurisdicionado para tratar de assunto relacionado ao processo que se encontra em andamento, estará prestando um serviço jurisdicional, ainda que não descrito em código. Ademais, esse atendimento, apesar de

não descrito no rito processual, é parte integrante do processo e está expressamente descrito em lei, como se verá mais adiante.

O direito à jurisdição, ou à prestação jurisdicional, expresso sob a forma de princípio, é denominado no mundo jurídico de Princípio do Acesso à Justiça, também chamado de Princípio da Inafastabilidade. Tanta sua relevância, é considerado pela doutrina a principal garantia dos direitos subjetivos.

O Acesso à Justiça está inserido no ordenamento jurídico no artigo 5º, Inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, nos seguintes termos: “a lei não excluirá do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito”.

De acordo com a tipologia de princípios e regras no âmbito constitucional apresentada por Canotilho (1993), o acesso à justiça é princípio jurídico fundamental, que pertence à ordem jurídica positiva e constitui em fundamento importante para a interpretação, integração, conhecimento e aplicação do direito positivo. Para Gomes (2001, p. 68), princípios “são normas jurídicas fundamentais que servem de sustentação às regras constitucionais, bem como aos princípios e regras infraconstitucionais, compondo com este um todo denominado ordenamento jurídico”.

O Acesso à Justiça, como princípio fundamental constitucional e como direito constitucional, deve nortear toda interpretação constitucional e infraconstitucional, de modo que toda e qualquer norma deve estar de acordo com sua proposição, caso contrário, deverá ser afastada do ordenamento jurídico.

Esse princípio esteve presente nas Constituições brasileiras desde a Carta de 1946, cuja redação disposta no art. 141, §4º era semelhante à atual: “A lei não poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual”.

Tal direito faz parte de grande número de países democráticos, estando presente na Declaração Universal dos Direitos Humanos: “Art. 10. Todo ser humano tem direito, em plena igualdade, a uma justa e pública audiência por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir sobre seus direitos e deveres ou do fundamento de qualquer acusação criminal contra ele”.

Também se encontra presente no Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos de 1966:

Art. 14. Todas as pessoas são iguais perante os tribunais de justiça. Todas as pessoas têm direito a que a sua causa seja ouvida equitativa e publicamente por um tribunal

competente, independente e imparcial, estabelecido pela lei, que decidirá quer do bem fundado de qualquer acusação em matéria penal dirigida contra elas, quer das contestações sobre os seus direitos e obrigações de caráter civil.

Faz parte da Convenção Interamericana de Direitos Humanos – o Pacto de San José da Costa Rica, de 1969, em seu art. 8º, item 1:

Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou Tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.

Visando a garantir e ampliar o acesso à Justiça, promoveu-se o que se convencionou chamar de “ondas do acesso à justiça”. A primeira onda preocupou-se com a dificuldade de acesso dos menos favorecidos em razão da dificuldade de contratação de profissional, ou seja, visou a proporcionar maior acesso aos menos abastados, trazendo isonomia de tratamento e acesso. Dessa forma, surge a implantação da Assistência Judiciária Gratuita prestada por Procuradorias do Estado, Defensoria Pública e outros órgãos, como faculdades de direito, por meio de convênio com a Ordem dos Advogados do Brasil.

Com a evolução da sociedade e das instituições de proteção de comunidades e pessoas ligadas pelos mesmos interesses, passou-se a verificar a necessidade de garantir o acesso para pessoas que buscam a tutela jurisdicional para direitos individuais homogêneos, coletivos, ainda para direitos difusos.

Por fim, a terceira onda preocupou-se com as causas menos complexas, que demandariam soluções mais rápidas em face da proporcionalidade de seus objetos, que se perdem com maior facilidade no passar do tempo. Assim, surgiram os Juizados Especiais para essas causas e de valor reduzido, e que serviram, também, para desafogar o Judiciário, mas cumprindo o seu papel principal de melhorar a qualidade da prestação jurisdicional no que diz respeito ao aspecto temporal.

As três ondas de acesso foram de grande importância para o engrandecimento desse Princípio, ajudando a trazê-lo aos seus moldes atuais.

Quanto a sua natureza de princípio e direito fundamental – baseando-se nos ensinamentos de Ronald Dworkin, Robert Alexy e Jean Boulangier –, a moderna hermenêutica capitaneada por Norberto Bobbio, José Cláudio Rocha e Cristiano Cruz Alves (2011, p. 139) chega a uma perfeita definição do acesso à justiça:

[...] tal como descrito em nossa Lei maior – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” –, tanto estabelece uma vedação clara ao legislador ordinário, num óbvio limite em observância aos valores éticos e da justiça, bem como tem natureza hermenêutica, visto que é, por si próprio, fundamento de regras jurídicas.

De acordo com Cappelletti e Garth (2002), o acesso à Justiça passou por três grandes ondas, com objetivo sempre de ampliar o conceito e garantir a todos a justa jurisdição. A primeira onda trouxe ao ordenamento a assistência judiciária com vistas a propiciar a prestação jurisdicional aos menos abastados; a segunda onda tratou dos interesses difusos, trazendo ao ordenamento a normatização desses direitos por meio do Código de Defesa do Consumidor e outras leis esparsas; a terceira onde embasou a criação dos juizados especiais e tratou basicamente de formas de viabilizar uma maior celeridade na prestação jurisdicional.

O conceito de Acesso à Justiça tem sofrido numerosas transformações. De simples direito de petição ao Poder Judiciário, passando-se pelas “ondas do acesso”, hoje o direito se estende para a verdadeira consecução de seu fim, ou seja, direito à regular, completa e efetiva prestação jurisdicional, com a realização de toda e qualquer atividade que possibilite a resolução do conflito de maneira mais rápida e mais justa.

É nesse sentido que afirma Cappelletti e Garth (2002, p. 13) ser o acesso à ordem jurídica justa não apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido: “ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica”.

### 1.1 O ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO

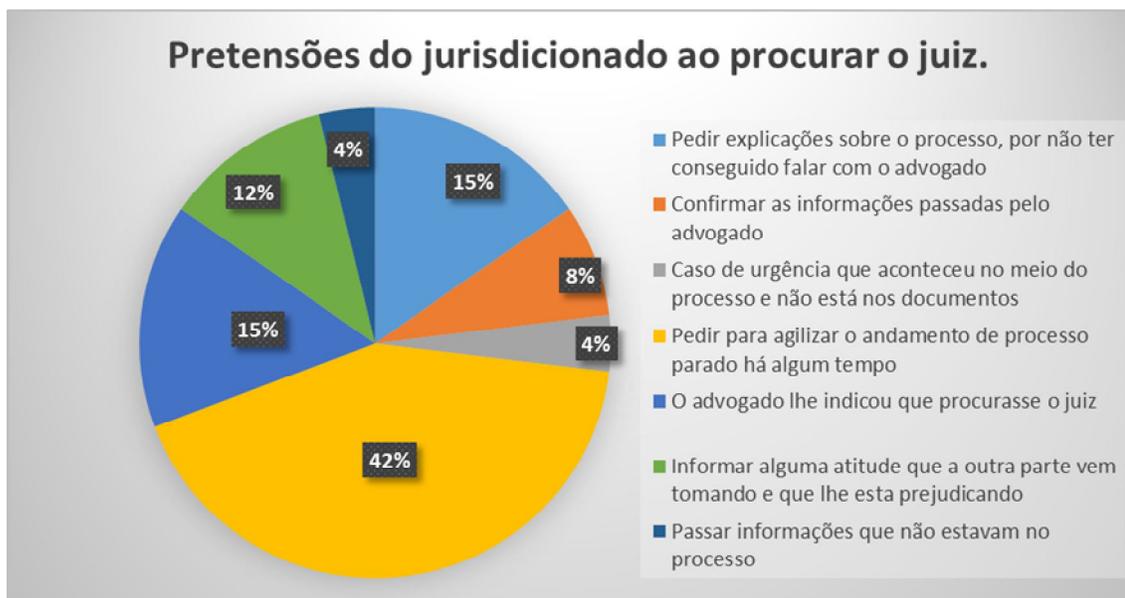
Entre essas tutelas diferenciadas – métodos da moderna ciência jurídica indicados por Cappelletti – que visam a trazer melhorias à prestação jurisdicional e ao acesso à Justiça, deve-se alocar o atendimento ao jurisdicionado, realizado em gabinete pelo Magistrado.

O atendimento aqui tratado não é descrito nos Códigos de Processo, pois que não é parte integrante do rito procedimental. Trata-se de uma prática externa, mas concomitante ao processo, expressa em norma federal, em que a pessoa que possui um processo na Justiça (jurisdicionado) procura voluntariamente o juiz que irá julgar a causa para uma reunião, sem a presença de advogado e sem a presença da outra parte contra a qual esteja litigando, visando a

conversar sobre o seu processo. Considerando o jurisdicionado um usuário de serviço público, tem ele direito de ser recebido pelo agente público que tem nas mãos o poder de julgar seus atos e sua vida por meio do processo judicial.

As pretensões dos jurisdicionados com relação ao atendimento são extremamente particulares, mas algumas foram repetidamente citadas na pesquisa realizada, conforme se observa a seguir.

Gráfico 1 – Pretensões dos jurisdicionados quanto ao atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Não se trata de prática recém-criada ou inovadora. Em verdade, esse atendimento foi previsto pela Lei Orgânica da Magistratura Nacional, Lei Complementar nº 35, de 14 de março de 1979, e dispõe, no art. 35, IV: “Art. 35 - São deveres do magistrado: [...] IV – [...], e atender aos que o procurarem, a qualquer momento, quanto se trate de providência que reclame e possibilite solução de urgência”.

Reforçando a redação legal e a existência do atendimento à parte processual, o Código de Ética da Magistratura Nacional publicado pelo Conselho Nacional de Justiça, no DJ de 18 de setembro de 2008, dispõe:

Art. 9º Ao magistrado, no desempenho de sua atividade, cumpre dispensar às partes igualdade de tratamento, vedada qualquer espécie de injustificada discriminação.  
Parágrafo único. Não se considera tratamento discriminatório injustificado:

I - a audiência concedida a apenas uma das partes ou seu advogado, contanto que se assegure igual direito à parte contrária, caso seja solicitado; [...].

Apesar de prevista há muitos anos, a sua realização não tem forma definida. É chegado o momento de se fazer uma nova leitura da prática, adequando-a a essa nova concepção de acesso à Justiça, pois que aproximar juiz e jurisdicionado é forma de acesso.

Conforme se depreende do art. 35, IV da Lei Orgânica da Magistratura Nacional – LOMAN, o atendimento aparenta ter sido tratado a partir de uma cláusula geral, possuindo ainda conceito jurídico indeterminado.

As cláusulas abertas ou gerais são normas com diretrizes indeterminadas, que não trazem expressamente uma solução jurídica. A norma é inteiramente aberta. Uma cláusula geral, noutras palavras, é um texto normativo que não estabelece “a priori” o significado do termo (pressuposto), tampouco as consequências jurídicas da norma (consequente). Veja-se que a lei não descreve o que seria esse atendimento, nem como deveria ser feito, e muito menos impõe qualquer consequência a quem deixar de fazê-lo.

O Min. Carlos Britto esclarece o que seria norma aberta e seus efeitos jurídicos:

[...] por não ter suficiente densidade normativa, não é possível sua aplicação imediata, exigindo-se uma normação infraconstitucional para integrar-lhe o sentido. Em consequência, sustentam a imprescindibilidade da *interpositio legislatoris* prevista no caput do dispositivo. Essa determinação, colocada na cabeça, estende-se a todo o corpo do artigo, deixa-o como norma aberta e impõe a observância da legislação anterior à Constituição Federal de 1988, até o advento da lei complementar. (RE 340111 AgR / RS - RIO GRANDE DO SUL; AG.REG.NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO; DJ 16/02/2004; p. 00073).

Por outro lado, o termo “urgência”, utilizado na norma, é descrito por muitos doutrinadores como conceito jurídico indeterminado, trazendo comando vago, fluido e impreciso, o que demanda interpretação da lei no momento de sua aplicação.

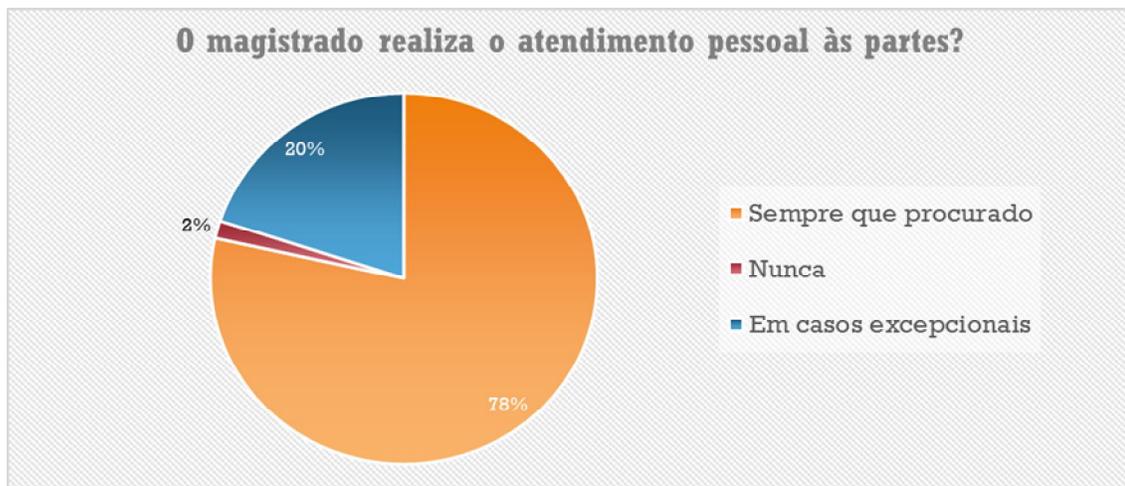
Segundo Garcia de Enterría e Tomás Ramón Fernández (1990, p. 393), “com a técnica do conceito jurídico indeterminado, a lei refere uma esfera de realidade cujos limites não aparecem bem precisados no seu enunciado, não obstante o qual é claro que tenta delimitar uma hipótese concreta”.

Não se pretende aqui exaurir a significação e a natureza jurídica das normas abertas e dos conceitos jurídicos indeterminados. Entretanto, no que se refere ao texto normativo que tratou muito restritivamente o atendimento do jurisdicionado pelo juiz, esses institutos acabaram por colaborar para que o juiz tivesse grande autonomia no modo de exercê-lo. Essa

autonomia, aliada à falta de conhecimento da própria população sobre o seu direito de atendimento, gera práticas divergentes e até antagônicas nos gabinetes de todo o país. Alguns magistrados atendem a todos que o procuram, outros atendem somente o que consideram urgentes em sua subjetividade, e outros, ainda, não atendem ninguém.

No Estado do Tocantins, não é diferente, como é possível visualizar no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Realização do atendimento pelos magistrados

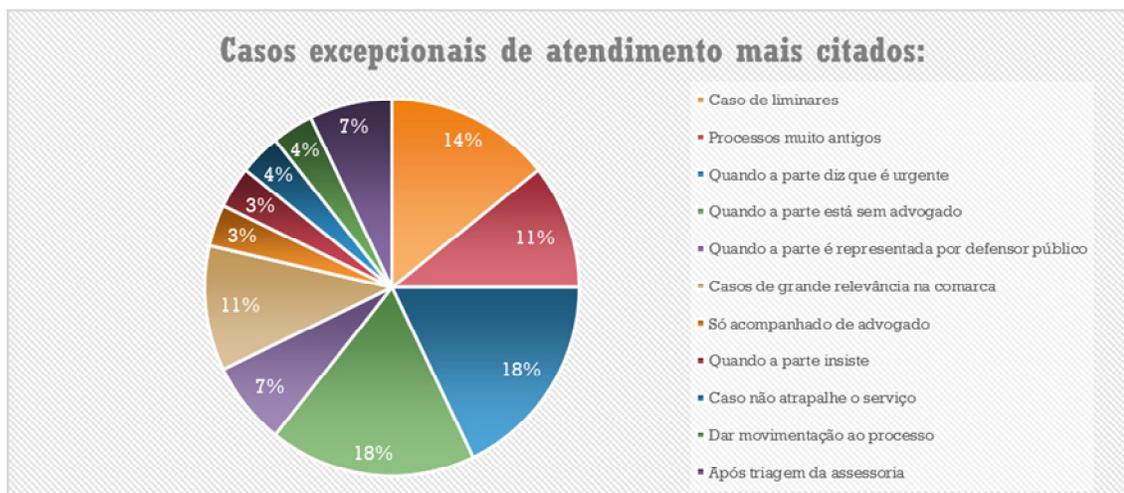


Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Apesar de a pesquisa demonstrar que 78% dos magistrados entrevistados atendem os jurisdicionados sempre que são procurados, observa-se que a prática não é uniforme em todo o Estado. Assim, o jurisdicionado fica à mercê da sorte de ter o seu processo em uma comarca ou vara onde o juiz se dispõe a atendê-lo, eis que não existe qualquer regulamentação sobre a atividade. Dessa maneira, o atendimento, como vem sendo realizado no Estado do Tocantins, fere a isonomia, que deve ser dispensada a todos que procuram o Poder Judiciário.

Com relação aos 20% de magistrados que afirmaram atender em casos excepcionais, estes se apresentam de forma bastante variada, como se observa no gráfico 3.

Gráfico 3 – Casos excepcionais de atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Considerando a abertura do termo legal “urgência” e a falta de qualquer regulamentação do Tribunal, fica demonstrada a fragilidade do jurisdicionado perante a subjetividade do juiz.

Ainda deve ser feita uma ressalva, eis que, como se tratou de questão aberta do questionário, 7% dos magistrados que atendem em casos excepcionais responderam que só o fazem quando o jurisdicionado está acompanhado de advogado. Estes, então, deveriam acrescer o número de magistrados que nunca atendem jurisdicionados e não aos que atendem em casos excepcionais, pois atender advogado não é o mesmo do que atender a parte. Dessa forma, o percentual de magistrados que nunca atendem, referidos no gráfico 2, subiria para 3%.

Importante ressaltar que o presente trabalho restringe-se a tratar do atendimento ao jurisdicionado, excluindo-se aqui o atendimento aos advogados, apesar da LOMAN não fazer essa distinção, tratando do atendimento a qualquer um que procure o juiz. De fato, os advogados possuem uma entidade forte de classe apta a defender e resguardar seus direitos, a Ordem dos Advogados do Brasil, o que faz muito bem, sempre se baseando no art. 7º do Estatuto da OAB (Lei nº 8.906/1994). O mesmo não se pode dizer do jurisdicionado, considerado, aqui, a pessoa que possui processo em tramitação, usuário comum do serviço público jurisdicional.

Com relação ao atendimento aos advogados, o assunto tem sido amplamente debatido nos últimos anos, tendo o Conselho Nacional de Justiça tratado disso, no Pedido de

Providências nº 1465, em que a Associação dos Magistrados do Brasil (AMB) questiona a decisão proferida em consulta feita pelo o juiz de Direito da Comarca de Mossoró-RN sobre o atendimento exclusivo a advogados. A decisão foi no sentido de que o juiz deve atender advogados a qualquer momento, independentemente da atividade que esteja praticando, e sua falta pode ensejar responsabilidade administrativa. A decisão, porém, foi restrita àquele juízo.

Surgiu ainda projeto de lei para a regulamentação do atendimento dos advogados, o Projeto de Lei n. 6.732/2013, proposto pelo Deputado Camilo Cola. No mês de janeiro de 2015, o projeto foi arquivado com fundamento no art. 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, podendo ser reaberto por seu autor no prazo de 180 dias da primeira sessão legislativa ordinária da nova legislatura. Portanto, ainda não há definição para o tema. De toda a forma, nos dois procedimentos, perdeu-se uma oportunidade de considerar, além dos advogados, também o atendimento aos jurisdicionados, de forma a trazer o tema à voga.

De toda forma, o projeto recebeu elogios do Ministro Joaquim Barbosa. Já o Desembargador Federal Aluísio Mendes entendeu o projeto como um primeiro passo no estudo dessa prática:

Mesmo considerando salutar a iniciativa do deputado, Mendes diz que é preciso debater melhor o tema com todos os envolvidos para que seja definida a melhor maneira de dar a transparência desejada. "Talvez seja melhor uma orientação do CNJ, dos tribunais, do que uma imposição de cima para baixo por força de lei. No Brasil há o costume de pensar uma lei com base em uma experiência, mas sem levar em consideração a realidade do resto do país. Há lugares que o juiz nem secretária possui. Não podemos criar uma lei que torne tudo mais burocrático e que atrapalhe o desempenho da Justiça", diz (ROVER, 2014, *online*).

O Presidente da Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA), Gervásio dos Santos, também manifestou sobre o projeto de lei, opinião que pode ser estendida ao atendimento dos jurisdicionados:

A regulamentação da visita de advogados aos gabinetes dos magistrados é positiva pois irá garantir a paridade de armas e evitar conflitos. Hoje, não há nenhum critério, o que propicia a ocorrência de episódios lamentáveis, tais como advogados que interrompem audiências buscando atendimento ou mesmo, sob a justificativa de que possuem livre acesso a todas dependências da unidade judicial, recusam-se a submeter a comezinhas regras de atendimento, gerando conflitos desnecessários (ROVER, 2014, *online*).

A forma descuidada da redação legal deixa margens para interpretações bastante inusitadas. Considerando que o juiz deverá sempre atender a qualquer pessoa, a qualquer

momento, nada o impediria de se reunir com partes e advogados em qualquer lugar em nos horários mais impróprios para tirar dúvidas sobre o processo. O Superior Tribunal de Justiça já enfrentou a matéria, tendo o jurisdicionado alegado suspeição do juiz que se encontrou com a parte oposta de seu processo durante suas férias e ainda fora das dependências do Fórum. De acordo com a Lei Orgânica da Magistratura, não haveria problemas:

HABEAS CORPUS. PECULATO E FORMAÇÃO DE QUADRILHA. ARGUIÇÃO DESUSPEIÇÃO DE MAGISTRADO. IMPROCEDÊNCIA. 1. Improcede a alegação de suspeição do Juiz de primeiro grau pelo fato de haver se reunido com o acusado, atendendo a pedido deste, fora das dependências do fórum, em gabinete do Procurador-Geral de Justiça do Estado. 2. A Lei Orgânica da Magistratura Nacional estabelece, como um dos deveres do juiz, "tratar com urbanidade as partes, os membros do Ministério Público, os advogados, as testemunhas, os funcionários e auxiliares da Justiça, e atender aos que o procurarem, a qualquer momento, quanto se trate de providência que reclame e possibilite solução de urgência." (art. 35, IV, da Lei Complementar nº 35/75). Mesmo no gozo de suas férias, nada mais fez o Juiz que atender a pedido da parte para que fosse atendida e ouvida. 3. Da dita reunião não se extraiu, pelos elementos de cognição contidos neste habeas corpus, aconselhamento jurídico levado a efeito pelo magistrado. 4. O fato de o encontro ter ocorrido fora das dependências do fórum, por si só, não acarreta a suspeição do magistrado, visto que o conteúdo e o alcance da conversação, presenciada, inclusive, pelo Procurador-Geral de Justiça, ficou bem delimitada nos autos, e, de seu conteúdo, não se constata a existência de palavra ou atitude comprometedoras de isenção do juiz. (STJ, 2012, *online*).

Observando a decisão por outro ângulo: a lei garante o direito de qualquer um ser atendido a qualquer momento, tratando-se de um dever do magistrado. Então, poderia este ser representado disciplinarmente se se recusasse a atender um jurisdicionado durante suas férias? Ou no meio de seu repouso noturno?

O assunto traz controvérsias, ao ponto de que certos magistrados se veem obrigados a justificar a falta de atendimento nas horas mais impróprias, conforme se observa na decisão da lavra do desembargador Siro Darlan de Oliveira, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

Por outro lado, o art. 35, IV, da LC 35/79 (Lei Orgânica da Magistratura Nacional), estabelece os deveres do magistrado, entre os quais a obrigação de "tratar com urbanidade as partes, os membros do Ministério Público, os advogados, as testemunhas, os funcionários e auxiliares da Justiça, e atender aos que o procurarem a qualquer momento, quando se trate de providência que reclame e possibilite solução de urgência".

Sendo certo que a obrigatoriedade do magistrado atender aos advogados que o procurarem a qualquer momento, não enseja o direito do Advogado de ser atendido nos horários de refeição dos magistrados, durante as sessões de julgamento ou quando no atendimento de outras pessoas.[...]

Por último, cabe ressaltar o Dr. VLADIMIR procurou este Desembargador durante a sessão de julgamento do dia 05 de junho de 2012, e diante da impossibilidade de atendê-lo naquele momento foi destacado um assessor para verificar sua demanda,

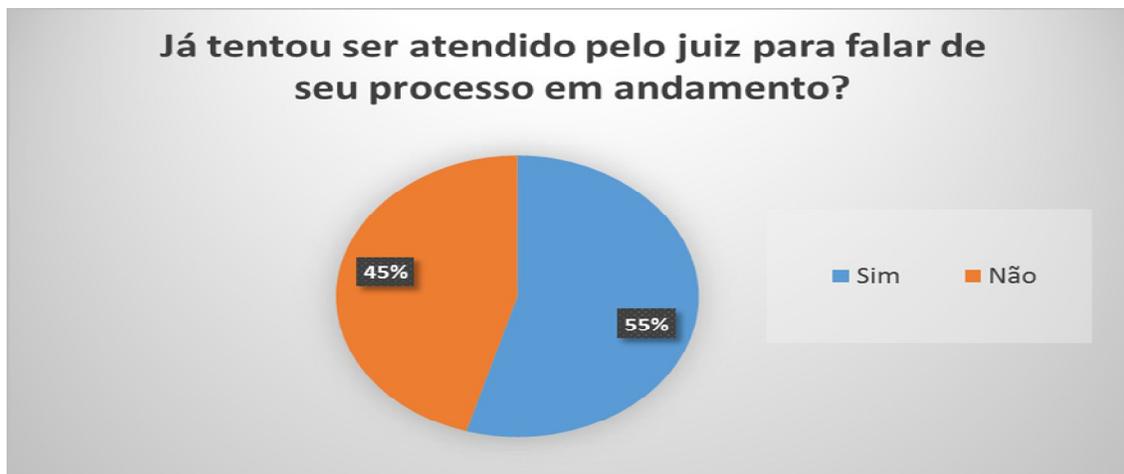
assim como orientá-lo para aguardar o final da sessão para ser atendido. (TJRJ,2012, *online*).

Por toda essa polêmica, a Associação dos Magistrados Estaduais (ANAMAGES) interpôs ação direta de inconstitucionalidade em face do art. 7º, VIII do Estatuto da OAB, que trata do atendimento com relação aos advogados (ADIN 4330/DF) (STF, 2009), na qual a Procuradoria da República, mesmo opinando pela improcedência, considerou que deve existir um limite de bom senso:

Por fim, é certo que o juiz não precisa estar em seu gabinete ao dispor dos advogados todos os dias, em todas as horas de trabalho. Haverá situações diversas nas quais não poderá recebê-los, e isso poderá legitimamente justificar a recusa. A previsão legal atacada, em si mesma, não é contrária à Constituição do Brasil. Como toda norma, deve ser observada com critério e bom senso. O direito dos advogados de ser recebidos deve compatibilizar-se com as demais atribuições do juiz. Este não precisará interromper nem suspender atos processuais para atendê-los, por exemplo.

As decisões e as manifestações citadas se referem ao atendimento ao advogado, mas a prática do atendimento ao jurisdicionado ainda não foi discutida detalhadamente pelos tribunais superiores e nem mesmo pelo Conselho Nacional de Justiça. Não foram encontradas decisões sobre o assunto no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e nem na Corregedoria Geral do Tribunal tocantinense. Isso não quer significar que o assunto é pacífico ou desinteressante, mas sim que é pouco divulgado. Na realidade dos fóruns, os magistrados se deparam diariamente com jurisdicionados solicitando atendimento. Entre os entrevistados, mais da metade já havia tentado obter atendimento com o juiz de sua causa em trâmite.

Gráfico 4 – Procura do atendimento pelo jurisdicionado



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Desses jurisdicionados que procuraram atendimento, 75% conseguiram falar com o juiz.

Gráfico 5 – Jurisdicionados que conseguiram atendimento



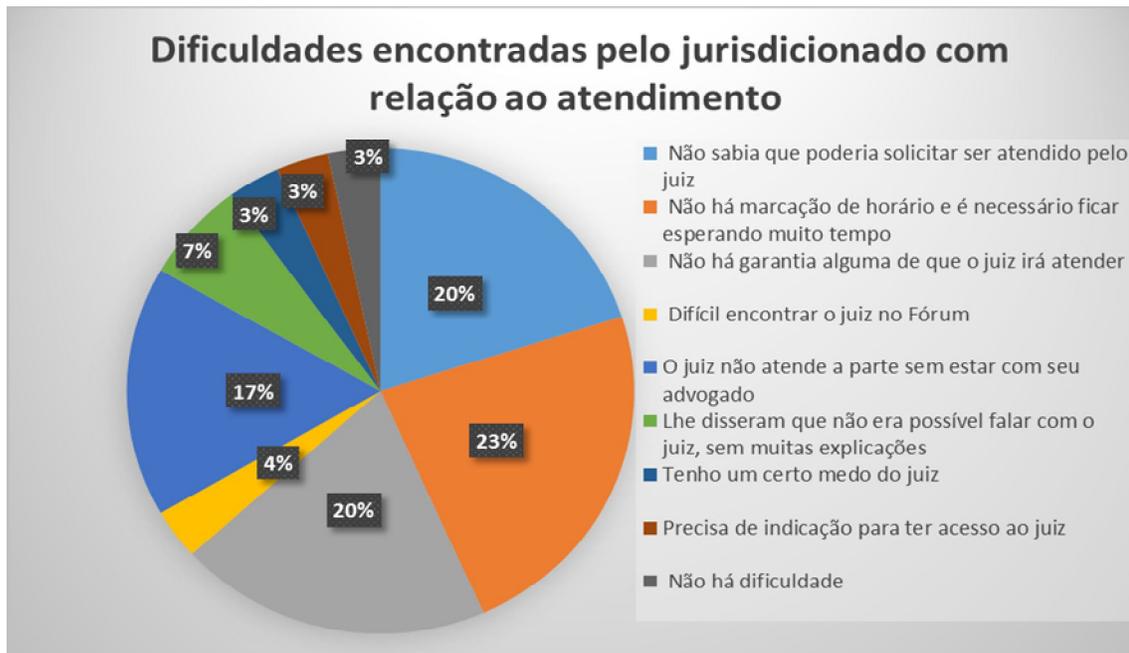
Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Os gráficos demonstram que muitos jurisdicionados procuram magistrados para o atendimento e, inclusive, a maioria deles tem seu pleito atendido. Entretanto tal atividade carece de estudo, regulamentação e jurisprudência. Na verdade, se o jurisdicionado quiser falar com o juiz e tiver seu pleito negado, dificilmente o representará ou procurará a Ouvidoria do Tribunal. Primeiro porque a conversa não mais seria produtiva e, depois, porque teria receio de represálias por parte do magistrado em seu processo. Assim, quando não consegue atendimento, normalmente o jurisdicionado se cala e se recolhe. Talvez por essa razão não existam decisões e estudos com relação a esse atendimento. Enquanto o tema não é levado ao debate e permanece na surdina, à mercê da subjetividade de cada magistrado, várias são as dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados que ainda tentam obter atendimento com o juiz.

Dos entrevistados, 20% nem mesmo sabiam que poderiam solicitar atendimento, e 20% demonstraram desestímulo ao afirmar que não existe garantia alguma de que o juiz os atenderá. Ainda, é preocupante o que foi afirmado por 17% dos entrevistados, de que o juiz não atende a parte se não estiver acompanhada por advogado. A norma trazida pela LOMAN não permite que o magistrado faça essa restrição. Por fim, 17% dos entrevistados reclamam

em razão da falta de marcação de horário por terem de ficar esperando indefinidamente o atendimento, o que mostra o interesse contrário aos advogados que exigiram, por meio de seu Estatuto, o atendimento a qualquer momento. Veja-se o gráfico 6.

Gráfico 6 – Dificuldades encontradas pelos jurisdicionados



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Alguns magistrados, observando a problemática em torno do tema, acabam por tentar isoladamente criar soluções, ao menos em suas circunscrições de competência. Assim, temos o exemplo de juízes como Gerson Antônio Pavinato, de Estância Velha-RS, e Lucy de Fátima Cruz Lago, de Vitória-ES, que inscreveram suas práticas no conhecido Prêmio Innovare, denominadas “Fale com o Juiz”. Nessa ação, abordam o atendimento ao jurisdicionado, promovendo um mínimo de regulamentação intencionada à otimização do serviço e à aproximação do Poder Judiciário. Importante ressaltar que ambos advertem, como objetivo principal de sua prática, a possibilidade de enaltecer o Princípio do Acesso à Justiça e promover maior aproximação entre o Judiciário e a comunidade.

**INSTITUTO  
INNOVARE**

Título FALE COM O JUIZ  
Nomes completos dos autores GERSON ANTONIO PAVINATO  
ESTÂNCIA VELHA – RS Edição III – 2006

- **Identificação da prática**

- **Descrição resumida?**

Divulgação permanente junto aos jurisdicionados de que o juiz está sempre e em tempo integral à disposição de partes e advogados, ouvindo-os, de pronto, sempre que procurado, fazendo com que o diálogo com os litigantes, em audiência ou em gabinete, num contato direto, consista na necessária aproximação da justiça com a sociedade. Índices recordes de acordos galgados nos últimos cinco anos.

- **Detalhamento da Prática**

- **O que deu ensejo à criação da prática? Qual problema da vara/Tribunal precisava ser corrigido??**

A necessidade de mostrar à sociedade que o juiz está à sua disposição para falar da justiça, dirimindo dúvidas do processo e fora dele, de mostrar as vantagens da conciliação judicial, tornando o processo mais célere, menos oneroso, com absoluta segurança jurídica. Estar aberto à população, mostrando os motivos pelos quais um processo pode ser moroso, mas levando alternativas viáveis para que um caminho bem mais curto seja escolhido, com benefícios a todos. Igualmente, a prática surgiu para desmistificar a figura do juiz como ente distante e inacessível, como indo em busca do diálogo aberto para, nos questionamentos trazidos, encontrar junto à comunidade a melhor solução buscada.

- **Qual a principal inovação da sua prática??**

Abrir as portas do gabinete para a população que busca o Judiciário, sem constrangimentos, mostrando que o juiz é parte integrante da sociedade, oportunizando ouvir o jurisdicionado sem agendamento prévio, incentivando-o a procurar o juiz para falar dos seus anseios e tirar as dúvidas, reclamando diretamente ao juiz, se for o caso, na busca da solução imediata (PAVINATO, 2006, *online*).



Título PROJETO “FALE COM O JUIZ: Acesso à Justiça: uma nova prática pedagógica e participativa”

Nomes completos dos autores Lucy de Fátima Cruz Lago

Vitória – ES Edição VII – 2010

- **Identificação da prática**

- **Descrição resumida?**

Certamente, a prática de falar com o juiz é adotada por inúmeros juízes brasileiros, em função de seu resultado imediato; contudo, ainda causa surpresa nas pessoas a possibilidade de se comunicar diretamente com o juiz, justamente porque o distanciamento deste em relação à sociedade (que ele julga!) ainda é uma realidade nacional. O projeto “Fale com o Juiz” também contribui para a desburocratização da justiça. As informações passadas ao magistrado por meio da participação direta e viva do jurisdicionado permitem suprimir uma série de atos, etapas e providências que teriam que ser adotadas se os atos processuais se desenvolvessem sem a participação direta dos interessados. Essa prática objetiva, ainda, realçar o aspecto da humanização do processo e da própria Justiça, contrapondo-se à imagem fria, impassível e, às vezes, até insensível, que ambos carregam junto ao imaginário popular. Aponto, igualmente, um outro aspecto benéfico do projeto, porém mais abrangente. Trata-se da democratização da Justiça, principalmente pela garantia da acessibilidade, não no sentido do Direito de Ação, mas do direito de poder acompanhá-la de perto, tão importante quanto aquele. Afinal, Justiça sem burocracia somente é possível por via da democratização da Justiça. Apresento o “Fale com o Juiz” à VII Edição do Prêmio Innovare em função da sua temática “Justiça sem Burocracia”. O projeto tem por objetivo sistematizar o atendimento direto feito pelo juiz às partes e interessados, especialmente nos processos em fase de execução, em virtude do seu elevado número e de sua taxa de congestionamento (66,5%, segundo

a Ata de Correição do TST em relação ao TRT da 17ª Região) com vistas à democratização do processo e ao estabelecimento de uma nova visão de acesso à justiça: democrática e participativa. Essa prática de comunicação direta com as partes e envolvidos nas ações trabalhistas, assim como os membros da sociedade, tem por objetivo acelerar o andamento dos processos, tirar dúvidas, ouvir reclamações, instituindo-se, assim, uma Ouvidoria permanente e direta, buscando, também, atender ao princípio constitucional da sua duração razoável e à meta do CNJ de redução dos processos de execução. É a instituição de uma via direta do juiz com o público, em dia previamente designado, que pode ser adotada em qualquer jurisdição, uma vez que o objetivo permanente de todo magistrado é a resolução dos problemas que afligem as pessoas envolvidas nos mais variados conflitos, sempre observando o contraditório.

- **Detalhamento da Prática**

- **Qual a principal inovação da sua prática??**

Como já ressaltado, atender os interessados, membros da comunidade, com ou sem a presença de advogados, é prática atribuída a muitos juízes, mas não à maioria. Ao dispor um horário fixo para o atendimento desse público em tempo real, a prática se revela inovadora, uma vez que as medidas necessárias são adotadas de imediato, na presença da pessoa atendida, sempre que possível. Quando a situação exige a presença da outra parte é dado à mesma, conhecimento do atendimento (sempre registrado e arquivado) e prazo para manifestação ou, de pronto, é designada audiência para melhor aferição dos fatos ou para buscar a via negociada para a solução do conflito (LAGO, 2010, *online*).

Por tudo o que foi exposto, demonstrada a fragilidade dos jurisdicionados confrontados com fortes instituições como a Ordem dos Advogados do Brasil ou o próprio Poder Judiciário, parece claro que a discussão sobre o tema deve partir das próprias autoridades. Para tanto, devem-se verificar os direitos fundamentais envolvidos, o ideal democrático constitucional, o alargamento do acesso à Justiça e os ideais de aproximação e coparticipação entre população e Poder Judiciário almejados neste século. Ademais, o atendimento ao jurisdicionado, ou pelo menos a sua solicitação, ocorre diariamente nos fóruns do Estado do Tocantins e de todo o Brasil, fazendo parte da função jurisdicional como atividade obrigatória a ser desempenhada pelo juiz, estando descrita em lei, a qual deve ser tratada com mais isonomia e transparência e com objetivo primordial de respeito à Dignidade da Pessoa Humana.

## **2 FUNÇÃO SOCIAL DO PODER JUDICIÁRIO: O PAPEL DO JUIZ NO ESTADO SOCIAL E DEMOCRÁTICO DE DIREITO E O ATENDIMENTO COMO MECANISMO DE APROXIMAÇÃO**

Com a transformação introduzida pelo Estado Democrático e Social de Direito, inspiradas inicialmente pelas Revoluções Francesa e Industrial e, posteriormente, pela mudança comportamental ocorrida após a Segunda Guerra Mundial, observou-se a necessidade de serem revistas as atividades estatais e o real papel do Estado perante a sociedade. Dentro desse contexto e como Poder de Estado que é, o Poder Judiciário também sentiu necessidade de adequar-se aos novos anseios da população e está à procura disso.

O positivismo de Hans Kelsen não consegue mais suprir as necessidades de uma sociedade amparada por uma série de direitos e garantias previstos na constitucionalmente, e que hoje procura dar efetividade a esses direitos como forma de alcançar a cidadania. Normas e atitudes precisam ser revistas para que se alcance a plenitude constitucional visando à construção de uma sociedade que atenda aos conceitos de liberdade, direitos humanos e Justiça.

Batista e Parodi (2011, *on line*) afirmam que

Nenhum ramo do Direito restou incólume, com destaque especial para as reestruturações hermenêuticas do Direito Constitucional, Civil e Processual Civil, cujos frutos virtuosos acabam por afetar também a atividade judicial, cujo papel no Estado tem se adequado às demandas da sociedade contemporânea. Conquanto não se possa afirmar, por certo, que se tenha alterado a função precípua do Estado-Juiz, contudo seu exercício também tem sido revisitado, levando ao gradativo abandono da tecnocracia jurídica, para lhe conferir maior participação tanto na própria construção das normas, quanto na proatividade para o atingimento da efetividade da letra da lei e da prestação jurisdicional, em um movimento que se denomina de "ativismo judicial", cooperando para a instrumentalização e consecução da função social do processo.

Nesse contexto, temos o estudo de um novo conceito: a Função Social do Poder Judiciário, que vem ganhando espaço entre os doutrinadores para firmar-se como sinônimo de justiça efetiva, quebrando paradigmas para instituir uma prestação jurisdicional mais célere e capaz de responder aos anseios dos jurisdicionados. O papel do juiz no mundo contemporâneo sofre um alargamento para que possa participar ativamente do processo a fim de alcançar um resultado prático, deixando de ser mero aplicador estático de leis.

De início, a Revolução Burguesa (1789), sem dúvida, foi um marco de relevante influência na juridicidade moderna. Ocorreu, naquela época, uma inversão no sistema de dominação nos campos econômico e político, marcando o triunfo do Estado Moderno.

A burguesia assume o poder e impõe limites nas esferas legislativa, executiva e judiciária, criando um Estado baseado no capital. Na esfera Judiciária, a burguesia apodera-se do direito de dizer o que é certo e o que é errado, criando um sistema de normas capaz de delimitar as ações arbitrárias, tornando-se extremamente legalista. Nasce o Direito Moderno.

Nesse novo período, os magistrados continuaram a ser escolhidos pela classe dominante, cujo título conferido poderia ser passado de pai para filho, ser doado ou vendido. Nesse contexto, o Magistrado não contava com independência absoluta, devendo retribuir aos detentores do poder o cargo que lhe era concedido.

No Estado liberal, a economia e o mercado são as bases para as leis e decisões. Castrado por uma legislação liberal e legalista e, ao mesmo tempo, a serviço dos donos do poder, o juiz se encontrava de mãos atadas para a procura da verdadeira Justiça. Assim, a inversão da ordem trazida pelo Estado Moderno não modificou muito a forma de atuação do Poder Judiciário. Se antes defendia os interesses do clero e da nobreza, dominantes na Idade Média, agora se esconde atrás de um formalismo legalista, para atender os interesse da nova classe dominante. Mantinha-se obrigatoriamente afastado do povo.

Nos dizeres de Carvalho (1997, p. 95), “evidentemente que o Juiz não-investigador do real conflito, não-criativo, não-contestador, interessa àqueles que são os donos da lei, àqueles que fazem a jurisprudência, àqueles que ensinam: os julgadores ser-lhes-ão instrumento de suas verdades”.

Em 1934, Hans Kelsen inaugura um novo período na história do Direito quando publica a “Teoria Pura do Direito”, que se tornou um clássico da escola positivista e que até hoje conta com inúmeros seguidores por todo o mundo. Para esta teoria (1939), a Ciência Jurídica é ramo autônomo da ciência que estuda precipuamente a norma jurídica, destacada de valores éticos e morais, ou mesmo do próprio conceito de justiça.

Após a Segunda Guerra Mundial, atendendo ao desenvolvimento natural da sociedade, começa-se a aspirar por novos direitos. Há uma grande transformação na forma de pensar e agir, em especial, noções de direitos humanos.

Pensadores como Norberto Bobbio, filósofo italiano, passou a discordar do engessamento hermenêutico trazido por Kelsen. Bobbio, em sua compilação de artigos denominada “Da Estrutura à Função”, de 1977, traz nova forma de interpretação normativa,

com observância de conteúdo, valor ou finalidade, tornando-se essa obra um marco teórico para a conceituação de “função social” como método de hermenêutica.

As ideias de Bobbio (1992) acabam por fixar um marco teórico, como novo método de hermenêutica do Estado Contemporâneo. Para ele, a Teoria Geral do Direito deveria zelar pela “função” como forma de ocupar-se mais aos fins a que serve do que com o modo pelo qual os fins são perseguidos e alcançados. O positivismo kelseniano privilegia a estrutura sobre a função, a desprezo da serventia de seu conteúdo, além disso, traz um direito coativo, do que Bobbio também se demonstra contrário. Ele afirma que a função do Direito em relação à sociedade não pode ser entendida como meio de coação, mas um meio de estímulo às boas condutas.

Dentro dessa nova ótica de pensar o Direito e sua função social, temos o advento da Constituição Federal do Brasil, publicada em 5 de outubro de 1988, trazendo grandes transformações na ordem jurídica e na forma de pensar o papel do Poder Judiciário.

A Constituição Federal de 1988 é considerada marco jurídico da transição democrática no País e de uma nova ordem constitucional ao introduzir os ideais do Estado Social de Direito, de cidadania. Por meio dela, adotaram-se importantes medidas em prol da incorporação de instrumentos voltados para a proteção dos direitos fundamentais e do atendimento às reivindicações sociais, determinando uma verdadeira ruptura com o regime autoritário da Ditadura Militar (1964-1985). Ao consagrar os direitos sociais, segundo ditames da justiça social, enumera as diretrizes para a atividade estatal, sempre direcionada a assegurar a existência digna do ser humano.

Para assegurar juridicamente os direitos fundamentais do cidadão brasileiro, a Constituição acrescentou o direito de acesso à Justiça, enquanto direito fundamental, para viabilizar e garantir os demais direitos.

Ainda assim, quando se trata da defesa em juízo de um direito social, é enorme a dificuldade que se enfrenta para garantir condições reais de seu exercício. A dogmática jurídica ainda tem enorme dificuldade para identificar a ação competente, o seu titular e o devedor da obrigação, principalmente quando se trata de tutelas coletivas.

Faria (1994, p. 50) assevera que

Preparado somente para lidar com questões rotineiras e triviais, nos planos cível, comercial, penal, trabalhista, tributário e administrativo, por tratar o sistema jurídico com um rigor lógico-formal tão-intenso que inibe os magistrados de adotar soluções fundadas em critérios de racionalidade substantiva, o Judiciário se revela tradicionalmente hesitante diante das situações não-rotineiras; hesitação essa que

tende a aumentar à medida que, obrigados a interpretar e aplicar os direitos humanos e sociais estabelecidos pela Constituição, os juízes enfrentam o desafio de definir o sentido e o conteúdo das normas programáticas que expressam tais direitos ou considerar como não-vinculante um dos núcleos centrais do próprio texto constitucional. É aí, justamente, que se percebe como os direitos humanos e sociais, apesar de cantados em prosa e verso pelos defensores dos paradigmas jurídicos de natureza normativa e formalista, nem sempre são tornados efetivos por uma Justiça burocraticamente inepta, administrativamente superada e processualmente superada; uma Justiça ineficiente diante dos novos tipos de conflito – principalmente os “conflitos-limite” para a manutenção da integridade social; ou seja, os conflitos de caráter inter-grupal, inter-comunitário e interclassista; uma Justiça que, revelando-se incapaz de assegurar a efetividade dos direitos humanos e sociais, na prática acaba sendo conivente com sua sistemática violação. É aí, igualmente, que se constata o enorme fosso entre os problemas socioeconômicos e as leis em vigor. Trata-se do fosso revelado pela crônica incapacidade dos tribunais de aplicar normas de caráter social ou de alargar seu enunciado por via de uma interpretação praeter legem, com finalidade de fazer valer os direitos mais elementares dos cidadãos situados abaixo da linha de pobreza.

Apesar das dificuldades, vê-se que Constituição brasileira não se limitou a garantir liberdades públicas – o que torna os direitos usufruíveis apenas por aqueles que tenham condições econômicas –, mas funda o Estado Social de Direito a fim de garantir a todos a dignidade por meio da verdadeira implementação dos direitos sociais à moradia, à saúde, à educação, entre outros, a todos os cidadãos. O Juiz, como representante máximo do Poder Judiciário, não pode mais atuar com neutralidade, em nome da imparcialidade. Ele precisa agir e utilizar de seu poder de forma a aplicar ao direito uma função social e, como tal, mutável a cada caso concreto e de acordo com a exigência do bem comum no que for proporcional, razoável e ético. O juiz precisa agir junto às partes e não equidistante delas.

Em nome da imparcialidade, desde os domínios coloniais, o juiz foi mantido afastado dos jurisdicionados como forma de proteger a classe dominante, pois que o afasta da realidade em que vive. Sobre isso, Silva (2004, p. 45) explica que, “visando a assegurar uma posição eminente a seus magistrados, bem como preservá-los do convívio social que poderia comprometer o seu mister, a Coroa procurava isolá-los da sociedade em que viviam”.

A Constituição Federal de 1988 veio apenas formalizar o pensamento já estabilizado na sociedade contemporânea. Cumpre ao Poder Judiciário um papel social. Representado pelo juiz, o que se requer, hoje, que sua atuação seja pautada pelo envolvimento com a realidade em que vive, conjuntamente com o respeito aos princípios processuais do devido processo legal e contraditório, e que suas decisões se direcionem à verdadeira Justiça, a par de questões formalistas desnecessárias.

O Poder Judiciário tem o dever de prestar uma tutela jurisdicional atenta aos fundamentos da Constituição Federal, em especial a tutela da dignidade humana. O Direito

não se resume nas leis, tem como fonte hierarquicamente superior os princípios constitucionais explícitos e implícitos. Além disso, o Direito deve ser construído em cada caso concreto, com valoração dos pontos envolvidos, sendo necessário um juiz atuante no sentido de que a sua decisão seja capaz de mudar o meio e promover ao cidadão uma adequada inclusão social.

Mauro Capelletti (1993, p. 33) resume esse novo papel social ao afirmar que é

Desnecessário acentuar que todas essas revoltas conduziram à descoberta de que, efetivamente, o papel do juiz é muito mais difícil e complexo, e de que o juiz, mora e politicamente, é bem mais responsável por suas decisões do que haviam sugerido as doutrinas tradicionais. Escolha significa discricionariedade, embora não necessariamente arbitrariedade; dignifica valoração e balanceamento; significa ter presentes os resultados práticos e as implicações morais da própria escolha; significa que devem ser empregados não apenas os argumentos da lógica abstrata, ou talvez os decorrentes da análise linguística puramente formal, mas também e sobretudo aqueles da história e da economia, da política e da ética, da sociologia e da psicologia. E assim o juiz não pode mais se ocultar, tão facilmente, detrás da frágil defesa da concepção do direito como norma preestabelecida, clara e objetiva, na qual pode basear sua decisão de forma “neutra”. É envolvida sua responsabilidade pessoal, moral e política, tanto quanto jurídica, sempre que haja no direito abertura para escolha diversa. E a experiência ensina que tal abertura sempre ou quase sempre está presente.

A amplitude do acesso ao direito e à Justiça ainda está longe do que se espera. Uma série de causas concomitantes contribui para essa frustração, como o desconhecimento de seus direitos e do funcionamento do Poder Judiciário, o alto custo dos processos, medidas ineficazes contra o Poder Público, a morosidade. Isso gera insatisfação da sociedade com o Poder Judiciário.

Atualmente, há uma crise do Poder Judiciário. É o que já apontava a pesquisa feita pelo instituto Toledo & Associados, de São Paulo, encomendada pela Ordem dos Advogados do Brasil (STJ, 2003). Foram ouvidas 1.700 pessoas de 10 a 26 de setembro de 2003 das classes A, B, C e D, em 16 cidades brasileiras, sobre a imagem da Justiça, da Advocacia, do Ministério Público e da Magistratura. Quando perguntados se acreditam na Justiça brasileira, 41% responderam que não, e 47% que sim. Os principais motivos de descrença são: a justiça não é igual para todos, privilegia ricos e brancos, que não são punidos (24%); corrupção envolvendo juízes, promotores e advogados (22%); falhas na Justiça e leis ultrapassadas (11%); não existe justiça para pobre (9%); e a justiça é lenta (8%). As razões positivas citadas foram crença na Justiça (11%) e existência de profissionais honestos, corretos, que lutam pela honra da classe (6%).

A impressão popular não é de todo errada. Mas o desconhecimento do funcionamento do Poder Judiciário é uma das causas da insegurança. O Ministro Vidigal, do Superior Tribunal de Justiça, ao tomar conhecimento da pesquisa, afirmou a necessidade de o Judiciário se tornar mais transparente para a população, a fim de desfazer essa imagem tida da justiça. O Ministro afirma que

[...] não se pode esquecer que muitos avaliam positiva, ou negativamente, segundo sua compreensão da função e suas atribuições legais. Como se viu, muitos estão errados e, portanto, o julgamento ficou prejudicado... No entanto, o que há de mais revelador é o grande desconhecimento da população, o que merece campanha de conhecimento (STJ, 2003, *online*).

Ficou visível na pesquisa que as pessoas se confundem sobre as funções e competências do Poder Judiciário. Por exemplo, muitos acreditam que o Judiciário detém poder de polícia ou até mesmo que administra o sistema penitenciário brasileiro, sendo essas atribuições do Poder Executivo. Além disso, 50% dos pesquisados não sabem a diferença entre as atribuições dos advogados e dos promotores de justiça; 57% das pessoas que responderam o questionário também desconheciam a diferença entre as funções de promotor público e juiz de direito. A pesquisa mostrou ainda que 39% dos entrevistados “não souberam dizer nada de concreto e correto” sobre a diferença de função de advogado e juiz de direito.

A abertura do Judiciário para a sociedade é medida que se impõe para aclarar a opinião pública e para aproximar a instituição da função social que lhe foi ditada pela Constituição Federal.

A Justiça sempre foi considerada um universo distante e complexo. Os termos utilizados são de difícil compreensão para os leigos, e a aproximação das partes ao Juiz não é vista com bons olhos sob o pretexto de se ferir a imparcialidade. Sobre esse tema, afirma Jaime Pinsky (2004, p. 15) que

As pessoas simples não se sentem à vontade no ambiente forense. Ele é solene, assustador, totalmente insólito para quem se aflige com aquilo que considera uma injustiça. A própria linguagem forense é outro obstáculo a que as pessoas se disponham a litigar. Ininteligível o tecnicismo e a sofisticação vernacular do profissional jurídico. Além de um idioma incompreensível, existe um rito que se preordena a amedrontar a parte.

Ninguém fala diretamente com o juiz. Não há oportunidade para expor a sua angústia. A parte e as testemunhas são objeto de inquirição. Só podem responder àquilo que o magistrado lhes indaga. Não entendem inteiramente a pergunta e se acanham em solicitar esclarecimentos. É freqüente a rispidez, a falta de paciência, compreensível em quem está a presidir inúmeras audiências, tantas vezes com

profissionais despreparados e de causas que considera menores para serem submetidas à sua erudição.

Esse distanciamento não se coaduna com as ideias democráticas e sociais implantadas pela Constituição Federal. O Judiciário precisa se adaptar à nova realidade. Há de se criar oportunidade de comunicação direta com o juiz, em que a parte possa expor suas dúvidas e angústias, além de melhor se esclarecer sobre as atividades jurisdicionais. A aproximação entre juiz e partes e a transparência são essenciais para se melhorar a imagem do Poder Judiciário perante o cidadão e para aproximar o juiz da realidade social, que deve ser o norte de sua atuação.

Para tanto, a atuação do juiz não deve estar pautada apenas em seus conhecimentos técnicos, pois já se viu que a consecução dos direitos sociais se encontra prejudicada pela dificuldade gerada nos aspectos formais. O juiz deve buscar a sensibilidade, a ética, a sociologia, o verdadeiro senso de justiça, comprometendo-se com os valores reais defendidos pelo ordenamento jurídico. Procurar fazer justiça, na concepção pura da palavra, sem se prender a dogmatismos jurídicos e, assim, alcançar os valores perquiridos pelo Estado Democrático de Direito.

Nos dizeres de Antônio Alberto Machado (2005), é necessária a conscientização dos vínculos existentes entre direito, ética e política, por operadores do direito, para tornar-se possível a democratização das relações de poder. Além disso, segundo o recém-mencionado autor, a autêntica democracia e a construção do Estado Democrático de Direito requerem a realização de todas as dimensões éticas do direito, para tanto, é indispensável o comprometimento ético do jurista com a edificação de uma realidade política, social e econômica.

A pacificação social é intrínseca à função jurisdicional, na verdade, sua razão de ser. O juiz não é simplesmente neutro, pois não se confunde imparcialidade com neutralidade.

A função social está intrinsecamente ligada aos conceitos de imparcialidade e neutralidade. A imparcialidade do juiz é uma exigência fundamental, garantida pelos princípios da isonomia e do contraditório. Ela é a primeira condição para que o juiz possa exercer sua função, tratando-se, assim, de uma regra técnica que garante a bilateralidade do processo. Já a neutralidade, para Pamplona Filho (2001), implica perspectiva científica, o não envolvimento do cientista com o objeto de sua ciência, o que é qualquer coisa de uma impossibilidade gritante.

A Justiça contemporânea requer um juiz mais atuante, mais próximo da sociedade e que possua valores pautados na ética e na preocupação com os direitos humanos e sociais. Nesse contexto, não há espaço para a neutralidade.

Japiassu (1975, p. 114) assevera que,

Quanto àqueles que se escudam na neutralidade ética e ideológica ou se refugiam na segurança protetora da “ciência pura”, têm, nessa “consciência tranquila”, um alibi para seu descompromisso social, pois pretendem isentar-se por completo de qualquer responsabilidade quanto à utilização de seus conhecimentos.

Como afirma Lídia Prado (2013, p. 97), citando João Baptista Herkenhoff, “o Juiz deve ser um poeta, alguém que morre de dores que não são suas, vive o drama do processo; capaz de descer às pessoas que julga, capta os sentimentos e as aspirações da comunidade, incorpora na sua alma e na sua própria vida a fome de Justiça do povo a que serve”.

Não se pode enxergar a atividade jurisdicional apenas como atuação no conflito judicializado. Aos magistrados cumpre a efetivação dos direitos e garantias fundamentais que permeiam o Sistema Jurídico. Assim é que o papel social do Poder Judiciário deve extrapolar os autos e, como agente mobilizador, deve assumir a postura de modelo de conduta, limitando os poderes estatais e determinando o modus operandi dos cidadãos. Além da postura de julgador, o Poder Judiciário também se adianta e orienta a sociedade, colaborando para a definição de seus novos rumos. Carvalho (2013) defende que o Poder Judiciário deve, assim, assumir o protagonismo como parametrizador dos axiomas deontológicos. Além disso, fixar-se como expoente da eficácia social dos direitos e garantias fundamentais.

O Estado social democrático assumido pela Constituição Federal de 1988, também chamado Estado Providência, trouxe em sua essência o fornecimento e o provimento dos bens necessários à vida dos cidadãos. Ao lado dos interesses econômicos do Estado liberal anterior, passa a ser necessário o respeito aos direitos fundamentais do ser humano.

O ordenamento jurídico via atividade jurisdicional, ao se apoiar no discurso democrático como elemento legitimador, deve se propor a exercer atividade transformadora da realidade social, deve, se preciso, intervir nas políticas públicas comprometendo-se com a proposta de inclusão social e isonomia no aspecto dos direitos fundamentais.

Nesse sentido, o papel do Judiciário se torna maior e, como espécie de poder político, cabe a ele garantir o bem-estar social e não apenas dizer o direito ao caso concreto. O poder jurisdicional no mundo contemporâneo deve ser visto como guardião da Constituição Federal

e dos fins sociais nela estabelecidos. Isso é necessário à sobrevivência dos indivíduos como cidadãos dentro do corpo social. O Estado Social deve direcionar as interpretações normativas, inclusive constitucionais, vez que o espírito do povo na persecução jurisdicional é a realização de Justiça, e não a aplicação da lei. Por outro lado, há o dever de sopesar os interesses envolvidos, de um lado os interesses da sociedade como um todo e, de outro lado, os envolvidos no caso concreto. Consalter (2008, p. 140) já havia dito que “a cultura jurídica brasileira não deve continuar a obedecer demasiadamente aos dogmas jurídicos e esquecer-se de sua responsabilidade social na aplicação das leis segundo fins sociais e exigências do bem comum”.

Função social é a que provém da sociedade, que dela emana e assim confere legitimidade. O juiz legítimo defende os anseios da sociedade e, sendo ético, realiza a prestação jurisdicional de acordo com a finalidade estabelecida por seus cidadãos. Portanto, no mundo contemporâneo, a função social do Poder Judiciário é preservar a sociedade como um todo, tendo por base os princípios sociais que regem a Constituição Federal, observando precipuamente a coletividade e a ordem social.

Consalter (2008, p. 138) assevera que

As exigências contemporâneas esperam encontrar no direito, a possibilidade de reconstrução social, a interação de classes sociais e a promoção do bem-estar comum, para tanto, requerem um direito que não mais se destina apenas e tão somente a afirmar a existência de um Estado e regulamentar a ordem social, mas um direito que promova os direitos concebidos no ordenamento jurídico, tal qual concebido no artigo 3º e demais disposições da Carta Constitucional. O artigo 3º é preciso ao afirmar o dever do Estado, inclusive da jurisdição, de realizar a justiça social.

O Poder Judiciário, atualmente, é visto pela sociedade como forma lenta e ineficaz na solução dos conflitos. Por muitas vezes, também, as pessoas não conhecem os trâmites processuais, não entendem a atividade jurisdicional, o que gera um clima de insegurança e desconfiança por parte da sociedade. Na era da informação, parece ser o momento oportuno de aproximar o Poder Judiciário da comunidade, por meio de seus membros, em especial os juízes, que não podem mais alegar a imparcialidade para manterem-se distantes da realidade social. Dessa forma, o atendimento do juiz diretamente às partes cumpre um importante papel na aproximação e prestação de contas, entre o Poder Judiciário e os jurisdicionados.

O formalismo excessivo e o extremo legalismo trazem amarras ao magistrado, criando uma postura incompatível com o mundo atual, envolto em mudanças ditadas por uma

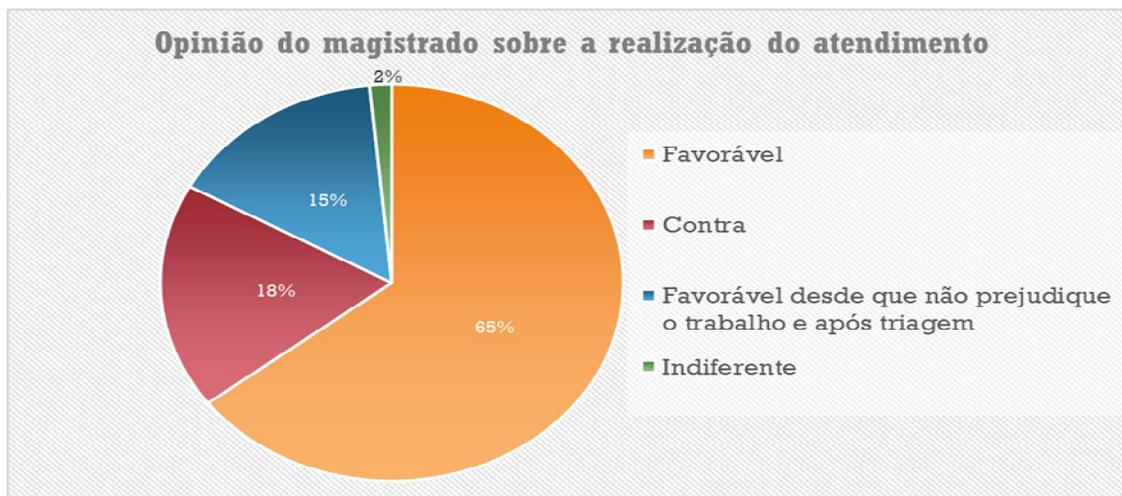
constante evolução tecnológica e transformação social. Não se pode mais confundir a ideia de Justiça com o conteúdo da norma editada, afinal a norma não é o fim, mas o instrumento. O Judiciário não pode se utilizar da forma legal para cometer injustiças.

Também não se concebe mais a ideia de um juiz apolítico, isento de preferências e opiniões e que se encontra distante das partes, recluso em seu gabinete, como forma de se assegurar a imparcialidade. Há necessidade de inserir o magistrado nessa nova tendência de aproximação. O juiz precisa entender da realidade social e dela participar, garantindo, com imparcialidade, a ampla defesa dos dois polos da demanda, mas atuando consciente do mundo em que vive e do ideal de Justiça esperado pela comunidade que o cerca.

O juiz não pode mais ficar adstrito a formalismos processuais enquanto se distancia das partes e da resolução do verdadeiro conflito material entre as partes. No Estado Contemporâneo, a população deseja participar ativamente das decisões estatais e o Poder Judiciário deve compreender esse novo sentido, criando mecanismos de aproximação como forma de fazer-se cumprir o seu verdadeiro motivo de existir, ou seja, a sua função social.

Em pesquisa realizada com magistrados e jurisdicionados, notou-se que a prática do atendimento é bem vista por ambas as partes.

Gráfico 7 – Opinião do magistrado sobre o atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Gráfico 8 – Opinião do jurisdicionado sobre o atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

O questionário reuniu diversas perguntas sobre o atendimento, trazendo pontos polêmicos, como o contraditório, a imparcialidade, o dispêndio de tempo, entre outros, conforme Apêndices. Em último lugar, perguntou-se como se posicionavam em relação à prática. A localização da pergunta foi de grande importância, pois os entrevistados tiveram contato com as problemáticas do tema. Ainda assim, ambos os lados se mantiveram favoráveis à realização do atendimento pessoal, em percentuais expressivos.

O resultado da pesquisa, e também os valores de acesso à Justiça e função social do Poder Judiciário, demonstram a necessidade de manutenção do atendimento no ordenamento jurídico e justificam o seu estudo e aprimoramento. Até por uma questão de dignidade da pessoa humana, o jurisdicionado deve ter o direito de apresentar-se ao agente político que tem nas mãos o poder de decidir sobre a sua vida. Cumprir a função social é, além de buscar o julgamento da demanda, manter a tranquilidade dos envolvidos no conflito, durante o julgamento do processo, e isso é possível, também, por meio do atendimento.

O atendimento às partes é forma de gerar transparência e aproximação, o que se busca atualmente. Dessa forma, o Poder Judiciário abre caminho para a sua valorização, que já vem sendo levada a efeito por juízes mais conscientes de seu papel social e de sua responsabilidade, e estão assumindo a liderança de um processo de reforma, para dar ao Judiciário a postura necessária ao cumprimento de sua função de garantidor de direitos e

distribuidor de justiça. Partindo-se do princípio de que o atendimento deve ser realizado, é chegado o momento de se apresentarem os pontos polêmicos e a forma mais adequada de realizá-lo, com respeito a todos os direitos fundamentais relacionados.

### 3 O ATENDIMENTO E SUA RELAÇÃO COM DIREITOS FUNDAMENTAIS: QUESTÕES CONFLITUAIS E NOVAS PERCEPÇÕES DE VELHOS CONCEITOS

#### 3.1 PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO

O exercício da função jurisdicional deve obedecer a uma série de princípios, dos quais um dos mais importantes é o contraditório. Esse princípio concede às partes a igualdade nos direitos de conhecer os atos processuais e produzir provas. Trata-se de princípio constitucional descrito no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, *in verbis*: “LV – aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”.

O Princípio do Contraditório tem grande proximidade com o Princípio da Isonomia, podendo-se mesmo dizer que o efeito do contraditório, ou a sua consequência, é o tratamento isonômico das partes.

Traçando-se paralelo com o atendimento ao jurisdicionado, considerado este uma atividade jurisdicional que ocorre durante o transcorrer do processo, deve ele respeitar o Princípio do Contraditório, nos termos da Norma Constitucional.

A Constituição de 1988 ampliou o papel e a importância desse princípio que, na Carta anterior, de 1969 (art. 153, § 16), restringia-se ao âmbito do processo penal. Essa ampliação é exemplo do caráter democrático da nova Constituição Federal, posto que o contraditório está intimamente ligado ao ideal de democracia:

Democracia no processo recebe o nome de contraditório. Democracia é participação; e esta se opera no processo pela efetivação da garantia do contraditório. Este princípio deve ser visto como manifestação do exercício democrático de um poder. A mais moderna doutrina sobre o processo garante que este não existe sem contraditório, princípio consagrado no art. 5º, LV, da Constituição Federal [...]. (TJ-PA, 2009, *online*).

Nelson Nery Junior (2009, p. 206) explica que “garantir-se o contraditório significa a realização da obrigação de noticiar (*Mitteilungspflicht*) e da obrigação de informar (*Informationspflicht*) que o órgão julgador tem, a fim de que o litigante possa exteriorizar suas manifestações”. E Madeira (2008, p. 133) complementa: “O princípio do contraditório é tão

essencial que é considerado alicerce do próprio conceito de processo – sem eles, há somente rito, e não, processo”.

Assim, o contraditório quer significar a necessidade de dar conhecimento a ambas as partes, tanto da existência da ação, como de todos os atos processuais, bem como dar a oportunidade de ambas as partes manifestarem sobre esses mesmos atos processuais. O contraditório se aplica às partes no processo, ou seja, àqueles que possuem alguma pretensão de direito material a ser deduzida em um processo.

Partindo-se do ideal constitucional democrático, estudiosos e doutrinadores, atentos aos movimentos internacionais, levantaram críticas a essa visão clássica, considerando que “as partes não podem ser meros espectadores e sujeitos passivos no processo à espera de uma decisão judicial que advém unicamente, de um intérprete do direito” (NUNES, 2004, p. 39). O contraditório precisaria realmente garantir a isonomia dentro do processo e cumprir seu real objetivo, que é influenciar na decisão final do processo. Isso porque não adiantaria ter conhecimento dos atos processuais e manifestar-se sobre eles. Para que se exerça plenamente o contraditório, a manifestação deveria ser capaz de influenciar a decisão judicial. Dessa forma, surge o elemento substancial do princípio do contraditório, chamado pela doutrina moderna de “poder de influência”.

Sobre o assunto, Didier Junior (2008, p. 45) assevera que

Não adianta permitir que a parte, simplesmente, participe do processo; que ela seja ouvida. Apenas isso não é o suficiente para que se efetive o princípio do contraditório. É necessário que se permita que ela seja ouvida, é claro, mas em condições de poder influenciar a decisão do magistrado. Se não for conferida a possibilidade de a parte influenciar a decisão do magistrado – e isso é poder de influência, poder de interferir na decisão do magistrado, interferir com argumentos, interferir com ideias, com fatos novos, com argumentos jurídicos novos; se ela não puder fazer isso, a garantia do contraditório estará ferida. É fundamental perceber isso: o contraditório não se implementa, pura e simplesmente, com a ouvida, com a participação; exige-se a participação com a possibilidade, conferida à parte, de influenciar no conteúdo da decisão.

Observando o conceito amplo de contraditório, uma parte tem o direito de conhecer os atos praticados pela outra parte no âmbito da lide, manifestar sobre esses atos e de intervir de forma a influenciar na decisão judicial. Sobre esse aspecto, vemos que, além de direito das partes, a manifestação dos lados opostos da lide colabora com o descobrimento da verdade real e a realização da justiça. Isso porque, ao trazer informações sobre os fatos, as partes ajudam a construir a sentença. Não se está dizendo que o juiz não seria conhecedor das leis e do direito, mas tudo aquilo que se traz à lide é de interesse para a solução do conflito

existente. No decorrer do processo, transparece claramente a mútua colaboração tanto na pesquisa dos fatos quanto na valorização jurídica da causa. Colaboração essa apenas possibilitada pelo diálogo permanente entre os sujeitos processuais, partes e juiz, com a expressão das ideias de cada um deles nas peças processuais.

Oliveira (1997, p. 114) leciona que

Em face dessa realidade, mesmo a vontade do juiz não se exhibe totalmente soberana, na medida em que condicionada, de um ou outro modo, à vontade e ao comportamento das partes, pelo que representam de iniciativa, estímulo, resistência ou concordância, e isso sem falar nos limites impostos pelo próprio sistema. A vontade e atividade das partes tendem, outrossim, a se plasmar e adequar aos estímulos decorrentes do comportamento do juiz e do adversário. Por isso mesmo, o juiz e as partes nunca estão sós no processo; o processo não é um monólogo: é um diálogo, uma conversação, uma troca de propostas, de respostas, de réplicas; um intercâmbio de ações e reações, de estímulos e impulsos contrários, de ataques e contra-ataques.

Cintra, Grinover e Dinamarco (1993, p. 53) ensinam que

O juiz, por força de seu dever de imparcialidade, coloca-se entre as partes, mas equidistante delas: ouvindo uma, não pode deixar de ouvir a outra; somente assim se dará a ambas a possibilidade de expor suas razões, de apresentar suas provas, de influir sobre o convencimento do juiz. Somente pela soma da parcialidade das partes (uma representando a tese e a outra, a antítese), o juiz pode corporificar a síntese, em um processo dialético. É por isso que foi dito que as partes, em relação ao juiz, não têm papel de antagonistas, mas sim de ‘colaboradores necessários’: cada um dos contendores age no processo tendo em vista o próprio interesse, mas a ação combinada dos dois serve à justiça na eliminação do conflito ou controvérsia que os envolve”.

Brachittoni (2002, p. 7) diz que “pode-se dizer, portanto, que o contraditório traz para o processo o mecanismo dialético, há uma tese, pretensão de cuja resistência surgirá a antítese”.

O Princípio do Contraditório se relaciona intimamente com o atendimento ao jurisdicionado feito pelo Magistrado. A considerar-se este último como exemplo de prestação jurisdicional, instrumento de jurisdição, a prática deve respeitar o contraditório, assim como o faz o processo judicial. O atendimento é uma das maneiras de se participar da lide, em outras palavras, é umas das “armas” de argumentação jurídica utilizada pela parte.

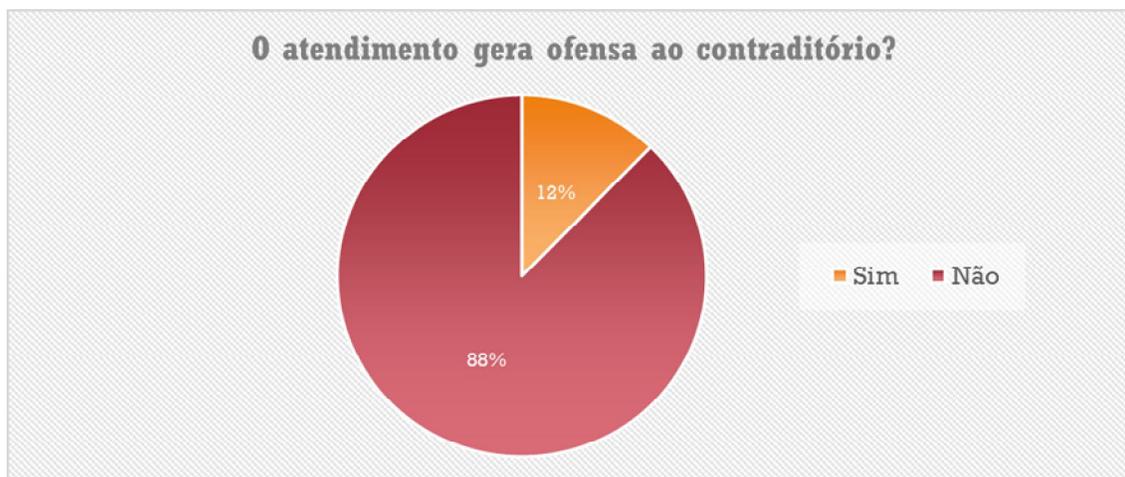
O processo se constrói a partir das observações das partes e do juiz sobre a causa, em um sistema de boa-fé e cooperação. Conforme será mais bem tratado no tópico sobre a imparcialidade, não se pode esperar do magistrado um ser desprovido de concepções éticas e morais anteriores, como queria Kelsen. O juiz não é um livro em branco à espera das páginas

do processo e somente do processo. Se existe um diálogo entre a parte e o magistrado, ainda que fora do processo, no atendimento pessoal realizado em gabinete, este passa a fazer parte do mundo de informações que levarão à formação da sentença.

Trata-se de uma falácia o discurso de que o intérprete nada mais faz do que procurar no “catálogo legal” a regra aplicada ao caso, pois a neutralidade axiológica do intérprete é inalcançável. Ora, se o aplicador do direito jamais se desfaz de sua figura humana no exercício de suas funções, logo, impossível despir-se, igualmente, de seus complexos, traumas e crenças. (DUARTE; BARBOSA, 2013, *on line*).

Nesse ponto, a pesquisa realizada com os magistrados do Tocantins traz uma conclusão um pouco ilógica, que mais se parece com o receio de se chegar à conclusão real, que traria a necessidade de se modificar toda a sistemática do atendimento e, principalmente, demonstraria a real importância desse ato, forçando o ordenamento jurídico a considerá-lo. Conforme o gráfico a seguir, a grande maioria dos magistrados acredita que o atendimento ao jurisdicionado não ofende o contraditório.

Gráfico 9 – Ofensa ao contraditório

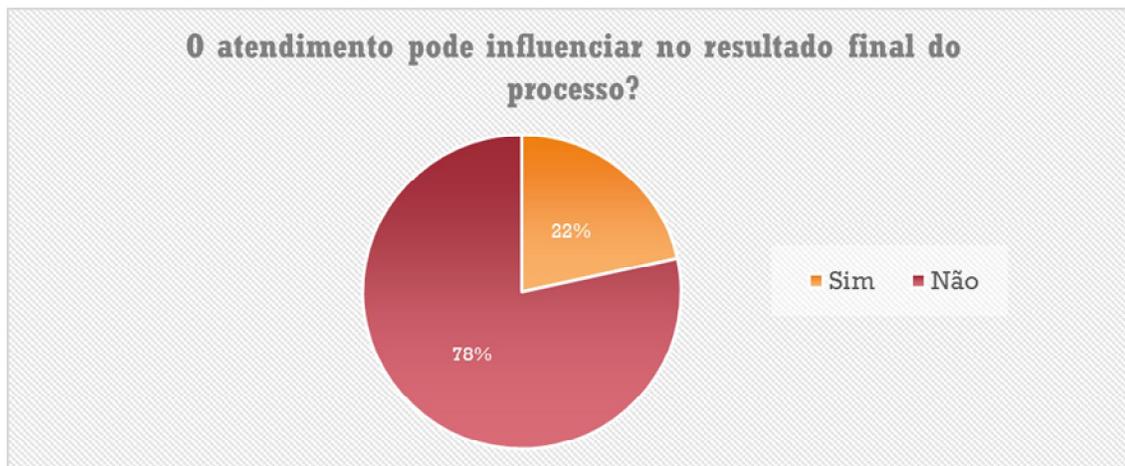


Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Também foi perguntado aos magistrados sobre a possibilidade de o atendimento influenciar no resultado final do processo, ou seja, a sentença. A sentença é o provimento final do processo, é a resposta do juiz à pretensão que lhe foi colocada. Para se chegar à sentença, existem diversos atos obrigatórios que estão expressamente previstos em lei, e praticamente todos esses atos necessitam passar pelo crivo do contraditório. Assim, todo juiz tem conhecimento de que um ato que não tenha respeitado o direito fundamental do

contraditório não poderia gerar influência na sentença. Ao pensar assim, a resposta negativa à questão teve o maior número de adeptos, conforme se depreende do gráfico 10.

Gráfico 10 – Influência no resultado final do processo



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

É consideravelmente mais fácil evitar-se o problema do que se dispor a saná-lo. Assim, os magistrados seguiram afirmando que a realização do atendimento como é feito atualmente não afeta o direito das partes de dele ter conhecimento e sobre ele, de alguma forma, manifestar-se.

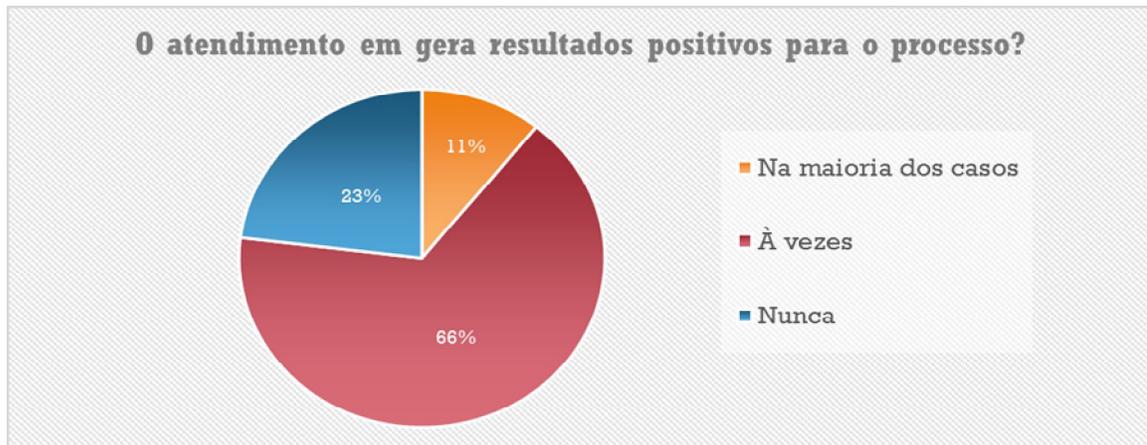
O contraditório é a paridade de armas e as possibilidades. É, no mínimo, o direito da parte de ter conhecimento de tudo aquilo que se relaciona com o julgamento do seu processo. E se o juiz da causa tem uma conversa reservada sobre a causa, a outra parte deve ter o direito de ter conhecimento, não só da existência dessa conversa, como também de seu conteúdo.

Considerando a impossibilidade de um juiz neutro e apático, conforme exposto, e ainda mais bem tratado na seção referente à imparcialidade, como desconsiderar a influência que pode ser exercida sobre o magistrado, a partir dessa suposta conversa despreziosa? Em palavras simplistas: o juiz é humano e não é surdo.

A própria pesquisa, em questão posterior, desacredita as conclusões dos dois gráficos anteriores. Observa-se que, quando a pergunta é feita de forma a supor-se somente benefícios advindos do atendimento, ainda tendo como pano de fundo a ofensa ao contraditório. A resposta majoritária contradisse as respostas às questões anteriores, Quando perguntados se o

atendimento ocorrido em gabinete gera resultados positivos para o processo, 77% responderam que sim ou às vezes.

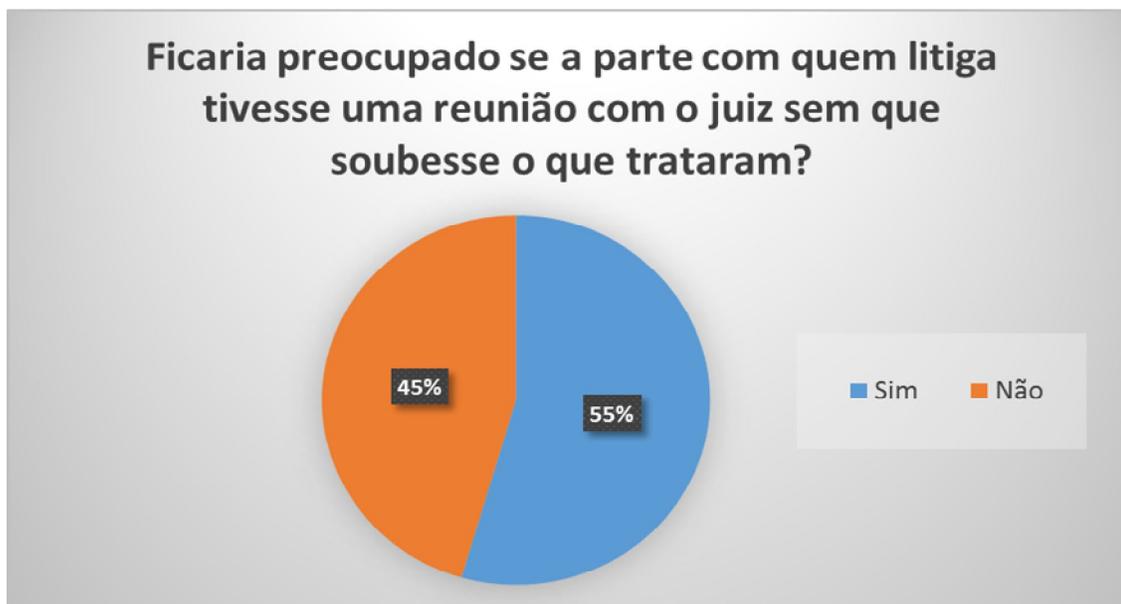
Gráfico 11 – Resultados positivos para o processo



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Se o atendimento pode ter influência no processo, capaz de gerar resultados positivos, então, ele pode sim influenciar no resultado final do processo, mesmo que seja apenas para agilizar o seu andamento; e ainda se comprova a necessidade e o dever de respeito ao princípio do contraditório. A mesma questão foi formulada usando palavras mais simples, já que o jurisdicionado pode não entender o termo jurídico “contraditório”. Assim, a mesma pergunta lhe foi feita, conforme segue.

Gráfico 12 – Preocupação do jurisdicionado com o atendimento da outra parte



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

O atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado é forma de prestação jurisdicional e, assim, a maneira como vem sendo realizado nos gabinetes do estado do Tocantins gera desconfiança e insegurança entre os jurisdicionados. Em seu ângulo de visão, o jurisdicionado não entende por que o juiz recebeu isoladamente a parte oposta de seu processo, e mais da metade dos entrevistados demonstrou preocupação com essa atividade da qual não tomam parte no processo.

Importante citar algumas opiniões dos jurisdicionados sobre o atendimento reservado, ao qual não podem contraditar. Em sua linguagem leiga, palavras simples e com desconhecimento de técnicas jurídicas, a ofensa ao contraditório por diversas vezes foi citada. Entre os 55% que demonstraram preocupação, assim justificaram:

Porque eu não consigo ser atendido pelo juiz e se a outra parte conseguir pode influenciar na decisão ou no andamento.

Se eu não tenho acesso ao juiz, e sabendo que a outra parte teve acesso, ficaria desconfiada do porquê deste acesso e qual a conversa que tiveram.

Porque tenho direito de responder a tudo o que for dito no processo. A outra parte pode estar mentindo para o juiz.

Porque não saberei o que foi tratado.

Porque sei que ele irá mentir e o juiz acreditará.

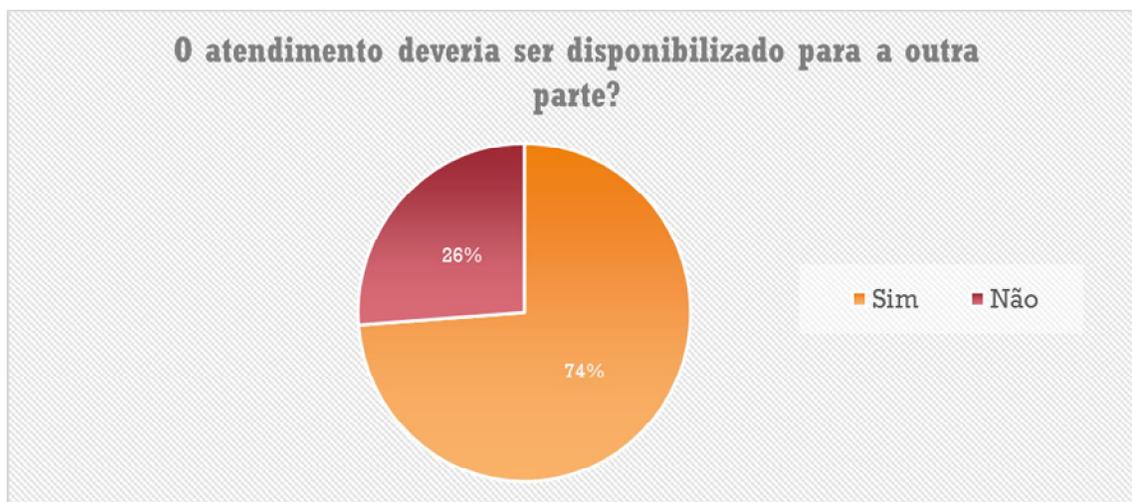
Sim porque o encontro entre a outra parte e o juiz a portas fechadas traria dúvidas em relação ao processo e seu desenrolar, assim como com relação a sentença.

Porque no Brasil não se pode acreditar nas pessoas. (Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015, realizada pela autora).

Além da questão do contraditório, vê-se que o modelo utilizado nos dias atuais gera desconfiança no jurisdicionado, em relação a todo o serviço Judiciário. Dessa maneira, é bem melhor que o atendimento ao jurisdicionado seja excluído do ordenamento, pois já existem muitos outros problemas a serem sanados, não é preciso dar asas à imaginação das pessoas para que se criem conjecturas sobre o que acontece durante a reunião reservada.

Os magistrados, apesar das respostas contraditórias demonstradas nos gráficos dessa seção, sentiram a necessidade de garantir a disponibilização desse atendimento à outra parte, dando-lhes, de alguma forma, o direito da parte de ter conhecimento de que o juiz da causa se reuniu com a parte que lhe é contrária.

Gráfico 13 – Disponibilização do atendimento à parte contrária



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Apesar de haver no questionário questões abertas que permitiriam aos magistrados apresentarem alternativas, estratégias de realização do atendimento, nenhuma opinião foi apresentada. Entretanto duas formas simples podem ser sugeridas e, inclusive, já são utilizadas em algumas varas estaduais e mesmo federais, dentro do Estado do Tocantins.

Primeiramente, a ocorrência do atendimento poderia ser certificada no processo, contendo dados como data, hora e resumo do assunto tratado. Dessa maneira, dar-se-ia conhecimento à outra parte, possibilitando ao mesmo pedir atendimento em igualdade de

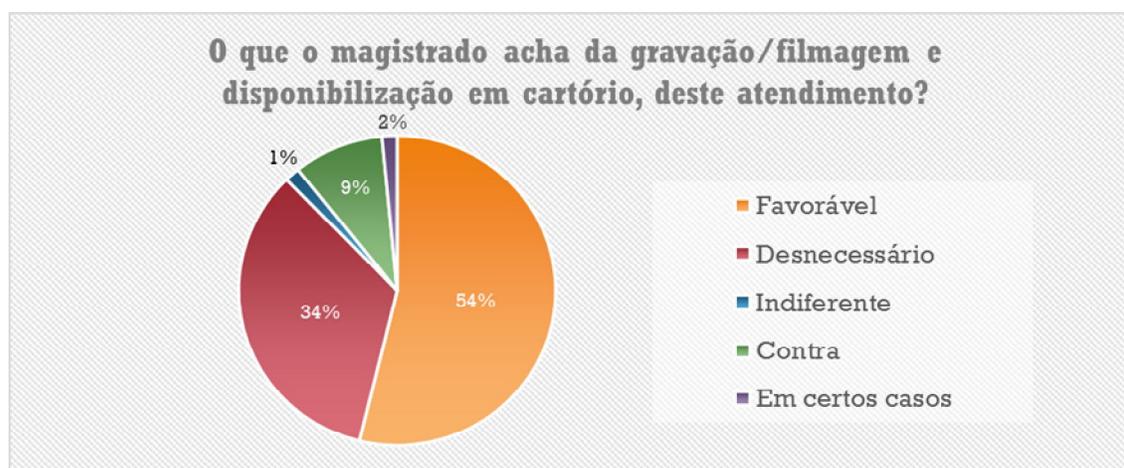
condições, conforme preconiza o Código de Ética da Magistratura no parágrafo único do artigo 9º, que dispõe que deve ser assegurado o direito de atendimento à parte contrária caso seja solicitado. Observe-se que, da forma como se realiza hoje o atendimento, sem qualquer registro, a outra parte nem mesmo toma conhecimento de que houve um atendimento referente ao seu processo. Dessa forma, como poderia ver garantido o seu direito descrito no Código de Ética?

Assim, a certidão nos autos poderia assegurar o contraditório, sanando esse ponto polêmico do atendimento.

Todavia, uma solução mais completa e não complexa pode ser colocada em prática. O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, há alguns anos, dotou todas as varas do estado de equipamento de gravação audiovisual, para agilizar as audiências e em respeito à digitalização e visualização no sistema de processo eletrônico – e-proc – com o qual se trabalha em todos os fóruns do Estado. Esses equipamentos se encontram ininterruptamente ligados e disponíveis nas salas de audiência.

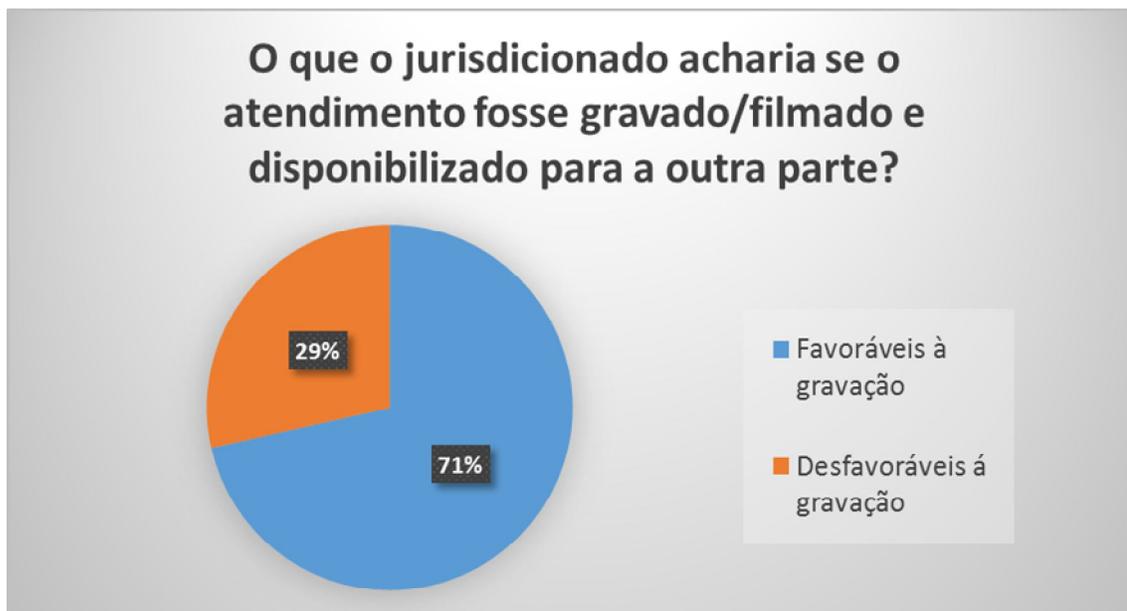
A gravação dos atendimentos seria uma segunda forma de registrar a sua ocorrência e permitir o contraditório, agora de forma integral. Essa alternativa foi apresentada tanto para magistrados como para jurisdicionados.

Gráfico 14 – Magistrados, sobre a gravação do atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Gráfico 15 – Jurisdicionados, sobre a gravação do atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Difícilmente consegue-se agradar a todos, mas o número de magistrados e jurisdicionados que apoiam a prática da gravação dos atendimentos apresenta-se superior aos que são desfavoráveis a ela. Com relação aos jurisdicionados, que são os verdadeiros destinatários do serviço público da prestação jurisdicional, 71% se mostraram a favor da gravação como forma de resguardar seu direito ao contraditório.

A gravação do atendimento é forma de dar transparência ao ato, tranquilizando as partes e garantindo o contraditório. É a maneira ideal para garantir a isonomia no tratamento dos jurisdicionados. Tratando-se de prática extraprocessual, assim, a gravação não deve ser juntada ao processo, entretanto o jurisdicionado pode tomar conhecimento de sua existência e disposição em cartório, por meio de simples certidão lançada nos autos.

É evidente que toda a prática que envolva direitos e deveres deve ser expressa em regulamentos, tanto para evitar polêmicas, como para evitar abusos. O atendimento, por exemplo, não pode gerar discussão em nível de petição, pois foi a própria parte que achou por bem tratar pessoalmente e não por meio de petição. A resposta da parte contrária também deve ser em forma de atendimento, e não de petição. Uma coisa é influenciar o processo por meio do atendimento, outra é gerar prova por meio de petições.

A regulamentação da matéria poderia trazer enormes benefícios para jurisdicionados e magistrados, criando verdadeira rotina relacionada ao atendimento, com a proteção dos

interesses envolvidos, em especial, o contraditório, que vem sendo mortalmente atacado pela prática nos moldes atuais.

### 3.2 PRINCÍPIO DA IMPARCIALIDADE

A imparcialidade do juiz não está expressamente prevista na Constituição Federal de 1988. Não obstante, o art. 5º, § 2º da Constituição Federal prevê que “os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte”. Assim, o sistema jurídico-constitucional brasileiro admite a existência de direitos e garantias que não estejam expressamente previstos no texto constitucional, mas que sejam adotados por tratados internacionais. Esse é o caso da imparcialidade, que está reconhecida na Declaração Universal de Direitos Humanos (art. 10), na Declaração Americana dos Direitos do Homem (art. 26, 2), Convenção Americana de Direitos Humanos (art. 8.1), Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (art. 14, I), Convênio Europeu para a Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais (art. 6.1), entre outros.

A expressão representa uma garantia de equidistância do julgador com as partes. Seria a ausência de parcialidade, ou seja, agir de forma isonômica e não tendenciosa para qualquer das partes do processo. Portanto, a imparcialidade é pressuposto para que a relação processual se instaure validamente. Nos dizeres de Nalini (2010), a imparcialidade é uma virtude intelectual e moral imprescindível a quem atuará no processo como terceiro julgador.

Não obstante a falta de definição legal interna, a imparcialidade é tratada na forma de impedimentos e suspeições, nos art. 134 e 135 do Código de Processo Civil. Assim, todos os casos de impedimento e suspeição do juiz caracterizam, de alguma forma, certa parcialidade do juiz, casos em que este não deve atuar no processo instaurado.

Nalini (2010, p. 86) afirma que “a imparcialidade deflui do senso comum. Seria inconcebível uma justiça parcial, tendenciosa e desequilibrada, com reforço de um dos pratos da balança em detrimento do outro. Ao menos sem existir um poderoso argumento que imponha ao juiz reduzir o descompasso entre os litigantes”.

Parte da doutrina enquadra a imparcialidade como pressuposto processual de validade. Outra corrente entende que se trata de requisito específico e necessário para o válido julgamento do pedido. Existindo várias correntes doutrinárias sobre o posicionamento da

imparcialidade no ordenamento jurídico, o certo é que a lei impõe a presença de uma autoridade judiciária isenta, distanciada dos interesses particulares em conflito, assegurando, assim, não só a probidade da atividade jurisdicional, mas, sobretudo, a segurança dos provimentos por meio dela obtidos.

Também possui muitos adeptos a corrente que enquadra a imparcialidade como advinda do princípio do juiz natural, postulado constitucional. Lição de Nelson Nery Junior (2004) é que o princípio do juiz natural como postulado constitucional tem grande importância na garantia do Estado de Direito, bem como na manutenção dos preceitos básicos de imparcialidade do juiz na aplicação da atividade jurisdicional. Segundo o Ilustre Doutrinador, o princípio do juiz natural apresenta três dimensões: a) não haverá juízo ou tribunal ad hoc; b) todos têm direito a submeter-se a julgamento – seja ele civil ou penal – por juiz competente e pré-constituído na forma da lei; e c) o juiz competente tem de ser imparcial. Outros adeptos dessa corrente defendem que a imparcialidade encontra seu fundamento no princípio do juiz natural, como: Gilmar Mendes, José da Silva Pacheco, Rui Portanova, Sergio Gilberto Porto e Daniel Ustároz, José Cretella Júnior.

Por outro lado, muitos consideram que a imparcialidade advém do princípio da isonomia. Campanelli (2006, p. 97-98) justifica que “ser imparcial significa conduzir a lide sem qualquer inclinação a nenhum dos litigantes, assim como conceder aos mesmos a igualdade de tratamento e condições para exposição e comprovação das alegações, em cumprimento ao princípio isonômico”.

Realmente, o princípio da isonomia parece embasar a imparcialidade, pois o tratamento isonômico é o fundamento da equidistância do juiz com as partes. Barbosa Moreira (1998, p. 5) ensina que

As legislações processuais levam em conta a necessidade de assegurá-la, como garantia, para os litigantes, de que a causa será processada e julgada por terceiro não envolvido no litígio, sem interesse próprio, pessoal, em que a vitória sorria a este ou àquele. [...] No direito brasileiro são tradicionais as regras desse teor, constantes dos diplomas legais que disciplinam o processo, seja qual for sua espécie. Para limitar-me, no momento, ao campo civil, lembrarei brevemente alguns dispositivos importantes. O artigo 125, I, do Código respectivo, ordena ao juiz “assegurar às partes igualdade de tratamento” – texto em que se costuma enxergar reflexo do princípio constitucional de igualdade (CF, art. 5º, *caput*).

Por toda a forma de se observar a imparcialidade, há um ponto comum: trata-se de um direito fundamental do ser humano, consagrado no direito vigente como princípio geral, e que assegura o direito ao tratamento justo da parte dentro do processo.

No entanto, tem se tornado comum o alargamento de conceitos (ou uma nova visão) de regras e princípios com o objetivo de maior efetividade e proteção aos direitos humanos e à dignidade da pessoa. A imparcialidade não fugiu à regra.

A partir da evolução do pensamento democrático e social do mundo contemporâneo, estudiosos e doutrinadores passaram a declarar que imparcialidade não pode ser confundida com neutralidade, e muitos trabalhos surgiram nesse sentido.

Historicamente, ousou-se acreditar ser o juiz um ser isento de subjetividade, capaz de absorver todo o conhecimento processual e transmutá-lo em uma decisão, de forma científica, sem qualquer respaldo no campo das emoções e de seus sentimentos éticos e de morais. Sobre isso, Souza (2008, p. 279) assevera que

Tal postura unidimensional advém desde o Renascimento, quando o conhecimento jurídico em suas diversas formas tem sido visto como a representação fiel de uma realidade normativa jurídica independente do conhecedor. De acordo com essa teoria, nosso cérebro receberia passivamente as informações advindas e já prontas do mundo jurídico exterior.

Ainda, essa postura advém da própria formação do Estado Moderno em contraposição ao Estado Absolutista, como forma de limitação do poder político, em que o império da lei seria a forma de coibir abusos, devendo o juiz ser apenas a “boca que pronuncia as palavras da lei” (MONTESQUIEU, apud KAUFMANN, 2004, p. 83). Essa ideia de Estado abstrato e de juiz neutro também é tratada por Ovídio Baptista da Silva (1997, p. 111), quando explica que

A natureza e os limites da jurisdição, nos sistemas oriundos do direito romano canônico, particularmente a natureza privada da função jurisdicional; e o princípio da neutralidade do juiz [...] concebidos por Hobbes e demais filósofos contratualistas dos séculos XVII e XVIII, haveria de ser uma organização política sem qualquer compromisso religioso ou filosófico.

De acordo com esse pensamento clássico, o juiz poderia receber toda e qualquer informação processual de forma passiva e imparcial, informações já prontas e acabadas, provenientes tanto da situação de fato entre as partes, como das normas jurídicas, cabendo ao mesmo apenas o velho “aplicar a lei ao caso concreto”. Porque isso seria o verdadeiro conhecimento científico, isento de qualquer subjetivismo.

Essa visão consegue separar o juiz do mundo em que vive, deixando-o oco, como se não existisse nada além das informações exteriores, como se não houvesse, em seu interior, a

construção constante de ideias, pensamentos e opiniões. Souza (2008, p. 280) contribui com a discussão afirmando que é “evidentemente que essa postura respalda-se no pensamento de muitos (inclusive cientistas e filósofos) que imaginam o trabalho científico como algo distante da subjetividade e da dimensão qualitativa, como se a ciência não fosse um trabalho desenvolvido por seres humanos”.

Essa atitude, muito mais do que imparcialidade, traz para o juiz a obrigação de neutralidade, de abster-se de todos os conceitos e sentimentos que carrega em seu interior. Tal atitude parece inimaginável, considerando a própria humanidade do juiz. Por essa razão, afirmou Nelson Nery Junior (2004, p. 137) que “exigir a neutralidade em relação aos princípios que decidiu abraçar para a condução de sua vida, bem como das influências que, de forma consciente ou inconsciente, incidem sobre seu modo de pensar e agir, equivale a pedir-lhe que elimine os próprios caracteres humanos”.

A neutralidade poderia ser entendida como a atividade descritiva, isenta de qualquer valoração, o que é inconcebível com a nova concepção da atuação jurisdicional. O juiz não deve ser neutro ao julgar, muito pelo contrário, deve estar atento aos valores sociais envolvidos e sua repercussão na sociedade e no meio científico. Na verdade, o juiz neutro trata-se de um mito, pois o juiz é também cidadão, sujeito de direitos e deveres, participante da vida comum em sociedade, ele não está alheio aos acontecimentos do mundo, não é apolítico e nem acrítico. Ao contrário, o juiz estuda, tem princípios e é um cientista, e suas decisões devem ser motivadas por aquilo em que acredita, por toda a sua experiência profissional e de vida.

Por tudo o que foi exposto, não é possível continuar-se afirmando a imparcialidade como sinônimo de neutralidade, tratando o juiz como alguém completamente neutro, alheio ao mundo em que vive, desligado de visão crítica e política.

Ramiro (2008, p. 8) diz que

O juiz tem, sim, um engajamento axiológico, acredita em algo, tem princípios, é um cientista; sendo assim, suas decisões são motivadas por aquilo em que acredita, por toda sua experiência profissional e de vida, portanto, a atividade do julgador tem um engajamento ideológico, mesmo sendo considerada por muitos que desejam a manutenção do “status quo”, uma atividade neutra, em que o julgador não pode levar em consideração os fatos sociais de sua época e demonstrar valores na motivação de sua sentença.

A neutralidade é uma postura omissiva que se contrapõe ao ideal de se fazer Justiça. Este último leva à necessidade de uma postura mais ativa do julgador, de forma a assegurar direitos fundamentais e o equilíbrio entre as partes.

Ramiro (2008, p. 11) afirma que

Não devem os julgadores se escusar de sua maior tarefa, qual seja, a de distribuir a justiça, pois, eles é que devem pugnar por uma sociedade mais justa e democrática. Para tanto, precisam vencer o mito de sua neutralidade plena, acabando por julgar os casos postos em litígio, sejam “fáceis” ou “casos difíceis”, com mais criatividade, valendo-se de legislação criada para proteger o cidadão comum que, na sua grande maioria, não consegue vislumbrar seus direitos, porque se encontra à margem de direitos, sendo totalmente oprimido por uma minoria elitista, que segue os ideais do neocapitalismo, em que se mostra como um de seus pilares, o individualismo. Dessa forma, para que se possa construir uma sociedade mais justa e com respeito à dignidade do ser humano, o julgador deve demonstrar, na motivação de suas decisões, os axiomas ideológicos que motivaram sua sentença e deve, sempre, ter os olhos postos na realidade social de sua época, ou seja, colocar o seu saber, a sua atuação em favor das massas oprimidas.

Artur César de Souza (2008) apresenta o termo parcialidade positiva do juiz a partir de uma desconstrução do conceito clássico de imparcialidade, sob o enfoque de um justo processo. A atividade jurisdicional no âmbito de uma democracia participativa deve enxergar o interesse público no resultado de qualquer processo, resguardando os valores do verdadeiro detentor do poder soberano, que é o povo. O autor acrescenta que “o processualista moderno adquiriu a consciência de que, como instrumento a serviço da ordem constitucional e da soberania popular, o processo precisa refletir as bases do regime democrático nele proclamadas” (SOUZA, 2008, p. 297-298).

Logo, constata-se que o ser humano se relaciona com o meio em que vive, interage com as informações que recebe e, dessa forma, desencadeiam-se mudanças e transformações. O juiz não consegue receber informações processuais de forma passiva, sem com elas interagir. Isso não significa parcialidade, contudo se trata de uma nova forma de encarar a imparcialidade.

Souza (2008, p. 288) ainda complementa que

Um mesmo juiz que no meio social brasileiro profere uma decisão com contornos liberais e democráticos poderia, perfeitamente, na mesma época, em algum país de regime totalitário, proferir decisão totalmente desvinculada desses valores. Se fosse efetivamente (im)parcial, a decisão por ele proferida seria igual em ambas as situações.

Portanto, há de se ter um novo conceito de imparcialidade, ao considerar que o conhecimento, mesmo científico, não é passivo e exterior apenas, mas sim construído mediante interações com o meio. O observador e aquilo que é observado se relacionam com certo grau de subjetividade, e isso modifica a forma como cada um observa.

O que se procura com a imparcialidade, a partir desse novo conceito, é a decisão justa, livre de influências particulares e mesquinhas. Para isso, muitas vezes, a imparcialidade terá de se distanciar da isonomia formal de tratamento das partes para se aproximar do justo. A isonomia de tratamento, em sua dimensão estática, pode gerar injustiças, pois a igualdade meramente formal e abstrata é uma ficção jurídica que não tem respaldo no mundo real. Na verdade, para se conseguir um tratamento isonômico das partes, é necessário observar as desigualdades reais e materiais entre elas, dentro da relação jurídica processual. Nesse contexto, surge o termo parcialidade positiva do juiz.

A parcialidade positiva do juiz seria, então, a capacidade do julgador de reconhecer as diferenças entre as partes, ou entre as situações processuais em que se encontram, não para igualá-las, mas para que possa produzir atos processuais concretos e eficazes. O objetivo seria atenuar as desigualdades e se alcançar justiça, desenvolvendo uma relação jurídica processual pautada nos princípios democráticos fundamentais previstos na Constituição Federal.

De acordo com essa nova concepção trazida por Artur César de Souza (2008), embasada em boa parte da doutrina estrangeira, a imparcialidade passa a ter duas dimensões: regra jurídica garantidora de um direito fundamental ao juiz imparcial e princípio do juiz imparcial. O primeiro trata de uma parcialidade negativa, que denota a velha concepção do juiz desinteressado, e apresenta-se por meio das regras de suspeição e impedimento já conhecidas do direito processual. Já o princípio do juiz imparcial, como estruturante da atividade jurisdicional, traz a ideia da parcialidade positiva, reclamando uma postura ativa do magistrado de ponderar de forma adequada as necessidades das partes.

O juiz, nessa nova dimensão, deve munir as partes em paridade de armas, sempre guiado por uma visão social e humanitária, privilegiando a dignidade da pessoa, a dignidade da pessoa e a boa-fé.

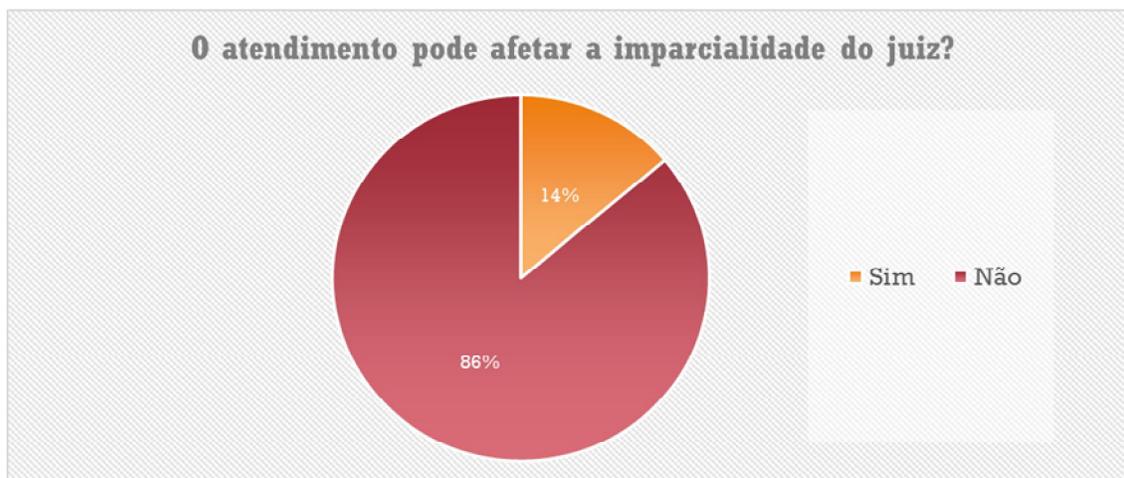
### 3.2.1 Imparcialidade x Atendimento

Certamente, a imparcialidade do juiz moderno tem contornos mais ativos, exigindo-se uma postura mais dinâmica, distante da neutralidade. Diante dessa nova postura, o atendimento ao jurisdicionado não deve e nem consegue gerar prejuízos à imparcialidade. Cabe ao julgador moderno ponderar as necessidades das partes de forma a garantir o equilíbrio dentro do processo e a decisão justa e, portanto, receber o jurisdicionado em seu gabinete é postura ativa e louvável do juiz em busca da Justiça.

A imparcialidade se relaciona com a ligação pré-existente ou não existente, entre o juiz e o jurisdicionado. O atendimento é situação posterior. Questões de impedimento e suspeição, tratadas por lei e que realmente afetam a imparcialidade não possuem ligação direta com o atendimento e não podem ser relacionadas diretamente à sua ocorrência. Outras situações de ameaças ou tentativas de suborno fogem à prática comum do atendimento, podem acontecer em qualquer momento durante a existência do processo e não podem ser tratadas como regra e, ainda assim, não podem ser atribuídas exclusivamente à prática do atendimento. Quer-se dizer que, independentemente da ocorrência do atendimento, as situações de parcialidade podem ou não existir. Ainda, não é o atendimento que ofende a imparcialidade, mas sim eventuais práticas que podem ocorrer durante o atendimento. E, nesse caso, o que deve ser combatido são essas práticas e não o atendimento em si.

Na pesquisa, os magistrados tocantinenses, seguros de sua condição interna de desinteresse com a causa (a partir do momento em que assim possam afirmar no decorrer do processo), confirmaram o entendimento de que a imparcialidade não é comprometida em razão do atendimento ao jurisdicionado.

Gráfico 16 – Atendimento e imparcialidade



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Por outro lado, a insegurança do jurisdicionado com relação à imparcialidade do juiz é questão a ser discutida. Isso porque, já dizia Júlio Cesar por volta de 60 a.C.: “À mulher de César não basta ser honesta, tem de parecer honesta” (JORNAL BEIRA RIO, *online*), e que se tornou, inclusive, velho ditado popular. O magistrado, assim como demonstrado no gráfico acima, em regra, mostra-se seguro com relação à sua imparcialidade no que se refere ao atendimento. Entretanto, os jurisdicionados se demonstram desconfiados sobre o que pode acontecer dentro do gabinete, a portas fechadas, em uma reunião entre juiz e a parte processual contra quem litiga, conforme foi possível observar no gráfico 12.

Em regra, os atos processuais são públicos, e mesmo quando há segredo de justiça, este não prevalece em relação às partes processuais em conflito, mas somente para o público externo. A confiança no juiz e no Poder Judiciário é imprescindível para o próprio funcionamento do sistema. Um dos magistrados, ao responder questão subjetiva do questionário, apontou situação muito pertinente:

A falha nas comunicações é um problema crônico na vida em sociedade. A experiência demonstra que, frequentemente, o que sai da boca do interlocutor não é necessariamente o que chega ao ouvido do outro. E por vezes, esse outro, o que ouve, repassa a informação da maneira como a recebeu. Há sempre uma série de transtornos em decorrência dessa falha, e a imagem do Judiciário em toda essa trama é vilipendiada.

O magistrado também fica inseguro por não possuir formas de resguardar a sua imagem e sua imparcialidade quando realiza atendimentos em gabinete. Também por essa

razão, 12% dos entrevistados informaram que possuem a prática de atender somente com a presença de terceiros na sala, em regra, um servidor do fórum. Mas a prática é falha, o servidor possui relação de subordinação para com o juiz e muitas vezes de amizade e convivência íntima. Assim, sua palavra poderia ser colocada em dúvida em uma situação conflituosa.

A solução para o problema se apresenta de maneira simples, conforme já tratado na seção anterior: a gravação do atendimento traz segurança ao magistrado, que pode comprovar sua imparcialidade e retidão ao conduzir o atendimento, até mesmo por desestimular atitudes antiéticas, imorais ou até mesmo ilegais por parte de qualquer jurisdicionado. A gravação, assim como já demonstrado, gera maior transparência, o que beneficia o juiz e o jurisdicionado que pretendem agir em conformidade com a lei e a moral.

### 3.3 PRINCÍPIO DA EFETIVIDADE, DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO E A PRODUTIVIDADE DO JUIZ

O problema da inefetividade da Justiça tem rondado juristas e doutrinadores há tempos. Bobbio (1992, p. 25), há mais de vinte anos, já asseverou que

Não adianta só reconhecer direitos ou declará-los formalmente. O mais importante atualmente é definir como efetivá-los, como garanti-los, evitando que sejam violados continuamente. Essa efetivação constitui a problemática do acesso à justiça, novo método de pensamento que confere à ciência jurídica uma nova dimensão conceitual e impõe uma revisão completa nos modelos clássicos de enquadramento conceitual e metodológico.

A efetividade da prestação jurisdicional está vinculada à busca de meios ou instrumentos jurídicos, processuais e extraprocessuais (tutelas, medidas ou ações especiais), que possam colaborar na proteção adequada e em tempo hábil do direito que se encontra ameaçado ou lesionado. Parece realmente decorrer do aprofundamento do estudo sobre o Acesso à Justiça, e a maioria dos autores tratam conjuntamente esses dois princípios.

Cândido Rangel Dinamarco (2003, p. 25) é um dos criadores da Teoria da Instrumentalidade do Processo, que trata o processo como instrumento para a realização do direito material e para a resolução dos conflitos entre os jurisdicionados litigantes. Afirmou o autor que o “aprimoramento do sistema processual é premissa indispensável nos estudos e

propostas pela efetividade do processo”. Nesse sentido, acaba por considerar a importância da real solução da lide, a pacificação social, em detrimento do positivismo exagerado no que se refere ao processo, passando pelo conceito de efetividade em vários pontos de seu trabalho.

Já em 1998, as ideias de instrumentalidade do processo, acesso à Justiça e efetividade se apresentavam no pensamento Dinamarco (1998, p. 303-304):

Falar em instrumentalidade do processo ou em sua efetividade significa, no contexto, falar dele como algo posto à disposição das pessoas com vistas a fazê-las mais felizes (ou menos infelizes) mediante a eliminação dos conflitos que as envolvem, com decisões justas. Mais do que um princípio, o acesso à justiça é a síntese de todos os princípios e garantias do processo, seja a nível constitucional ou infraconstitucional, seja em sede legislativa ou doutrinária e jurisprudencial. Chega-se à idéia do acesso à justiça, que é o pólo metodológico mais importante do sistema processual na atualidade, mediante o exame de todos e de qualquer um dos grandes princípios.

Desde o início, entretanto, a efetividade foi muitas vezes tratada como sinônimo de celeridade pelos defensores da instrumentalidade do processo. A demora da prestação jurisdicional é o maior dos problemas da jurisdição, ao ponto que, entre a segurança jurídica de uma cognição plena e a rapidez na entrega da jurisdição, se tem optado por esta última. Nos dizeres de Carnelutti expostas por Gajardoni (2006, p 108), “a segurança, sem dúvida é indispensável, mas em benefício da rapidez, das decisões, da prioridade que deve ser dada à celeridade dos processos, nada impede que algumas garantias sejam arranhadas”.

Essa ideia de redução de tempo em nome da efetividade da Justiça foi-se disseminando até culminar com a edição da Emenda Constitucional nº 45, de 31 de dezembro de 2004. Essa Emenda introduziu o inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal/1988, que traz a seguinte redação: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. O que foi preconizado no artigo tendo recebido a denominação de Princípio da Efetividade ou Princípio da Razoável Duração do Processo.

Para outra corrente de juristas e estudiosos, efetividade e razoável duração do processo são princípios distintos. A efetividade seria decorrente do princípio do Devido Processo Legal (art. 5º, inciso LIV, da CF/1988), um princípio característico da jurisdição, que pressupõe a legitimidade das decisões judiciais. Quer-se dizer que os direitos devem ser efetivados, implementados, realizados, e não apenas reconhecidos em processos judiciais. Quem tem

direito, tem o direito de efetivá-lo. Assim, tem-se que o princípio da efetividade está implícito no nosso ordenamento jurídico e é uma decorrência do princípio do devido processo legal.

Bedaque (2006, p. 24) observa que

Efetividade da tutela jurisdicional significa a maior identidade possível entre o resultado do processo e o cumprimento espontâneo das regras de direito material. Ou seja. A parte somente necessita pedir a intervenção estatal se não houver satisfação voluntária do direito. Espera-se, pois, que essa atuação possa proporcionar ao titular do interesse juridicamente protegido resultado idêntico, ou, pelo menos, semelhante, àquele previsto no ordenamento substancial e não obtido pela vontade do obrigado.

De acordo com os autores que defendem essa corrente, seria temerário abdicar de fases processuais em nome da celeridade, pois a segurança jurídica é mais importante do que a rapidez. São contrários à ideia de instrumentalidade do processo, pois a forma legal amparada por todos os princípios constitucionais de contraditório, ampla defesa, devido processo legal, entre outros, é a maneira legítima e democrática de se alcançar a sentença. Suprimir fases processuais em nome da celeridade seria suprimir direitos.

Sousa e Gomes (*on line*, p. 2.915) afirmam que

Assim, não é qualquer procedimento (considerado como uma mera seqüência ordenada de atos procedimentais) que se encaminha pelo processo, para que seja alcançado o provimento final (sentença), mas somente aquele procedimento democrático que permite aos destinatários normativos a fiscalização ampla e irrestrita, por meio de uma participação dialógica na preparação dos provimentos (todas as decisões exaradas no curso do procedimento até a sentença).

Esses autores, ao fazer a profunda distinção entre efetividade e celeridade, não concordam que a Emenda Constitucional nº 45 tenha tratado de efetividade, considerando que o disposto no inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal/1988 (“a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”) é novo princípio, denominado Princípio da Razoável Duração do Processo.

Em verdade, esse novo inciso descreve unicamente o dever de agilidade e celeridade, de forma que parece correta a divisão entre os princípios da razoável duração do processo e da efetividade.

A Emenda Constitucional nº 45 foi chamada de Reforma do Judiciário e trouxe inúmeras mudanças relativas ao funcionamento da administração da justiça. Entendeu-se

necessária a inclusão do dispositivo em razão da problemática do Judiciário abarrotado, enfrentado por todo o país. Mas, para José Afonso da Silva (2005), o próprio acesso à Justiça por si só já inclui uma prestação jurisdicional em tempo hábil para garantir o gozo do direito que se pleiteia. Pode-se ainda enxergar esse princípio como contido do próprio princípio da efetividade, como já exposto.

O texto, como exposto, dispensa demasiadas explicações, pois está expresso com clareza e tem objetivo certo de dar celeridade à tramitação dos processos. Existem críticas com relação aos conceitos jurídicos indeterminados que trazem: “razoável duração” e “meios que garantam”. Para José Afonso da Silva (2005), a norma é limitada, devendo ser considerada princípio programático e que necessitariam outras normas para garantir sua eficácia. Tentando garantir a efetividade na norma, Luís Carlos Moro (2005) afirma que o dispositivo traz um direito fundamental expresso e que pode ser protegido por meio de mandado de segurança, se for o caso.

Tanto uma jurisdição segura e de cognição exauriente como uma jurisdição célere são necessárias para que seja possível corresponder aos anseios da comunidade, favorecendo, assim, o maior acesso à Justiça em sua nova concepção. Bento e Machado (2009, p. 1609) informam que

A questão envolve discussões acerca da eficiência da Justiça; da excessiva demora na prestação da tutela jurisdicional concreta; da eternização das demandas; do abuso processual procrastinatório; do assédio processual; da previsão de tutelas diferenciadas; do respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana; da dignidade da Justiça, dentre outros temas.

Os princípios constitucionais são valores jurídicos que devem ser empregados no caso concreto com certa graduação. Mesmo valores que apresentam contrastes entre si, como é o caso da efetividade e da razoável duração do processo, devem ser sopesados de forma a atuarem com menor ou maior grau, de acordo com os interesses envolvidos, gerando equilíbrio e coibindo excessos. Robert Alexy (2011, p. 90) ensina que “princípios são, por conseguinte, mandamentos de otimização, que são caracterizados por poderem ser satisfeitos em graus variados e pelo fato de que a medida devida de sua satisfação não depende somente das possibilidades fáticas, mas também das possibilidades jurídicas”.

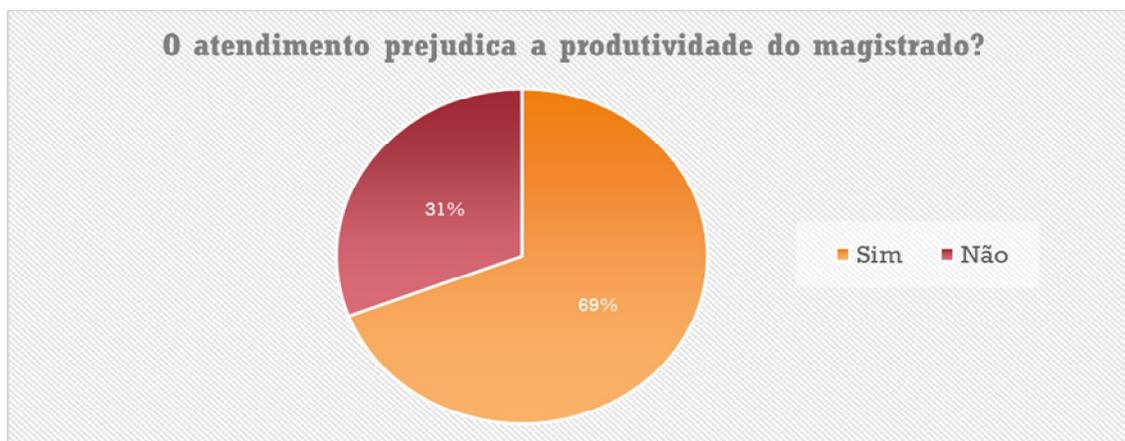
Diante do aparente conflito de aplicação de princípios e direitos fundamentais a solucionar um caso concreto, o julgador tem uma eficiente ferramenta jurídica para valorar e graduar os valores envolvidos, chamado Princípio da Proporcionalidade. Segundo Glauco

Barreira Magalhães Filho (2004), é o princípio dos princípios, pois somente por meio dele os outros encontram a sua condição de aplicabilidade e eficácia, na medida em que constitui a unidade e a coerência da constituição mediante a exigência de ponderação axiológica em cada caso concreto.

Assim, é necessária a observância da efetividade, da segurança jurídica por meio de uma cognição plena e com respeito ao contraditório, isonomia e devido processo legal, graduando-se ainda a necessidade de rapidez e agilidade na prestação jurisdicional e a melhora da produtividade do juiz. Tudo isso se procurando o equilíbrio por meio do Princípio da Proporcionalidade.

Todos os valores traduzidos em princípios aqui explanados apresentam grande relação com a prática do atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado. Atender pessoas é ato que demanda tempo do magistrado, retirando-o de sua tarefa de produzir decisões em sentenças. Se realizado com frequência, de fato, afeta sua produtividade mensal, o que, conseqüentemente, retarda em algum grau a prestação jurisdicional. Essa pergunta foi feita aos magistrados tocantinenses.

Gráfico 17 – Atendimento e produtividade



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

A maioria dos magistrados afirma que o atendimento afeta a produtividade. E, nesse momento, é certo que se considerou como produtividade número de despachos, decisões e sentenças realizados diariamente. Entretanto o magistrado possui várias atividades em seu dia a dia e seu tempo é dividido entre variadas funções, por isso, produzir despachos, decisões e sentenças é somente uma delas. Existem muitas atividades administrativas e mesmo judiciais

realizadas pelo juiz para a manutenção regular do local de trabalho, tratamento com servidores, recebimento e resposta de ofícios, reuniões com grupos e líderes da comunidade, inspeções judiciais, tratamento com peritos, desenvolvimento de rotinas de trabalho, audiências etc. Assim, não necessariamente se estaria retirando tempo de prolação de decisões para a realização de atendimento. Sob esse ângulo de visão, explica-se a quantidade de juízes que afirmaram não serem afetados em sua produtividade em razão da realização de atendimento aos jurisdicionados. Também nessa perspectiva, não se justificaria a supressão do atendimento ao jurisdicionado, prática garantida por lei, em nome da celeridade.

A celeridade processual está intimamente ligada com a produtividade do magistrado, assim como esta se liga ao procedimento de promoções por merecimento e acesso ao Tribunal. No Estado do Tocantins, a produtividade é aferida mensalmente pela Corregedoria-Geral de Justiça, considerando o disposto na Resolução nº 24, de 22 de novembro de 2006, do Tribunal de Justiça, que disciplina o aferimento do merecimento para fins de promoção. Essa resolução traz em seu art. 6º:

Art. 6º Para se calcular a produtividade do magistrado em conformidade com a pontuação estabelecida na presente resolução, na forma do artigo 5º, III, “a” e dos anexos I, II e III, utilizar-se-á a Média Ideal (Mi) extraída da produtividade de todos os magistrados da respectiva categoria ou grupo, inserindo cada um dos postulante na respectiva graduação conceitual.

§ 1º A média ideal será extraída mediante a somatória da produtividade da categoria ou grupo e a subsequente divisão pelo número de magistrados que a compõem.

§ 2º A conceituação, escalonada em quatro níveis: A, B, C e D, será elaborada da seguinte forma:

- a) obterá o conceito A, o magistrado, cuja produtividade ultrapassar a média ideal em mais de 10%;
- b) obterá o conceito B, o magistrado, cuja produtividade permanecer entre 10% acima e 10% abaixo da média ideal;
- c) obterá o conceito C o magistrado, cuja produtividade permanecer abaixo de 10% da média ideal, desde que não seja inferior a 40%;
- d) obterá o conceito D o magistrado, cuja produtividade permanecer abaixo de 40% da média ideal.

A cada mês, os magistrados recebem uma nota referente à sua produtividade, o que terá forte influência em eventual pedido de promoção e remoção. Dessa forma, os juízes tocantinenses se esforçam diariamente para obter uma boa pontuação, tanto pelo interesse sempre existente de diminuir o acervo processual da comarca, como em razão de sua própria carreira. Nos anexos I, II e III da referida resolução, são atribuídos pontos a todos os atos processuais e demonstrada a forma de cálculo, conforme segue.

**ANEXO I**

A valoração dos atos praticados no exercício funcional dos magistrados obedecerá a seguinte graduação valorativa:

**1 – SENTENÇAS**

I - Sentenças de mérito; condenatórias; absolutórias; pronúncia; absolvição sumária e desclassificação = 3 pontos

II - Sentenças do Tribunal do Júri = 2 pontos

III-Sentenças extintivas sem julgamento do mérito; homologatórias de transação civil, transação penal, e de acordo em composição de danos civis = 1 ponto.

**2 – DECISÕES**

I - Tutelas antecipatórias; tutelas cautelares, concessão de medidas liminares; prisão preventiva; prisão temporária, liberdade provisória e quebra de sigilo = 2 pontos;

II - Demais decisões = 1 ponto

**3 – AUDIÊNCIAS**

I - Instrução e Julgamento e Tribunal do Júri = 3 pontos

II - Instrução e outras = 2 pontos

**4 – PESSOAS OUVIDAS = 1 ponto****5 – PRECATÓRIAS DEVOLVIDAS**

1 - Citação e Intimação = 1 ponto

2 - Outras = 2 pontos

**6 – RECURSOS NAS TURMAS RECURSAIS**

I - Voto = 2 pontos

II - Outras decisões = 1 ponto

**7 – INFORMAÇÕES AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA = 1 ponto**

**8 – DESPACHOS** = 1 ponto para cada grupo de 50, excetuados aqueles de correições.

**ANEXO II**

A valoração relativa à frequência e aproveitamento a cursos oficiais ou reconhecidos de aperfeiçoamento, será mensurada na seguinte escala:

**1 – DOUTORADO**, reconhecido pelo CAPS: 10% (dez por cento) sobre a produtividade.

**2 – MESTRADO**, reconhecido pelo CAPS: 7% (sete por cento) sobre a produtividade.

**3 – ESPECIALIZAÇÃO e CONCLUSÃO DE CURSO MINISTRADO PELA ESCOLA DA MAGISTRATURA**, carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas reconhecida pelo ME: 0,5 % sobre toda a produtividade.

**4 – OUTROS CURSOS**

I - Participação em congressos, seminários, cursos de extensão universitária e palestras = 2 pontos, limitados a 10 pontos por biênio.

**ANEXO III**

A conceituação escalonada nos níveis A, B, C e D e descrita no art. 6º, § 2º e alíneas desta Resolução, é obtida por meio das seguintes fórmulas:

Conceito A  $> M I + 10\%$ ;

Conceito B  $\leq M I + 10\%$  e  $\geq M I - 10\%$ ;

Conceito C  $< M I - 10\%$  e  $\geq M I - 40\%$ ;

Conceito D  $< M I - 40\%$ .

$M I =$  Produtividade dos Magistrados do grupo ou categoria

Número de magistrados que compõem o grupo/categoria

Categoria 1 = Comarcas de 1ª Entrância;

Categoria 2 = Comarcas de 2ª Entrância;

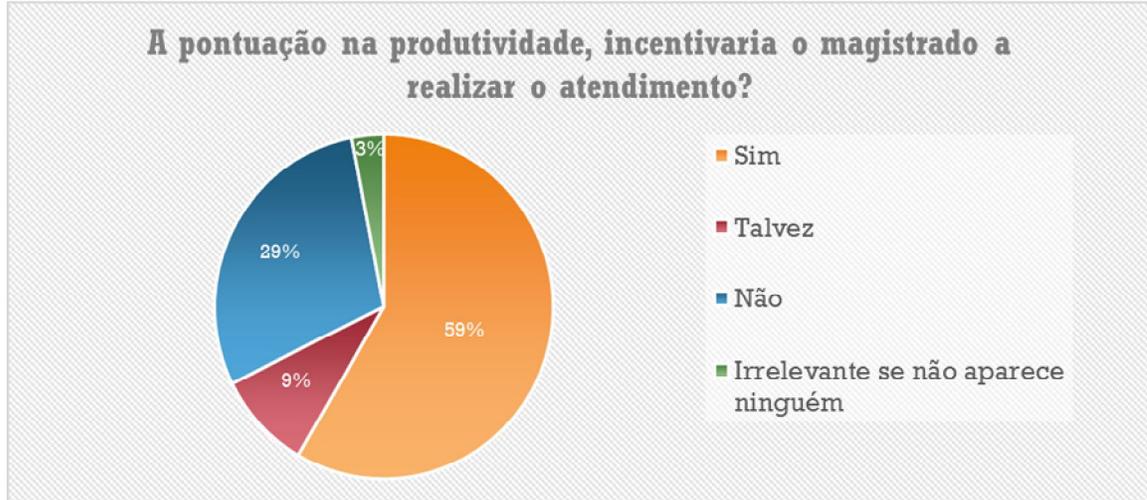
Grupo = estabelecido conforme a natureza das varas das Comarcas de 3ª Entrância

O atendimento ao jurisdicionado é atividade que demanda tempo do juiz, já assoberbado com as mais variadas funções que realiza. E essa atividade, atualmente, não é considerada para fins de produtividade e nem mesmo tem sido divulgada como prática legal, fazendo com que poucos jurisdicionados a exijam. Além da necessidade de se dar conhecimento à população sobre o atendimento, é certo que a sua consideração nas contas de produtividade levaria a um incentivo da prática, o que, aliás, seria muito justo, pois se trata de ato jurídico sendo realizado.

Observe-se que, no anexo 1, item 4, transcrito anteriormente, há atribuição de 1 ponto para cada pessoa ouvida pelo magistrado. Atualmente, esse número é aferido com a quantidade de depoimentos e inquirições feitas em audiência. Não há explicação para não se pontuar o atendimento às pessoas atendidas em gabinete. Além do incentivo aos magistrados para realizar os atendimentos, a pontuação colocaria a prática em seu devido lugar, como instrumento formal de jurisdição que é, assim como os demais atos descritos na resolução. O item 4 não diferencia pessoas ouvidas em audiência de pessoas ouvidas em gabinete. Portanto, parece que a norma infralegal já considera o atendimento, mas a Corregedoria e os próprios magistrados não têm conhecimento de que a prática deva ser registrada e computada em seu benefício. Ainda nesse aspecto, não se deveria considerar o atendimento como valor inversamente proporcional à produtividade, mas sim parte integrante dela.

Os magistrados foram perguntados sobre a possibilidade de pontuar o atendimento em nível de produtividade.

Gráfico 18 – A pontuação do atendimento



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Na verdade, o magistrado não precisa de incentivos para a realização de suas atividades obrigatórias, como é o caso do atendimento. Mas, também, parece ser seu direito que toda a atividade jurisdicional que realize seja levada em consideração no momento em que será lhe dada uma nota por sua atuação. A partir do momento em que o Tribunal de Justiça deixa de considerar o atendimento como atividade jurisdicional merecedora de pontuação em produtividade, está desestimulando o juiz à realização de prática legal obrigatória, deixando-se transparecer, inclusive, que ela não deva ser realizada, ou que seja deixada ao livre arbítrio, um favor que o juiz esteja realizando.

Observando-se a proporcionalidade, não é porque se procura uma Justiça célere e com processos de razoável duração que se deve suprimir fases processuais ou atos judiciais garantidos pela legislação aos quais a população tem o direito de exigí-los, sob pena de se desrespeitar outros direitos fundamentais.

Assim, não há razões para que o atendimento não seja realizado de maneira constante e sistemática em todos os fóruns de nosso estado. Como também não há razões para que não seja considerado para fins de produtividade. Necessário se faz a organização da prática, de uma forma que seja possível se equilibrarem os valores envolvidos, trazendo maior efetividade para a prestação jurisdicional, respeitando-se a celeridade tão almejada, mas também contribuindo para o ideal de uma Justiça mais próxima do cidadão, mais transparência e coparticipação.

## 4 PERSPECTIVAS INTERDISCIPLINARES DO ATENDIMENTO: ASPECTOS ADMINISTRATIVO E FILOSÓFICO

### 4.1 ASPECTO ADMINISTRATIVO: A QUALIDADE APLICADA AO ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO

A crise do petróleo ocorrida na década de 1970 impulsionou uma crise econômica mundial, dando fim à prosperidade que havia ocorrido com o fim da Segunda Guerra Mundial. Também deflagrou um movimento de esgotamento e crise do antigo modelo de Estado. Com a crise, a maioria dos governos não estava conseguindo financiar seus *déficits* e foi se endividando e, por isso, aumentando a carga tributária. Entretanto tal aumento veio desacompanhado da melhoria na rede de serviços públicos, muito pelo contrário, e isso ocasionou revolta nos contribuintes. Nesse período, instalou-se uma verdadeira crise de governabilidade.

Com isso, chegou-se aos anos 1980, marcados por grandes transformações culturais e mudanças de paradigmas trazidos pelo fenômeno da globalização. As inovações na área de tecnológica e a internacionalização do setor produtivo com o surgimento de empresas transnacionais acabaram por enfraquecer ainda mais os Estados nacionais.

Nesse momento, iniciou-se um processo de Reforma do Estado, ou Reforma Gerencial, com o objetivo principal de substituir o modelo burocrático anterior e “empreender esforços para modernizar e agilizar a Administração Pública, ensejando a adoção de novos paradigmas” (GUSMÃO; OLIVEIRA, 2007, p. 30).

Especificamente em 1987, surge o documento *Administration as Service, the Public as Client*<sup>1</sup>, publicado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômicos, inaugurando uma nova visão da Administração Pública e também de seus usuários. Com esse documento, nascem princípios importantes: “a administração deve possibilitar a participação dos clientes, satisfazer suas necessidades e ser, ao máximo, acessível ao público” (COUTINHO, 2014, p. 42). Muitos Estados iniciam processos de reforma, como Estados Unidos da América, Reino Unido, Nova Zelândia e Brasil.

---

<sup>1</sup> Tradução livre: Administração como serviço, o Público como cliente.

Em 1988, é publicada a Constituição Federal do Brasil. Esse documento é considerado, sob o ponto de vista da Administração Pública, um retrocesso quando comparado aos movimentos que ocorriam quanto à Reforma do Estado em nível mundial. Um de seus grandes doutrinadores, Luiz Carlos Bresser Pereira, foi o precursor do modelo gerencial de gestão do estado, e considerou a Constituição extremamente burocrática, causando entraves à Reforma:

A transição democrática ocorrida com a eleição de Tancredo Neves e a posse de José Sarney, em março de 1985, não irá, entretanto, apresentar boas perspectivas de reforma do aparelho do Estado. Pelo contrário, significará no plano administrativo uma volta aos ideais burocráticos dos anos 30, e no plano político, uma tentativa de volta ao populismo dos anos 50.(...) O capítulo da administração pública da Constituição de 1988 será o resultado de todas essas forças contraditórias. De um lado ela é uma reação ao populismo e ao fisiologismo que recrudesceram com o advento da democracia. Por isso a Constituição irá sacramentar os princípios de uma administração pública arcaica, burocrática ao extremo. Uma administração pública altamente centralizada, hierárquica e rígida, em que toda a prioridade será dada à administração direta ao invés da indireta. A Constituição de 1988 ignorou completamente as novas orientações da administração pública. (PEREIRA, 1998, P. 12)

Em todo o caso o retrocesso burocrático ocorrido em 1988 não pode ser atribuído unicamente ao texto constitucional, devendo-se observar todo o momento histórico em que se inseriam os movimentos sociais. Bresser Pereira (1998, P. 10) identifica as causas:

Na verdade ele foi o resultado, em primeiro lugar, de uma visão equivocada das forças democráticas que derrubaram o regime militar sobre a natureza da administração pública então vigente. Na medida que, no Brasil, a transição democrática ocorreu em meio à crise do Estado, esta última foi equivocadamente identificada pelas forças democráticas como resultado, entre outros, do processo de descentralização que o regime militar procurara implantar. Em segundo lugar, foi a consequência da aliança política que essas forças foram levadas a celebrar com o velho patrimonialismo, sempre pronto a se renovar para não mudar. Em terceiro lugar, resultou do ressentimento da velha burocracia contra a forma pela qual a administração central fora tratada no regime militar: estava na hora de restabelecer a força do centro e a pureza do sistema burocrático. Essa visão burocrática concentrou-se na antiga SAF, que se tornou o centro da reação burocrática no país não apenas contra uma administração pública moderna, mas a favor dos interesses corporativistas do funcionalismo. 21 Finalmente, um quarto fator relaciona-se com a campanha pela desestatização que acompanhou toda a transição democrática: este fato levou os constituintes a aumentar os controles burocráticos sobre as empresas estatais, que haviam ganhado grande autonomia graças ao Decreto-Lei 200. Em síntese, o retrocesso burocrático da Constituição de 1988 foi uma reação ao clientelismo que dominou o país naqueles anos, mas também foi uma afirmação de privilégios corporativistas e patrimonialistas incompatíveis com o ethos burocrático. Foi, além disso, uma consequência de uma atitude defensiva da alta burocracia, que, sentindo-se acuada, injustamente acuada, defendeu-se de forma irracional.

Entretanto, já com o governo Collor em 1990, sentiu-se a necessidade de implementar mudanças em razão da abertura da economia, passando-se para o governo Fernando Henrique Cardoso e para os posteriores. O próprio Bresser esteve à frente do Ministério da Reforma do Estado, à época conhecido como MARE - Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (antiga SAF – Secretaria de Administração Federal do Presidência da República), substituição feita no governo de Fernando Henrique Cardoso, na década de 1995, tendo introduzindo o modelo gerencial nas atividades de sua competência.

A Emenda Constitucional nº 19/1998 acompanhou as transformações, propondo mudanças para a Administração Pública. Trouxe, por exemplo, a inserção do Princípio da Eficiência ao art. 37, CF/1988.

Gusmão e Oliveira (2007, p. 36) asseveram que

Pode-se identificar atuações pontuais nas suas três dimensões, fiscal, institucional e gerencia. No entanto, a reforma gerencia conseguiu mais avanços de maneira adequada nos níveis institucional e no cultural. A ideia da administração pública gerencial em substituição à burocrática efetivou-se, e as principais instituições necessárias para a sua implantação foram aprovadas pelo Congresso Nacional. Porém, o grande desafio da Reforma concentrou-se na efetivação da gestão, sendo perceptível que continua inacabada, visto que sua implantação depende de uma perspectiva de longo prazo.

Na nova perspectiva de Estado gerencial, a ideia principal é o foco no cidadão, como agente destinatário de todo o serviço prestado pelo próprio Estado.

Para muitos doutrinadores, o ideal seria considerar o cidadão como um cliente. Para eles, “ver o cidadão como um cliente significa apenas dar-lhe a devida atenção, dedicar-lhe o respeito que ele não tem nas práticas da administração pública burocrática, autorreferida, voltada para seu próprio poder” (PEREIRA, 1999, p. 122). Mas o termo não foi bem aceito, gerando numerosas críticas. Baseando-se nos ensinamentos de Hirschmann, Coutinho (2014, p. 44) aponta as três categorias dessas críticas:

O primeiro forte motivo para a rejeição da ideia dos cidadãos transformados em clientes é porque ela marginaliza a cidadania, distanciando o público do governo. Isso ocorre quando ao tratar cidadão como cliente, o governo deixa de ser parte de uma entidade maior que é o público, ou seja, a administração abandona a noção de “nós” e adota a noção de “eles”, transformando os cidadãos de proprietários da coisa pública em clientes do governo. Além disso, o foco no cliente torna a satisfação individual mais importante do que o sentido de comunidade, o que transforma o governo em uma espécie de instrumento de consumo (*service delivery agency*). Outro problema apontado pelos críticos à ideia dos cidadãos como clientes é que ela simplifica demasiadamente a realidade multifacetada das relações entre a sociedade e o governo. Os incentivos dos servidores públicos em responder às demandas do

“cliente” são muito diferentes dos incentivos encontrados no setor privado. Enquanto o agente no setor privado é motivado pelos negócios, os incentivos encontrados na burocracia são diversificados e variam bastante.

Por sua vez, o governo e suas agências têm múltiplos “clientes”, com múltiplos níveis de interesse, que estão em constante mudança. Os supostos clientes da administração pública não somente têm diversas opiniões e competem por demandas, como eles também jogam papéis diferentes no relacionamento com o governo. Por consequência, os clientes podem dirigir o governo em diferentes, e muitas vezes opostas direções para servir aos seus interesses. Isso demonstra haver um número de fatores que problematizam as relações da administração pública com os “clientes”.

Para contrapor-se ao termo cliente, tem-se utilizado o termo “cidadão” ou mesmo “usuário” para indicar o destinatário do serviço público. Independentemente do termo utilizado, o verdadeiro sentido perseguido pela Administração Pública, nos dias atuais, é o foco no cidadão (Administração voltada para o cidadão), pautado nos princípios de igualdade, transparência, participação, legitimidade das decisões e defesa do interesse público.

Em 23 de fevereiro de 2005, foi publicado o Decreto nº 5.378, o GesPública (BRASIL, 2005), programa do governo federal visando a dar continuidade à onda de mudanças no serviço público e proporcionar inserção de qualidade.

Sobre isso, Souza (2014, p. 3-4) diz que

Ele é um programa essencialmente de caráter público, focado em resultados voltados para atender às necessidades e os anseios da sociedade, contextualizado pelo Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP.

O Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) foi constituído de modo a conservar as singularidades dos entes públicos em relação às organizações privadas, porém, mantendo-se focado na busca pela excelência em sua estrutura administrativa, utilizando como arcabouço os princípios constitucionais da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e como sustentáculo os fundamentos da excelência gerencial contemporânea, de modo a denotar valores e normas para delimitar e capitanear os sistemas de gestões das organizações públicas.

Convém conceituar o que seja Administração Pública e também o cidadão, contextualizando-se com o objeto deste trabalho. A Administração Pública é o conjunto de agentes, órgãos e serviços que compõem o Estado, com o objetivo de gerir os interesses públicos. No contexto do atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado, este último é agente público representante da Administração Pública e do próprio Estado, que tem o dever de prestar serviço ao cidadão.

O cidadão ou usuário é todo aquele que se beneficia direta ou indiretamente por um serviço público. Particularmente tratando do atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado,

objeto deste trabalho, o termo cidadão se refere ao jurisdicionado, entendido como o usuário da Justiça, a pessoa que possui processo em andamento, aguardando a prestação do serviço público jurisdicional.

Frente à evolução do cenário mundial no que diz respeito a essa nova realidade de Estado Gerencial e Administração Pública voltada ao cidadão, e ainda considerando que a própria sociedade passou a cobrar a melhoria na prestação de serviços, exigindo cada vez mais seus direitos, o Poder Judiciário se vê obrigado a inserir o conceito administrativo de “qualidade” à prestação jurisdicional, dentro dessa nova ótica gerencial.

O conceito de qualidade varia bastante ao longo da história da teoria administrativa. Trata-se de um conceito amplo, gerador de diversas interpretações, que vão desde a busca da satisfação do usuário, até a busca da excelência para todas as etapas e atividades de um processo.

Deming (1990, p. 26) ensina que

Qualidade é um atributo de produtos, de serviços, mas pode se referir a tudo que é feito pelas pessoas. Quando se fala que alguma coisa foi feita com qualidade; entretanto não é fácil definir com presteza o que seja essa qualidade. É costume falar em: Qualidade de conformação (maior ou menor grau em que um produto, serviço ou atividade é feito com um padrão ou especificações estabelecidas; ausência de defeitos em relação ao padrão ou à especificação); Qualidade de projeto (diz respeito às características particulares do projeto de um produto).

Especificamente para a Administração Pública, a qualidade implica estabelecer sistema eficaz de liderança, que garanta coesão e uniformidade às atividades da organização, a definição clara dos diversos usuários dos serviços públicos e dos resultados por eles esperados; o gerenciamento de informações por meio da geração de indicadores de desempenho; as ações de planejamento e acompanhamento das ações, a preocupação constante com o fazer certo o que é certo da primeira vez, envolvendo, estimulando e desenvolvendo todos os servidores dentro do compromisso de satisfazer o usuário do serviço público.

Visando a obter padrões de qualidade, o governo americano expediu recomendações para suas agências governamentais, que demonstram requisitos básicos para o serviço de qualidade. Essas recomendações têm inspirado vários países, inclusive o Brasil:

- 1) identificar quem são os seus usuários;
- 2) realizar pesquisas junto a esses usuários para determinar suas expectativas quanto ao tipo e qualidade

- dos serviços;
- 3) estabelecer padrões de qualidade e compará-los à situação atual;
  - 4) buscar comparações com o desempenho de serviços prestados na iniciativa privada (*benchmark*);
  - 5) realizar pesquisa junto aos funcionários públicos para detectar obstáculos e outros problemas para melhorar os serviços;
  - 6) possibilitar opções de fontes de serviços aos usuários;
  - 7) tornar as informações, serviços e sistemas de queixas facilmente acessíveis aos cidadãos-usuários; e
  - 8) providenciar retornos rápidos e eficazes às reclamações dos usuários. (OSBORNE; PLASTRIK, 1997, *apud* COUTINHO, p. 50-51, 2000).

A qualidade também deve ser considerada como um fator de transformação no modo como a instituição se relaciona com seus usuários, agregando valor aos serviços prestados e a estes últimos destinados. Em face da amplitude do conceito, cabe a cada organização ou instituição definir os atributos de qualidade de seus produtos ou serviços, de acordo com os desejos e necessidades de seus usuários.

Se cabe à instituição definir os atributos de qualidade, e estes se pautam na satisfação do cidadão-usuário, a única forma de se tomar conhecimento dos desejos da população quando ao serviço público será por meio de pesquisas. E a pesquisa realizada neste trabalho é capaz de demonstrar alguns atributos de qualidade no que se refere ao atendimento pessoal ao jurisdicionado.

Vale ressaltar que, a rigor, os padrões de bons serviços aos cidadãos devem ser obtidos com os próprios usuários, verificando o que desejam. Portanto, passa a ser crucial a realização de pesquisas junto aos cidadãos-usuários, para que se obtenham informações a respeito de suas necessidades, bem como sobre formas de melhorar o atendimento (COUTINHO, 2000).

Ainda, restou evidenciado na pesquisa (Gráfico 8) que 73% dos jurisdicionados se posicionam a favor do atendimento a ser realizado pelo juiz. Dessa forma, fica claro que o atendimento, realizado de forma adequada, é atributo de qualidade dentro das atividades do Poder Judiciário. Aliás, o atendimento ao público é premissa básica para a excelência de qualquer serviço público.

Coutinho (2000, p. 49) observa que

O que os fundamentos da nova administração pública voltada para o cidadão mostram é que, se a qualidade dos serviços de uma organização depende da satisfação do usuário, então, o seu atendimento deve ser sempre o melhor possível, fazendo com que haja um diferencial qualitativo substancial. Para isso, é preciso adotar ações inovadoras capazes de mobilizar todos os recursos disponíveis em busca de soluções eficientes e eficazes, dentro do processo de trabalho das organizações públicas.

A prestação de um serviço público de qualidade pelo Poder Judiciário envolve questões comuns a todos os serviços públicos. Entre elas, citamos: adequação à lei e ao interesse público, continuidade, segurança e eficiência.

Primeiramente, o serviço deve ser adequado, realizado na forma prevista em lei e devendo atender o interesse público. Portanto, o atendimento ao jurisdicionado, além de previsto em lei, atende ao interesse dos jurisdicionados, pois, como demonstrado na pesquisa, 73% dos entrevistados são favoráveis à prática.

Com relação à continuidade ao se tratar do atendimento, não há como mensurar. Enquanto o mesmo estiver descrito em lei, deve ele ser realizado pelos magistrados. Assim, a continuidade decorre naturalmente da adequação, anteriormente tratada.

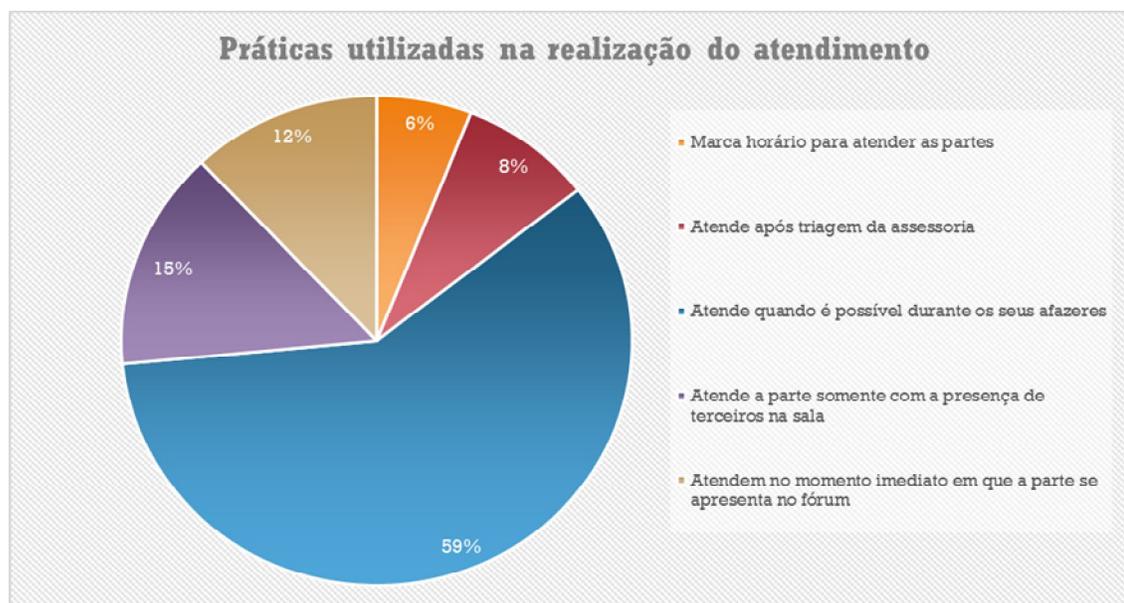
Outra característica do serviço é a segurança, no sentido de não colocar em risco a vida, a saúde, a segurança, o patrimônio e os direitos dos usuários, tanto internos (servidores) como externos (público). Assim, para gerar a segurança necessária ao serviço público de qualidade, o atendimento necessita ser oficialmente gravado ou filmado, assim como já exposto anteriormente. Ocorre que o atendimento a portas fechadas gera insegurança para a parte que dele não participou, criando desconfiança quanto ao vilipêndio de seus direitos discutidos no processo. Por outro lado, também há insegurança para o juiz, já que não consegue se resguardar de práticas abusivas ou até mesmo violentas que podem lhe ser direcionadas pelo jurisdicionado. Ainda, caso o jurisdicionado alegue alguma atitude imoral ou ilegal advinda do juiz, este, por se encontrar em ambiente estritamente reservado, não tem como provar a sua inocência. É claro que se presume a boa-fé, imparcialidade e moralidade dos atos do magistrado, entretanto a palavra mal dita por um pode afetar a carreira de um magistrado por muitos anos, quem sabe, para sempre.

A segurança de todos poderia ser resguardada com a gravação ou filmagem do atendimento e ainda a sua disponibilização para a parte contrária, se requerido. É forma de se garantir não só a segurança como também o direito ao contraditório, tranquilizando o jurisdicionado quanto ao teor do assunto tratado, afinal, ele tem o direito de saber. Assim, a gravação do atendimento é necessária para se alcançar a qualidade no serviço público do atendimento pessoal ao jurisdicionado.

Com relação à eficiência, esta deve ser entendida como a forma de prestar o serviço com o alcance do máximo de resultado com o mínimo de esforço, desperdício de tempo e consumo de recursos. Nesse quesito, o atendimento da forma como ocorre atualmente está bem longe de alcançar qualquer grau de qualidade. Deve permanecer em mente que o serviço

de qualidade está voltado para as necessidades do cidadão-usuário. Com fundamento na pesquisa realizada neste trabalho, hoje, o atendimento acontece da seguinte forma: não há regulamentação sobre os casos que mereçam atendimento; o juiz escolhe de maneira subjetiva se atende se não atende, e em que casos atende (Gráficos 2 e 3). Portanto, o atendimento não alcança o máximo de seu resultado, pois não está acessível de forma isonômica e regular.

Gráfico 19 – Práticas utilizadas pelos magistrados



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

Não existe registro dos pedidos de atendimento (nenhum dos entrevistados apresentou essa opção quando perguntado abertamente sobre as práticas utilizadas). E 59% dos juízes atendem no meio de seus afazeres, sem agendamento, quando podem, devendo os jurisdicionados ficarem de prontidão no Fórum, esperando sua disponibilidade.

Não é possível se considerar como serviço de qualidade uma situação tão irregular e que não oferece nenhum tipo de segurança e isonomia no tratamento com as pessoas. Com relação ao advogado, que está sempre presente no Fórum, e ali é uma extensão de seu local de trabalho, pode ser que prefira ser atendido a qualquer momento, como defende o seu Estatuto. Aliás, até essa situação deverá ser revista em breve, ao menos nas varas e comarcas 100% digitais, como é o caso de grande do estado do Tocantins, que caminha, para muito em breve, extinguir completamente o trâmite de processos em papel. Assim, não haverá mais motivos

para o advogado permanecer o mesmo tempo que hoje permanece no Fórum. Com relação ao jurisdicionado, este nem mesmo gosta de ir ou estar no Fórum, sendo ambiente não muito agradável e receptivo, e, principalmente, porque guarda grande parte de seus problemas. Além disso, a regra é que o jurisdicionado é um ser humano trabalhador, pessoa com afazeres diários inadiáveis e que não consegue ficar indefinidamente no Fórum, às vezes indo diversos dias seguidos, para conseguir um atendimento. Ao serem perguntados sobre como poderia ser um atendimento justo e satisfatório, e mesmo sendo questão aberta, sem direcionamento por parte do pesquisador, 58% responderam que deveria haver agendamento.

Gráfico 20 – Atendimento satisfatório ao jurisdicionado



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

A falta de agendamento traz insatisfação ao destinatário do serviço, além de prejudicar os resultados. Até mesmo o fato de que 12% dos magistrados atendem no momento em que a pessoa chega ao Fórum, não gera uma prática eficiente, trazendo prejuízos para os resultados dos próprios magistrados. Não se imagina uma consulta médica (salvo no SUS, usualmente reconhecido por sua ineficiência), odontológica ou mesmo advocatícia sem a devida marcação de horário. Isso ocorre com a pretensão de agilizar o atendimento e diminuir a espera dos usuários, enfim, tentando-se gerar qualidade no serviço. O agendamento evita o desperdício de tempo também para o magistrado, pois permite o estabelecimento de prazo para o atendimento, gerando uniformidade e isonomia no tratamento com os jurisdicionados.

Outra grande ineficiência do atendimento é o fato de que ele não é divulgado adequadamente: 20% dos jurisdicionados entrevistados desconheciam a possibilidade de falar com o juiz, e outros 17% disseram que o juiz somente atende se estiver acompanhado do advogado (Gráfico 6). No gráfico anterior (Gráfico 19), 42% dos entrevistados clamam por se dar conhecimento às partes sobre a possibilidade e a ocorrência do atendimento. Sem conhecimento, o serviço não chega efetivamente ao cidadão e não gera bons resultados e, portanto, o serviço é ineficiente.

Tratando-se de qualidade e excelência na prestação do serviço público, há também de se falar no aspecto pessoal do magistrado como atendente. Os magistrados estão preparados para as questões processuais e jurídicas que lhes são submetidas diariamente, mas não possuem formação ou informação para oferecer ao usuário um atendimento satisfatório. Muito pelo contrário. Quando a jurisdicionada pensa no magistrado, imagina uma pessoa inacessível, mal humorada, que não teria tempo nem interesse de se relacionar ou conversar com as pessoas simples. Não é incomum que sintam certo receio do juiz, o que pode ser observado nas salas de espera para audiência de todo o estado do Tocantins. E o comportamento de certos juízes realmente justifica essa atitude.

Nalini (1992, p. 90) assevera que

O pedantismo de certos magistrados antipatiza a Justiça, além de manter afastados aqueles que buscam a confiança de uma decisão justa. É deplorável o vírus da juizite, que, não raro, contamina os neófitos da Magistratura; mais deplorável é o juiz que com anos e anos de judicatura, teima em continuar com esse vírus. Desconhecem a humildade, antídoto contra o risco de se empenhar no jogo perigoso de se alcançar a justiça absoluta, quando a sua decisão, no máximo, poderá aproximar-se de um ideal humanamente possível.

O atendimento pessoal do juiz ao jurisdicionado é espécie de atendimento presencial, que é uma situação de grande impacto. A Procuradoria-Geral da União elaborou uma cartilha para tratar de excelência no atendimento, e seus ensinamentos podem muito bem ser observados pelos magistrados. De acordo com esse pequeno manual, “os 20 primeiros segundos do atendimento são fundamentais para que uma imagem positiva da organização seja construída e mantida. Nesses 20 primeiros segundos, o atendente deve sempre demonstrar simpatia, competência e profissionalismo” (BRASIL, 2012, p. 20).

A valiosa Cartilha indica os princípios elementares para um atendimento presencial de qualidade desde o momento que adentra na instituição:

### **1. Princípio da competência**

O usuário espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou. O visitante tem a expectativa de encontrar pessoas capacitadas a fornecer informações detalhadas sobre o assunto do seu interesse: - Identifique as necessidades do visitante/usuário; - Ouça atentamente a descrição do serviço solicitado.

### **2. Princípio da legitimidade**

O usuário deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.

O visitante/usuário tem o direito de ser recepcionado de forma ética e respeitosa, sem que haja diferença de tratamento em razão da condição cultural, social e física do visitante/usuário: - Preferencialmente, trate-o pelo nome; - Não escreva ou faça qualquer outra atividade enquanto estiver falando com ele; - esteja atento à condição física do usuário (ofereça ajuda aos idosos e às pessoas com necessidades especiais).

### **3. Princípio da disponibilidade**

O atendente representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o usuário não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cliente. O visitante/usuário deve receber assistência personalizada desde o momento de sua chegada até à despedida: - Demonstre estar disponível para realizar sua tarefa de atendente; - Se houver demora no atendimento, peça desculpas; - Mantenha a atenção à necessidade do usuário até sua partida. 4. Princípio da flexibilidade

### **4. Princípio da flexibilidade**

O atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente. Há algumas estratégias verbais, não verbais e ambientais para que o usuário se sinta bem atendido. Vejamos cada uma delas. O visitante deve ser orientado e ajudado de forma a ter as suas necessidades atendidas: - Preste atenção à comunicação não verbal; - Não deixe nenhuma indagação sem resposta; - Demonstre que sabe lidar com situações não previstas (BRASIL, 2012, p. 20-21).

A Cartilha enfatiza a importância do atendimento para a imagem da instituição. O exemplo poderia ser seguido pelo TJ-TO e os conhecimentos repassados aos magistrados – e não apenas para servidores –, pois os magistrados também são atendentes em potencial e representam, mais do que todos os outros servidores, a imagem do Poder Judiciário.

Apesar de o Poder Judiciário tocantinense estar inserido no modelo gerencial de modernização das estruturas públicas, possuindo numerosas práticas de gestão e de melhorias na qualidade da sua prestação de serviços, o atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado não está inserido no rol dos serviços prestados e, por isso, a atividade não apresenta o grau de qualidade necessário ao serviço público. Estranho é imaginar que não se considera a existência de uma situação de ocorrência diária, que gera despreendimento de tempo e esforços

por parte do juiz, mas que não é considerada para nenhum outro aspecto, a não ser como “obrigação do magistrado”.

De acordo com os dados obtidos em pesquisa junto a juízes e jurisdicionados, há necessidade de reparos no atendimento para que este se torne um serviço público de qualidade:

- há necessidade a regulamentação da matéria, para fins de se garantir a isonomia de tratamento em todas as comarcas e varas do estado;
- há necessidade de se garantir o contraditório para as partes e a segurança para todos os envolvidos, dando-se conhecimento do atendimento à parte oposta da lide e registrando-se o que ocorreu, tornando-o um ato formal para evitar situações de desconfiança da população, o que é possível por meio da gravação do atendimento;
- há necessidade de ser dar mais transparência à atividade, cientificando a população de seu direito, inclusive delimitando os casos de atendimento, se for o caso;
- é preciso otimizar o atendimento de forma a evitar perda de tempo para juízes e jurisdicionados, com agendamento e controle do tempo de atendimentos;
- é preciso, ainda, formalizar a existência do atendimento como atividade jurisdicional, recebendo, na prática, a devida pontuação no sistema de produtividade para fins de merecimento;
- por fim, é necessário instruir magistrados quanto à forma adequada de receber os jurisdicionados, pois se trata de prática bastante melindrosa para o juiz, que precisa, ao mesmo tempo, conversar com o jurisdicionado – abstraindo-se de seu ‘juridiquês’, ser solícito e ainda manter-se imparcial, sem fazer pré-julgamentos.

#### 4.2 ASPECTO FILOSÓFICO: A FENOMENOLOGIA DO CUIDAR

A fenomenologia do cuidar foi proposta por Heidegger na obra “Ser e Tempo”, de 1927, em que utiliza o termo *Dasein* para indicar a existência, o ser-no-mundo. “O autor afirma que o Dasein é a clareira do ser, ou seja, uma possibilidade, uma ocorrência, uma abertura no interior do qual os entes se tornam visíveis” (MEDINA, 2011, p. 116) e apresenta

o cuidado como uma autointerpretação dessa presença-existência por intermédio de uma antiga fábula, a de Higino, nos seguintes termos:

Certa vez, atravessando um rio, “cura” (cuidado) viu um pedaço de terra argilosa: cogitando, tomou um pedaço e começou a lhe dar forma. Enquanto refletia sobre o que criara, interveio Júpiter. A cura pediu-lhe que desse espírito à forma de argila, o que ele fez de bom grado. Como a cura quis então dar seu nome ao que tinha dado forma, Júpiter a proibiu e exigiu que fosse dado o nome. Enquanto “Cura” e Júpiter disputavam sobre o nome, surgiu também a terra (tellus) querendo dar o seu nome, uma vez que havia fornecido um pedaço do seu corpo. Os disputantes tomaram Saturno como árbitro. Saturno pronunciou a seguinte decisão, aparente mente equitativa: “Tu, Júpiter, por teres dado o espírito, deves receber na morte o espírito e tu, terra, por teres dado o corpo, deves receber o corpo”. Como, porém, a “cura” quem primeiro o formou, ele deve pertencer à “cura” enquanto viver. Como, no entanto, sobre o nome há disputa, ele deve se chamar “homo”, pois foi feito de humus (terra) (HEIDEGGER, 2002, p. 263-264).

Ora, se toda e qualquer presença-existência pertence à cura, os seres humanos são cuidado, logo, todo o comportamento humano se concretizará pelo cuidado. Esse, por sua vez, poderá ser mais ou menos diligente, seguro, temeroso, preocupado, ocupado, atento, mas sempre se cumprirá como cuidado, mesmo em sua forma negativa: descuidada.

Quando um servidor negligencia, descumpre uma determinação, não atenta para uma condição que poderia tornar uma tarefa mais adequada à consecução das boas relações humanas e jurisdicionais, ainda assim, gravita no modo existencial cuidado.

Medina (2011, p. 124) afirma que, mesmos em seus significados mais amplos e negativos, abertos ou restritos, em sentido filosófico-existencial, todos são cuidado, pois todo e qualquer comportamento humano, “no papel que desempenham no nosso dia a dia, sempre relacionados à coexistência, ao modo de ser-no-mundo, em todo os casos, no entanto, é o cuidado que nos tem, nos toma à mão, não somos nós que ‘tomamos cuidado’”. Sendo essa a condição constituidora, essencial do ser humano e das relações desse com os demais seres no mundo.

Dubois (2004, p. 43) ensina que

Heidegger caracteriza o cuidado como ser na antecedência de si (momento da existência como projeto, ser para um poder-ser), já num mundo (momento da facticidade), junto ao ente intramundano [...]. O cuidado é portanto o ser do Dasein, e funciona a este título como puro a priori. Ele é, assim, a condição de possibilidade, a abertura necessária, o espaço de jogo para fenômenos como o querer, o desejar, a propensão, a inclinação.

Logo, e de acordo com Catarina Sales (2008, p. 566), Heidegger trata o cuidado sob uma perspectiva existencial:

É o cuidado que conduz o homem à abertura para o universo existencial. É por meio do cuidado que o homem transporta-se em um existir para além do já dado. O cuidado é, portanto, o primeiro gesto da existência, o horizonte da transcendência, a priori, um horizonte capaz de ir além de sua própria existência. O homem apenas existe como tal em face de outro homem e para que o homem seja humano, para que ele possa desenvolver-se como pessoa, é necessário que ele conviva com outros entes, que ele possa efetuar trocas com os seus semelhantes. O homem apenas se conhece na sua relação com o outro.

Do que trata essa relação objeto de reflexão: atendimento entre seres-no-mundo e conflito de interesses que cuja responsabilidade de apaziguamento recai sobre outro ser-no-mundo, o magistrado. Essa é uma relação de cuidado.

Leonardo Boff afirma (1999, *on line*), em palavras simples, define a essência do cuidar:

Só nós humanos podemos sentar-nos à mesa com o amigo frustrado, colocar-lhe a mão no ombro, tomar com ele um copo de cerveja e trazer-lhe consolação e esperança. Construiu o mundo a partir de laços afetivos. Esses laços tornam as pessoas e as situações preciosas, portadoras de valor. Preocupamo-nos com elas. Tomamos tempo para dedicar-nos a elas. Sentimos responsabilidade pelo laço que cresceu entre nós e os outros. A categoria cuidado recolhe todo esse modo de ser. Mostra como funcionamos enquanto seres humanos.

Daí se evidencia que o dado originário não é o logos, a razão e as estruturas de compreensão, mas o pathos, o sentimento, a capacidade de simpatia e empatia, a dedicação, o cuidado e a comunhão com o diferente. Tudo começa com o sentimento. É o sentimento que nos faz sensíveis ao que está à nossa volta, que nos faz desgostar. É o sentimento que nos une às coisas e nos envolve com as pessoas.

Ao sentimento a que se refere, deve-se dar o nome de cuidado, bem sua perspectiva ôntica, ou seja, aparente e de ação. Boff (1999, *on line*) afirma que a reflexão contemporânea tem resgatado a centralidade do cuidado, retomando a origem heideggeriana em seu texto:

Mais do que o cartesiano cogito ergo sumi: penso, logo existo, vale o sentio ergo sum: sinto, logo existo. O livro de Daniel Goleman, Inteligência Emocional, transformou-se num best-seller mundial porque, à base de investigações empíricas sobre o cérebro e a neurologia, mostrou aquilo que já Platão (427-347 aC), Santo Agostinho (354-430), a escola franciscana medieval com S. Boaventura e Duns Scotus no século XIII, Pascal (1623- 1662), Schleiermacher (1768-1834 e Heidegger (1889-1976) ensinaram há muito tempo: a dinâmica humano é o pathos, é o sentimento, é o cuidado, é a lógica do coração. “A mente racional” - conclui

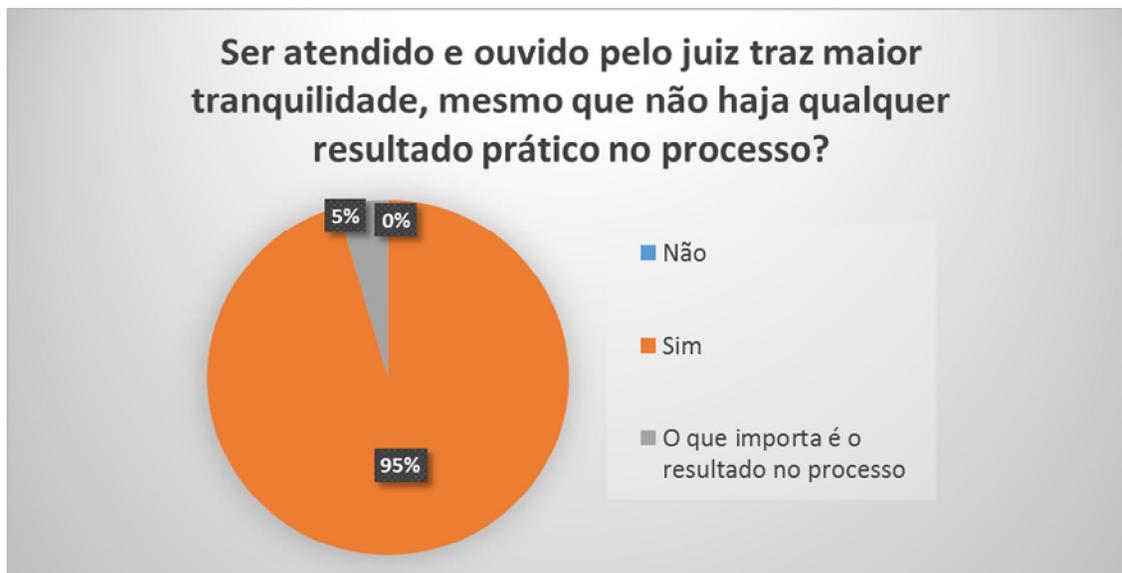
Goleman - “leva um ou dois momentos mais para registrar e reagir do que a mente emocional, o primeiro impulso... é do coração, não da cabeça”.

Assim, o trato com outros seres humanos deve ser revestido pelo sentido ético do cuidado, igualmente o juiz, ao tratar com um jurisdicionado por meio do atendimento. O relacionamento com os outros, seja ele qual for, deve ser pautado nas ideias de atenção e consideração, o que se faz no atendimento por meio da escuta. Sobre isso, Medina (2011, p. 135) afirma que “resguardar, assim como cuidar, requer a escuta. Não é possível apreender sem ouvir, pois o entendimento emana do ouvir. Ouvir ajuíza o acordo, o ajuste, a convivialidade, a formação”.

Alia-se a esse aspecto a dimensão da responsabilidade do magistrado. A responsabilidade é uma escolha e escolhas são que permitem ao homem definir quais os valores que vão orientar sua ação, jurisdicional, nesse caso. O cuidado torna-se uma categoria também como ação que viabiliza a produtividade, e o cumprimento das demais dimensões aqui pesquisadas, mas, especialmente, a convivialidade que é a convivência em sua acepção positiva.

A atitude de ser ouvido tem grande repercussão no plano da existência, mesmo em momentos de extrema complexidade, como na relação entre juiz e jurisdicionado, como se pode observar pelas respostas dadas.

Gráfico 21 – Atendimento x tranquilidade



Fonte: Pesquisa: Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense, Palmas-TO, 2015.

São sabidos e até naturalizados os elementos negativos das relações humanas (seres-com-os-outros). Uma vez no mundo são entre outros, interpretam e realizam seus afazeres. São seres-num-cotidiano-com-outros. A filosofia heideggeriana afirma que, na maior parte das vezes, não se permite ser ‘nós-mesmos’, o inicial projeto existencial não se concretiza, pois se realiza no modo por ele denominado impessoal. O outro, não um projeto especial com potencial de realização, mas “ele” “outros” impessoais, sem rosto, um processo, no caso das prestações jurisdicionais. Esse distanciamento, essa não subjetivação, personalização do outro, possível pelo atendimento a que se propõe, esse distanciamento do outro (e do próprio ser) é gerador de irresponsabilidade (aspecto negativo do cuidado), pois, “cada um é outro e ninguém é ele mesmo” (HEIDEGGER, 2002, p. 51). São todos, jurisdicionados, mas, em verdade, desconhecidos, reconhecidos como nenhum, como ninguém, como uma gente, um outro, mas ninguém.

Leonardo Boff (1999, *on line*) analisa o cuidado com o outro no item 4 de seu texto:

#### 4. Cuidado com o outro, animus e anima.

Não há só a rede de relações sociais. Existem as pessoas concretas, homens e mulheres. Como humanos, as pessoas são seres falantes; pela fala constroem o mundo com suas relações. Por isso, o ser humano é, na essência, alguém de relações ilimitadas. O eu somente se constitui mediante a dialogação com o tu, como o viram psicólogos modernos e, anteriormente, filósofos personalistas. O tu possui uma anterioridade sobre o eu. O tu é o parteiro do eu.

Mas o tu não é qualquer coisa indefinida. É concretamente um rosto com olhar e fisionomia. O rosto do outro torna impossível a indiferença. O rosto do outro me obriga a tomar posição porque fala, provoca, evoca e convoca. Especialmente o rosto do empobrecido, marginalizado e excluído. O rosto possui um olhar e uma irradiação da qual ninguém pode subtrair-se. O rosto e o olhar lançam sempre uma proposta em busca de uma resposta. Nasce assim a responsabilidade, a obrigatoriedade de dar respostas. Aqui encontramos o lugar do nascimento da ética que reside nesta relação de responsabilidade diante do rosto do outro e particularmente do mais outro que é o oprimido. É na acolhida ou na rejeição, na aliança ou na hostilidade para com o rosto do outro que se estabelecem as relações mais primárias do ser humano e se decidem as tendências de dominação ou de cooperação.

Cuidar do outro é zelar para que esta dialogação, esta ação de diálogo eu-tu, seja libertadora, sinérgica e construtora de aliança perene de paz e de amorização.

Pensa-se em um futuro para as relações entre os homens, partindo-se da fenomenologia do cuidar e, no caso específico do atendimento, como forma de embasar a atitude dos magistrados no trato com o jurisdicionado, de maneira a gerar o bem-estar, a tranquilidade, a paz e a Justiça.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação tratou do atendimento ao jurisdicionado pelo magistrado tocaninense relacionando-o aos direitos fundamentais de Acesso à Justiça, Imparcialidade do Juiz, Princípio do Contraditório, Efetividade e Razoável Duração do Processo. Procurou-se observar as consequências da prática em face da necessidade de justiça célere e produtividade dos juízes. Por outro lado, a análise se deu inteiramente dentro da nova postura do juiz moderno, como agente ativo em busca da pacificação social em todos os seus aspectos, e não apenas na análise numérica. Ainda, nesse mesmo sentido, o atendimento foi apresentado dentro da nova visão do Poder Judiciário, cumpridor de sua função social, levando a prestação jurisdicional a uma dimensão ética.

Os resultados obtidos tanto na pesquisa realizada com magistrados e jurisdicionados, como no estudo teórico, foram no sentido de que o atendimento pessoal ao jurisdicionado deve continuar existindo, deve ser respeitado conforme descrito no ordenamento jurídico, e deve-lhe ser dado tratamento uniforme com respeito aos princípios constitucionais e direitos fundamentais.

Estudou-se o Acesso à Justiça, sua evolução e ampliação do conceito nos dias atuais, demonstrando que o atendimento ao jurisdicionado é meio de se valorizar esse princípio constitucional, pois aproxima o cidadão do Poder Judiciário e gera transparência e melhoramento da imagem institucional.

Ao tratar-se da função social do Poder Judiciário, juntamente com o princípio do Acesso à Justiça, deu-se ao atendimento uma dimensão ética, conclamando a atenção do magistrado para a necessidade de observar e satisfazer dos interesses do cidadão-jurisdicionado, que legitima o seu poder e sua atuação. Abordou-se a função social como ponto principal a justificar a atenção ao atendimento ao jurisdicionado, para que seja considerado verdadeiramente no meio jurídico como instrumento de jurisdição, forma de acesso e direito do cidadão.

Com relação à imparcialidade, foi demonstrado que o ato de atender não é capaz de afetar-lhe, pois a parcialidade advém do relacionamento eventualmente existente entre as pessoas envolvidas (casos de impedimento e suspeição) e não da mera reunião entre elas.

Com relação ao contraditório, foi possível verificar que, apesar de os magistrados acreditarem não haver ofensa ao contraditório, os jurisdicionados se sentem incomodados com o atendimento feito à parte oposta em seus processos, quando não têm acesso ao que

ocorreu nessa reunião. Mesmo favoráveis à existência do atendimento individual, os jurisdicionados gostariam de ter conhecimento do que foi dito para, assim, apresentarem suas razões, se acharem conveniente. Na verdade, isso é um direito fundamental que assiste a eles, porque todo ato que influencia o julgamento deve passar pelo crivo do contraditório. Nesse sentido, demonstrou-se com clareza que o atendimento tem influência sobre o julgador, ainda que não gere prova escrita.

Foi feita uma análise dos princípios da efetividade e da razoável duração do processo, passando-se pelos doutrinadores que consideram tratarem de sinônimos, até se chegar à teoria, aparentemente mais correta, que diferencia efetividade de razoável duração do processo, até porque Justiça efetiva não é o mesmo que Justiça célere, havendo, sim, uma relação de continência. O atendimento pode afetar a razoável duração do processo, o que não significa prejuízo à prestação jurisdicional. Se a prática é prevista em lei e é defendida por jurisdicionados e magistrados deste Estado, ela deve continuar ocorrendo. Por outro lado, pensando-se em efetividade e eficiência, basta que o atendimento seja regulamentado de forma a otimizá-lo, evitando dispêndio desnecessário de tempo.

Observou-se que o atendimento, apesar de fazer parte da atividade jurisdicional e administrativa do magistrado, não é computado no sistema de produtividade para fins de merecimento. Isso não é razoável, ao se considerar que se trata de atividade realizada diariamente pela maioria dos magistrados tocantinenses, devendo ser registrada e oficializada como prática jurisdicional. Ficou evidenciado que a maioria dos juízes do Estado acredita que o atendimento deveria ser computado como forma de incentivo à sua realização.

Considerando que o objeto de estudo extrapola a área do Direito, foi realizado o enquadramento da prática do atendimento dentro do conceito de Administração, de prestação de serviço de qualidade e excelência no atendimento. Por outro lado, buscaram-se, na Filosofia, as origens do sentimento tranquilizador do ato de ser ouvido pelo juiz, sob o aspecto heideggeriano da fenomenologia do cuidar e da Ética do cuidado de Leonardo Boff.

A prestação de serviços de atendimento ao público, no contexto da realidade brasileira, especialmente no âmbito do poder Judiciário, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. No caso do atendimento pelo juiz, a mudança deve partir da origem, conscientizando-se de que o atendimento ao jurisdicionado é dever do juiz e direito do jurisdicionado.

O atendimento deve ser considerado como técnica extraprocessual que alcança a estruturação do processo decisório, além de ser instrumento tranquilizador para os

jurisdicionados. É a verificação da prestação jurisdicional diretamente pela sociedade. No caso dos magistrados, demonstra uma face de seu papel social, melhora a opinião dos jurisdicionados sobre o Poder Judiciário e enfraquece o distanciamento entre o juiz e a comunidade.

Atividades como o registro dessas reuniões, a gravação, o planejamento de pauta e horários, a disponibilidade à parte oposta, a menção da atividade no cálculo de produtividade do juiz são algumas das ações possíveis para garantir o incentivo e o aperfeiçoamento dessa prática.

Por fim, impõe-se ao Poder Judiciário buscar soluções estratégicas para garantir aos jurisdicionados que procuram o juiz um atendimento lastreado pela excelência, além de colaborar com a mudança de paradigmas, levando o magistrado tocantinense a visualizar o seu novo papel na sociedade contemporânea.

## REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. **Teoria dos Direitos Fundamentais**. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

BATISTA, Neimar; PARODI, Ana Cecília. O ativismo judicial como meio para efetivação da função social do processo. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 2778, 8 fev. 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/18428>>. Acesso em: 10 jul. 2013.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do processo e Técnica Processual**. São Paulo: Malheiros, 2006.

BENTO, Flávio; MACHADO, Edinilson Donisete. A Efetividade da Tutela Jurisdicional e a Legislação Brasileira: Algumas Observações e o exemplo da execução definitiva de valores incontroversos na fase de execução. **Revista Julgar online**, 2009. Disponível em: <http://julgar.pt/wp-content/uploads/2014/06/AEFETIVIDADEDATUTELAJURISDICIONALEALEGISLA%C3%87%C3%83OBRASILEIRA.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2015

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOFF, Leonardo. **Saber Cuidar: Ética Do Humano-compaixão pela terra**. Petrópolis (RJ): Vozes, 1999. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/boff/boff\\_eticahumano.html](http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/boff/boff_eticahumano.html)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

BRASIL. Advocacia-Geral da União. Procuradoria-Geral da União. **Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas na PGU, Advocacia Geral da União** – Procuradoria Geral da União, Brasília, 2012. Disponível em: <[file:///C:/Users/Cliente/Downloads/cartilha\\_de\\_excelencia\\_no\\_atendimento\\_e\\_boas\\_praticas\\_na\\_pgu%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Cliente/Downloads/cartilha_de_excelencia_no_atendimento_e_boas_praticas_na_pgu%20(1).pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 20 mar. 2014.

\_\_\_\_\_. **Decreto-lei nº 5.378, de 23 fevereiro de 2005**. Institui o Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Emenda Constitucional n. 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei Complementar n. 35, de 14 de março de 1979.** Dispõe sobre a Lei Orgânica da Magistratura Nacional.100. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp35.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp35.htm)>. Acesso 9 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.906 de 4 de julho de 1994.** Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8906.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8906.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2015.

BRAGHITTONI, R. Ives. **O princípio do contraditório no processo.** Doutrina e prática. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

BRAUN, Paola Roos. **A imparcialidade do juiz no paradigma constitucional democrático.** Páginas do Direito. Disponível em: <<http://www.tex.pro.br/home/artigos/175-artigos-set-2013/4746-a-imparcialidade-do-juiz-no-paradigma-constitucional-democratico>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

CAMPANELLI, Luciana Amicucci. **Poderes instrutórios do juiz e a isonomia processual.** São Paulo: Juarez de oliveira, 2006. Disponível em:  
<[http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/bitstream/handle/2011/8240/Poderes\\_Instrut%C3%B3rios\\_do\\_Juiz.pdf?sequence=1](http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/bitstream/handle/2011/8240/Poderes_Instrut%C3%B3rios_do_Juiz.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 9 fev. 2015.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Pedido de Providências n. 1465, j. 04.06.2007.** Disponível em: <[www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)>. Acesso em: 15 jan. 2015.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional.** 6. ed. Coimbra: Almedina, 1993.

CAPELLETTI, Mauro. **Juízes Legisladores?** Trad. por Carlos Alberto Álvaro de Oliveira. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1993.

\_\_\_\_\_; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARVALHO, Amilton Bueno de. **Magistratura e direito alternativo.** 5. ed. Rio de Janeiro: Luam, 1997.

CARVALHO, Maximiliano Pereira. O papel social do Poder Judiciário na pós-modernidade. **Revista da EJUSE.** n. 18, 2013. Disponível em:  
<<http://www.diario.tjse.jus.br/revistaesemese/revistas/18.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo.** 9. ed. São Paulo: Malheiros, 1993.

CONSALTER, Helen Paiva. **Acesso ao Direito e a Democratização da Justiça na Assistência Jurídica Integral e Gratuita Contemporânea.** Marília: Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, 2008. Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciasSociais/Dissertacoes/consalter\\_hp\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciasSociais/Dissertacoes/consalter_hp_me_mar.pdf)>. Acesso em: 24 jun. 2013.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**. v. 51, n. 3, p. 40-73, Rio de Janeiro, 2000.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O Poder dos Juízes**. São Paulo: Saraiva, 1996.

DEMING, William Eduards. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento**. Salvador: JusPodivm, 2008.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A Instrumentalidade do processo**. 11. ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

\_\_\_\_\_. **A instrumentalidade do processo**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 1998.

DUARTE, Hugo Garcez; BARBOSA, Jadson de Oliveira. Uma análise sobre os conceitos de neutralidade e imparcialidade do juiz. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 115, ago 2013. Disponível em: <[http://ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=13524&revista\\_caderno=15](http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13524&revista_caderno=15)>. Acesso em 15 abr 2015.

DUBOIS, C. **Heidegger: introdução a uma leitura**. Trad. Bernardo Barros Coelho de Oliveira. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

ENTERRÍA, Eduardo Garcia de, FERNANDEZ, Tomás-Ramón. **Curso de direito administrativo**. Tradução Arnaldo Setti. São Paulo: RT, 1990.

FARIA, José Eduardo. **Justiça e conflito: os juízes em face dos novos movimentos sociais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991.

\_\_\_\_\_. **Os desafios do Judiciário**. n. 21. São Paulo: USP; Coordenadoria de Comunicação Social, 1994.

FILHO, Rodolfo Pampola. O mito da neutralidade do juiz como elemento de seu papel social. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 51, 1 out. 2001. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/2052>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

GOMES, Sérgio Alves. **Hermenêutica jurídica e Constituição no Estado de Direito Democrático**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

GUSMÃO, Maria Cristina Buarque de; OLIVEIRA, Rezilda Rodrigues. **O modelo da macro-estrutura organizacional: experiência da administração estadual pernambucana relato e análise de uma experiência**. Pernambuco: UFPE, 2007.

HEIDEGGER, Martin. **Ser e tempo**. Rio de Janeiro: Vozes; Universitária São Francisco; 2006.

\_\_\_\_\_. **Ser e tempo**. 12. ed. Trad. de Márcia Sá Cavalcante Schuback. Petrópolis: Vozes, 2002.

JAPIASSU, Hilton. **O mito da neutralidade científica**. Rio de Janeiro: Imago, 1975.

JORNAL BEIRA RIO. **À mulher de César não basta ser honesta, tem de parecer honesta**. Disponível em: <[http://www.jornalbeirario.com.br/page/noticia\\_detail.asp?cod=4151](http://www.jornalbeirario.com.br/page/noticia_detail.asp?cod=4151)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. **Justiça e Cidadania**, n. 18, 389-402, 1996. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2025/1164>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

KAUFMANN, Arthur. **Filosofia do Direito**. Trad. Do original alemão de 1997 por Antônio Ulisses Cortês. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 2004.

KELSEN, Hans; MACHADO, João Baptista. **Teoria pura do direito**. Saraiva, 1939.

LAGO, Lucy de Fátima Cruz. **Fale com o juiz**: Acesso à Justiça: uma nova prática pedagógica e participativa. Vitória: Instituto Innovare, 2010. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/projeto-fale-com-o-juiz-acesso-a-justica-uma-nova-pratica-pedagogica-e-participativa/>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

LIMA, Máriton Silva. A função jurisdicional e o Poder Judiciário no Brasil. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 12, n. 1643, 31 dez. 2007. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/9981>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. **Os Rituais Judiciários e o Princípio da Oralidade**: construção da verdade no processo civil brasileiro. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2008.

MACHADO, Antônio Alberto. **Ensino jurídico e mudança social**. Franca/SP: UNESP-FHDSS (Faculdade de História, Direito e Serviço Social), 2005.

MADEIRA, Dhenis Cruz. **Processo de conhecimento e cognição**. Curitiba: Juruá, 2008.

MAGALHÃES FILHO, Glauco Barreira. **Hermenêutica e unidade axiológica da constituição**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2004.

MARCATO, Antonio Carlos. A imparcialidade do juiz e a validade do processo. **Jus Navigandi**, Teresina, ano, v. 6, 2008. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/3021/a-imparcialidade-do-juiz-e-a-validade-do-processo#ixzz3RHEEodhX>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

MEDINA, Patrícia. **A Relação homem-natureza, a fenomenologia do cuidar e a dimensão formativa**. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2011. Disponível em: <[https://ppge.fe.ufg.br/up/6/o/Arquivo\\_1\\_Tese\\_Patr%C3%ADcia\\_Medina.pdf?1335463790](https://ppge.fe.ufg.br/up/6/o/Arquivo_1_Tese_Patr%C3%ADcia_Medina.pdf?1335463790)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. **Imparcialidade**: reflexões sobre a imparcialidade do juiz. Blumenau: Revista Jurídica, 1998.

MORO, Luís Carlos. **Onde está a razoabilidade**: Como se pode definir a razoável duração do processo. Consultor Jurídico. 2005. Disponível em: <<http://conjur.estadao.com.br/static/text/32536,1>>. Acesso em: 31 mar. 2015.

NALINI, José Renato. **A rebelião da toga**. São Paulo: Millennium, 2008.

\_\_\_\_\_. **Ética da magistratura**. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2010.

\_\_\_\_\_. **Ética da magistratura**: comentários ao código de ética da magistratura nacional. Brasília: CNJ, 2012.

\_\_\_\_\_. Justiça e cidadania. In: PINSKY, Jaime (organizador). **Práticas da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2004.

\_\_\_\_\_. **O juiz e o acesso à justiça**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

\_\_\_\_\_. **O Recrutamento e o preparo dos juízes**. São Paulo: RT, 1992.

NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo civil na constituição federal**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

\_\_\_\_\_; NERY, Rosa Maria de. **Princípios do Processo na Constituição Federal**. Processo civil, penal e administrativo. 9. ed. São Paulo: RT, 2009.

NUNES, Dierle José Coelho. **O princípio do contraditório**. Boletim Técnico da Escola Superior de Advocacia da OAB/MG v.1., série participativa. Belo Horizonte, jan-jun/2004.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro de. **Do formalismo no processo civil**. São Paulo: Saraiva, 1997.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração universal dos direitos humanos**. Disponível em: <[http://www.onu-brasil.org.br/documentos\\_direitoshumanos.php](http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php)>. Acesso em: 18 jan. 2015.

\_\_\_\_\_. **Pacto internacional de direitos civis e políticos**. 1966. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/sip/onu/doc/pacto2.htm>>. Acesso em: 18 jan. 2015.

PEREIRA FILHO, Benedicto Cerezzo. **O poder do juiz**: ontem e hoje. Congresso de pós-graduação em Direito. 2005. Disponível em: <[http://myrtus.uspnet.usp.br/pesqfdrp/portal/professores/cerezzo/pdf/poder\\_juiz.pdf](http://myrtus.uspnet.usp.br/pesqfdrp/portal/professores/cerezzo/pdf/poder_juiz.pdf)>. Acesso em: 12 jun. 2013.

PAVINATO, Gerson Antonio. **Fale com o juiz**. Estância Velha-RS: Instituto Innovare, 2006. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/fale-com-o-juiz-1742/print/>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Reforma do Estado para a Cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional**. Brasília: ENAP; São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. Uma reforma gerencial da Administração Pública no Brasil. *Revista do Serviço Público*, jan-mar 1998, ano 49, número 1. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/360>>. Acesso em: 15 mai. 2015.

PINHO, Débora. Matéria: Judiciário e Congresso são as instituições que mais geram desconfiança. **Revista Consultor Jurídico**, 10 de novembro de 2003. Disponível em: <[http://www.conjur.com.br/2003-nov-0/pesquisa\\_revela\\_pensa\\_sociedade\\_instituicoes](http://www.conjur.com.br/2003-nov-0/pesquisa_revela_pensa_sociedade_instituicoes)>. Acesso em: 24 jun. 2013.

PINSKY, Jaime. **Práticas de cidadania**. São Paulo: Contexto, 2004.

PRADO, Lídia Reis de Almeida. **O juiz e a emoção: aspectos da lógica da decisão judicial**. Campinas: Millenium, 2013.

RAMIRO, Caio Henrique Lopes. **Imparcialidade e Neutralidade: identidade?** 2008. Disponível em: <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/25405-25407-1-PB.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

ROCHA, José Cláudio; ALVES, Cristiano Cruz. O acesso à justiça: ao Poder Judiciário ou à ordem jurídica justa? *Meritum. Revista de Direito da Universidade FUMEC*, v. 6, n. 1, Belo Horizonte, p. 133-161, 2011.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. Rio de Janeiro: Acadêmica, 1994.

ROVER, Tadeu. **Regulamentação para audiência entre juiz e advogado divide opiniões**. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-jul-30/regulamentacao-audiencia-divide-juizes-advogados>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

SALES, Catarina Aparecida. O ser-no-mundo e o cuidado humano: concepções heideggerianas. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 16, n. 4, p. 563-568, 2008.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 24. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. **Processo e ideologia: o paradigma racionalista**. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

SOUSA, Isabella Saldanha de; GOMES, Magno Federici. **A Efetividade do Processo e a Celeridade do Procedimento dos Princípios Constitucionais do Contraditório, da Ampla Defesa e da Isonomia: O Mito da Urgencialidade**. Disponível em: <[http://www.conpedi.org.br/manuel/arquivos/anais/salvador/isabella\\_saldanha\\_de\\_sousa.pdf](http://www.conpedi.org.br/manuel/arquivos/anais/salvador/isabella_saldanha_de_sousa.pdf)>. Acesso em: 31 mar 2015.

SOUSA, José Edson Fernandes de. **Qualidade no Serviço Público**: um estudo de caso no Fórum da Comarca de Patos, PB. 2014. Disponível em: <[http://www.convibra.org/upload/paper/2014/38/2014\\_38\\_9413.pdf](http://www.convibra.org/upload/paper/2014/38/2014_38_9413.pdf)>. Acesso em: 9 abr. 2015.

SOUZA, Artur César de. **A parcialidade positiva do juiz**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

\_\_\_\_\_. **A “Parcialidade Positiva” do Juiz e o Justo Processo Penal** - Nova leitura do princípio da (im)parcialidade do juiz em face do paradigma da “racionalidade do outro”. Tese (Doutorado em Direito). Universidade Federal do Paraná. Curitiba-PR. 2005. Disponível em: <<http://dspace.c3sl.ufpr.br:8080/dspace/bitstream/handle/1884/3046/artur.PDF?sequence=1&sAllowed=y>>. Acesso em: 16 abr 2015.

STF. Supremo Tribunal Federal. **ADIN 4330/DF**. 2009. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?incidente=3790644>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. **HC: 206706 RR 2011/0109255-0**, Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 27/09/2011, T6 - SEXTA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/03/2012. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/42287412/djmt-12-11-2012-pg-154>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

\_\_\_\_\_. Coordenadoria e Editoria de Imprensa. **Matéria**: Vidigal, pesquisa da OAB comprova desconhecimento da população sobre o Poder Judiciário. Sala de Notícias, 13 de novembro de 2003. Disponível em: <[http://www.stj.gov.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=368&tmp.texto=73868](http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=368&tmp.texto=73868)>. Acesso em: 24 jun. 2013.

\_\_\_\_\_. **Vidigal**: pesquisa da OAB comprova desconhecimento da população sobre Poder Judiciário. 2003. Disponível em: <[http://ns2.stj.gov.br/portal\\_stj/objeto/texto/impressao.wsp?tmp.estilo=&tmp.area=368&tmp.texto=73868](http://ns2.stj.gov.br/portal_stj/objeto/texto/impressao.wsp?tmp.estilo=&tmp.area=368&tmp.texto=73868)> Acesso em: 10 abr. 2015.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. A formação do juiz contemporâneo. **Revista CEJ**, v. 2, n. 4, p. 96-102, Brasília, 1998. Disponível em: <<https://www2.cjf.jus.br/ojs2/index.php/revcej/article/viewArticle/139/215>> . Acesso em 14 abr. 2015.

TJ-PA. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. **APELACAO CIVEL**: AC 200730010242 PA 2007300-10242, Relator: LEONARDO DE NORONHA TAVARES, Data de Julgamento: 30/07/2009. Disponível em: <<http://tj-pa.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7246595/apelacao-civel-ac-200730010242-pa-2007300-10242>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

TJ-RJ. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Embargos Infringentes e de Nulidade nº 0332702-35.2011.8.19.0001**. Relator: DES. SIRO DARLAN DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 03/07/2012, SÉTIMA CAMARA CRIMINAL. Disponível em: <[www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID](http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID)>. Acesso em: 15 jan. 2015.

TRF. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. **RE 340111 AgR / RS - RIO GRANDE DO SUL; AG.REG.NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO; DJ 16/02/2004; p. 00073.** Disponível em: <[web.trf3.jus.br/diario/consulta/BaixarPdf/8970](http://web.trf3.jus.br/diario/consulta/BaixarPdf/8970)>. Acesso em: 15 jan. 2015.

TRISTÃO, Ivan Martins; FACHIN, Zulmar. O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos. **Scientia Iuris**, v. 13, p. 47-64, Londrina, 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/4001>>. Acesso em 13 abr. 2015.

VIEIRA, Sérgio Túlio Santos. A Relevância da Função Jurisdicional e do Processo como seu Instrumento. **Revista da EMERJ**, v. 13, n. 51, p. 176, 2010. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista51/Revista51\\_178.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista51/Revista51_178.pdf)>. Acesso em: 10 jan. 2015.

ZAFFARONI, Eugenio Raúl. **Poder Judiciário: crise, acertos e desacertos.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

**APÊNDICES**

## APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO AO MAGISTRADO



### MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS PESQUISA

#### ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO TOCANTINENSE

#### QUESTIONÁRIO AO MAGISTRADO

1. O magistrado atende as partes pessoalmente, fora da audiência?

- ( ) Sempre que procurado  
 ( ) Nunca  
 ( ) Em casos excepcionais

2. Quais são ao casos excepcionais, caso tenha marcado esta opção? Marque quantas forem necessárias:

- ( ) Caso de liminares  
 ( ) Processos muito antigos  
 ( ) Quando a parte diz que é urgente  
 ( ) Quando a parte está sem advogado constituído  
 ( ) Quando a parte é representada por defensor público  
 ( ) Casos de grande relevância na comarca  
 ( ) ) Outros casos:

3. Como é realizado o atendimento? Marque as opções que o magistrado utiliza na prática:

- ( ) Marca horário para atender as partes  
 ( ) Atende quando é possível durante os seus afazeres  
 ( ) há tempo determinado para cada atendimento  
 ( ) há número determinado de atendimentos por dia/semana/mês

atende a parte somente com a presença de terceiros na sala

atende após triagem da assessoria

( ) outras

práticas: \_\_\_\_\_

4. O atendimento em gabinete gera resultados positivos para o processo?

Na maioria dos casos

À vezes

Nunca

5. O atendimento pelo magistrado pode influenciar no resultado final do processo?

Sim

Não

6. O atendimento pelo magistrado pode agilizar o andamento do processo?

Sim

Não

7. O atendimento em gabinete prejudica a produtividade do magistrado?

Sim

Não

8. o atendimento em gabinete ofende o contraditório?

Sim

Não

9. Havendo o atendimento em gabinete, este deveria ser disponibilizado para a outra parte?

Sim

Não

10. O atendimento em gabinete pode afetar a imparcialidade do juiz?

Sim

Não

11. o que acha da gravação/filmagem e disponibilização em cartório, deste atendimento?

---

---

---

12. Considerando a produtividade do magistrado computada pelo sistema de pontuação, a pontuação dos atendimentos realizados incentivaria o magistrado a realizar o atendimento, mesmo não havendo obrigatoriedade?

---

---

---

13. É a favor ou contra o atendimento? Como deve ser realizado?

---

---

---



**MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM PRESTAÇÃO  
JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, \_\_\_\_\_,  
vara/comarca \_\_\_\_\_ abaixo  
assinado, concordo em participar da pesquisa intitulada **O Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense**, que será realizada nas comarcas do Estado do Tocantins e que tem como principal objetivo trazer embasamento para o trabalho científico intitulado **ATENDIMENTO PESSOAL AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO TOCANTINENSE: UMA ANÁLISE À LUZ DA FUNÇÃO SOCIAL DO PODER JUDICIÁRIO E DA MAXIMIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**. Estou ciente de que responderei perguntas relacionadas ao tema acima referido e que a entrevista será registrada em questionário de papel ou e-mail. Fui informado que a acadêmica pesquisadora manterá sigilo absoluto sobre as informações, assegurará o meu anonimato quando da publicação dos resultados da pesquisa, além de me dar permissão de desistir, em qualquer momento, sem que isto me traga qualquer prejuízo. A pesquisa oferece benefícios porque servirá de meio de divulgação da minha realidade profissional e servirá para fundamentar uma mudança de paradigma sobre o tema. Fui informado(a) que posso indagar ao entrevistador/pesquisador se desejar fazer alguma pergunta sobre a pesquisa, pelo telefone (63) 33691168. A pesquisa será acompanhada pela Mestre Patrícia Medina, professora da UFT. Esta pesquisa corresponde e atende às exigências éticas e científicas indicadas na Res. CNS 466/2012 que contém as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Este termo de consentimento será guardado pela pesquisadora e, em nenhuma circunstância, ele será dado a conhecer a outra pessoa.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do(a) participante \_\_\_\_\_

**APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO AOS JURISDICIONADOS**

**MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM PRESTAÇÃO  
JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS  
PESQUISA  
O ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO  
TOCANTINENSE**

**QUESTIONÁRIO AOS JURISDICIONADOS**

1. Você já tentou ser atendido pelo juiz para falar de seu processo em andamento?

Sim

Não

2 Se sim, você conseguiu o atendimento desejado?

Sim

Não

3. O que pretendia ao procurar o juiz? Poderá ser escolhida mais de uma alternativa

Pedir explicações sobre o processo, por não ter conseguido falar com o advogado

Confirmar as informações passadas pelo advogado

Caso de urgência que aconteceu no meio do processo e não está nos documentos

Pedir para agilizar o andamento de processo parado há algum tempo

O advogado lhe indicou que procurasse o juiz

Informar alguma atitude que a outra parte vem tomando e que lhe esta prejudicando

Outros Quais?

---

---

4. Quais as dificuldades enfrentadas para ser atendido pelo juiz? Poderá ser escolhida mais de uma alternativa

- Não sabia que poderia solicitar ser atendido pelo juiz
- Não há marcação de horário e é necessário ficar esperando muito tempo
- Não há garantia alguma de que o juiz irá atender
- Difícil encontrar o juiz no Fórum
- O juiz não atende a parte sem estar com seu advogado
- Lhe disseram que não era possível falar com o juiz, sem muitas explicações
- Outros Quais?

---

---

---

5. Você já conseguiu algum resultado ou maior agilidade no processo em razão de ter sido atendido pelo juiz em gabinete?

- Sim
- Não

Qual resultado?

---

---

---

6. Você ficaria preocupado se a parte com quem litiga tivesse uma reunião com o juiz sem que soubesse o que trataram em tal reunião?

- Sim
- Não

Por quê?

---

---

---

---

7. O que você acharia se o atendimento fosse gravado/filmado e disponibilizado para a outra parte?

---

---

---

8. Ser atendido e ouvido pelo juiz traz maior tranquilidade, mesmo que não haja qualquer resultado prático no processo?

- Sim  
 Não  
 o que importa é o resultado no processo

9. Seria suficiente que o juiz atendesse o seu advogado ao invés de atendê-lo pessoalmente?

- Sim  
 Não

Por quê?

---

---

---

10. Você é a favor ou contra o atendimento reservado de uma das partes do processo:

- a favor  
 contra

11. No seu entendimento como poderia ser um atendimento justo e satisfatório?

---

---

---



**MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM PRESTAÇÃO  
JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, \_\_\_\_\_,  
vara/comarca \_\_\_\_\_ abaixo  
assinado, concordo em participar da pesquisa intitulada **O Atendimento ao Jurisdicionado pelo Magistrado Tocantinense**, que será realizada nas comarcas do Estado do Tocantins e que tem como principal objetivo trazer embasamento para o trabalho científico intitulado **ATENDIMENTO PESSOAL AO JURISDICIONADO PELO MAGISTRADO TOCANTINENSE: UMA ANÁLISE À LUZ DA FUNÇÃO SOCIAL DO PODER JUDICIÁRIO E DA MAXIMIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**. Estou ciente de que responderei perguntas relacionadas ao tema acima referido e que a entrevista será registrada em questionário de papel ou e-mail. Fui informado que a acadêmica pesquisadora manterá sigilo absoluto sobre as informações, assegurará o meu anonimato quando da publicação dos resultados da pesquisa, além de me dar permissão de desistir, em qualquer momento, sem que isto me traga qualquer prejuízo. A pesquisa oferece benefícios porque servirá de meio de divulgação da minha realidade profissional e servirá para fundamentar uma mudança de paradigma sobre o tema. Fui informado(a) que posso indagar ao entrevistador/pesquisador se desejar fazer alguma pergunta sobre a pesquisa, pelo telefone (63) 33691168. A pesquisa será acompanhada pela Mestre Patrícia Medina, professora da UFT. Esta pesquisa corresponde e atende às exigências éticas e científicas indicadas na Res. CNS 466/2012 que contém as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Este termo de consentimento será guardado pela pesquisadora e, em nenhuma circunstância, ele será dado a conhecer a outra pessoa.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do(a) participante \_\_\_\_\_