

REALIDADE DO USUÁRIO AO ACESSAR A JUSTIÇA E AS DIFICULDADES ENFRENTADAS

Lizandra Elias de SOUZA¹
Valderes Maria ROMERA²

RESUMO: O artigo apresentado aborda como é o atendimento na Defensoria Pública de Presidente Prudente e qual é a realidade dos usuários enquanto provedor de seu direito, visando ter um olhar das demandas que eles trazem e uma breve relação mais crítica da condição de vida em que o usuário se encontra ao reivindicar seu direito. Será feita uma análise com sua realidade de vida, busca entender o porque na maioria das vezes o público que busca pelo serviço estão em situação de risco ou vulnerabilidade e se existe este olhar crítico dentro das outras profissões, pois todos os profissionais precisam conhecer o seu usuário, além de lidar com a demanda é preciso conhecer a realidade de quem esta buscando o direito. Este estudo aborda também sobre a existência da burocracia institucional, de que forma ela atrapalha o acesso em seus pequenos detalhes. Pois ao conhecer a realidade do usuário, conhecer suas fragilidades é significativo acabar com qualquer tipo de burocracia, seja ela na forma do atendimento interpessoal ou institucional.

Palavras-chaves: Acesso à justiça. Direitos. Vulnerabilidade. Atendimento humanizado. Escuta qualificada.

1 INTRODUÇÃO O presente artigo discute a realidade de vida do usuário no momento em que ele busca por um atendimento jurídico. Aborda as dificuldades que ele encontra no acesso a justiça, sentimentos que ele expressa ao ser atendido e como é a conduta dos profissionais em relação ao atendimento.

Tem como finalidade conhecer a condição de vida dos usuários para que se possa saber lidar com suas dificuldades, pois a maior parte das pessoas que buscam por este serviço público de assistência jurídica, são pessoas em situação de risco e vulnerabilidade. Por este motivo este presente estudo pontua a visão crítica do Assistente Social, do Defensor Público, Psicólogo e o Advogado, para com os usuários, mostrando se existe este olhar amplo sobre a realidade ao lidar com as demandas apresentadas, dentro deste olhar crítico vai ser debatido se durante os atendimentos aos usuários existe flexibilidade, se os profissionais conseguem ser transigentes.

¹ Discente do 5º termo do curso de Serviço Social, no Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente – SP. E-mail: lizandraeds@gmail.com

² Docente do curso de Serviço Social no Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente – SP.

Aponta se a história do usuário é valorizada, mostrando que flexibilidade precisa existir. É discutido sobre a importância de não ser completamente objetivo durante um atendimento. Pois como citado a cima, é primordial conhecer a realidade do usuário enquanto provedor de seu direito, para evitar qualquer tipo de dificuldade no acesso.

Durante o estudo sera considerado a situação do usuário, pois um dos focos principais é discutir a linha de atendimento humanizado, independente da situação isso precisa acontecer. Mas o que é destacado é a forma fragil que o usuário se encontra, muitas vezes ate sem esperança, almeja que seu problema seja resolvido sem ao menos ter ideia de como sera feito e se de fato tera justiça, por isso o atendimento humanizado é fundamental. Precisa existir para todas as pessoas, principalmente quando estão diante a situações difíceis. Ao contar seu problema e almejar o atendimento jurídico na maioria das vezes o usuário expressa diversos sentimentos, e o profissional dentro do atendimento humanizado, igualitario com respeito e consideração precisa saber lidar com esses sentimentos.

De forma geral este artigo engloba a análise de atendimentos do órgão público citado, a visão crítica dos profissionais, os diversos conhecimentos que são articulados entre eles, a burocracia institucional e seus empedimentos, a situação em que o usuário se encontra ao reivindicar seu direito, discutindo sua realidade e se existe compreensão de suas demandas sem que haja obstáculos para acessar a justiça. Pontuando que, dentro de tudo a ser discutido o foco maior é conhecer o público atendido, e atribuir a eles o devido direito de ter acesso a justiça sem obstáculos, com orientações e informações necessarias.

2 Atribuições da Defensoria Pública e as barreiras enfrentadas pelo usuário

O usuário que procura pelos serviços da Defensoria Pública, reivindica o acesso a justiça gratuito, buscando resolução de algum problema que na qual possa ser judicializado, pode ser pela falta de acesso a algum direito,

por algum direito violado ou pela ausência de alguma Política Pública. Abrangem, direitos individuais ou coletivos e o foco principal é acessar a justiça, sendo ela um direito de todos, independente de qualquer circunstância.

A Defensoria Pública tem como dever atender as pessoas de forma igualitária garantindo o direito de todas sem nenhuma discriminação, preconceito ou indiferenças, disponibilizando os serviços jurídicos gratuitos. Realiza promoções e prevenções com debates, palestras, bate papos, panfletos informativos e ilustrativos possibilitando uma aproximação e interação com os usuários. Normalmente esses movimentos são feitos dentro do órgão com aqueles que estão presentes. Tem como objetivo sensibilizar as pessoas sobre seus direitos violados e as informarem o que fazer para acessar o serviço jurídico.

Ao acessar os serviços jurídicos podemos observar que abre um leque de demandas podendo assim, garantir outros direitos, pois as vezes os usuários não têm o conhecimento ou as informações completas, na maioria das vezes vai para resolver apenas uma demanda e acaba resolvendo outras.

Quando falamos de informação ou falta dela, podemos observar que mesmo o acesso a justiça seja de forma integral, ainda nos dias de hoje existem grupos de pessoas que enfrentam barreiras para acessar.

O aspecto **informativo** e **econômico** são ainda grandes barreiras enfrentadas. A falta de informação é prejudicial para as pessoas, em qualquer situação de sua vida, principalmente quando esta pessoa está com algum direito violado e não sabe o que fazer para solucionar ou lutar por ele.

Existem lugares que as pessoas ainda sofrem com a falta de informação, não tendo muitas vezes acesso a internet, rádios, livros, entre outras fontes, esses lugares são na maioria das vezes são lugares carentes.

O segundo aspecto dado como barreira no acesso a justiça é o econômico, segundo o jurista Mauro Cappelletti, diz que o custo das ações é muito alto e se torna ainda mais dificultoso, e dependendo do que voce pleiteia não compensa o valor pago. Isso afeta os mais pobres, além de não ter a informação necessária para saber o que fazer ao acessar a justiça também não tem na maioria das vezes condições econômicas.

”Outros obstáculos ainda presentes á realização do acesso á justiça pode ser detectado nas barreiras culturais e psicológicas. É flagrante que as pessoas que possuem maior grau de instrução são as que aciona o Estado. Ao passo que as pessoas mais pobres sentem-se intimidadas pelos ambientes sempre formais do poder Judiciário, além, de se sentirem envergonhadas a postularem direitos individuais e/ou coletivos e difusos. Neste sentido Cappelletti e Garth explicam que litigantes habituais levam vantagens sobre litigantes eventuais, seja em virtude da desmistificação da justiça totalmente inacessível ou em virtude de possíveis simpatias desenvolvidas entre estes e aqueles que julgam”. (Mauro Cappelletti. Dezembro de 2011.)

O acesso a justiça é muito importante, e precisamos lembrar que é obrigação do Estado promover esses meios. Na questão econômica, entendemos que também falta recursos para custear a própria vida, imagina para arcar com despesas de uma ação. A questão da pobreza é muito forte no Brasil, a situação da vulnerabilidade é grande, por este motivo ainda tem pessoas com dificuldades extremas no acesso, não tem recursos suficientes, não conseguem se locomover, não tem um conhecimento de seus direitos. No início a Defensoria Pública foi criada através de movimentos sociais por necessidades da maioria, em precisar da assistência jurídica. Conseguimos ter acesso por meios de lutas, mas ainda esta em andamento para ser algo integral de todos.

2.1 O fluxo de atendimento na Defensoria Pública

O usuário que chega para ser atendido passa por uma acolhida pelos funcionários que trabalham no órgão, até chegar ao profissional que escutara sua demanda, este processo de cadastro e primeiro atendimento é chamado de triagem. Ao preparar o usuário para este processo podemos já de início detectar quais suas dificuldades, como já falado anteriormente o usuário procura a Defensoria Pública para resolução de algum problema, podendo ele ser judicializado ou mesmo para tirar as orientações necessárias.

E ao ser atendido ele conta seu problema em busca de orientação, porque não sabe o que fazer e nem como será resolvido.

Ao contar sua história e relatar as demandas, notamos que o usuário expressa uma explosão de sentimentos, pontuamos que todos esses sentimentos seja fruto de sua situação de vida. Muitas vezes aflitos, ansiosos, triste paciente ou nervosos, confessam de forma clara o que necessitam. Por este motivo conseguimos dentro dos atendimentos até esclarecer outras

demandas sem dificuldades apenas ao ouvir o usuário. É muito importante que os profissionais saibam separar as particularidades de cada um, valorizando a história do usuário, e procurar não ser 100% objetivo, saber ouvir o que o usuário tem a dizer.

“São muitos os sentimentos que antecedem a entrevista e que permanecem durante o seu desenvolvimento. Sentimentos que exprimem as condições de vida dos usuários e, ao mesmo tempo, suas expectativas em relação ao atendimento profissional. É comum criarem expectativas sobre o que lhes será perguntado, como devem portar-se, se terão respostas para as suas necessidades, se conseguirão ou não acessar os serviços... O fato é que em geral, chegam apreensivos, e os sentimentos que se manifestam na entrevista devem ser trabalhados pelo Assistente Social”. (Lindamar Alves Faerman Junho de 2014. Dr em Serviço Social – Puc/Sp)

O Assistente Social trabalha nesta questão de sentimentos dentro dos limites de sua competência, ele consegue compreender o problema dentro de uma situação em que o usuário apresenta “emoção”, consegue lidar, ouvir e trabalhar. Dentro deste trabalho de articulação ele atua também em meio da burocracia institucional, que por muitas vezes atrapalha o atendimento nos detalhes, a falta de algum documento pode ser um motivo para o usuário retornar diversas vezes, e para que isso não aconteça o profissional tenta articular, fazendo mediações com os supervisores, tentando conversar para que a pessoa atendida não precise retornar diversas vezes.

Sobre o conjunto de ações interdisciplinares, notamos que nem todos os profissionais precisam separar as particularidades do usuário, e quando se trabalha com pessoas em situação de risco ou vulnerabilidade é preciso ter esta compreensão do todo, ser maleável, compreensivo e não 100% objetivo. Pois assim conseguimos atuar diretamente na demanda e descobrir até mais do que ele veio trazer.

3 Usuário como autor principal no desenvolvimento dos atendimentos

Conseguimos compreender que o processo de atendimento realizado na Defensoria Pública, seja para judicializar ou até mesmo para dar uma orientação ao usuário em favor de seu direito, a presença do usuário e tudo

o que ele relata é fundamental. A forma em que ele se expressa e explica o problema é a parte mais importante que podemos ter, pois contribui na resolução de seu problema, valorizar o que ele traz é o que faz sentido no andamento da ação ou no caminhar da própria vida do cidadão. Se fossemos pensar em um bolo, o usuário atendido seria a cereja. É a partir de sua fala que conseguimos encaixar as peças, a partir de sua fala e de sua disponibilidade para contribuir com o processo, além de trazer a demanda o usuário as vezes precisa seguir alguma orientação, seja ela com documentação que precisa prover ou seja ela para obter mais informações necessárias.

O objetivo deste parágrafo é analisar a importância do indivíduo como principal caminho para a resolução de seu problema e discutir se ao contar seu problema o usuário está 100% protegido em relação ao sigilo e se o usuário se sente a vontade em falar sobre sua demanda. O que mais precisamos tomar cuidado é, ao buscar conhecimento não invadir a privacidade do outro, ele precisa se sentir a vontade em falar, por isso o que precisa prevalecer é o respeito para com o usuário.

Como se sabe, o sigilo profissional ----- a guarda de informações obtidas em razão do exercício profissional, de tudo aquilo que lhe foi confiado como sigilo, ou o que veio a ser conhecido devido seu estatuto profissional ----- está previsto em muitos dispositivos legais (a Constituição Federal brasileira, o Código Penal, o Código Civil, o Código de Processo Penal, a Lei das Contravenções Penais e o Código de Processo Civil). Constitucionalmente, ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo, senão em virtude da lei, e que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Esse entendimento norteia os dispositivos legais que se referem ao sigilo profissional, em particular o sigilo médico. (Simone Sobral Sampaio e Felipe Wingeter Rodrigues Artigo. Março de 2014 p.88-89)

Para que o usuário se sinta a vontade é preciso que o profissional tenha gestos simples na hora do atendimento, como fechar a porta, chama-lo pelo nome, não atender telefone, voltar toda sua atenção para o atendimento. O sigilo profissional como citado a cima é guardar e proteger informações, sendo dever do profissional fazer isso. Na maioria das vezes as pessoas não se sentem a vontade de falar sobre suas necessidades, até porque nem sempre elas sabem que a necessidade dela é um direito violado. E por isso não tem facilidade em contar, mas com esses gestos do profissional para deixar a pessoa a vontade ele pode contribuir muito com o resultado. Ser no mínimo mais humano também,

não deixar que use de autoridade mas sim fazer um atendimento humanizado, com respeito. Pode contribuir muito para o desenvolver do atendimento para que o acesso a justiça do usuário seja realizado com sucesso sem restrições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho nos trouxe como conhecimento e aprimoramento ter um olhar mais crítico da situação dos usuários que buscam por seus direitos na área jurídica, mostrando suas dificuldades de acesso e suas particularidades como algo a ser trabalhado. Pois são expressas na hora do atendimento e acontecer o atendimento humanizado e valorizar a história do usuário é essencial. Este estudo foi realizado dentro do campo de estágio do Serviço Social, sucedido dentro da área jurídica Defensoria Pública.

O que pontuamos durante todo o estudo é a forma em que o usuário é atendido, sua realidade de vida, a forma em que ele se expressa trazendo suas dificuldades dentro de seus sentimentos e a atuação dos demais profissionais com conhecimentos distintos. Concluímos que tratar as pessoas de forma mais humana é um ato simples e muitas vezes difícil de ser compreendido. Porém, é preciso existir principalmente quando se trata de pessoas em risco ou vulnerabilidade com direitos violados. O que nos deixa claro também é a própria realidade do país, pois ainda hoje existem dificuldades em acesso a justiça, dificuldades em lutar pelos próprios direitos. Que a burocracia institucional impede sim nos detalhes, ela existe e esta presente nos órgãos públicos, se tornando uma luta constante dos Assistentes Sociais para quebrar essas barreiras e articular dentro desses detalhes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” DE PRESIDENTE PRUDENTE. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**, 2019 – Presidente Prudente.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, **Acesso á Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

FAERMANN, Lindamar. **A processualidade da Entrevista no Serviço Social**. p.317. Junho 2014.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social**. In: Revista Serviço Social e Sociedade n. 62 São Paulo: Cortez, 2000

Conteúdo Jurídico. Disponível em:

<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/27396/as-dificuldades-do-acesso-a-justica> Acesso em: 05 de Março de 2019