

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI  
**QUELSON CHERUBIM FLORES**

**A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA NA DEFENSORIA  
PÚBLICA NA CIDADE DE SÃO PAULO**

São Paulo  
2010

**QUELSON CHERUBIM FLORES**

**A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA NA DEFENSORIA  
PÚBLICA NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Professora Dra. Sênia Regina Bastos.

São Paulo  
2010

**QUELSON CHERUBIM FLORES**

**A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA NA DEFENSORIA  
PÚBLICA NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Professora Dra. Sênia Regina Bastos.

Aprovado em

---

---

---

São Paulo  
2010

Dedico esta pesquisa aos meus pais, pessoas humildes e batalhadoras e a todos que estiveram ao meu lado, em especial ao amigo Paulo Lima que, com paciência, estava sempre disposto para discutir a produção dos textos, do início até a etapa final da minha pesquisa. Para mim isso significa, em outras palavras, Hospitalidade.

## AGRADECIMENTOS

Fico inquieto, neste momento, porque são várias as pessoas que participaram de cada passo para a concretização desse sonho.

Primeiramente, a Deus que me fortalece a cada dia e nunca me abandonou mesmo em momentos tão difíceis.

Aos professores do curso que demonstraram preocupação e carinho com cada aluno, e que ampliaram meus horizontes e me enriqueceram com seu conhecimento.

Aos amigos que fiz no decorrer do curso e que sempre me acolheram com seu ombro amigo, em especial César Villaça, Giovana, Mirian Lona, Sérgio Moliterno, Stain, Suzana e Cislene.

À amiga Alessandra que sempre se mostrou solícita para resolver qualquer situação.

Às professoras Marielys e Maria do Rosário, dedicadas, amáveis e mulheres incríveis, não só como profissionais, mas também como pessoas.

A professora Elisabete Wada por sua dedicação ímpar e amor ao curso.

Em especial ao amigo Marcos Bernardini que, sem dúvida, foi um pilar em vários momentos, e com sabedoria e bom humor esteve ao meu lado nessa etapa.

À minha orientadora Dra. Sênia Regina Bastos que contribuiu de forma brilhante com seus ensinamentos e disponibilidade para conversas e numerosas orientações.

À professora Mariarosa Gonçalves que sempre esteve ao meu lado, motivando-me com sua alegria e carinho, e mesmo diante de tanto trabalho se preocupou com a minha pesquisa.

À professora Camyla Calixto Amêndola que também sempre esteve disposta a atender às minhas solicitações e demonstrar que devemos nos dedicar à pesquisa e nos tornarmos profissionais mais qualificados.

E a todos aqueles que, por ventura, não foram citados, mas que de alguma forma fazem parte da minha vida.

## RESUMO

Dádiva e hospitalidade são atributos da relação e interação entre pessoas que, evidentemente, se dão num tempo e num espaço determinado. Esta pesquisa objetiva relacionar hospitalidade e dádiva no serviço gratuito prestado pela Defensoria Pública de São Paulo (DPSP), a partir da ótica daquele que se socorre do judiciário. A hospitalidade depende tanto do servidor quanto do cidadão atendido, bem como do espaço onde acontece e da qualidade dos serviços prestados pelos diversos setores. Ao se analisar a prestação de assistência judiciária gratuita, a reflexão da hospitalidade ultrapassa a característica da cordialidade, incide sobre a prática de perceber a alteridade, conviver com as diferenças do outro e prestar a assistência esperada. Para um melhor entendimento deste universo, buscou-se compreender como se dá o acesso à justiça a essa parcela da população, bem como perceber as limitações do exercício da cidadania, a abordagem do universo que fundamenta a assistência gratuita e, especialmente a indagação acerca do respeito à alteridade, ao acolhimento e a constituição de vínculos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de tipo exploratório e descritivo, realizada com 15 assistidos, bem como da observação das instalações da sede da Regional Central da Capital. Apesar das precárias instalações, os entrevistados analisam de maneira positiva a atuação da DPSP.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Dádiva. Cidadania. Assistência judiciária gratuita. Acesso à justiça.

## **ABSTRACT**

The Gift and hospitality are attributes of the relationship and interaction between people that, evidently, happens at a particular time and space. This research aims to relate the hospitality and gift on the free service provided by the Public Defender of São Paulo (DPSP), from the perspective of the one who is helped by the judiciary. The hospitality depends on both the server and the citizens served, as well as the space where it happens and the quality of services provided by the various sectors. When analyzing the provision of free judiciary assistance, the reflexion of hospitality surpasses the spectrum of cordiality, concerns the practice of perceiving otherness and also live with the differences and provide the desired assistance. For a better understanding of this universe, we have to understand how the access to justice happens to this portion of the population, and realize the limitations of citizenship, the approach of the universe that supports the free assistance and especially the inquiry about the respect for otherness, for the reception and the establishment of relationships. This is a qualitative reasearch, of the exploratory and descriptive kind, performed with 15 assisted people, as well as the observation of the headquarters facilities of the Central Regional of the Capital. Despite the poor facilities, the respondents positively analyze the performance of the DPSP.

**Keywords:** Hospitality. The Gift. Citizenship. Free judiciary assistance. Access to justice.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

DP – Defensoria Pública

DPSP – Defensoria Pública de São Paulo

NHABURB - Núcleo de Habitação e Urbanismo

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

STJ - Superior Tribunal de Justiça

STF - Supremo Tribunal Federal



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1 – FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS.....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS ATENDIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 3 – GÊNERO DOS ENTREVISTADOS.....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 4 - GÊNERO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 5 – MODALIDADE DE AÇÃO REQUERIDA .....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO 6 – MODALIDADE DA AÇÃO REQUERIDA PELOS USUÁRIOS ATENDIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO.....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO 7 - MECANISMOS INSTITUCIONALIZADOS QUE PERMITEM AO USUÁRIO DA DEFENSORIA PÚBLICA MANIFESTAR-SE.....</b>	<b>779</b>
<b>GRÁFICO 8 – COMO OBTIVE INFORMAÇÃO SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....</b>	<b>80</b>
<b>GRÁFICO 9 – CONHECIMENTO DA PRESENÇA DE UM ÓRGÃO DESTINADO A REGISTRAR RECLAMAÇÕES NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....</b>	<b>83</b>
<b>GRÁFICO 10 – CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DE UM ÓRGÃO DESTINADO A REGISTRAR UMA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO .....</b>	<b>84</b>
<b>GRÁFICO 11 – MOTIVO DA ESCOLHA DA DEFENSORIA PÚBLICA COMO MEIO DE DEFESA .....</b>	<b>85</b>

## LISTA DE QUADROS E TABELA

QUADRO 1 – TEMAS INCORPORADOS AO TÓPICO-GUIA .....	65
QUADRO 2 – VARIÁVEIS DA PESQUISA REALIZADA PELA OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA .....	66
QUADRO 3 – O EXERCÍCIO DA CIDADANIA NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....	71
QUADRO 4 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....	74
QUADRO 5 – QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO .....	76
QUADRO 6 – MODALIDADE DE ACESSO À DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....	78
QUADRO 7 – ACOLHIMENTO NO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....	81
QUADRO 8 – CONHECIMENTO DA PRESENÇA DA OUVIDORIA NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO .....	82
QUADRO 9 – MOTIVO DA ESCOLHA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO PARA A DEFESA DOS DIREITOS .....	84

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>CAPÍTULO 1 HOSPITALIDADE, DÁDIVA E CIDADANIA</b> .....	16
1.1 HOSPITALIDADE E DÁDIVA.....	16
1.2 CIDADANIA E OS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CIDADÃO .....	18
1.3 O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA.....	27
<b>CAPÍTULO 2 ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA</b> .....	30
2.1 O DIREITO DO CIDADÃO E A BUSCA PELA ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA.....	31
2.2 ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA: IGUALDADE E PROTEÇÃO .....	36
2.3 O ACESSO À JUSTIÇA .....	40
2.4 ASSISTÊNCIA JURÍDICA GRATUITA .....	48
2.5 O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA.....	53
<b>CAPÍTULO 3 ASSISTÊNCIA JURÍDICA GRATUITA NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO</b> .....	57
3.1 A DEFENSORIA PÚBLICA DA CIDADE DE SÃO PAULO.....	57
3.2 A PESQUISA DE CAMPO .....	64
3.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	67
<b>CONCLUSÃO</b> .....	87
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	91
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	94
<b>ANEXO A – PESQUISA COM USUÁRIOS DA REGIONAL CENTRAL</b> .....	96

## INTRODUÇÃO

O tema de estudo “A assistência judiciária gratuita na Defensoria Pública na cidade de São Paulo” tem o objetivo de relacionar hospitalidade e dádiva no serviço gratuito prestado pela Defensoria Pública de São Paulo (DPSP), a partir da ótica daquele que se socorre do judiciário<sup>1</sup>. Esse aspecto se torna relevante, afinal, não basta que se abram as portas do poder judiciário para permitir o acesso à justiça e a defesa dos direitos, mas qualificar os servidores para o atendimento dessa população e aprimorar os processos para que o cidadão não desista de sua pretensão.

A reivindicação da representação gratuita perante a justiça, para a defesa do indivíduo em face à ameaça de um direito, revela aspectos do exercício de um direito fundamental do cidadão. Apesar de o acesso à justiça ser uma garantia constitucional, alguns indivíduos, em razão da classe social ou de sua condição financeira, deixam de proteger seus direitos em face das despesas advindas dos processos, que tornam o meio custoso e prejudicam o acesso do cidadão ao judiciário.

Nesse sentido, uma pessoa que se vê impossibilitada de arcar com as despesas de um processo, denominado perante a lei como hipossuficiente<sup>2</sup>, mas que necessita da intervenção e assistência jurisdicional, pode, por meio de simples manifestação<sup>3</sup>, postular os benefícios de tal prerrogativa, amplamente garantida pela Carta Constitucional vigente. Assim, para que o cidadão obtenha o benefício da assistência judiciária gratuita, basta a simples afirmação de sua pobreza, até prova em contrário, segundo a Associação dos Advogados do Estado de São Paulo (2007, p. 108).

---

<sup>1</sup> As informações relativas à Defensoria Pública de São Paulo foram extraídas do *site* <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/>. A Constituição Federal a prevê como órgão de função essencial à Justiça e, em São Paulo, foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 988 de 2006. Observa-se que o referido *site* foi construído a partir da legislação complementar estadual.

<sup>2</sup> Nunes (2007, p. 578) comenta: “[...] claro que essa vulnerabilidade se reflete em hipossuficiência no sentido original do termo – incapacidade ou fraqueza econômica”.

<sup>3</sup> O artigo 4º da Lei nº 1.060, de 1950, recebeu nova redação: “A parte gozará dos benefícios da assistência judiciária, mediante simples afirmação, na própria petição inicial, de que não está em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família (Lei nº 7.510, 1986)”. DUTRA, Eurico G. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L1060.htm> (acesso em 10 jan. 2010).

As funções da justiça gratuita estão voltadas para o atendimento ao cidadão de baixa renda, que auferir comprovadamente menos de três salários-mínimos por mês, e pugna por tal prerrogativa em razão de estar impossibilitado de pagar as despesas do processo e os honorários advocatícios, sem prejuízo do seu próprio sustento e de sua família. Segundo Lara (2002, p. 65), o objetivo desta proteção constitucional é permitir que a defesa dos direitos seja acessível aos cidadãos, independentemente de sua classe social, protegendo a igualdade de todos, o que faz dela uma meta humanamente desejável.

Para Pinsky (2004, p.13):

O movimento do acesso à justiça é mais abrangente do que a possibilidade que tem o povo de obter os préstimos do poder judiciário. Significa hoje o acesso a uma ordem jurídica justa, o acesso à assistência jurídica integral, aqui incluída a obtenção da prestação jurisdicional.

Refletir sobre o acesso à justiça e o exercício da cidadania, no caso dessa dissertação, remete à problemática: como se caracteriza a hospitalidade na DPSP, a partir da ótica da população de baixa renda que demanda a assistência judiciária gratuita?

O conceito de hospitalidade em que se baseia a presente investigação tem na teoria da dádiva (MAUSS, 1974) o seu fundamento. Ambientado numa situação de prestação de serviço público, o estudo apresenta as seguintes hipóteses: a) o cidadão é respeitado e exerce com êxito sua cidadania, quando procura a Defensoria Pública, onde é acolhido; b) o desencanto com o serviço público (por parte da população) compromete *a priori* o relacionamento que se estabelece entre o assistido e o prestador do serviço.

A hospitalidade se apresenta em diversas demonstrações humanas, por meio dos ritos e dos símbolos. Para Cruz (2002, p. 40), a hospitalidade “representa, eminentemente, o sustentáculo do laço social, pois nela tem como princípio fundamental atar o indivíduo a um coletivo, contrapondo-se inteiramente ao ato de exclusão”.

Questão pouco explorada no meio acadêmico, a preocupação com a hospitalidade no serviço público gratuito prestado pela DPSP ganha força, dado o grande número de cidadãos que recorrem à proteção jurisdicional, a fim de proteger

seus direitos<sup>4</sup>. Procurou-se, portanto, refletir sobre o assunto, bem como definir um referencial teórico sobre a hospitalidade como dádiva, relacionada com a assistência jurídica gratuita.

No que se refere aos estudos sobre a Defensoria Pública, foram localizadas duas dissertações, uma realizada na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (MORAES, 2009) e a outra sobre a Defensoria Pública do Maranhão (BURGOS, 2004), que, dada a especificidade, não foi contemplada nessa dissertação.

O estudo de Moraes (2009), defendido no campo do Direito, trata do efetivo acesso à justiça, especialmente no que se refere aos obstáculos enfrentados para o atendimento de demandas coletivas, o que se distancia da presente proposta.

O instrumento de pesquisa consiste de um tópico-guia, cuja finalidade objetiva identificar: 1) o exercício da cidadania — a) identificar como o cidadão teve acesso à Defensoria Pública; b) analisar se o cidadão acredita que, ao buscar os serviços de assistência gratuita, está exercendo sua cidadania; c) saber se é do conhecimento do cidadão a existência de um departamento para eventuais reclamações, no caso de negligência ou atendimento inadequado do defensor público; 2) a hospitalidade na DPSP — a) qualificar a modalidade do atendimento prestado; b) precisar a imagem deixada pela Defensoria após o atendimento; c) qualificar suas instalações.

Com isso, buscou-se entender e analisar o tratamento dado ao cidadão atendido na Defensoria Pública de São Paulo, como, por exemplo: precisar a contribuição do serviço prestado; a opinião do assistido com relação à qualidade do serviço; o grau de confiança do mesmo sob aqueles que irão representá-lo em juízo; o acesso ao órgão defensor; a espera pelo atendimento; o ambiente de espera; o atendimento inicial e a confiança instaurada durante a assistência gratuita.

Adotou-se o método de entrevista estruturada individual, com 15 assistidos, no período de 3 a 20 de novembro de 2009, no horário das 12 h às 14 h, na DPSP, localizada à av. Liberdade, 32, 7º andar, sala 2 - Centro, da cidade de São Paulo. O estudo contempla a análise de dois documentos da Defensoria Pública: o III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO, 2009)<sup>5</sup> e a Pesquisa com Usuários da Regional Central (OUVIDORIA, 2008).

---

<sup>4</sup> Segundo a pesquisa realizada de 15 a 17 de dezembro de 2008 pela Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo, verifica-se que, em apenas três dias, foram atendidos 2.324 usuários.

<sup>5</sup> A pesquisa foi realizada pelo Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicas (INBRAPE), mediante licitação. Foi coordenado por uma Comissão Especial, com o objetivo de mapear e aprimorar a atuação da DP, bem como definir o seu papel (MINISTÉRIO, 2009).

A presente dissertação apresenta três capítulos. O primeiro trata da hospitalidade, dádiva e cidadania. Contempla ainda a análise da dignidade da pessoa humana na ordem constitucional brasileira, o direito-liberdade e o direito social, cotejados a fim de fundamentar a análise da assistência prestada na Defensoria Pública de São Paulo e compreender a prestação pública de assistência. Os conceitos de hospitalidade e dádiva têm como base teórica os autores Godbout (2002), Camargo (2004), Martins (2006), Caillé (2002) e Mauss (1974). O referencial teórico da cidadania apoia-se nos estudos de Bobbio (2000), Farah (2001) e Carvalho (2004), enquanto a justiça tem em Bezerra (2001), Lara (2002), Grinover Cintra e Dinamarco (2004) e Cappellette (1998) o apoio teórico.

O segundo capítulo compreende uma reflexão sobre as principais instituições representativas do Estado relacionadas à assistência judiciária, tendo como objeto central a análise da Defensoria Pública de São Paulo.

O terceiro capítulo descreve os serviços prestados pela Defensoria Pública de São Paulo, contempla a pesquisa de campo, realizada por meio de instrumento estruturado por tópicos-guia aplicados com os assistidos, bem como os dados relativos à observação das instalações e a atuação dos servidores, defensores e estagiários. Os dados advindos da pesquisa foram sistematizados e analisados por meio da técnica de análise de conteúdo.

O presente estudo analisa a hospitalidade e o acesso à justiça na DPSP, reflete sobre o exercício da cidadania e a proteção constitucional dos direitos fundamentais e invioláveis do cidadão.

## CAPÍTULO 1 HOSPITALIDADE, DÁDIVA E CIDADANIA

### 1.1 Hospitalidade e dádiva

A hospitalidade enquanto dom do espaço advém da legibilidade, acessibilidade e identidade (GRINOVER, 2006). Esta pesquisa preocupa-se apenas com o aspecto da acessibilidade, que pode ser entendida como o acesso da população ao consumo, ao usufruto de serviços e dos seus encargos. Esta questão remete ao acesso dos indivíduos às atividades e aos serviços oferecidos, que devem proporcionar igualdade de oportunidades. A hospitalidade não incide apenas em oferecer um espaço ao outro, mas acolher o outro em seu ambiente. Desta forma, pode ser tratada como um fenômeno social abrangente, que permite o diálogo com as áreas afins, sendo a prestação do serviço público um dos campos para o estudo dos vínculos.

Para Caillé (2002), os vínculos são construídos por meio das palavras, primeira coisa que os sujeitos sociais dão, tomam e retribuem. Aponta que as conversações funcionam segundo o modelo das trocas cerimoniais de bens e, para sustentar sua análise, cita Carrol (*apud* CAILLÉ, 2002, p.114):

[...] o importante é estabelecer vínculos, criar uma rede, por mais tênue que seja, entre os conversadores. A palavra que se troca no “fio” da conversação serve para tais vínculos entre os conversadores. Se imaginarmos a conversação como uma teia de aranha, podemos ver a palavra desempenhar, nesse caso, o papel da aranha, gerar os fios que ligam os participantes [...]

Em nossos diálogos, a troca de palavras é considerada, segundo o autor, como pequenos presentes verbais, expressos pelo dever de solicitude, mas que não geram nenhum compromisso particular. A dádiva não é um objeto de troca, mas uma relação social por excelência, em que a fala é o principal dom, pois são as palavras, frases e discursos que os seres humanos trocam entre si, na maior parte das vezes.

Nesse sentido, o cidadão que recebe assistência gratuita não está obrigado a agradecimentos ou palavras de gentileza para gerar vínculos, pois é dever do Estado a proteção, sem a contraprestação (CAILLÉ, 2002). Segundo Godbout (1999, p. 17), a palavra “obrigado” constitui uma espécie de elipse para dizer que o fato de receber um presente pode resultar em alguma dependência e, assim, nos colocar à mercê de quem o oferece.



Dádiva e hospitalidade são atributos da relação e interação entre pessoas que, evidentemente, se dão num tempo e num espaço determinado. Especialmente na gestão pública, ao contar com o auxílio do Estado, o cidadão exerce sua cidadania como direito fundamental (PINSKY, 2004). A hospitalidade depende tanto do servidor quanto do cidadão atendido, bem como do espaço onde acontece e da qualidade dos serviços prestados pelos diversos setores.

Cabe ao setor público, no caso, a Defensoria Pública de São Paulo, prestar um bom atendimento, disponibilizar profissionais qualificados na defesa do cidadão, isentar o pagamento de despesas processuais.

Ao se analisar a prestação de assistência judiciária gratuita, a reflexão da hospitalidade ultrapassa o espectro da cordialidade, recai na modalidade do atendimento, em perceber a alteridade, conviver com as diferenças do outro e prestar a assistência esperada.

Tratar desse aspecto implica problematizar como o Estado se incumbiu desse dever. Ao longo da história, no Ocidente, o dever de hospitalidade foi gradativamente incorporado por políticas públicas e transferido para o aparelho estatal, ou seja, tornou-se uma responsabilidade institucional. Godbout (1999, p. 65) tem uma visão crítica acerca da transferência da dádiva para o Estado:

[...] o desenvolvimento do Estado previdenciário que foi visto muitas vezes como um feliz substituto para a dádiva, substituto que reduz as injustiças e devolve a dignidade, por oposição aos sistemas anteriores de redistribuição baseados na caridade.

Segundo Camargo (2004, p. 40), a hospitalidade remete a três compreensões básicas: dar, receber e retribuir, em conformidade com a teoria maussiana. A dádiva se inicia como uma oferta que estabelece sacrifício daquele que a apresenta, sendo acolhido, conseqüentemente, por terceiro, que assume um caráter de humildade ante a oferta, que provavelmente retribuirá tal dádiva, gerando assim uma nova retribuição ou dádiva. Na doação não se exige recompensa dessa ação, ocorre de forma natural, uma vez que a hospitalidade se inscreve nesse movimento de afinidade e de cordialidade para com outrem. Destaca: “a dádiva desencadeia o processo de hospitalidade, seja ou não precedida de um convite ou de um pedido de ajuda, numa perspectiva de reforço do vínculo social” (CAMARGO, 2003, p. 19).

Em uma análise sobre os lugares da hospitalidade, Baptista (2002, p. 157) define-a “[...] como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Nessa dissertação, o acolhimento constitui uma das abordagens essenciais do estudo da hospitalidade e da dádiva na assistência judiciária gratuita, na DPSP, a partir da ótica do cidadão.

“Os lugares de hospitalidade” são lugares de urbanidade, de cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade. São lugares nossos que convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto. Falar de hospitalidade significa, justamente, ter em conta múltiplas implicações presentes nessa dupla relação humana: a relação com o lugar e a relação com o outro (BAPTISTA, 2008, p. 14).

## **1.2 Cidadania e os direitos fundamentais do cidadão**

Segundo Carvalho (2004, p. 14), o Brasil teve sua história iniciada em 1500 quando os portugueses por aqui aportaram; com isto teve início o processo de domínio próprio do sistema socioeconômico que se firmava no século XVI. Nele, a cidadania, como se vê hoje, não estava presente na vida social e política. Assim, uma minoria de pessoas estava incluída no círculo dela e a maioria, excluída.

Carvalho (2004, p. 18) comenta que um dos efeitos imediatos da conquista foi a dominação e o extermínio, pela guerra, pela escravização e pela doença, de milhões de indígenas.

A sociedade da colônia se estruturou unificando a produção de latifúndio com a mão de obra africana e indígena. Com estes dois fenômenos sociológicos, começa-se a visualizar a negação que aquela época fazia à cidadania. Os africanos e os índios ficaram de fora das dimensões da cidadania. Este preceito marcou o início da história do Brasil, pois os escravos não eram considerados seres humanos com direitos, sofriam violência moral e física, executavam trabalhos forçados para o acúmulo de capital, foram excluídos do modelo econômico, tiveram suas culturas subjogadas e perderam sua liberdade.

Para Carvalho (2004, p. 19):

Os escravos começaram a ser importados na segunda metade do século XVI. A importação continuou ininterrupta até 1850, 28 anos

após a independência. Calcula-se que até 1822 tenham sido introduzidos na colônia cerca de 3 milhões de escravos. Na época da independência, numa população de cerca de 5 milhões, incluindo uns 800 mil índios, havia mais de 1 milhão de escravos. Embora concentrados nas áreas de grande agricultura exportadora e de mineração, havia escravos em todas as atividades, inclusive urbanas. Nas cidades, eles exerciam várias tarefas dentro das casas e na rua. Nas casas, as escravas faziam o serviço doméstico, amamentavam os filhos das senhores, satisfaziam a concupiscência dos senhores. Os filhos dos escravos faziam pequenos trabalhos e serviam de montaria nos brinquedos dos senhores. Na rua, trabalhavam para os senhores ou eram por eles alugados. Em muitos casos, eram a única fonte de renda de viúvas. Trabalhavam de carregadores, vendedores, artesãos, barbeiros, prostitutas. Alguns eram alugados para mendigar. Toda pessoa com algum recurso possuía um ou mais escravos. O Estado, os funcionários públicos, as ordens religiosas, os padres, todos eram proprietários de escravos.

A força da escravidão era tão marcante na época que os próprios libertos adquiriam escravos. Assim, a escravidão penetrava em todas as camadas sociais, em todas as partes.

Carvalho (2004, p. 17) relata, ainda, que:

[...] ao proclamar sua independência de Portugal em 1822, o Brasil herdou uma tradição cívica pouco encorajadora. Em três séculos de colonização (1500-1822), os portugueses tinham construído um enorme país dotado de unidade territorial, linguística, cultural e religiosa. Mas, tinham também deixado uma população analfabeta, uma sociedade escravocrata, uma economia monocultora e latifundiária, um Estado absolutista. À época da independência, não havia cidadãos brasileiros, nem pátria brasileira.

Numa sociedade que tira a maior parte da população das condições dignas de vida, a cidadania torna-se privilégio de uma elite.

Para o autor (CARVALHO, 2004, p. 18):

[...] a conquista teve conotação comercial. A colonização foi um empreendimento do governo colonial aliado a particulares. A atividade que melhor se prestou à finalidade lucrativa foi a produção de açúcar, mercadoria com crescente mercado na Europa. Essa produção tinha duas características importantes: exigia grandes capitais e muita mão de obra. A primeira foi responsável pela grande desigualdade que logo se estabeleceu entre os senhores de engenho e os outros habitantes; a segunda, pela escravização dos africanos. Outros produtos tropicais, como o tabaco, juntaram-se depois ao açúcar. Consolidou-se, por esse modo, um traço que marcou durante séculos a economia e a sociedade brasileiras: o latifúndio monocultor e exportador de base escravista. Formaram-se, ao longo da costa, núcleos populacionais baseados nesse tipo de atividade que constituíram os principais polos de desenvolvimento da colônia e lhe deram viabilidade econômica até o final do século XVII, quando a exploração do ouro passou a ter importância. A mineração,

sobretudo de aluvião, requeria menor volume de capital e de mão de obra. Além disso, era atividade de natureza volátil, cheia de incertezas. As fortunas podiam surgir e desaparecer rapidamente. O ambiente urbano que logo a cercou também contribuía para afrouxar os controles sociais, inclusive sobre a população escrava. Tudo isto contribuía para maior mobilidade social do que a existente nos latifúndios. Por outro lado, a exploração do ouro e do diamante sofreu com maior força a presença da máquina repressiva e fiscal do sistema colonial. As duas coisas, maior mobilidade e maior controle, tornaram a região mineradora mais propícia à rebelião política. Outra atividade econômica importante desde o início da colonização foi a criação de gado. O gado desenvolveu-se no interior do país como atividade subsidiária da grande propriedade agrícola. A pecuária era menos concentrada do que o latifúndio, usava menos mão de obra escrava e tinha sobre a mineração a vantagem de fugir ao controle das autoridades coloniais. Mas, do lado negativo, gerava grande isolamento da população em relação ao mundo da administração e da política.

Mesmo entre os senhores, muitos não eram considerados cidadãos plenos. Descreve Carvalho (2004, p. 21): “eram, sem dúvida, livres, votavam e eram votados nas eleições municipais. Eram os “homens bons” do período colonial. Faltava-lhes, no entanto, o próprio sentido da cidadania, a noção de igualdade de todos perante a lei”.

À época da independência, deste modo, havia um ambiente pouco favorável à cidadania, entendida nas dimensões sociais, políticas e civis. Quando o Brasil tornou-se país em 1822, a estrutura e os processos sociais, políticos e econômicos não tiveram alteração. A mesma elite se sustentou no comando dos destinos do novo país, com a mesma lógica de exploração e exclusão. Tanto que a primeira Constituição Brasileira (1824) reduzia os direitos políticos ao definir quem podia ou não votar.

Neste contexto, Carvalho (2004, p. 229) resume sua reflexão:

A desigualdade é a escravidão de hoje, o novo câncer que impede a constituição de uma sociedade democrática. A escravidão foi abolida 65 anos após a advertência de José Bonifácio. A precária democracia de hoje não sobreviveria à espera tão longa para extirpar o câncer da desigualdade.

Verifica-se que foi percorrido um extenso caminho, mais de 178 anos de história e do esforço para construir a proteção ao cidadão brasileiro, porém, chega-

-se ao final da jornada com a impressão desconfortável de incompletude. Os progressos atingidos são inegáveis, mas foram brandos e não ocultam o extenso caminho que ainda falta percorrer.

Com relação à cidadania, no auge do entusiasmo cívico, a Constituição de 1988 ficou conhecida como Constituição Cidadã. Naquela época, havia a esperança de que a democratização das instituições traria rapidamente a felicidade nacional. Todavia, Carvalho (2004, p. 7) observa:

[...] Mas as coisas não caminharam tão bem em outras áreas. Pelo contrário. Já 15 anos passados desde o fim da ditadura, problemas centrais de nossa sociedade, como a violência urbana, o desemprego, o analfabetismo, a má qualidade da educação, a oferta inadequada dos serviços de saúde e saneamento, e as grandes desigualdades sociais e econômicas ou continuam sem solução, ou se agravam, ou, quando melhoram, é em ritmo muito lento.

A Constituição Federal estabelece que o Estado ofereça ao cidadão “acesso à justiça”, que garanta o exercício da cidadania. Nesse sentido, o texto constitucional determina a prestação da “assistência jurídica integral e gratuita”, com o necessário respeito jurídico à dignidade do cidadão carente. Observa-se a atenção da Carta Magna no respeito e cuidado com o cidadão que, ao procurar o serviço público gratuito, receba o atendimento adequado na solução dos seus problemas.

A preocupação com a qualidade do serviço prestado no âmbito público incide sobre a natureza da modalidade do contato humano, o que remete à hospitalidade. Para o entendimento da hospitalidade na DPSP a ênfase da análise recai na relação que se estabelece entre as partes (cidadão e o servidor, estagiário ou funcionários terceirizados), visto que, na assistência judiciária gratuita, ocorre a prestação de informações e a assistência ao cidadão, bem como considerações acerca do espaço destinado a esse atendimento na DPSP.

Bueno (2003, p. 113) aponta a complexidade da abordagem da hospitalidade:

Para acolher a complexidade específica da hospitalidade, há um conjunto de estudos atravessando diferentes campos do pensamento, como, por exemplo, o “dom” (Maurice Godelier, Sahalins, entre outros) e a “amizade” (Ortega, Derrida, Foucault, Arendt). Esses estudos tentam estabelecer uma rede conceitual para abranger esse fenômeno social da maior importância.

O conceito de hospitalidade fundamentado na dádiva remete à interação entre as pessoas, num dar, receber e retribuir, em certo espaço de tempo, nas relações sociais e, no caso da presente dissertação, na prestação de serviços. Outra grande contribuição para o estudo da hospitalidade encontra-se na obra de Derrida, que revela a hospitalidade incondicional, que tende a ser uma utopia na medida em que a receptividade entre as pessoas abranda nos grandes centros:

[...] a hospitalidade absoluta exige que eu abra minha casa e não apenas ofereça ao estrangeiro (provido de um nome de família, de um estatuto social de estrangeiro, etc.), mas ao outro absoluto, desconhecido, anônimo, que eu lhe ceda lugar, que o deixe vir, que o deixe chegar, e ter um lugar no lugar que ofereço a ele, sem exigir dele nem reciprocidade (a entrada num pacto), nem mesmo o seu nome (DERRIDA, 2003, p. 23-25).

Nesta pesquisa, a escola francesa de hospitalidade se apresenta como a mais adequada. Fundamentada na teoria de Mauss (1974), prioriza a relação humana e a constituição de vínculos sociais.

Ao que se refere à hospitalidade no âmbito do Estado, Godbout (1999, p. 74) alerta: “[...] a intervenção do Estado que sempre tenderá a transformar o ato gratuito de alguém em trabalho não pago, a mudar-lhe assim o sentido, e a efetuar a desconstrução social da dádiva, inserindo-a em um modelo de equivalência monetária”.

A exclusão social permeia diversos níveis de integração da pessoa à comunidade, tolhendo-lhe, de um lado, as condições materiais mínimas para uma vida digna e, de outro, privando-a da participação política e, portanto, das condições de reivindicação de seus direitos perante as diversas instâncias do poder político e econômico (PINSKY, 2004, p. 23).

Forma-se, por assim dizer, um contingente de pessoas sem capacidade de proteção de seus direitos, o que torna o cenário social ainda mais desequilibrado, o que gera uma tendência conservadora do *status quo* de difícil reversão. No Brasil impera uma espécie de *apartheid* social, em que parte da população, incluída, tem acesso à informação, à educação, à saúde, à participação política etc. Em contrapartida, grande contingente de pessoas, em busca da sobrevivência, sequer tem condições de buscar informações mínimas acerca de sua própria situação (PINSKY, 2004, p. 23).

Para Pinsky (2004, p. 24), três demandas são básicas: inclusão social, ética nas relações públicas e melhoria da qualidade de vida. A preocupação com a inclusão social encontra-se associada à valorização da dignidade humana e à melhoria da qualidade de vida em perspectiva global. Logo, mais do que moradia, educação, saúde e lazer implicam moradia em condições urbanas adequadas, com equipamentos de educação, saúde e lazer eficientes, integrados a um mesmo projeto urbanístico (PINSKY, 2004, p. 24).

Para Pinsky (2004, p. 25), o grande desafio da defesa da cidadania atualmente não está basilarmente situado na construção de um universo normativo novo, mas na aplicação de normas já existentes.

Em uma sociedade complexa, sem que o tecido social tenha a devida organização, muitas vezes, a intervenção do Ministério Público esbarra na falta de uma relação articulada com os segmentos da sociedade que deve proteger. Ademais, eleger as demandas, buscar subsídios concretos, conferir a efetividade de uma ordem judicial expedida e, enfim, avaliar o nível de efetividade da própria atuação acabam por constituir autênticos desafios de superação, nem sempre facilitada (PINSKY, 2004, p. 26).

Nesse sentido, a garantia dos direitos fundamentais previstos no texto constitucional consiste no conjunto de direitos e obrigações confiados ao cidadão e, por meio desta garantia, o indivíduo possui a prerrogativa de ingresso em juízo para proteger seu direito. Essa proteção do Estado torna-se indispensável na efetiva aplicação da defesa do cidadão, conforme prevê a Constituição Federal e o ordenamento jurídico. A proteção dos direitos do cidadão é alicerce para a constituição de um Estado democrático<sup>6</sup> e para o exercício da cidadania.

A dignidade da pessoa humana, como fundamento do Estado Democrático de Direito, está prevista na Constituição Federal. Para Cichoki (2000, p. 8), reconhecer a dignidade da pessoa humana implica que se tome o indivíduo como centro de numerosas potencialidades, e, assim, não pode ser “coisificado”. O voto se apresenta como ferramenta útil e necessária nas mãos do cidadão para que este eleja de maneira consciente o seu representante.

Para Canotilho (1993, p. 541):

---

<sup>6</sup> Considera-se um Estado Democrático de Direito a estrutura política e jurídica fundada na organização popular, em que os direitos primários (sociais e trabalhistas) são considerados direitos fundamentais (GRINOVER, DINAMARCO, CINTRA, 2004).

A função do direito à defesa de cada cidadão é vista em duas perspectivas: (1) constituem, num plano jurídico-objetivo, regras de competências negativas ao Poder Público, vedando especialmente que se imiscua no âmbito jurídico de cada cidadão; (2) representam, no âmbito jurídico e subjetivo, o poder de exercício positivo dos direitos fundamentais, bem como de decretar que o Poder Público se omita, não permitindo que se causem danos que venham a lesar os cidadãos.

Nesse sentido, ao indivíduo cabe, em muitos momentos, abdicar de sua liberdade para não prejudicar o direito alheio, para uma convivência pacífica na sociedade. Para Cichoki (2000, p.12):

[...] os valores de liberdade e de igualdade são elementos que pertencem à proteção da pessoa, como ser que se distingue ou pretende se distinguir de todos os outros seres vivos. Liberdade indica um estado, igualdade, uma relação.

A Carta Constitucional brasileira de 1988 protege os direitos e garantias fundamentais do cidadão como elemento basilar da cidadania. Para Moraes (1998, p. 44), essa disposição estabelece cinco classes ao gênero de direitos e garantias fundamentais — direitos individuais e coletivos, direitos sociais, direitos de nacionalidade, direitos políticos, direitos relacionados à existência, organização e participação em partidos políticos, analisados a seguir:

a - direitos individuais e coletivos — correspondem aos direitos diretamente ligados à definição de pessoas humanas, com a respectiva personalidade de cada homem, como, por exemplo: vida, dignidade, honra, liberdade [...];

b - direitos sociais — caracterizam-se como verdadeiras liberdades positivas, que devem ser observadas, obrigatoriamente, pelos estados sociais de Direito. Seu objetivo é melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e concretizar a igualdade no seio da sociedade, o que representa a essência do Estado Democrático [...];

c - direitos de nacionalidade — se ligam ao liame jurídico e político existente entre os indivíduos, individualmente, e o Estado e tornam o mesmo parte de uma sociedade, de um agrupamento, da personalidade estatal, dando-lhe a capacidade de exercício do poder estatal e obrigando-o a cumprir os deveres que lhe são impostos;

d - direitos políticos — são aquelas normas que determinam como deve atuar a soberania popular. São direitos públicos de ordem subjetiva, os quais proporcionam ao cidadão na atividade civil e lhe permitem exercer, concretamente, a liberdade para participar, politicamente, do Estado, outorgando-lhe cidadania. Essas normas são evocações do texto constitucional, artigo 1º, parágrafo único, o qual determina que todo o poder emana do povo, que o exerce por



meio dos representantes que elege ou de forma direta. O texto constitucional ainda rege os direitos políticos (art. 14);

e - direitos relacionados à existência, organização e participação em partidos políticos — a Carta traz a regulamentação dos partidos políticos, ferramentas importantes para preservar o Estado Democrático, garantindo que sejam autônomos e atuem de forma livre, na concretização do sistema representativo republicano.

No texto da Carta Constitucional a proteção da cidadania constitui dever do Estado, seja na proteção dos direitos acima apresentados, bem como dos meios para se alcançar essa finalidade.

A preocupação com a defesa dos direitos fundamentais do cidadão é uma questão de relevância que cada governante busca tratar de maneira atuante, apesar das dificuldades e precariedades do poder estatal. Segundo Cardoso (2006, p. 445):

A urgência da sociedade para resolver seus problemas e a do governo para obter resultados não permitem esperar modificações no sistema político para só então atuar. Não é possível postergar tentativas de mudanças necessárias enquanto se discute o desenho ideal das instituições. É necessário ir em frente, mesmo em condições adversas. Não há escolha: agir ou não agir, para a proteção da igualdade.

Nesse contexto, a igualdade é substituída por justiça no binômio justiça e liberdade (CAPPELLETTI, 1998). Para Lara (2002), as vítimas de um poder opressivo pedem, antes de mais nada, liberdade. Diante de um poder arbitrário, pedem justiça.

A Constituição Federal de 1988 contém um projeto de transformação do Estado, como também da sociedade, que se torna possível pela subordinação do Estado a processos jurídicos e a uma nova ideia de Direito, bem como aos princípios de soberania do povo, dos direitos fundamentais e da realização da democracia econômica, social e cultural.

Para Cappelletti (1998), uma proposta que comporta o novo Estado de Direito contempla um Estado liberal mínimo e um Estado social máximo, o que significa um Estado e um Direito mínimo na esfera econômica, por exemplo, e um Estado e um Direito máximo na esfera social. Um exemplo disso é o exercício dos direitos fundamentais de toda a população.

A concretização do Estado Democrático de Direito se legitima pela estruturação jurídica do Estado, que impede que as funções sociais do Estado se

transformem em funções de dominação ou favoreçam condições para que essa dominação se instale.

Para Farah (2001), a concepção de cidadania passa, assim, para a esfera social, transformando a ordem jurídica em instrumento para atingir metas sociais concretas, dentro de uma lógica de distribuição e de satisfação de direitos humanos sociais, igualitários, organizando a sociedade de forma mais justa.

A cidadania, como uma das bases formadoras do Estado, implica o exercício de direitos civis, políticos e sociais, de forma não discriminatória e efetivamente igual. Trata-se de uma conquista histórica, que não se desenvolveu nos mesmos níveis, em todas as sociedades, sujeita também a involuções em algumas circunstâncias e que, nos dias atuais, encontra-se sujeita a diversas interpretações.

Moisés (2005, p. 72) observa:

O conceito de cidadania vem através dos tempos incorporando diversos significados, dos diversos contextos temporais, sociais e culturais pelos quais passou. Esse conceito se refere a uma forma particular de relação entre governantes e governados, onde os últimos são os titulares do poder. Inseparável de suas origens, o conceito de cidadão vai se plasmando historicamente como uma progressiva afirmação dos direitos humanos, de participação política, de transformação das formas de governo e de distribuição da riqueza social. Em função disso, se liga diretamente à formação e consolidação do Estado-nação e, portanto, com a ideia de nacionalidade.

Dahl (1993) descreve os requisitos necessários e que devem ser cumpridos por um processo cidadão de tomada de decisões, bem como sobre os elementos caracterizantes dos regimes políticos democráticos contemporâneos:

Cinco requisitos básicos devem caracterizar um processo cidadão de tomada de decisões. Esses requisitos são os seguintes: 1) oportunidades iguais e adequadas para que os cidadãos expressem suas preferências e razões (participação efetiva); 2) que todas as preferências tenham igual peso no momento em que se adotem decisões (igualdade de voto); 3) oportunidades iguais e adequadas para que os cidadãos descubram o valor de suas preferências nas questões a serem decididas (compreensão ilustrada); 4) capacidade popular para decidir sobre os temas a serem incluídos na agenda sobre o que se vai decidir (controle da agenda) e 5) inclusão de todos os membros adultos da associação no processo de tomada de decisões (máxima inclusividade).

Todavia, como não se desenvolve efetivamente uma educação voltada para a cidadania, que, na escolha de governantes, forme cidadãos capazes de eleger os mais sábios, os mais honestos e os mais esclarecidos, isso representa um entrave

que tem sua origem na falsa ideia segundo a qual “o homem persegue o próprio interesse tanto no mercado econômico como no político” (CICHOKI, 2000, p. 22).

Para Hoffe (2006), uma vez que a cidadania implica não apenas aspectos políticos, mas fundamentalmente sociais, econômicos, culturais, espirituais e religiosos, seu conceito deve atender à consideração das diversas formas de exercê-la, nos diferentes espaços. Do mesmo modo, não se pode perder de vista que se trata de um processo permanente, mutável, diverso, não linear, que envolve todas as pessoas e todos os aspectos da vida social.

Finalmente, a avaliação da democracia em determinado Estado pode ser aferida pelo coeficiente de cidadania atribuído a seus cidadãos. Assim, compreende a medida de equilíbrio e potência das instituições políticas, o nível de participação nas decisões públicas, o alcance dos encargos assumidos pela administração, as estruturas de domínio autêntico dos abusos de poder, a flexibilidade das instituições fundamentais para acolher as requisições de alterações decorrentes da aspiração pública e um conjunto de outras questões correspondentes (HOFFE, 2006).

### **1.3 O princípio da dignidade da pessoa humana e a assistência judiciária gratuita**

A Constituição da República Federativa do Brasil promulgada em 1988 apresenta aderência ao chamado constitucionalismo de valores, como fruto da filosofia democrática. É nesse sentido que se apresenta o art. 1º, III, da Constituição Federal:

A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III – a dignidade da pessoa humana [...].

A dignidade da pessoa humana encontra-se entre os valores sobre os quais há, na contemporaneidade, um consentimento, contudo, sem haver uma concordância quanto ao que lhe garante fundamento. Esse reconhecimento é considerado cláusula pétrea constitucional no ordenamento jurídico, como bem apresenta Pezzi (2008, p. 165), nos seguintes termos:

Hoje em dia, ainda que se possa pensar, é necessário reconhecer que a dignidade foi acolhida pelo direito. Mais ainda, se pode afirmar

que se tornou impossível encarar a dignidade sem o direito e o direito sem o necessário respeito da dignidade da pessoa humana. A dignidade não é um simples objeto de especulações filosóficas e abandonou definitivamente os papéis jurídicos de segundo plano. Hoje, ela se afirma cada dia um pouco mais como uma noção autônoma.

No escopo estatal, a dignidade da pessoa humana constitui valor buscado pela comunidade política e princípio ordenador do sistema jurídico, apresenta-se de modo absoluto e é condição de coexistência para todo ordenamento. Nesse sentido, o ordenamento jurídico apresenta afinidade com o princípio da dignidade humana, como salienta Nunes (2008, p. 187):

A dignidade humana, a partir do nosso ponto de vista, é um princípio e, como tal, deve ser assumido em todas as atuações particulares e do Estado; é ademais um princípio axiológico, é dizer, de “valor”, e sendo estes de natureza objetiva e absoluta, da mesma natureza goza a dignidade humana. Sem dignidade não há direitos e não existe nenhuma plataforma ideológica sustentável.

Para Nunes (2008, p. 199), o respeito à dignidade da pessoa humana constitui um dever do Estado:

O respeito da dignidade da pessoa humana é, em princípio, um direito-liberdade que irá impor um dever de abstenção ao Estado. Aquele que não poderá representar atentado à dignidade da pessoa humana. É também um direito-crença que vai igualmente impor ao Estado o dever de favorecer a concretização desta dignidade.

É elemento de aceitação nas modernas democracias sociais que não satisfaz ao Estado simplesmente garantir a liberdade dos indivíduos, sendo imprescindível a concretização de um razoável nível social, cultural e econômico à pessoa. Nunes (2008, p. 122) relaciona a proteção da dignidade humana e a ação do Estado para a garantia do exercício da cidadania:

A dignidade da pessoa humana, como se viu, é valor, valor jurídico, fundamento e fim de nosso Estado, princípio constitucional e, como tal, norma jurídica. Disto podemos aferir que estamos diante de um princípio absoluto, que tem função de legitimação material da Constituição, serve de parâmetro de constitucionalidade das demais normas do ordenamento, possui superioridade interpretativa e projeção normativa e é norma de conduta que vincula tanto os poderes públicos como os cidadãos.

Em face do desenvolvimento das funções do Estado, tão acelerado nos últimos anos, tornaram-se insuficientes os meios tradicionais de proteção dos

direitos dos governados frente à administração pública (LARA, 2002). A ação ineficaz do Estado promove desequilíbrios e desigualdades sociais, ameaçando a sociabilidade, o que, por sua vez, compromete a dádiva e a harmonia social.

A valorização da cidadania se torna necessária para a vida em sociedade e cabe ao Estado a proteção dos interesses dos cidadãos, criando ferramentas de proteção ao indivíduo, pois, instrumentos mais elementares como as reclamações, representantes populares e recursos administrativos mostram-se insuficientes.

Segundo Franco (2002, p. 121), a produção e a reprodução dos laços sociais resultam em obrigações recíprocas, porém nunca calculadas, as quais se expressam na troca daquilo que pode ser um dote natural ou não. Tal reflexão caminha no sentido de ressaltar a importância da dádiva nas relações humanas, por permitir o estreitamento da relação do eu com o outro, estabelecendo alianças alicerçadas no tripé da livre obrigação do dar, receber e retribuir.

Partindo da reflexão de Caillé (2002), a hospitalidade se encontra na prestação de serviços ou de bens efetuada sem garantia de retribuição, com intuito de criar, manter ou reconstruir o vínculo social. Nesse sentido, diante da prestação de serviços gratuitos, o cidadão que se socorre da proteção do Estado, por meio de um de seus órgãos de proteção, não tem a necessidade de se colocar à mercê de quem oferece a proteção jurídica. A assistência gratuita disponibilizada pelo ente estatal não objetiva lucro, o serviço prestado de maneira eficaz prescinde de retribuição econômica por parte do beneficiário. Apesar de a assistência ser desenvolvida por profissionais devidamente qualificados e, muitas vezes, contratados pelo Estado, essa remuneração não poderá ser exigida do cidadão, pois, conforme determina a lei, este é beneficiário da assistência gratuita.

## CAPÍTULO 2 ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

A assistência jurídica é instrumento de destacada importância para que se possa alcançar a efetiva igualdade jurídica entre os homens (MARCACINI, 1996, p. 113).

Segundo Carvalho (2004), com a Constituição Federal de 1988, a assistência judiciária tornou-se um dos objetivos fundamentais da República, com a intenção de constituir uma sociedade livre, justa e solidária. Assim, o texto constitucional preocupou-se em estabelecer regras para que todos os cidadãos do país fossem protegidos por um ordenamento jurídico que trate com igualdade aqueles que a compõem.

Para Cappelletti (1998), nos últimos anos, tem sido discutida a eficácia da Lei de Assistência Judiciária (Lei nº 1.060/50), por possibilitar a defesa do cidadão de ingressar em juízo em razão de acusações, porém, sem amparo jurídico ou proteção de seus interesses de maneira integral.

Uma sociedade justa e igualitária cria suas leis baseadas em aspectos sociais de relevância e real proteção ao seu povo. Forma, nesse sentido, um conjunto de elementos indissociáveis, em conformidade com a pretensão do Estado em oferecer e proteger o direito de acesso ao judiciário, a busca pelo tratamento igualitário de justiça, para tratar o homem de maneira justa, mesmo diante de visíveis disparidades existentes na sociedade (LARA, 2002).

Apesar da importância da lei de assistência judiciária, ainda que não proteja os interesses do cidadão de maneira integral, mas tão somente o isente de custas judiciais, não há como negar que a referida lei não consegue abranger as finalidades do direito que tende à proteção do indivíduo, sem discriminação. Segundo Cappelletti (1998), a importância da assistência judiciária projeta-se para a noção de assistência jurídica, de maneira integral e sem custos aos necessitados, percebidos como hipossuficientes econômicos e jurídicos.

Para Cappelletti (1998), não seria coerente nem legal admitir-se que, num momento em que as ações judiciais passam por necessárias mudanças em razão da morosidade, tivéssemos de nos sujeitar tão somente à lei de assistência judiciária que se mostra ultrapassada, pois sua introdução se deu há mais de 59 anos e várias

alterações surgiram na sociedade, sendo necessárias medidas adequadas à realidade atual.

Batista (2001) comenta que a assistência judiciária tem seu fundamento na proteção e igualdade da sociedade, pois muitos indivíduos não têm condições financeiras para proteger seus interesses, e em alguns casos nem para a própria sobrevivência, quanto mais para apresentar sua ação para a apreciação do poder judiciário. Estas pessoas, porém, tiveram o direito de acesso à justiça ao ser instituída a lei de assistência judiciária.

A abrangência da assistência judiciária inclui custas e despesas processuais, honorários de advogado, honorários de peritos, dentre outras despesas. Pode-se analisar que, mesmo antes do surgimento da Carta Constituinte de 1988, a garantia aos necessitados ao direito de acesso à justiça já era prevista.

Para Lara (2002), não há desconfiança quanto ao valor e importância desta lei, pois se estabeleceu um marco referente ao acesso ao poder judiciário, com relação às pessoas sem privilégios financeiros. Segundo Batista (2001), é admissível, segundo o texto da lei de assistência gratuita, entender que o indivíduo juridicamente necessitado está protegido, pois a lei lhe assegura o exercício da cidadania e o direito de ação.

Contempla o autor que a sistemática da lei de assistência judiciária não pode ser considerada um meio satisfatório para a garantia do necessitado economicamente, bem como da proteção e respeito à dignidade das pessoas desprovidas de recursos, já que a referida norma não se torna suficiente para obter a prestação jurisdicional integral.

## **2.1 O direito do cidadão e a busca pela assistência judiciária**

Para Cavalcanti (1999), a história da justiça gratuita no Brasil tem seu início na colonização do país, ainda no século XVI. Processos oriundos das numerosas formas de relação jurídica, então existentes, e o chamamento da jurisdição para decidir tais conflitos já davam início a situações em que constantemente as partes viam-se incapazes de enfrentar os possíveis custos judiciais das ações. Surge, a partir de então, a chamada "assistência judiciária gratuita", ou "justiça gratuita". Seu valor abarcou os séculos, sendo prevista nas mais diferentes cartas constitucionais,

e seu estudo vem seguido de feições valiosas, que jamais podem ser deslembradas, pois, desde o século XX, o texto constitucional já fazia menção a essa proteção, porém, foi o texto do art. 4º da Lei 1.060/50 que afirmou tal garantia.

Por conseguinte, hoje em dia, uma pessoa que se vê impossibilitada de arcar com as despesas de um processo, denominado perante a lei como hipossuficiente<sup>7</sup>, mas que necessita da intervenção e assistência jurisdicional, pode, por meio de simples manifestação<sup>8</sup>, postular os benefícios de tal prerrogativa, amplamente garantida pela Carta Constitucional vigente. Para que o cidadão carente obtenha o benefício da assistência judiciária gratuita, basta a simples afirmação de sua pobreza, até prova em contrário. Assim, as funções da justiça gratuita estão voltadas para o atendimento ao cidadão de baixa renda, ou seja, aquele que auferir comprovadamente menos de três salários-mínimos por mês. As pessoas que se socorrem dos benefícios da justiça gratuita necessitam de assistência e pugnam por tal prerrogativa em razão de estarem impossibilitadas de pagar as despesas do processo e os honorários advocatícios, sem prejuízo do seu próprio sustento e de sua família.

Segundo Carvalho (2004), o direito resulta de uma luta constante por conquistas que proporcionem alguma transformação social ou pessoal, que apenas é válida em determinado momento e em determinado contexto, até que, sendo superada, ceda seu lugar a outra, num movimento constante de renovação.

A luta pelo direito se sobrepõe a toda e qualquer urgência, porque se funda em um sentimento jurídico que brota em um momento crucial da vida humana, quando um direito lesado mostra, na realidade diária, a necessidade da ação que restabeleça a justiça.

A realização do direito por parte do Estado, a manutenção da ordem jurídica, é uma luta contínua contra as transgressões da lei. Farah (2001) entende que os laços mais fortes entre um povo e seu respectivo direito se formam pelo sacrifício.

É a força com que se mantém a defesa da paz conquistada que determina a capacidade de um povo em fazer valer os seus direitos em um contexto mais amplo.

---

<sup>7</sup> Nunes (2007, p. 578) comenta: “[...] claro que essa vulnerabilidade se reflete em hipossuficiência no sentido original do termo – incapacidade ou fraqueza econômica”.

<sup>8</sup> LEI 1.060/50 - Art. 4º. “A parte gozará dos benefícios da assistência judiciária, mediante simples afirmação, na própria petição inicial, de que não está em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família (Redação dada pela Lei nº 7.510, de 1986).”



O grau de energia com que o sentimento jurídico reage contra uma lesão do direito é uma medida certa da força com que um indivíduo, uma classe, um povo, compreendem a importância do direito (LARA, 2002).

Nenhum direito, individual ou coletivo, está livre do risco de lesão ou subtração, porque ao interesse do titular do direito em defendê-lo se contrapõe o interesse de outrem em desrespeitá-lo.

Para Bobbio (2000), os direitos humanos fundamentais assentam-se na qualidade de cautelas categoricamente forçosas para todo e qualquer ordenamento jurídico, que obrigatoriamente deve preservar a reverência à distinção da dignidade dos homens, garantindo a circunscrição dos poderes, e propender o integral aumento da individualidade e da personalidade dos cidadãos.

A legitimidade jurídica de todas as normas se refere exclusivamente à sua capacidade de oferecer mecanismos de garantias de cumprimento e de respeito a esses direitos, do que se depreende que o direito, portanto, somente tem sentido se humanizado e humanizador (FARAH, 2001).

O que importa é a natureza do direito protegido, sobretudo em questões que digam respeito a danos morais, que se ligam diretamente a atributos da personalidade do ser humano, isto é, à honra e à intimidade, consoante o disposto na Constituição Federal, conforme visto no capítulo 1.

Para Cappelletti (1998), precisamente no que diz respeito à questão da dignidade humana, é de observar que a Constituição Federal, dada sua natureza e finalidade, está atenta à relevância dos pressupostos que lhe dão significado, enumerando direitos e garantias fundamentais e declarando invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

Para Marcacini (1996), a sistemática da assistência judiciária, por si só, é uma garantia insuficiente<sup>9</sup>. Apesar de a lei 1.060/50 ter representado, no Brasil, um marco expressivo da preocupação do Estado com a problemática do “acesso à justiça”, a verdade é que a possibilidade do patrocínio judicial gratuito e a isenção das despesas processuais não asseguram a “libertação” e o necessário respeito jurídico à dignidade do cidadão carente.

---

<sup>9</sup> Alusão feita ao ensaio de Walter Piva (1988), “Assistência judiciária, uma garantia insuficiente”, onde o processualista da USP já chamava a atenção para as deficiências da assistência judiciária, que estava limitada às disputas judiciais, inclusive exortando o então poder constituinte originário para a necessidade de aprovação de um texto constitucional apto a promover “a transformação da sociedade”.

Diante desta preocupação com o cidadão, o texto constitucional previu o rol das cláusulas que determinam o dever do Estado de prestar “assistência jurídica integral e gratuita” aos que comprovarem insuficiência de recursos, não se podendo medir esforços para sua concretização (CAPPELLETTI, 1998).

Isso significa que, uma vez que o Estado reconhece a vulnerabilidade do cidadão, garante ao necessitado a possibilidade irrestrita da obtenção de assistência jurídica, e deve ser entendido como todo e qualquer auxílio jurídico voltado para o sujeito necessitado, mormente no que diz respeito a um aconselhamento preventivo, visando exterminar a causa do conflito de interesses que, se não dissolvido, poderá ter que ser discutido no tribunal.

Sendo assim, a assistência gratuita prestada na Defensoria Pública de São Paulo apresenta-se, apesar das deficiências, como um meio de prestação de serviços públicos na defesa do cidadão, que não possui condições financeiras para arcar com as despesas de uma ação judicial, em face de um direito lesado. Sua previsão legal está prevista no título “Direitos e Garantias Individuais”, elencado na Constituição Federal de 1988, no art. 5º, LXXIV, disposto sobre a assistência gratuita.

Em razão da necessidade de um órgão protetor, a Constituição Federal prevê dentre outras a atuação da Defensoria como instituição incumbida da orientação jurídica e da defesa, em todos os graus aos necessitados.

Segundo Cappelletti (1998), a garantia de assistência jurídica gratuita torna-se uma inequívoca consequência de afirmação dos direitos humanos, direitos que só têm razão de ser quando efetivamente realizados e garantidos pela vontade do Estado.

De acordo com Lara (2002), para que tal realidade não se transforme em fator de opressão em razão dos alarmantes índices de pobreza, urge a necessidade da adoção de novos mecanismos que permitam a melhora da perspectiva dessa verdadeira salvaguarda da democracia, que é a garantia de assistência jurídica ao necessitado. O Estado cumprirá sua missão de garantidor de uma “ordem jurídica justa<sup>10</sup>”, independente da camada social a que o cidadão pertença, na medida em

---

<sup>10</sup> Vale lembrar que a emblemática expressão “ordem jurídica justa” foi criada pelo processualista da USP Kazuo Watanabe. Segundo a expressão, a todos os seres humanos deve ser garantida a possibilidade de usufruir uma vida tornada justa por intermédio do direito (LAGUARDIA, 2000, p. 34).

que exista a certeza de que os direitos fundamentais reconhecidos pelo sistema jurídico constituem medida de proteção e respeito à dignidade.

A assistência gratuita que é prestada na DP revela-se como um dos meios de prestação de serviços públicos na defesa do cidadão.

De acordo com Vigliar (1995, p. 61):

A isenção de taxas e o acesso à assistência jurídica permitem ao cidadão sua inclusão social, e efetivamente o acesso à informação adequada, características que revelam a correta aplicação da justiça com respeito ao princípio da isonomia previsto no texto constitucional. Além da Defensoria, outras assistências se fazem necessárias no cenário jurídico nacional, com o desempenho das atividades voltadas na proteção do indivíduo que não pode defender a lesão do seu direito no mesmo patamar de igualdade com relação à parte contrária.

Nesse sentido, além da assistência disponível na Defensoria, outras assistências são permitidas como, por exemplo, assistência administrativa gratuita<sup>11</sup>.

Os dois tipos de assistência são atividades técnicas que o advogado desempenha dentro do processo judicial ou administrativo, à custa do Estado, a fim de efetivar o princípio da isonomia no processo, ou seja, da igualdade, visando assegurar a igualdade entre as partes (DEMO, 2009).

Segundo Demo (2009, p. 2), a justiça gratuita inclui “a dispensa de antecipação e a isenção de despesas processuais próprias, a dispensa provisória de ressarcimento de despesas processuais e do pagamento de honorários de advogado à parte contrária”.

Entretanto, nota-se que este tipo de benefício pode ser concedido aos que preenchem os requisitos exigidos pela Constituição, como também pela Lei 1.060/50, cujo art. 10<sup>12</sup>, destaca que os direitos são personalíssimos.

Com relação ao conceito de necessitado não se demonstra atingir somente aos pobres, mas a previsão legal alcança o momento em que o indivíduo necessite de defesa e não possua condições de arcar com as despesas e honorários advocatícios, para não causar prejuízo próprio ou do sustento de sua família. Assim,

---

<sup>11</sup> BRASIL. Lei 9.784/99, artigo 2º, parágrafo único.

<sup>12</sup> BRASIL. Lei nº 1.060/50. Artigo 10: São individuais e concedidos em cada caso ocorrente os benefícios de assistência judiciária, que se não transmitem ao cessionário de direito e se extinguem pela morte do beneficiário, podendo, entretanto, ser concedidos aos herdeiros que continuarem a demanda e que necessitarem de tais favores, na forma estabelecida nesta lei.

mesmo que uma pessoa não esteja em absoluta miséria, mas que necessite de assistência jurídica gratuita, poderá requerê-la.

Nota-se que o estado de carência para requerer assistência jurídica gratuita é requisito fundamental para alcançar esse benefício, e deve ser demonstrada a situação econômica no ingresso de uma ação judicial, para isentar o cidadão das custas processuais. Diante dos benefícios gerados por meio da assistência gratuita, torna-se imprescindível, nesta pesquisa, aprofundar o assunto, quanto a sua eficácia, origem e objetivos, conforme será demonstrado a seguir.

## **2.2 Assistência judiciária gratuita: igualdade e proteção**

Um dos maiores dilemas da sociedade, quanto aos desafios impostos por ela própria, reflete a igualdade a que todos são submetidos. Segundo Cappelletti (1998, p. 34), todas as pessoas devem ser iguais perante os outros, porém, ele estabelece dois padrões de igualdade: o primeiro reflete as leis naturais em que todos os indivíduos podem usufruir de sua capacidade de como ser no estado, beneficiando-se de todos os direitos que uma pessoa pode ter. O segundo princípio estabelece o da sociedade, no qual as pessoas possuem os mesmos direitos, incluindo os de natureza, porém está embutido o valor que estas adquirem durante a vida, com diferenças no âmbito social. É neste contexto que surgem as leis, que colocam os homens em recíproca igualdade de expressão e de valor, estabelecendo dignidade entre as partes.

Para o autor, enquanto liberdade e igualdade são termos muito diferentes, tanto conceitual como axiologicamente, embora apareçam com frequência ideologicamente articulados, o conceito e também o valor da qualidade mal se distinguem do conceito do valor da justiça na maioria de suas acepções, tanto que a expressão liberdade e justiça é frequentemente utilizada como equivalente da expressão liberdade e igualdade.

Assim, podem-se verificar dois significados clássicos de justiça que remontam a Aristóteles; um é o que identifica justiça com legalidade, pelo que se diz justa a ação realizada em conformidade com a lei, justo o homem que observa habitualmente as leis, e justas as próprias leis na medida em que correspondem às leis superiores, como as leis naturais ou divinas. O outro significado é, precisamente,

o que identifica a justiça com igualdade, pelo que se diz justa uma ação, justo um homem, justa uma lei que institui ou respeita, uma vez instituída, uma relação de igualdade (BOBBIO, 2000).

Partindo do raciocínio do autor (2000, p. 57), identifica-se que o ponto de relevância comum a ambos é o de ordem, ou equilíbrio, ou harmonia. Para que reine a harmonia entre os cidadãos, é necessário:

- que cada uma das partes tenha seu lugar atribuído segundo o que lhe cabe, ou seja, a máxima expressão da justiça como igualdade;
- que, uma vez que a cada parte foi atribuído lugar próprio, o equilíbrio alcançado seja mantido por normas universalmente respeitadas.

Entendemos que a instauração de certa igualdade é a condição para a instituição e conservação da ordem ou da harmonia do todo, que é, para quem interpreta a questão sob o ponto de vista da totalidade e não das partes, a preservação do bem.

Em outras palavras, uma relação de igualdade é uma meta desejável na medida em que é considerada justa. Por justa se entende que tal relação tem a ver, de algum modo, com uma ordem a instituir ou a restituir (se abalada), isto é, com um ideal de harmonia das partes de um todo, entre outras coisas porque se considera que somente um todo ordenado tem a possibilidade de durar (BOBBIO, 2000).

Da análise da igualdade e da justiça, verifica-se que todos os homens são iguais perante a lei, o que constitui um dos principais dilemas da sociedade (CARVALHO, 2004). Muitos países, principalmente os subdesenvolvidos, sofrem com as desigualdades. Para Bobbio (2000), o Brasil é um caso típico de que isto está à prova. A lei magna do país estabelece que todos são iguais perante a doutrina em vigor e que todos podem realizar práticas, desde que não infrinjam os valores sociais, morais de cada indivíduo.

A todo o momento, percebe-se como a situação da igualdade reflete na sociedade, no modo como cada pessoa se comporta ou na sua maneira de pensar. A igualdade, em termos políticos, reflete a distribuição de bens sociais a cada homem, levando em consideração as leis naturais que nos regem. A situação em que determinado país se encontra, em termos monetários, financeiros e regime político, impacta o desenvolvimento da sociedade (CAPPELLETTI, 1998).

Segundo Cappelletti (1998, p.123), a luta pela defesa dos direitos vem se firmando, verificam-se mudanças no campo social, num movimento constante de renovação. Nesse sentido, essa temática da defesa dos direitos possui grande relevância na proteção do cidadão, quando se verifica a lesão de um direito e a necessidade da ação que restabeleça a justiça.

Ainda em um contexto histórico, pode-se analisar a relação do povo e seus direitos que se formam muitas vezes em face do sacrifício do cidadão ou do seu patrimônio (CAPPELLETTI, 1998). O sacrifício assim se torna uma realidade para que se construam novas regras de proteção e surjam leis indispensáveis para a manutenção da paz.

Segundo Cappelletti (1998, p. 1):

Nenhum aspecto de nossos sistemas jurídicos modernos é imune à crítica. Cada vez mais se pergunta como, a que preço e em benefício de quem estes sistemas de fato funcionam. Essa indagação fundamental que já produz inquietação em muitos advogados, juízes e juristas torna-se tanto mais perturbadora em razão de uma invasão sem precedentes dos tradicionais domínios do Direito, por sociólogos, antropólogos, economistas, cientistas políticos e psicólogos, entre outros. Não devemos, no entanto, resistir a nossos invasores; ao contrário, devemos respeitar seus enfoques e reagir a eles de forma criativa. Por meio da revelação do atual modo de funcionamento de nossos sistemas jurídicos, os críticos oriundos das outras ciências sociais podem, na realidade, ser nossos aliados na atual fase de uma longa batalha histórica — a luta pelo “acesso à justiça”. É essa luta, tal como se reflete nos modernos sistemas jurídicos, que constitui o ponto focal na compreensão do acesso à justiça.

A expressão moderna de acesso à justiça, segundo Cappelletti (1998, p. 22), se revela como:

Um meio pelo qual o indivíduo possa reclamar seus direitos ou solucionar seus processos sob a vigilância do Estado. Assim se faz necessário que as regras devam ser acessíveis a todos os indivíduos, a fim de produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.

O acesso à justiça está previsto em nossa Magna Carta e assegura não só a proteção aos direitos individuais infringidos, mas também a vigilância à ameaça de violação de direito, onde encontramos o “Princípio da Proteção Judiciária” (CICHOKI, 2000).

De acordo com as explicações de Cahali (1997, p. 155):

O cidadão que alcança a gratuidade da justiça estará conseqüentemente desobrigado do pagamento das custas processuais, porém, a gratuidade não permite a isenção absoluta, mas desobriga o cidadão do pagamento enquanto se verifica o estado de deficiência.

Percebe-se que um dos objetivos do Estado é permitir o acesso do cidadão carente por meio do processo, na busca efetiva de proteção do indivíduo, possibilitando a defesa dos seus direitos.

Segundo Cichoki (2000, p. 61):

Nessa perspectiva, a expressão “acesso à justiça” engloba um conteúdo de largo espectro: parte da simples compreensão do ingresso do indivíduo em juízo, perpassa por aquela que enfoca o processo como instrumento para a realização dos direitos individuais, e, por fim, aquela mais ampla, relacionada a uma das funções do próprio Estado a quem compete, não apenas garantir a eficiência do ordenamento jurídico; mas, outrossim, proporcionar a realização da justiça aos cidadãos.

Nesse sentido, conforme amplamente apresentado, a igualdade dos direitos significa algo mais do que a simples igualdade perante a lei enquanto exclusão de qualquer discriminação não justificada. Significa o igual gozo, por parte dos cidadãos, de alguns direitos fundamentais constitucionalmente assegurados, como resulta de algumas formulações célebres: os homens nascem e permanecem livres e iguais nos direitos (Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão, 1789).

Assim, verifica-se que a igualdade entre os indivíduos, também poderá ser alcançada por meio do processo como ferramenta de acesso à jurisdição, atingindo, desta forma, a população excluída, e protegendo seu direito por meio de um processo levado à apreciação do poder judiciário. A justiça gratuita possibilita ao cidadão alcançar o acesso à justiça. Trata-se, na realidade, de uma garantia fundamental constitucional, revelando o Estado Democrático de Direito, que tem o dever de proteger os interesses da sociedade, além de ser esta garantia direito intrínseco do homem, e que se alcança não por meio de caridade, mas por meio de prestação de serviço.

Realmente, a constitucionalização dos direitos do homem acaba na positivação de direitos fundamentais, fazendo então que os direitos humanos alcancem dignidade de “normas jurídicas vinculativas (CANOTILHO *apud* LAGUARDIA, 2000, p. 42).

Compreende-se, nesse sentido, que qualquer violência ou desrespeito aos direitos fundamentais (direitos humanos constitucionais) merece a imediata e enérgica desaprovação. Portanto, quando observamos a falta de atitude política para efetiva implementação das instituições constitucionalmente vocacionadas a prestar assistência jurídica ao necessitado, estamos diante de uma verdadeira violação, por omissão, dessa parcela dos direitos humanos fundamentais, desrespeitando o legislador, inclusive, a postura democrática que a constituição lhe exige.

Cabe a observação de Cappelletti (1998) que ressalta a vocação da assistência judiciária como um poderoso instrumento protetor da igualdade jurídica, lembrando ainda que a solução ideal é a erradicação da pobreza.

O governo brasileiro possui um programa nacional de direitos humanos, formulado em prol da proteção e promoção dos direitos humanos no Brasil; ressalta-se o aspecto relativo ao “dar continuidade à estruturação das Defensorias Públicas da União, bem como incentivar a criação de Defensorias Públicas junto a todas as comarcas do país (LAGUARDIA, 2000, p. 43)”.

No mesmo sentido, o estado de São Paulo, em seu programa de Direitos Humanos, afirma que para a efetivação da salvaguarda dos direitos civis e políticos, e o conseqüente acesso à justiça, é fundamental:

[...] estimular a criação de núcleos municipais de defesa da cidadania, incluindo a prestação de serviços gratuitos de assistência jurídica, mediação de conflitos coletivos e requisição de documentos básicos para a população carente, com a participação de advogados, professores e estudantes, em integração com órgãos públicos, bem como expandir e melhorar o atendimento às pessoas necessitadas de assistência jurídica (LAGUARDIA, 2000, p. 45).

### **2.3 O acesso à justiça**

O acesso à justiça revela-se essencial e, sem dúvida, um exercício de cidadania. Por meio deste, o indivíduo tem o direito de discutir judicialmente a lesão de seu direito, mesmo sendo um indivíduo excluído em razão da sua situação financeira, ou seja, quando não possua condições financeiras em igualdade de condições em relação à parte contrária.



O cidadão que busca a defesa de seus direitos junto à DPSP confia em receber todas as informações referentes a sua futura ação judicial. Assim, exerce sua cidadania, recebendo todos os cuidados como se estivesse diante da contratação de um serviço particular. Nesse sentido, sentir-se acolhido gera esperança, mal recebido gera abandono e afastamento da defesa do seu direito, afinal, em face de sua situação financeira, a contratação de um defensor particular será improvável.

Ensina Reale (2005, p. 145):

Falar em acesso à ordem jurídica justa, por exemplo, significa evocar as finalidades do Estado moderno, que se preocupa com o bem comum e, portanto, com o bem-estar dos indivíduos; dar valor aos princípios é o mesmo que trazer para os processos elementos componentes da própria estrutura democrática, que é a participação dos indivíduos como fundamento que legitima o poder e a imperatividade das determinações feitas por ele; primar por garantir direitos nos processos é o mesmo que traduzir o princípio da legalidade e o princípio da superioridade constitucional, também inerentes à democracia; assegurar julgamentos imparciais garante que a autoridade do Estado seja exercida de forma impessoal, etc.

Todavia, essa garantia se apresenta de maneira frágil quando se verifica que os serviços prestados pelo Estado tornam-se insuficientes para o número de cidadãos que se socorrem ao poder judiciário para defender seus direitos, por meio de uma ação judicial. Existe uma diferença entre a demanda e a oferta dos serviços judiciários, frustrando a garantia constitucional de acesso à justiça.

Em nossos tempos, a angústia da sociedade diante da demora da prestação jurisdicional tornou-se mais intensa, não só pelo estímulo constitucional de acesso à justiça (direito cívico valorizado pelas constituições de todo o mundo civilizado), mas também e principalmente sobre a nova qualidade dos litígios. Hoje, no entanto, as demandas não se restringem ao direito de propriedade e de sucessão (questões que naturalmente exigiam ou toleravam processos lentos e complexos). O que hoje predomina no foro são as questões de massa e de interesses imediatos da pessoa, como as derivadas do direito de família, de locação e de indenização, as provocadas pelas relações de consumo, cuja solução não pode demorar, obviamente (THEODORO JÚNIOR, 2009, p. 71).

Para Theodoro Júnior (2009), o simples aumento de magistrados não trará a solução dos problemas enfrentados no judiciário, e será necessária a conscientização de que o sistema é falho e que somente em razão do aprimoramento do poder judiciário é que a realidade atual poderá ser modificada, ou

seja, a saída para acelerar os processos terá de ser aprimorada (THEODORO JÚNIOR, 2009).

Com relação aos requisitos para o acesso ao judiciário, ao Estado é encarregada a tarefa de dispor ao indivíduo o exercício do desempenho jurisdicional. Ressalta-se que a jurisdição tem a qualidade da inércia, assim, só pode ser acionada com a suscitação da pessoa que teve sua pretensão afrontada; esse desempenho jurisdicional se faz concreto pelo direito de ação (LAGUARDIA, 2000).

Ao cidadão, muitas vezes excluído, é proibido, conforme determina a lei, utilizar-se de medidas de autodefesa, visto ser forma obsoleta de solução de litígio, como também não ser meio de justiça e sim de imposição do mais forte em face do mais fraco. De tal modo, para fazer uso do acesso à justiça, assegurado pela Constituição Federal, imperioso se faz que o titular de um direito transgredido e que tenha anseio de procurar sua reparação enquadre-se em assentados requisitos designados “condições da ação”, explanados a seguir.

A legitimidade de parte configura-se como requisito e se refere ao exposto alinhamento da lei, contida no artigo 6º do Código de Processo Civil, que dispõe: “Ninguém poderá pleitear, em nome próprio, direito alheio, salvo quando autorizado por lei, consubstanciando-se no direito de a pessoa ingressar em juízo”.

Grinover, Dinamarco e Cintra (2004, p. 261) entendem que:

[...] é titular da ação apenas a própria pessoa que se diz titular do direito subjetivo material cuja tutela pede (legitimidade ativa), podendo ser demandado apenas aquele que seja titular da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Todavia, a legitimidade de parte não é total, e admite algumas exceções, como, por exemplo, a legitimidade atribuída pela Constituição Federal aos entes de defesa de direitos individuais e coletivos.

Com o alargamento da legitimidade, é evidente que há mais chances de se alcançar o judiciário para a proteção e a satisfação do direito lesado e, portanto, ampliando ainda mais o acesso à justiça.

O direito da ação será o começo do desenvolvimento de um processo que deve fundamentar-se no conceito de instrumentalidade, com objetivos políticos, jurídicos e sociais. E, apesar de o acesso à justiça ser acolhido pela sociedade contemporânea, ocorre o desequilíbrio entre o acesso à garantia formal e o acesso efetivo.

Para a compreensão do acesso à proteção dos direitos, Cappelletti (1998) delimita obstáculos para o efetivo acesso à Justiça (para os cidadãos menos favorecidos na sociedade), o obstáculo econômico, a morosidade e os aspectos sociais e culturais.

Quando pensamos em obstáculos econômicos, estamos nos referindo aos altos custos com a ação judicial, como, por exemplo, honorários advocatícios e de demais profissionais (peritos), atividades dos oficiais de justiça, custos com transporte, cópias, dispêndios com comunicação dentre outros, motivando demora judicial e custas judiciais quase impossíveis de serem quitadas pelo cidadão carente.

Ao se socorrem ao judiciário para discutir a solução de seu pleito, as partes devem arcar com os dispêndios diretos e indiretos do processo, como custas judiciais, diligências, provas e honorários advocatícios. Cappelletti (1998) assevera que, em relação aos obstáculos econômicos, pode-se afirmar que “as despesas que apresentam valores relativamente baixos são as que mais prejudicam o acesso à justiça, em face dos altos custos”.

As despesas das ações de menor complexidade alcançam valores majorados, inviabilizando o acesso à justiça, principalmente quando o litígio é em face de empresas abastadas, que contratam advogados especialistas na área do conflito e não dependem do resultado do processo.

Verifica-se que, no ordenamento jurídico brasileiro, a Lei nº 1.060/50 estabeleceu a assistência judiciária gratuita como forma de garantir ao cidadão a possibilidade de alcance ao poder judiciário.

Apesar disso, a Lei nº 1.060/50 trouxe uma saída parcial, já que os gastos indiretos, como ocasional custo, por exemplo, de documentos, não são abraçados pela lei, ficando a encargo das partes. A lei também não aboliu o problema da igualdade entre partes, já que os defensores indicados não recebem remuneração suficiente, e, na sua maior parte, não demonstram interesse nas causas do Juizado Especial Cível.

A lei não envolve todas as pessoas, assim, as custas judiciais permanecem como fator maléfico para o acesso à justiça. Custas abrangem também os ônus da sucumbência, ou seja, a parte que não obtiver a decisão favorável paga todas as despesas, inclusive da parte contrária.

Perante a realidade do ordenamento jurídico brasileiro, os valores das custas necessitariam ser menores; por outro lado, o Estado precisa investir mais nos

elementos facilitadores de solução de litígio para facilitar o acesso à justiça, por ser menos árduo e por conseguir a solução do litígio de modo mais rápido. Assim, pode-se analisar que a barreira econômica é o essencial motivo que separa as pessoas do acesso à justiça. Afinal, apesar de reconhecer que o Estado possui juízes e servidores que estejam à disposição da população para receberem as ações judiciais, aos cidadãos que se socorrem ao poder judiciário são reservados gastos com o processo, desde custas e honorários advocatícios, que formam o grande elemento de despesas.

Nesse sentido, o processo judicial se torna oneroso, o que impede ou prejudica o acesso à justiça.

Com relação às custas processuais, Cappelletti (1998, p. 37) comenta que:

O Estado responde pelas despesas com relação ao pagamento dos salários dos magistrados e seus auxiliares, local de atendimento e demais soluções que se fizerem necessárias aos exames dos processos. Todavia, os demais custos advindos para a solução de uma ação, desde os honorários advocatícios até as custas judiciais, são suportados pelos demandantes.

Diferente tema a ser analisado, que também se torna ponto de preocupação para o Estado e para a própria sociedade, é o fator tempo na discussão da ação. Em determinadas ações, o tempo gasto na espera da solução do conflito acaba gerando demais valores nas despesas, forçando os mais vulneráveis a abandonarem a discussão ou, ainda, a se submeterem a acordos com valores abaixo do que teriam verdadeiramente direito.

Segundo Dinamarco (2002, p. 247):

[...] impedindo tornar-se a segurança judiciária em vão para boa parte da população, principalmente aos carentes, a ordem jurídica permite meios de contribuição desfavorecidos, ou seja, elementos mínimos para a defesa de seus direitos perante a Justiça, gerando a ordem jurídica justa para todos.

Pode-se analisar que algumas consequências são geradas com a morosidade, como, por exemplo, em face da demora impede-se a composição das ações e até mesmo o favorecimento de uma das partes envolvidas.

Assim, tornou-se imprescindível a criação de órgãos incumbidos de discutirem sobre causas de pequeno valor, em face das menores despesas e custas, permitindo a isenção de custas quando preenchidos os requisitos da lei.

Destacam-se como motivos dessa morosidade fatores estruturais, como, por exemplo, o número de magistrados inferior ao número de ações propostas; a ausência de técnicas modernas, pois a composição do judiciário ainda é problemática em razão de equipamentos de informática ultrapassados, excesso de despesas, burocracia gerada pela própria lei.

Para Dinamarco (2002, p. 141), “o atraso nas demandas provoca o desânimo do povo perante o judiciário, o indivíduo se vê desanimado da proteção da justiça, quando percebe a demora, prejudicando seu direito de defesa”.

Ao indivíduo cabe a resposta do poder jurisdicional dentro de um prazo aceitável, assim como prevê a Convenção Americana sobre os Direitos Humanos, com sua vigência prevista na Constituição Federal.

Também, existem as barreiras de natureza social e cultural. Ao considerar estudos sobre este contexto, Grinover, Dinamarco e Cintra (2004) concluem que a diferença econômica pode afastar o cidadão de ter o acesso à justiça, pois os cidadãos que possuem condições financeiras mínimas têm mais dificuldades para entender seus direitos, não os buscando, tornando-se um problema social e para a ordem jurídica.

Cappelletti (1998, p.173) tem o seguinte posicionamento:

Os indivíduos que possuem menores recursos tendem a reconhecer com prejuízos os seus direitos e, deste modo, a ter mais problema em reconhecer uma dificuldade que os afeta como sendo jurídico. Grinover (2008), por exemplo, finaliza que, quanto mais baixo é o extrato social do consumidor final, maior será a possibilidade que reconheça seus direitos no caso da aquisição de um produto ou serviços defeituosos. Assim, mesmo enxergando o problema como sendo jurídico, como, por exemplo, a violação de um direito, é imprescindível que a pessoa se disponha a ingressar com uma Ação. Os dados revelam que os cidadãos de classe baixa hesitam muito mais que os demais em reconhecer os tribunais, mesmo que reconheçam estar perante um problema legal.

Compreende Cappelletti (1998) que a ausência de informações para com a parcela da população menos privilegiada acaba gerando o afastamento ao acesso à justiça, até mesmo para perceber um equívoco, defeito ou objeção em um contrato.

Neste sentido, Cappelletti (1998, p.174) entende que “é preciso fazer muito mais para aumentar o grau de conhecimento do público a respeito dos meios disponíveis e de como utilizá-los”.

O fato de um indivíduo ter pouca informação e ser hipossuficiente sociocultural, também comprova que são raros os que recorrem aos tribunais. Experiências antecedentes com a justiça podem gerar certo receio, até mesmo em razão da má qualidade do serviço jurídico que aquele indivíduo encontrou e por não ter recebido o auxílio necessário como requerido, gerando certa incerteza de buscar o Estado para tentar resolver o conflito (GRINOVER, DINAMARCO, CINTRA, 2004, p. 78). Para Grinover Dinamarco e Cintra (2004), não é necessário ir muito além, pois esta realidade se vê até presentemente, especialmente na Justiça do Trabalho, onde muitos têm receio de reivindicar seus direitos com temor de não conseguir outro emprego, por não ter mais uma suposta indicação do antigo empregador.

Os problemas financeiros revelam uma discriminação social. Daí a asseveração, quando se indaga a qualquer pessoa sobre se há ou não justiça, no sentido de que a questão a ser encarada é saber até onde avançar na direção do objetivo utópico e a que preço, para tentar remover essas barreiras, ou em outras palavras: serem atacadas ou removidas? A identificação dessas barreiras deve ser a tarefa a ser exercida para que o direito ao efetivo acesso passe de utopia a transformar-se em realidade efetiva.

Nesse sentido, Andrade (1993, p. 23) comenta que “assim vemos aqui que é uma tarefa penosa levar as pessoas a ter um acesso justo e digno à justiça e que pode ser avaliado para muitos um pensamento utópico”.

Quando o cidadão recorre ao acesso à justiça, ele busca um “acesso ao processo”, ou seja, tenta na maior parte das vezes a via processual, e mesmo nos casos em que se tem previsto o *jus postulandi*, como na Justiça do Trabalho, faz-se necessário o acompanhamento de um profissional capacitado para que haja igualdade na relação jurídica.

Outro fator importante para o cidadão seria encontrar um advogado qualificado, pois, um advogado não capacitado e que não tenha um comprometimento sério com a causa pode perder a ação e provocar perdas econômicas irreparáveis.

Assim, a dúvida do cidadão em reclamar seus direitos se classifica em duas perspectivas: “ou se tem conhecimento de que não exista aquele direito e mesmo assim ajuíza a ação de forma aventureira e irresponsável, ou ingressa com a ação para buscar os direitos que tem ou presume ter”, neste caso, para evitar esta

questão, bastaria que o cidadão tivesse acesso à informação, o que ainda falta em nossa cultura brasileira, segundo Grinover, Dinamarco e Cintra (2004, p. 51).

Finalizando, são muitas as barreiras encontradas pelo cidadão para que tenha acesso justo e efetivo. Para que ocorra uma brusca modificação, o Estado necessita estar aparelhado para arcar com investimentos a fim de suprir as barreiras econômicas, culturais e sociais, proporcionando meios que se tornem facilitadores, como será analisado no item a seguir.

Diante da responsabilidade arguida anteriormente do Estado, para Cappelletti (1998), a realidade social brasileira vivida por boa parte da população carece de assistência jurídica gratuita, pois estes são afastados e impedidos de ingressar com ação judicial, caso o benefício da justiça gratuita não seja deferido pelo magistrado.

Verifica-se, nesse sentido, a necessidade do surgimento de uma lei de assistência que trate basicamente dos benefícios de que gozam certas pessoas no tocante a facilidades de acesso à justiça, sem a necessidade de se cumprirem determinados ônus. Basicamente, a concessão da assistência judiciária gratuita<sup>13</sup>, como o próprio nome sugere, viabiliza o acesso às cortes e a discussão de direitos em juízo, independentemente do pagamento de certas taxas. A benesse central que a lei põe à disposição do jurisdicionado é justamente a isenção. A isenção cobre toda a justiça nacional, em todas as instâncias e sob qualquer competência – civil, penal, trabalhista ou militar.

Entretanto, alguns requisitos são necessários para a sua concessão. Precisamente, apenas um “ser pobre”. Basta ser necessitado, pobre, mas não serve qualquer pobreza, tem de ser na acepção jurídica do termo. Segundo Laguardia (2000, p. 62) acepção jurídica do termo significa:

Pobre, na acepção jurídica do termo, é aquele indivíduo que não possui condições financeiras possíveis para defender seus direitos, portanto, não consegue pagar as despesas processuais e os honorários do advogado, sem detrimento da própria sustentação ou da sua família. Em suma, é menos que passar fome, do que morar sob um viaduto, do que viver em condições subumanas.

O benefício do afastamento das despesas processuais é alcançado, conforme a lei determina, aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no Brasil, o que exclui vários cidadãos. Entretanto, restam os muitos em uma zona cinzenta de definição de

---

<sup>13</sup> BRASIL. Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950.

estado social, que outras ciências cuidam por “economicamente ativos”, ou “classe média baixa”, ou classe C e D, e assim por diante (CAPPELLETTI, 1998).

A assistência se insere como garantia constitucional, mas não se pode esquecer de que essa deve ser uma situação paliativa e provisória, afinal, o dever do Estado, antes de garantir a assistência gratuita àqueles que comprovarem insuficiência de recursos, é o de erradicar essa insuficiência de recursos.

Para Laguardia (2000), essa questão não é apenas uma inversão lógico-conceitual, nem tão somente uma inversão de valores, como diriam os sociólogos, mas precisamente um péssimo hábito das autoridades brasileiras de tornar perpétuo e conservado um estado que originalmente foi paliativo e provisório.

Esse acesso efetivo à justiça, que busca permitir o acesso à justiça aos mais necessitados na acepção jurídica do termo, tem as suas contradições. Sua função básica é viabilizar o acesso à justiça por meio da isenção de várias taxas que a justiça cobra para que as pessoas possam acessá-la.

Tais taxas, das quais a assistência judiciária procura isentar o assistido (cidadão carente), nada mais são do que o reflexo de um pensamento conservado em nosso meio jurídico, o de que o exercício jurisdicional é uma função essencial do Estado, mas que, infelizmente, não deve ser por ele arcado na sua integralidade, já que, politicamente, o exercício jurisdicional não constitui prioridade política do Estado, e sim da sociedade civil, diluído nos interesses particulares de cada postulante (CAPPELLETTI, 1998).

Nesse sentido, para um maior entendimento da pesquisa, destaca-se a prestação dos serviços pela DPSP como meio de acesso à justiça e proteção dos direitos do cidadão e da sociedade como um todo.

## **2.4 Assistência jurídica gratuita**

A Constituição Federal (1988) prevê a criação de defensorias públicas no âmbito estadual e federal em todos os estados, cuja função é receber e acolher a todos que dela precisem, possibilitando-lhes o acesso à justiça.

[...] apesar da indiscutível importância conferida à Defensoria Pública pela Constituição Federal de 1988, ainda é insuficiente o grau de conhecimento sobre o seu funcionamento e a forma como vem



operando nas diferentes unidades da federação, no DF, nos territórios e na União (MINISTÉRIO, 2009, p. 257).

A Defensoria Pública (DP) presta assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos, ou seja, atua em todas as áreas do Direito, inclusive extrajudicialmente (MINISTÉRIO, 2009).

Segundo os Defensores Públicos-Gerais consultados para a elaboração do III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO, 2009, p. 179, grifo nosso), na prática, os critérios que fundamentam o acesso a um Defensor Público são:

[...] renda, patrimônio pessoal, patrimônio familiar, valor da causa, natureza da causa. Deve-se observar que, em determinados casos, **a prestação do serviço da Defensoria Pública não depende da insuficiência econômica do assistido**. Assim, por exemplo, na defesa criminal, será nomeado um Defensor Público ao acusado caso não constituir um advogado. Igualmente nos casos de exercício da curadoria especial, não importa a condição econômica da parte defendida, posto que lhe deve ser assegurado o direito de defesa. Nessas hipóteses, caso a parte patrocinada pela Defensoria tenha condições de pagar advogado, **deverá efetuar o pagamento em favor da instituição**.

Apesar do exposto, a finalidade fundamental da assistência gratuita da DP é a de atender o cidadão que auferir renda familiar de até três salários-mínimos<sup>14</sup> e prover-lhe a proteção gratuita. A lei complementar nº 80, de 1994, trata da finalidade da Defensoria, e determina a adequação daquelas instituídas antes dessa lei.

Melhores condições financeiras não constituem fator de diferenciação das pessoas, quando seus direitos são atingidos; nesse sentido, a garantia de acesso à justiça e o exercício pleno da cidadania encontram-se garantidos pela Constituição Federal. A Defensoria Pública, em consonância com os Direitos Humanos, está ligada ao princípio da isonomia legal (igualdade perante a lei), a quem compete a defesa do cidadão, o que implica sua orientação e defesa, em todos os graus, do início ao fim do processo, ou seja, até o seu arquivamento e extinção. Nesse sentido, seu dever basilar é o de defender o acusado ou aquele que pretende demandar, em face de um terceiro que o prejudicou, de maneira gratuita, desde que este comprove não ter condições de pagar pelo serviço de defesa privada. Visa à

---

<sup>14</sup> BRASIL. Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950.

preservação da dignidade da pessoa humana e à igualdade de condições de acesso à justiça entre os indivíduos.

Para Capelletti (1999), existiu um tempo em que não havia o acesso à justiça. Inexistiam regras preestabelecidas, instituições, órgãos ou estruturas legais que garantissem que o direito fosse garantido a quem sofrera alguma lesão. Vivia-se em uma época social primitiva, em que a justiça nem sempre se fazia presente. Naquela época, o refrão “fazer justiça com as próprias mãos” era a única opção do indivíduo. Dominava a imposição da lei do mais violento ou do mais forte, ou o uso da força através da autotutela como preferem os autores.

O homem antes da figura do poder judiciário não tinha fronteiras para os seus atos e nem corretivos para as suas ações, ou seja, possuía a faculdade de cometer todo e qualquer tipo de contravenção, que, aliás, não podia ser analisada como tal, pois não existia legislação que a classificasse como ilegítima e, desta forma, continuava sem penalidade.

Para atingir a justiça pública, como a conhecemos atualmente, foi indispensável um extenso procedimento de evolução. Atravessou-se da conduta “fazer justiça com as próprias mãos” para a ordem. Pessoas abdicaram de sua liberdade em benefício da convivência social, com imposição de normas e restrições. (CAVALCANTI, 1999)

Para Cappelletti (1998), à medida que evoluía a conduta da vida em sociedade, os indivíduos renunciavam à retaliação privada. Nesse sentido, se um indivíduo sofresse alguma injustiça, restringia-se o poder de resolver o problema a seu modo. Surge, então, a figura do Estado como mediador dos conflitos.

Para Oliveira (1999), no Brasil, o aprimoramento da justiça se desenvolve há mais de 500 anos, após a Constituição imperial (1824) e o surgimento de duas constituições republicanas (1891 e 1934), e da Constituição de 1937. Essa última introduziu o regime ditatorial Vargas.

Diante da queda do Estado Novo, foi anunciada a Constituição dos Estados Unidos do Brasil (1946) com alterações na sua estrutura e adaptações aos novos períodos e surge, então, o judiciário que começava a constituir o formato moderno ou atual. Desta maneira, deixava de ser um órgão que prestigiava um grupo restrito para ser um órgão defensor quando invocado pela população.

Assegurava-se um dos alicerces ideológicos da aplicação da justiça como é idealizada atualmente nos principais países populares ou democráticos, resultando o

“Estado Democrático de Direito”. Mas, a democracia passaria por um novo ataque com o golpe militar de 1964, e uma nova Constituição (1967); posteriormente, em 1969, ocorreu novo golpe à democracia com a promulgação da Emenda Constitucional nº 1, consagrada por uma articulação militar, que passou a valer na esfera federal com honras de Constituição.

Em 1988, uma nova Constituição devolve aos brasileiros a esperança nos fundamentos democráticos, garantidos pelos direitos e deveres fundamentais e garantias constitucionais.

Segundo Oliveira (1999), a Constituição Federal de 1988, avocada por Ulysses Silveira Guimarães como Constituição Cidadã, preocupada com a realidade social, introduziu como "direito e garantia fundamental" da população brasileira o acesso ao judiciário. O poder judiciário passou a ocupar espaço no panorama político nacional e inaugura-se no país o período dos direitos.

Em razão das garantias constitucionais, cabe ao Estado fornecer os elementos e meios imprescindíveis de acesso à justiça a todo cidadão que dela necessitar. Grinover, Cintra e Dinamarco (2004, p. 82) afirmam que se pode dizer, pois, sem exceder, que a Constituição de 1988 representa o que de mais moderno existe na tendência universal rumo à redução da distância entre o povo e a justiça. A finalidade da justiça é a de decidir os conflitos, impedindo que cada cidadão se utilize da autotutela e faça sua própria justiça<sup>15</sup>.

Para Cahali (1997), entende-se em sentido comum que o Estado tem o dever de aplicar a justiça e minimizar os conflitos da sociedade. A tarefa do Estado em alcançar a ordem jurídica justa é harmonizar as relações entre indivíduos, ensejar o respeito dos valores humanos com o menor sacrifício, assim, o juízo crítico que deve guiar essa harmonização é a busca do justo e da isonomia, conforme prevê nossa Constituição Federal, em seu artigo 5º.<sup>16</sup>

A interferência do Estado intermediador de conflitos entre pessoas não é suficiente para evitar ou abolir os conflitos que poderão surgir entre eles.

---

<sup>15</sup> A autotutela consiste em praticar a justiça pelas próprias mãos, utilizada em tempos primórdios entre os povos incultos, que desconheciam a figura de um Estado organizado, restando ao indivíduo o escopo de decidir os conflitos de interesse, da mais simples forma de fazê-lo que era a autotutela.

<sup>16</sup> BRASIL. Constituição Federal. Art. 5º: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes [...]

Atualmente, se entre dois indivíduos existe um conflito marcado por um constrangimento, o Estado confere que, para pôr fim àquela situação, seja convocado um juiz. Este trará a resposta que as partes almejam, por meio do ordenamento jurídico para o julgamento do caso concreto e, se for o caso, deferirá o pedido de assistência judiciária gratuita, conforme a declaração e comprovação do necessitado.

Para Cichoki Neto (2000), diante da evolução das condutas humanas, o Estado foi se afirmando e revelou aos protegidos a sua intenção de impor o domínio e de definir recursos para os conflitos. Em tempos primórdios, no direito romano, o Estado, na proporção de seu comando alcançada entre os indivíduos, tinha o dever de advertir qual a regra a predominar no caso de um conflito de interesses.

Para Farah (2001, p. 88):

Na evolução dos direitos sociais percebemos que o Estado tinha participação, de maneira restrita, na dissolução dos litígios, e no fortalecimento do Estado, majorou sua participação e diante de suas prerrogativas indicava o árbitro, e vedada a autotutela, a regra então propagada incidia numa arbitragem cogente.

A autotutela no campo dos direitos da pessoa apenas será consentida como medida extraordinária. A lei, assim, deve autorizá-la, conforme o artigo 345<sup>17</sup>, do Código Penal.

Comenta Cappelletti (1998) que, por meio da jurisdição, os juízes ditam as regras através das leis ao conflito existente entre os indivíduos, substituindo a vontade das partes, que estão impedidas de utilizar a autotutela e fazer justiça com as próprias mãos. Ao cidadão impedido de agir resta a prerrogativa de fazer agir, ou seja, provocando a função jurisdicional. E como a jurisdição é inerte e necessita do impulso do interessado, que se desempenha através do processo, pode-se conceituar este como o meio pelo qual os órgãos jurisdicionais operam para pacificar os conflitos, eliminando-os e fazendo exercer a norma jurídica conexa a cada conflito, na busca de uma saída satisfatória para ambas as partes.

---

<sup>17</sup> BRASIL. Código Penal. Art. 345. “Fazer justiça pelas próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite: Pena - detenção de 15 (quinze) dias a 1 (um) mês, ou multa, além da pena correspondente à violência.”

Para Batista (2001, p. 15), o ato jurisdicional é cometido pelo magistrado, que o desempenha por obrigação de sua função. Afirma a autora (BATISTA, 2001, p. 16) que “o outro elemento fundamental do ato jurisdicional é a qualidade imparcial em que se encontra o juiz com relação ao mérito da demanda [...]”.

Verifica-se que o Estado contemporâneo assumiu para si a responsabilidade na dissolução dos conflitos de interesse, cabendo desta maneira a solução dos conflitos por meio do juiz que deverá, dentro de suas funções, ser imparcial, ou seja, não deverá proteger nenhuma das partes em conflito, em razão de sua imparcialidade (CARDOSO, 2006).

Diante da responsabilidade arguida anteriormente do Estado, a realidade social brasileira comprova que boa parte da população carece da assistência jurídica gratuita, pois estes são afastados e impedidos de ingressar com uma demanda judicial, caso o benefício da justiça gratuita não seja deferido pelo magistrado.

## **2.5 O papel da Defensoria Pública**

Atualmente, a Defensoria Pública permite o acesso à justiça a milhares de indivíduos, por meio da assistência de seus defensores e auxiliares, isentando-os de taxas e pagamento de honorários advocatícios. Por meio de convênio com outras instituições, atua na área civil, direito de família, direito à saúde, direito do consumidor, urbanístico, ambiental e defesa de garantias constitucionais.

O acesso à justiça é fundamental em um sistema jurídico justo e democrático, conforme comenta Cappelletti (1998, p. 11):

Um país preocupado não apenas em proclamar os direitos de todos, mas efetivamente protegê-los, deve, portanto, permitir o acesso à justiça como condição fundamental de defesa, o mais básico dos direitos humanos — de um sistema jurídico moderno e igualitário.

A Defensoria Pública, apesar de ser instituição estadual, não é vinculada ao governo. Sua autonomia é prevista pela Constituição Federal, o que constitui uma garantia para que os Defensores Públicos possam representar os direitos da população sem qualquer tipo de constrangimento. Internamente, cada Defensor possui independência funcional para seguir livremente sua convicção em cada caso em que atua.

A administração superior da instituição é conduzida pelo Defensor Público-

-Geral do Estado. Seu principal órgão para tomada de decisões internas é o Conselho Superior da Defensoria Pública, formado por cinco membros natos e oito membros eleitos diretamente pelos Defensores. Trata-se do órgão deliberativo máximo da Defensoria Pública de São Paulo e corresponde a uma espécie de "poder legislativo" interno.

Compete à Coordenadoria de Comunicação Social e à Assessoria de Imprensa promover e divulgar informações institucionais ao público interno e externo por quaisquer meios de comunicação; criar, manter e atualizar a página da Defensoria Pública do Estado na Internet, onde são disponibilizadas cartilhas informativas sobre os direitos do cidadão, elaboradas pela Defensoria e por outras instituições<sup>18</sup>. A escola da Defensoria Pública e os núcleos especializados são responsáveis pela produção de material informativo, campanhas de conscientização e motivação da população carente, inclusive por intermédio dos diferentes meios de comunicação, a respeito de seus direitos e garantias fundamentais.

16 instituições, incluindo a Defensoria Pública da União, possuem programa ou campanha regular de educação para a cidadania, voltada diretamente para os usuários dos serviços da Defensoria Pública. Dentre as Defensorias Públicas, em 11 (45,83%) delas existem escola ou centro de estudos (MINISTÉRIO, 2009, p. 263).

As atribuições institucionais da DP são relevantes e necessárias para o desenvolvimento de um Estado democrático que possibilite o exercício da cidadania ao cidadão carente. Assim, comenta Moraes (1999, p.176):

Cabe à Defensoria Pública do Estado receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas da sociedade civil, no âmbito de suas funções, para assegurar, dentre outras atribuições, o acesso à justiça ao cidadão.

A Defensoria atua na defesa coletiva e propõe ações civis públicas, em diversas áreas do Direito, tais como Habitação, Urbanismo, Saúde, Meio Ambiente e Defesa do Consumidor. A lei prevê, ainda, que a DPSP promova termos de ajustamento de conduta (acordos extrajudiciais com força legal) para garantir que as

---

<sup>18</sup> No *site* é possível acessar a cartilha do idoso (elaborada em conjunto com o Ministério Público de São Paulo, disponível desde março de 2008) e a cartilha dos direitos e deveres das pessoas presas (desenvolvida pelo Núcleo de Situação Carcerária da Defensoria Pública, disponível na internet desde março de 2008).

demandas dessa natureza sejam resolvidas rapidamente e sem necessidade de um processo judicial.

Na área criminal, a atuação corresponde essencialmente à defesa de pessoas acusadas da prática de crimes, o que compreende a defesa em primeira instância e demais recursos cabíveis, tendo atuação perante o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o Supremo Tribunal Federal (STF).

Ressalte-se a defesa da vítima, especialmente nas hipóteses de Juizados Especiais ou de aplicação da Lei Maria da Penha (proteção contra mulheres vítimas de violência doméstica). No que se refere às Varas da Infância e Juventude, atua na defesa de adolescentes acusados da prática de atos infracionais e que cumprem medidas socioeducativas (internação, liberdade assistida, serviços comunitários, entre outras). Na área não infracional, trata dos pedidos de adoção ou de guarda, defesa em processos de destituição de pátrio poder, entre outras.

Com relação à Execução Criminal, abarca a defesa de cidadãos que estejam cumprindo pena de reclusão, detenção ou penas alternativas após condenação judicial pelo cometimento de um crime. Inclui a formulação de diversos pedidos, como progressão de regime, liberdade condicional, indulto, defesa em faltas disciplinares, além de outros relativos aos tratamentos dispensados dentro do sistema penitenciário.

Segundo Morais (1999, p.149), compete ao Defensor Público, no atendimento ao cidadão carente, questionar sobre gastos mensais, renda familiar e o patrimônio, bem como requerer a sua comprovação documental, como: carteira de identidade original, comprovante de residência (conta de luz, água, telefone, gás, contrato de aluguel, recibo de aluguel), comprovante de renda (carteira de trabalho, declaração do empregador ou outro, se houver), holerite, dentre outros.

Além do atendimento presencial, a DPSP mantém um portal na internet que constitui uma modalidade alternativa de contato e de esclarecimento de dúvidas, bem como o contato por telefone. Por meio do correio eletrônico (cujo endereço é atendimento@dpsp.sp.gov.br), o cidadão tem acesso a eventuais esclarecimentos, realizados por um dos defensores ou dos auxiliares. Informações também podem ser obtidas na Casa do Advogado e no Fórum da região onde reside. Além destes, o cidadão também conhece os serviços da assistência gratuita por intermédio de vizinhos, amigos ou parentes que já se socorreram dessa modalidade de assistência

ou das campanhas periódicas de divulgação dos serviços, realizadas pela própria DP.

A DPSP mantém a Ouvidoria Geral, órgão independente cuja função é exercida por pessoas externas aos quadros de carreira<sup>19</sup> (MINISTÉRIO, 2009, p. 45). Criada para receber as opiniões do público, apontar problemas e cobrar soluções, tem por objetivo monitorar a atuação dos servidores e demais funcionários, para o que realiza pesquisas com os cidadãos atendidos, o que pode ser visualizado no Anexo A. O referido documento constitui fonte de pesquisa dessa dissertação, o que permitiu cotejar a pesquisa empírica com esses dados. Registre-se, no entanto, que apenas 10 estados contam com Ouvidoria: Bahia, Distrito Federal, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Piauí, Paraná, Rio de Janeiro, São Paulo e Tocantins (MINISTÉRIO, 2009, p. 45).

---

<sup>19</sup> Segundo o art. 105-b da lei complementar nº 132/09, o cargo de ouvidor-geral não pode ser ocupado por um integrante de carreira (MINISTÉRIO, 2009, p. 45).



## **CAPÍTULO 3 ASSISTÊNCIA JURÍDICA GRATUITA NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO**

### **3.1 A Defensoria Pública da cidade de São Paulo**

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo desenvolve suas atividades de forma gratuita e integral ao cidadão diante da lesão dos seus direitos, e que prove não ter condições de suportar as despesas do processo, ou seja, de pagar por serviços advocatícios, conforme as regras previstas na lei. A gratuidade gerada pela prestação dos serviços da Defensoria favorece desta forma aquele que muitas vezes desconhece essa proteção por falta de informação, desde que atendidos os requisitos de admissibilidade da prestação gratuita.

Conforme prevê a lei, gozarão dos benefícios os nacionais ou estrangeiros residentes no país, que carecerem recorrer à justiça penal, civil, militar ou do trabalho.

A defesa prestada pela Defensoria não beneficia todo e qualquer cidadão, mas tão somente aqueles que auferem renda familiar de até três salários-mínimos<sup>20</sup>. Já em casos extraordinários, são ponderados no atendimento prestado pelo Defensor Público.

Assim, considera-se carente aquele cidadão cuja situação econômica não lhe consinta pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem detrimento do sustento próprio ou da família.

Para Moraes (1999, p.146), a assistência judiciária compreende:

A assistência gratuita revela-se nas isenções das taxas judiciárias; dos emolumentos e custas devidos aos Juízes, órgãos do Ministério Público e serventuários da justiça; das despesas com as publicações indispensáveis no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais; das indenizações devidas às testemunhas que, quando empregados, receberão do empregador salário integral, como se em serviço estivessem; dos honorários de advogado e peritos; das despesas com a realização do exame de código genético – ácido desoxirribonucleico (DNA) que for requisitado pela autoridade judiciária nas ações de investigação de paternidade ou maternidade.

---

<sup>20</sup> BRASIL. Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950.

O objetivo desta isenção de custas, previsto em lei e disponível na Defensoria Pública através da assistência gratuita, é propiciar alterações no cenário atual do Brasil, onde se verifica que o cidadão carente deixa de proteger seu direito que foi lesado, em razão da falta de informações, ou seja, essa isenção de custas tem o objetivo de trazer mudanças na busca da defesa, protegendo o exercício de cidadania.

Verifica-se na análise da lei que a preocupação do acesso à justiça se torna basilar em um sistema jurídico justo e democrático, conforme comenta Cappelletti (1988, p. 11):

O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental — o mais básico dos direitos humanos — de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Nesse sentido, Lara (2002, p.173) aponta que alguns benefícios gerados pela assistência gratuita da Defensoria Pública podem ser alcançados como, por exemplo, com o ingresso de ações na Justiça para defesa de direitos do cidadão, a atuação em processos em andamento, a defesa dos direitos de pessoas que estão sendo processadas e a promoção de acordos e conciliações entre pessoas em conflito para evitar processo na justiça.

Para a proteção destes direitos, a lei determina a atuação da Defensoria Pública em algumas áreas como (ANEXO A):

#### a) Área Cível

Trata-se de extenso campo que compreende ações na área do Direito Civil, Direito de Família e de Sucessões, Direito do Consumidor, Direito Urbanístico, Direito Ambiental, Direito à Saúde, Garantias Constitucionais, entre outras.

#### b) Tutela Coletiva

A Defensoria Pública possui a prerrogativa legal de propor ações civis públicas na defesa coletiva de cidadãos carentes. Esse instrumento pode ser manejado em diversas áreas do Direito — tais como Habitação, Urbanismo, Saúde, Meio Ambiente e Defesa do Consumidor.

A lei prevê também que a Defensoria Pública promova termos de ajustamento de conduta (acordos extrajudiciais com força legal) para garantir que as demandas dessa natureza sejam

resolvidas rapidamente e sem necessidade de um processo judicial.

#### c) Área Criminal

A atuação na área criminal corresponde essencialmente à defesa de pessoas acusadas da prática de crimes de forma ampla e abrangente. A Defensoria promove não apenas a defesa em primeira instância, mas maneja todos os recursos cabíveis, tendo atuação marcante perante o STJ e o STF.

Também é possível a atuação em defesa da vítima, especialmente nas hipóteses de Juizados Especiais ou de aplicação da Lei Maria da Penha (proteção contra mulheres vítimas de violência doméstica).

#### d) Área da Infância e Juventude

A atuação perante as Varas da Infância e Juventude abrange a área infracional, atuando na defesa de adolescentes acusados da prática de atos infracionais e que cumprem medidas socio-educativas (internação, liberdade assistida, serviços comunitários, entre outras). E também a área não infracional, incluindo pedidos de adoção ou de guarda, defesa em processos de destituição de pátrio poder, entre outras.

#### e) Área de Execução Criminal

A atuação abrange a defesa de cidadãos que estejam cumprindo pena de reclusão, detenção ou penas alternativas após condenação judicial pelo cometimento de um crime. Inclui a formulação de diversos pedidos, tais como: progressão de regime, liberdade condicional, indulto, defesa em faltas disciplinares, além de outros relativos aos tratamentos dispensados dentro do sistema penitenciário.

Para Moraes (1999, p.149), o Defensor Público no atendimento ao cidadão carente deve questionar sobre gastos mensais, renda familiar e o patrimônio.

O assistido apresenta seus documentos para comprovar essas informações, como, por exemplo, RG original, comprovante de residência (conta de luz, água, telefone, gás, contrato de aluguel, recibo de aluguel), comprovante de renda (carteira de trabalho, declaração do empregador ou outro, se houver), holerite, dentre outros que se fizerem necessários para a comprovação da carência econômica. O cidadão pode ainda acessar o *site* da Defensoria e enviar *e-mail* a fim de esclarecer suas dúvidas.

Outro benefício que se faz necessário analisar é o acesso do cidadão carente na necessidade de reclamações posteriores ao atendimento ou mesmo sugestões dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública por meio da Ouvidoria Geral.

Para Cappelletti (1988, p. 21), cabe ao Estado disponibilizar meios de acesso à defesa dos direitos, mas, acima de tudo, um canal de críticas e sugestões para o aperfeiçoamento da máquina judiciária.

As queixas e sugestões sobre os serviços da Defensoria podem ser enviadas à Ouvidoria Geral da Defensoria, que é um órgão independente, criado para receber as opiniões do público, apontar problemas e cobrar soluções<sup>21</sup>.

A Ouvidoria Geral é órgão superior da Defensoria Pública do Estado, devendo participar da gestão e fiscalização da instituição e de seus membros e servidores.

Assim, os benefícios na prestação dos serviços públicos prestados pela Defensoria garantem proteção ao cidadão e são realizados quando, por exemplo, um cidadão recebe um mandado de citação (ou intimação), por meio de oficial de Justiça, e deve se encaminhar a um dos locais de atendimento, disponíveis na Casa do Advogado, Fórum da região ou *site* da Defensoria Pública.

Verifica-se que o cidadão, muitas vezes, no primeiro atendimento junto à Defensoria, leva suas testemunhas, todavia, essas não precisam ser apresentadas nessa ocasião, porque elas serão ouvidas apenas na justiça. Mas, o cidadão deve informar nesse primeiro atendimento o nome completo e o endereço de cada uma das testemunhas e, posteriormente, deve lembrá-las sobre o dia de audiência na justiça para evitar que elas falem.

Além da assistência realizada pessoalmente pelo Defensor Público, a Defensoria do Estado de São Paulo disponibiliza, em seu portal na internet, diversas cartilhas informativas sobre os direitos do cidadão que foram elaboradas por ela e por outras instituições, como, por exemplo, cartilha do idoso, voltada aos direitos dos idosos, elaborada em conjunto com o Ministério Público de São Paulo (2008) e uma cartilha que explica os direitos e deveres das pessoas presas, desenvolvida pelo Núcleo de Situação Carcerária da Defensoria Pública (2008).

A Defensoria Pública possui o Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania, Núcleo Especializado da Infância e Juventude, Núcleo de Habitação e Urbanismo e o Núcleo Especializado de Situação Carcerária.

---

<sup>21</sup> <<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3094>> (acesso em 10 jul. 2009)

Morais (1999, p.152) analisa que cabe à Defensoria promover e incentivar a constante e efetiva participação da sociedade civil na divulgação e no aperfeiçoamento nas questões inerentes aos direitos humanos.

Para Lara (2002, p.174), propor medidas judiciais e extrajudiciais para a tutela de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, relativos ao direito à moradia digna e ao direito à cidade, são atribuições essenciais da Defensoria que geram benefícios à sociedade.

Para Cappelletti (1998, p. 21), é papel do Estado disponibilizar meios de acesso à defesa dos direitos, mas, acima de tudo, um canal de críticas e de sugestões para o aperfeiçoamento da máquina judiciária. Sendo o órgão superior da Defensoria, a Ouvidoria Geral participa da gestão e fiscaliza seus membros e servidores, para a melhoria da qualidade da prestação de serviços. Segundo dados do III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO, 2009, p.46):

A mais antiga Defensoria Pública do país é a do Rio de Janeiro, instalada em 1954 e com 55 anos de existência, seguida pela Defensoria Pública de Minas Gerais (28 anos), do Mato Grosso do Sul (27), do Pará (26) e da Bahia (25). A mais nova é a Defensoria Pública do estado de São Paulo, instalada em 2006, agora com 3 anos de existência, sucedendo as atividades até então prestadas pela Procuradoria Geral do Estado, na área da assistência judiciária. Desta forma, houve instalação de 5 Defensorias Públicas entre 1980 e 1985, e após 1994 foram instaladas Defensorias Públicas em praticamente todas as unidades da federação, inclusive a Defensoria Pública da União.

Anteriormente à instalação da Defensoria Pública em São Paulo, as atividades relativas à área da assistência judiciária eram prestadas pela Procuradoria Geral do Estado (MINISTÉRIO, 2009). A tabela 1 revela o total de atendimentos realizados pela DPSP, desde sua instalação em 2006 até 2008, o que corresponde a uma cifra de 1.082.910, observando-se que não foram computados os dados relativos ao ano de 2009. Nota-se o crescimento do número de atendimentos, sobressaindo-se os relacionados às causas cíveis (MINISTÉRIO, 2009).

Tabela 1 – Atendimentos realizados pela DPSP durante o período 2006 a 2009

<b>Ano</b>	<b>Cíveis</b>	<b>Criminais</b>	<b>Total</b>
2006	44.065	34.695	78.760
2007	252.618	113.287	365.905
2008	469.303	168.942	638.245
<b>Total</b>	<b>765.986</b>	<b>316.924</b>	<b>1.082.910</b>

Fonte: Ministério (2009, p. 139, 141, 142)

Na cidade de São Paulo, o atendimento da DPSP é prestado pessoalmente: o primeiro atendimento é centralizado na avenida Liberdade nº 32, de segunda a sexta, das 7 h às 9 h 30 min. Outras unidades encontram-se presentes em diferentes cidades do estado de São Paulo e contam com convênios para atender às cidades que não possuem unidade própria.

Importante convênio se deu com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/SP), que disponibilizava a Casa do Advogado para o atendimento do cidadão que necessita de assistência judiciária gratuita em locais onde não há Regional ou Unidade da Defensoria, porém, atualmente, estes locais só encaminham o cidadão para a DPSP, não prestando mais assistência gratuita.

Quanto aos convênios estabelecidos pelas Defensorias Públicas:

É variada a situação das Defensorias Públicas no que se refere à manutenção de convênios com outras instituições para a prestação de assistência jurídica gratuita. Das 25 unidades federativas avaliadas, 12 mantêm convênios com alguma entidade (MINISTÉRIO, 2009, p.92).

A DPSP se subdivide em Segunda Sub-Região (Capital e Grande São Paulo) e Terceira Sub-Região (interior de São Paulo). As Sub-Regiões são divididas em regionais e a Sub-Região Capital contempla as regionais Central, Norte-Oeste, Sul e Leste. Cada regional possui competência distinta para a defesa do cidadão, todavia, o primeiro atendimento obrigatoriamente ocorre na Regional Central da Capital; somente após esse atendimento é que a ação é encaminhada à regional mais próxima da residência do cidadão.

Na Regional Central, as matérias de defesa do cidadão correspondem à área da família, cível, criminal e questões indenizatórias contra a Fazenda Pública. Nas regionais Norte-Oeste, Sul e Leste todas as ações são aceitas, com exceção das questões indenizatórias contra da Fazenda Pública, que ficam a cargo exclusivamente da Regional Capital por determinação legal. Em 2009, a DPSP possuía quatro cargos à disposição, atualmente são 500, mas, somente 433 defensores atuantes, ou seja, 67 defensores aguardam a posse do cargo para os próximos meses.

As modalidades de assistência gratuita ao cidadão, previstas pela DPSP, são: 1) orientação jurídica; 2) propositura de ação ou defesa num processo; 3) realização de acordos extrajudiciais.

A Regional Central da DPSP disponibiliza diariamente um número restrito de senhas. O atendimento ocorre por ordem de chegada, assegurada prioridade a pessoas idosas, grávidas, doentes e portadoras de necessidades especiais. É comum, no primeiro atendimento, a presença de testemunhas, porém, não é necessário, visto que elas são ouvidas apenas em juízo. Nessa ocasião, basta informar o nome completo e o endereço de cada uma das testemunhas e, posteriormente, lembrá-las sobre o dia da audiência na justiça para evitar que elas faltem.

Nessa edificação, sob supervisão do segurança, o interessado tem acesso a uma senha e ingressa no pavimento térreo, onde número restrito de assentos é disponibilizado. Neste local, ocorre a primeira triagem que visa identificar se o cidadão preenche todos os requisitos da lei para ser beneficiado com o atendimento. Ressalte-se que esse piso não dispõe de sanitários e infere-se uma longa espera, quer na fila antes de ter acesso à senha, quer após ingressar na edificação, até ser chamado para a verificação dos documentos. A partir desse momento, é-lhe facultado o acesso ao piso superior, onde aguarda pelo chamado e atendimento do Defensor Público, que novamente analisa os documentos e elabora a ação. Esse piso não conta com uma sala de espera ou cadeiras para que o interessado aguarde o chamado, restam unicamente as paredes dos gabinetes para o apoio do corpo.

Caso os documentos estejam incompletos, o interessado recebe apenas orientação, devendo retornar em nova ocasião, pois do contrário não será elaborada e encaminhada a sua ação. Como o primeiro atendimento é realizado na unidade

central, após a elaboração da peça processual, o defensor a encaminha para a unidade mais próxima da residência do cidadão, e essa é distribuída no Fórum.

Os membros da Defensoria Pública do Estado podem examinar, em qualquer órgão da administração pública estadual, autos de processos extintos ou em andamento, mesmo sem procuração, quando não estejam sujeitos a sigilo, assegurada a obtenção de cópias, podendo, ainda, tomar apontamentos e manifestar-se em autos administrativos por meio de cota e se necessário requisitar, a quaisquer órgãos públicos estaduais, exames, certidões, cópias reprográficas, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e demais providências necessárias ao exercício de suas atribuições, podendo acompanhar as diligências requeridas.

### **3.2 A pesquisa de campo**

Para compreender a atuação da DPSP verificou-se a necessidade da visita *in loco*, para posterior elaboração do tópico-guia. De acordo com Gaskell (2003, p. 67), esse tópico deve ser planejado com antecedência, e pode ser alterado no decorrer da pesquisa:

O tópico-guia é, contudo, como sugere o título um guia, e não nos devemos tornar escravos dele, como se o sucesso da pesquisa dependesse só disso. O entrevistador deve usar sua imaginação social científica para perceber quando temas considerados importantes, e que não poderiam estar presentes em um planejamento anterior ou expectativa, apareçam na discussão. E isto deve levar à modificação do guia para subseqüentes entrevistas. Do mesmo modo, à medida que uma série de entrevistas for acontecendo, alguns tópicos que estavam anteriormente na fase de planejamento, considerados centrais, podem se tornar desinteressantes, até mesmo devido a razões teóricas, ou porque os entrevistados têm pouca coisa ou nada a dizer sobre eles. Finalmente, à medida que o estudo progride, o entrevistador pode criar algumas hipóteses exploradas com uma forma diferente de investigação. Em síntese, embora o tópico-guia deva ser bem preparado no início do estudo, ele deve ser usado com alguma flexibilidade. Uma coisa importante: todas estas mudanças devem ser plenamente documentadas com as razões que levaram a isso (GASKELL, 2003).

A construção de cada tópico-guia e seus objetivos foi elaborada sem a necessidade de caracterizar cada pessoa analisada. Com relação à técnica utilizada, Dencker (2003, p.146) relata que “a finalidade do instrumento de pesquisa é obter,



de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação a uma população ou amostra determinada”.

O tópico-guia contempla elementos significantes definidos no referencial teórico que orientou a interpretação dos dados. Com relação às respostas abertas, objetivaram a obtenção de informações dos próprios entrevistados para posterior organização e interpretação.

TEMA	OBJETIVO
Cidadania	Identificar se tem consciência de estar exercendo seus direitos como cidadão.
Serviço público	Identificar a qualidade do serviço prestado na DPSP.
Acesso à justiça	Identificar de que forma se dá o acesso à DPSP. Identificar de que forma se dá o acesso à justiça.
Acolhimento/Dádiva	Identificar a visão do acolhimento recebido.
Deficiência no serviço público	Identificar se é do conhecimento do assistido a possibilidade de reclamar, no caso de deficiências na prestação do serviço.

Quadro 1 – Temas incorporados ao tópico-guia

Incorporou-se a essa pesquisa a análise de documentos, sem a qual não seria possível entender a estrutura do órgão analisado. Para Gil (1999, p. 66), a pesquisa documental “assemelha-se à pesquisa bibliográfica, sendo que a diferença é a natureza da fonte, ou seja, a utilização de materiais que não sofreram tratamento analítico”. Destacam-se a análise da legislação pertinente à DPSP, a Constituição Federal (1988), acrescentam-se a pesquisa realizada pela Ouvidoria Geral da DPSP em 2008 (OUVIDORIA, 2008) e o III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO, 2009) bem como a observação das instalações da sede da Regional Central da Capital.

A pesquisa realizada com 15 cidadãos atendidos nos dias 9 e 10 de dezembro de 2009, das 14 h as 16 h, na Regional Central da Capital da Defensoria Pública possui caráter exploratório. A seleção dos sujeitos da pesquisa pautou-se, principalmente, pelas condições de letramento e de maioria. De forma aleatória, foram abordados individualmente, com a anuência da Defensora Pública de plantão, solicitando-lhes que respondessem de próprio punho às questões reunidas no tópico-guia, formulado com perguntas abertas e fechadas.

Os registros foram tabulados com base na análise de conteúdo que, segundo Bauer (2003, p. 193): “[...] é uma técnica para produzir inferências de um texto focal para seu contexto social de maneira objetivada [...]”.

A Ouvidoria Geral da DPSP realizou uma pesquisa em 2008, disponibilizada no *site* <http://www.defensoria.sp.gov.br>. Trata-se de um questionário estruturado, aplicado a 126 usuários, entre os dias 15 e 17 de dezembro de 2008, quando a DPSP atendeu 2.324 pessoas. Foi realizada no horário de atendimento ao público, com a abordagem presencial aleatória (uma tentativa a cada 3 usuários), no momento da saída da Regional Central, onde foram atendidos.

<b>Variáveis da pesquisa</b>
Unidade procurada
Idade
Sexo
Estado civil
Cor/raça
Caracterização dos moradores do domicílio: número e faixa etária
Estado de origem
Atividade profissional
Escolaridade formal
Renda familiar
Acesso à assistência jurídica
Avaliação – atendimento
Horário de saída de casa e horário de chegada à unidade
Tempo de deslocamento até a defensoria
Tempo decorrido entre a saída de casa e a saída da unidade
Tempo de permanência na unidade/regional
Meio de transporte utilizado
Acompanhantes
Recepção da regional/unidade
Conforto durante a espera
Organização do atendimento (antes da fase judicial)
Motivo da procura do serviço
Visita à unidade/regional
Andamento processual
Acesso ao serviço
Ouvidoria

Quadro 2 – Variáveis da pesquisa realizada pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública

Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

Dos dados pesquisados pela Ouvidoria (reunidos no quadro 2) somente alguns foram incorporados a essa análise, ou seja, os que possuem aproximação com o tema da pesquisa, sendo descartados os demais. Ressalte-se que a análise dos dados advindos da pesquisa da Ouvidoria Geral encontra-se cotejada com os provenientes da pesquisa de campo dessa dissertação.

### 3.3 Análise dos resultados

Primeiramente, foram sistematizados os dados relativos às perguntas fechadas, organizadas por meio de contagem da frequência nos casos em que apenas uma resposta foi assinalada. Nas perguntas abertas, o respondente apresentou livremente suas respostas, todas consideradas por se tratar de uma pesquisa de abordagem qualitativa (DENCKER, 2003, p. 165).

As respostas do tópico-guia foram analisadas separadamente e algumas perguntas cotejadas com as da pesquisa realizada pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008).

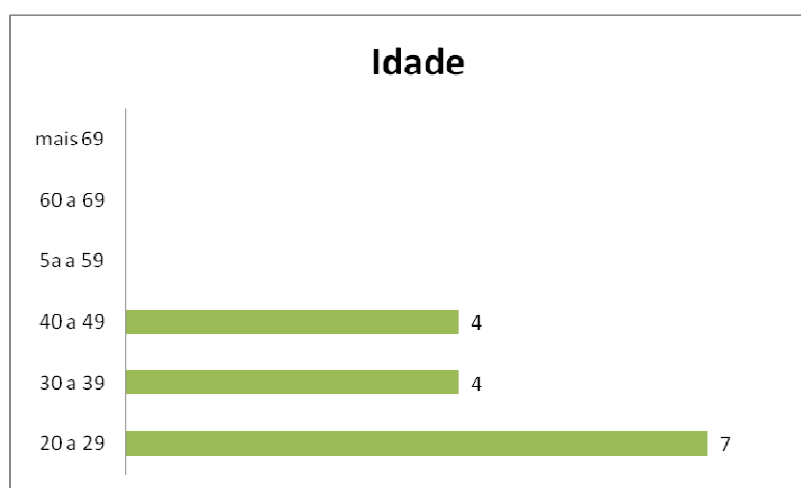


Gráfico 1 – Faixa etária dos entrevistados

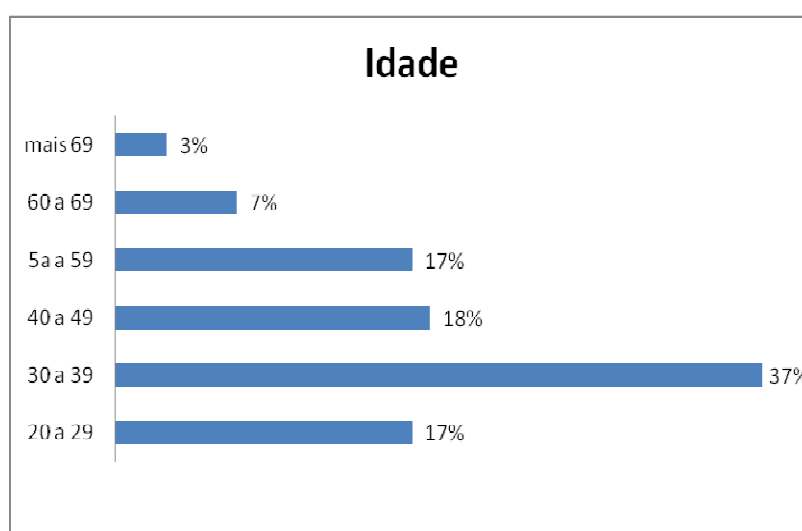


Gráfico 2 – Faixa etária dos usuários atendidos pela Defensoria Pública de São Paulo

Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

Os dados contemplados no gráfico 1 demonstram que, nos dias da realização da pesquisa, a faixa etária predominante dos entrevistados situa-se entre 20 e 29 anos, embora 4 tenham idade entre 30 e 39 anos e 4 entre 40 e 49 anos. Ao cotejarmos essas informações com a pesquisa realizada pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo, verifica-se que 17% dos respondentes tinham entre 20 e 29 anos, 37% de 30 a 39 anos, 18% de 40 a 49 anos, 17% de 50 a 59 anos, 7% de 60 a 69 anos e 3% acima de 69 anos.

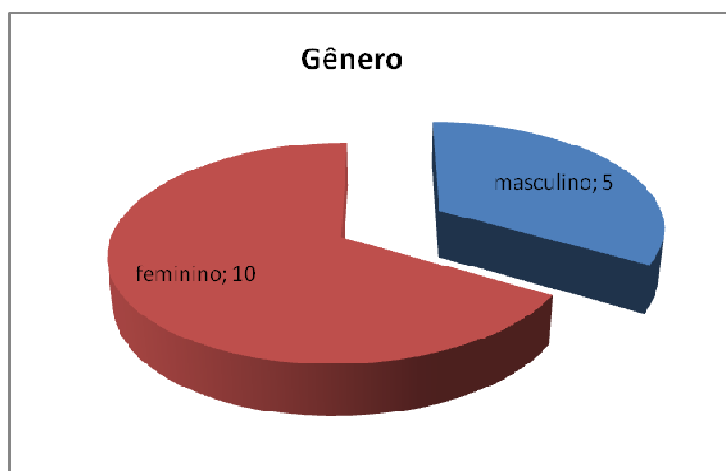


Gráfico 3 – Gênero dos entrevistados

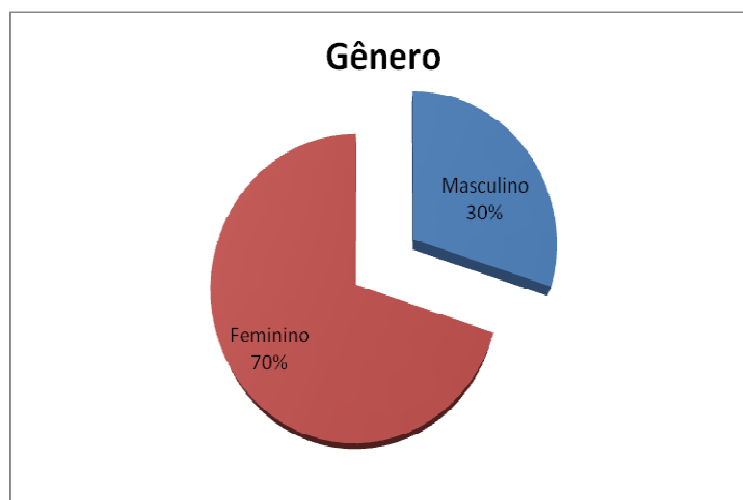


Gráfico 4 - Gênero dos usuários atendidos pela Defensoria Pública de São Paulo  
Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

A pesquisa foi realizada com 10 mulheres e 5 homens. Esse padrão acompanha a pesquisa realizada pela Ouvidora, pois, comparando os dados, verifica-se que 70% dos entrevistados em 2008 também são do gênero feminino.

O tópico-guia contempla a modalidade do tipo de ação, ou seja, as ações que ingressadas na DPSP, tendo sido possível apurar todos os respondentes (15), buscaram ações ligadas à área da família.

Para Diniz (2007, p. 3):

[...] há uma nova tendência de prestigiar a família como organismo social, como instituição, e como núcleo fundamental da sociedade desborda do direito legislado e alcança os doutrinadores, tendo mesmo inspirado toda uma corrente que sustenta hoje a sua personalidade jurídica. Foi Savatier quem sustentou basicamente a ideia de ser a família sujeito de direitos, com autonomia em relação aos seus membros, e conseqüentemente achar-se investida da condição de pessoa moral. A concepção, arrojada encontrou seguidores. Um projeto de lei foi redigido pela *Société d'Études Législatives*, em 1941, acreditando alguns que uma reforma neste sentido teria bons resultados. Não medrando, embora reste a proposição como reveladora da relevância social e política da família. Sem que se lhe reconheça propriamente personalidade jurídica, diversa da de seus componentes, não se pode recusar a estes o exercício de certas faculdades em função essencialmente de sua condição de membros da família.

Em termos gerais, as transformações sofridas pelo Direito de Família são enunciadas por Friedmann (*apud* DINIZ, 2007 p. 3):

*The chapter on family law brings together matters usually dealt with under different headings, such as marriage and divorce, the treatment of the right to life in criminal law, and the place of the family in the modern State. This includes such matters as the problem of indissolubility of marriage and divorce, the various attitudes towards the legitimacy of birth control, abortion, and artificial inseminations and the profound changes in the social and legal position of married women and children.*

Para a autora, o direito de nosso tempo manifesta cuidados especiais com a família. E isto revela já uma diferença muito grande com o passado. As leis e os códigos falavam nas relações familiares, aludiam ao casamento, à filiação, ao regime de bens. Mas não mencionavam a palavra "família", protegida pelas leis atuais.

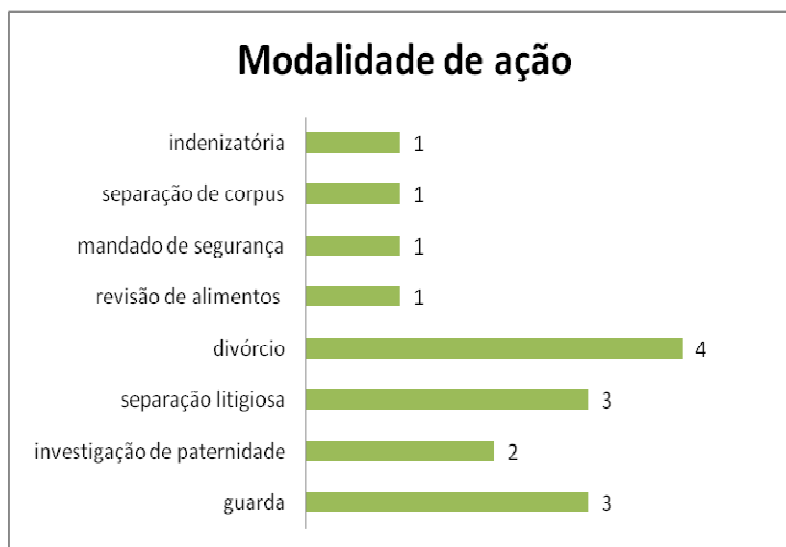


Gráfico 5 – Modalidade de ação requerida

Verifica-se que os dois tipos de ações mais buscadas referem-se à ação de divórcio (4 - 2 mulheres e 2 homens), ação de separação (3) e guarda (3).

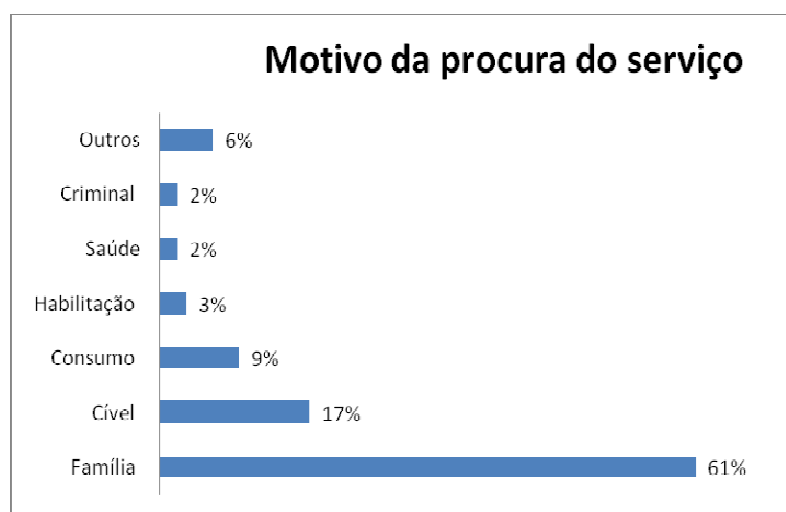


Gráfico 6 – Modalidade da ação requerida pelos usuários atendidos pela Defensoria Pública de São Paulo

Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

Os dados advindos da pesquisa realizada pela Ouvidoria Geral revelam que 61% dos entrevistados procuram o serviço de defesa para causas relacionadas à área da família. Ao confrontarmos essas informações com a presente pesquisa, observa-se que os 15 respondentes buscaram a DPSP para o ingresso de ações relacionadas também à área da família.

Com relação às perguntas abertas, as respostas foram transcritas na íntegra e apresentadas separadamente. Observa-se uma tendência das respostas, que

podem ser agrupadas em dois tópicos: 1) 3 respondentes que compreenderam o sentido da pergunta; 2) 12 respondentes não compreenderam a pergunta.

<b>Tema:</b> Cidadania	<b>Questão:</b> Você acredita que, buscando os serviços de assistência gratuita, você está exercendo sua cidadania?  <b>Objetivo:</b> Identificar o exercício da cidadania na DPSP
E1	Sim. Pois tem todo direito de ser assistida por um defensor na sua causa, vez que não possui recursos para tanto.
E2	Sim
E3	Sim
E4	Eu acredito em Deus é a justiça dos homens.
E5	Sim, absoluto!
E6	Acredito sim
E7	Sim
E8	Sim
E9	Acredito por que eu confio em você.
E10	Eu não tenho o que reclamar, pois fui bem atendido.
E11	Sim acredito
E12	Sim, toda vez que preciso sou bem atendida.
E13	Sim
E14	Acredito que sim. Pois é um meio de usar um pouco dos meus direitos.
E15	Sim porque é nela que acredito, por isto estou aqui.

Quadro 3 – O exercício da cidadania na Defensoria Pública de São Paulo

Com relação aos que compreendem o sentido da pergunta, constatam-se dois grupos, os que responderam de maneira objetiva e os que justificaram a resposta. O primeiro grupo, com 8 entrevistados, destaca-se pela objetividade (E2, E3, E5, E6, E7, E8, E11 e E13), limitando-se a responder “sim”.

No segundo grupo, observam-se as seguintes respostas: “Sim, pois tem todo direito de ser assistida por um defensor na sua causa, vez que não possui recursos para tanto (E1)”, verifica-se que a respondente atribui o exercício da cidadania relacionado a sua situação financeira, o que indica que conhece a legislação que lhe faculta o direito ao representante. Infere-se que os respondentes acreditam estar exercendo seu direito, quando afirmam “Acredito que sim. Pois é um meio de usar um pouco dos meus direitos (E14)” e “Sim porque é nela que acredito, por isto estou aqui (E15)”.

Já entre os que não compreendem o significado da palavra cidadania, ou esquivam-se em atender à pergunta, destacam-se as seguintes respostas: “eu acredito em Deus é a justiça dos homens (E4)”; “acredito por que eu confio em você (E9)”; “eu não tenho o que reclamar, pois fui bem atendida (E10)”; “Sim, toda vez que preciso sou bem atendida (E12)”.

Comenta Carvalho (2004, p. 18) que “em uma sociedade que tira a maior parte da população das condições dignas de vida, a cidadania torna-se privilégio de uma elite”.

Segundo Farah (2001, p. 48), cidadania pode ser definida como: “o estatuto que rege, de um lado, o respeito e obediência que o cidadão deve ao Estado e, de outro lado, a proteção e os serviços que o Estado deve dispensar, pelos meios possíveis, ao cidadão”.

Assim, verifica-se na resposta do respondente E10 a dificuldade em entender características inerentes à dignidade humana, como o exercício da cidadania.

Para Andrade (1993, p. 17), o discurso da cidadania, na teoria jurídica contemporânea dominante no Brasil, emana do Direito Constitucional e da Teoria Geral do Estado, aparecendo inserido no interior dessas disciplinas.

Cavalcanti (1999, p. 21-22) assevera que:

[...] a cidadania tem assumido várias formas em função de diferentes contextos históricos. No Estado moderno, o conceito de cidadania, a rigor, consiste no conjunto de direitos e obrigações legais conferidos aos indivíduos, na qualidade de cidadãos.

A vida em sociedade é competitiva e muitas vezes injusta para determinadas classes sociais, e, partindo desta reflexão, se torna indispensável à proteção a igualdade de oportunidades na sociedade.

Segundo Bobbio (2000, p. 31):

O que mais uma vez faz desse princípio um princípio inovador nos Estados social e economicamente avançados é o fato de que se tenha grandemente difundido como consequência do predomínio de uma concepção conflitualista global da sociedade, segundo a qual toda a vida social é considerada como uma grande competição para a obtenção de bens escassos. Essa difusão ocorreu, pelo menos, em duas direções: a) na exigência de que a igualdade dos pontos de partida seja aplicada a todos os membros do grupo social, sem nenhuma distinção de religião, de raça, de sexo, e etc.; b) na inclusão, onde a regra deve ser aplicada, em situações econômicas e socialmente bem mais importantes do que a dos jogos ou concursos. É o caso, para dar alguns exemplos, da competição pela posse de bens materiais, pela obtenção de metas particularmente desejadas por todos os homens, pelo direito de exercer certas profissões.

Assim, a análise do princípio da igualdade das oportunidades, quando elevado a princípio geral, tem como objetivo colocar os membros da sociedade na condição de participar da competição pela vida, ou pela conquista do que é



vitalmente significativo, a partir de posições iguais (LARA, 2002). Grinover (2004, p. 82) afirma que se pode dizer, pois, sem exceder que a Constituição de 1988 representa o que de mais hodierno existe na tendência universal rumo à redução da distância entre o povo e a justiça. Todavia, percebe-se que o simples exercício da cidadania ainda é uma compreensão distante do cidadão.

Segundo Lara (2002), da análise do termo cidadania destaca-se o caráter atrelado à proteção do indivíduo, conforme se verifica no texto constitucional de 1988.

Para Carvalho (2004), a cidadania brasileira, nos últimos 20 anos, merece um estudo mais profundo da revolução da informatização e do conhecimento e da dinâmica da luta por cidadania. Neste contexto, resume sua reflexão:

A desigualdade é a escravidão de hoje, o novo câncer que impede a constituição de uma sociedade democrática. A escravidão foi abolida 65 anos após a advertência de José Bonifácio. A precária democracia de hoje não sobreviveria à espera tão longa para extirpar o câncer da desigualdade (CARVALHO, 2004, p. 229).

Mostra-se necessária uma análise das respostas apresentadas pelos entrevistados, afinal, cabe indagar qual tem sido o papel desempenhado pelas instituições de justiça, no Brasil, no processo de construção da cidadania, ou no fortalecimento dos direitos assegurados legalmente.

Para Cavalcanti (1999, p. 40):

[...] a igualdade jurídico-formal — sobretudo nas sociedades marcadas por extrema desigualdade social —, além de ser imprescindível para a consolidação de um Estado de Direito, é também um elemento fundamental para o processo de democratização social. O acesso à justiça, visto como uma possibilidade de afirmar essa igualdade, apresenta graves problemas ao país. As instituições do sistema de justiça, ainda nos dias atuais, passam ao largo de serem concebidas como instituições que têm um papel relevante na afirmação da cidadania e que devem prestar contas aos cidadãos.

Cavalcanti (1999, p. 41) revela que, no Brasil, o direito de acesso à justiça e a afirmação da cidadania pela via judicial, durante muito tempo, limitaram-se à possibilidade de o indivíduo (leia-se: trabalhador com carteira assinada) recorrer à justiça do trabalho para reclamar seus direitos trabalhistas. Em um sentido mais amplo, o direito de acesso à justiça, no país, sempre se configurou como um

privilégio “o sistema de justiça é inacessível à grande maioria dos brasileiros. Para eles, existe o Código Penal, não o Código Civil (Carvalho, op. cit. 105)”.

Os quadros 2 e 3 se aproximam, pois o instrumento de pesquisa busca analisar a imagem deixada pela DPSP. Assim, justifica-se a análise de ambos com a utilização do mesmo referencial teórico na interpretação e sistematização dos dados coletados.

<b>Tema:</b> Serviço público	<b>Questão:</b> Após o atendimento, qual a principal imagem deixada pela Defensoria Pública?  <b>Objetivo:</b> Identificar se o assistido verifica qualidade no serviço público especificamente na DPSP.
E1	Até o presente momento o atendimento está satisfatório
E2	Que por mais que seja uma Defensoria Pública mais podemos acreditar que os nossos problemas serão resolvidos
E3	Estou sim satisfeito com a possível solução do meu caso
E4	Me senti muito bem e fui muito bem atendida
E5	Competência e serenidade
E6	Muito boa tirei todas as dúvidas
E7	Um ótimo atendimento
E8	Ótima
E9	Ótima
E10	Muito bom
E11	Uma boa imagem
E12	Fica uma boa imagem
E13	Um pouco demorado o atendimento
E14	De que conseguirei alcançar o meu objetivo, de que conseguirei ajuda necessária
E15	Uma grande esperança

Quadro 4 – Qualidade do atendimento da Defensoria Pública de São Paulo

Quinze entrevistados indicaram que estão satisfeitos com o atendimento da DPSP. Revela-se necessário destacar que no quadro 3 também se observa uma tendência das respostas que podem ser agrupadas em dois tópicos: 1) os que compreendem o sentido da pergunta; 2) os que não compreendem a pergunta.

Apenas o respondente (E3) não entendeu a questão: “Estou sim satisfeito com a possível solução do meu caso”. Com relação aos que compreendem o sentido da pergunta constata-se dois grupos, os que responderam de maneira objetiva e os que responderam com justificativa.

Com relação às questões objetivas destacam-se as seguintes respostas: “competência e seriedade (E5)”; “Um ótimo atendimento (E7)”; “Ótima (E8; E9)”; “Muito bom (E10)”; “Uma boa imagem (E11)”; “Fica uma boa imagem (E12)”; “Uma grande esperança (E15)”. Revelam a satisfação com relação à Defensoria Pública,

fator que se verifica nas respostas justificadas: “Até o presente momento o atendimento está satisfatório (E1)”; “Que por mais que seja uma defensoria pública mais podemos acreditar que os nossos problemas serão resolvidos (E2)”; “Muito boa tirei todas as dúvidas (E6)”; “Um pouco demorado o atendimento (E13)”; “De que conseguirei alcançar o meu objetivo, de que conseguirei ajuda necessária (E14)”; “Me senti muito bem e fui muito bem atendida (E4)”. Nota-se nas respostas justificadas o alcance da satisfação dos respondentes.

Imprescindível se faz a análise do respondente (E13) que afirma que a imagem deixada pela DPSP é de um serviço lento. Cavalcanti (1999, p. 107), em face da análise da questão acima abordada, resume sua reflexão:

As opiniões da população em relação ao sistema de justiça costumam ser bastante negativas. A imagem global da justiça, no Brasil, é que ela é lenta, cara e pouco confiável. Pesquisas indicam, contudo, que a fonte de parte da avaliação negativa que se faz da justiça decorre do desconhecimento generalizado acerca de suas atividades e dos canais de acesso disponíveis.

Para Cavalcanti (1999, p. 107), esse fato comprova, inclusive, que as instituições de justiça passam ao largo de serem reconhecidas por uma parcela significativa da população como as principais responsáveis pela regulação da vida social.

Ao cortejar a resposta de E13 com os demais respondentes, nota-se que ele estima que a DPSP seja um local de assistência integral e de excelente prestação do serviço. Nas demais respostas, verifica-se a satisfação dos respondentes, porém, fica clara a dificuldade da população em perceber que a imagem do órgão público não é excelente, afinal, um serviço prestado, onde o cidadão sai de sua região para passar por uma triagem em outra região, demonstra o distanciamento do Estado à realidade da maioria da população; por fim, o cidadão paga seus impostos e deveria ter acesso às instituições públicas em locais próximos a sua residência.

Dez respondentes indicaram que notam qualidade nos serviços públicos e, em geral, se mostram satisfeitos com o atendimento. Revela-se necessário destacar que, tal como no quadro 4, também se observa uma tendência de agrupamento das respostas em dois tópicos: 1) os que compreendem o sentido da pergunta; 2) os que não compreendem a pergunta.

<b>Tema:</b> Serviço público	<b>Questão:</b> Em sua opinião, qual a imagem dos órgãos públicos que prestam serviços de defesa ao cidadão?  <b>Objetivo:</b> Identificar se o assistido verifica qualidade no serviço público em geral.
E1	Mais atenção e respeito dos servidores para com os assistidos, pois de uma forma geral muitas vezes deixa a desejar
E2	Na minha opinião é muito positiva até mesmo se você colocasse um defensor particular
E3	A imagem dos órgãos públicos é positiva
E4	Do momento até hoje o que eu precisei eles foram muito bons
E5	Razoável, precisa investir mais na autopropaganda, ainda existem pessoas que desconhecem este serviço
E6	Me passaram uma segurança e são muito prestativos
E7	Uma ótima oportunidade para todos os funcionários públicos
E8	Foi bom, ótima
E9	É uma boa imagem
E10	Eu acho suficiente
E11	A primeira vista é boa, pois é a primeira vez que eu procuro
E12	-
E13	Boa vontade
E14	De que ofereçam todo o suporte necessário às pessoas que precisam destes tipos de serviço. Para que ela não fique perdida sem saber o que fazer.
E15	Muito bons

Quadro 5 – Qualidade do serviço público

Com relação aos que compreendem o sentido da pergunta, constata-se dois grupos, os que responderam de maneira objetiva e os que responderam com justificativa.

Com relação à objetividade das respostas do primeiro grupo, destacam-se as seguintes respostas: “A imagem dos órgãos públicos é positiva (E3)”; “Foi ótima (E8)”; “É uma boa imagem (E9)”; “Eu acho suficiente (E10)”; “Boa vontade (E13)”; “Muito bons (E15)”. Essa objetividade pode ser analisada a partir de dois pontos de vista: impaciência ou incompreensão do respondente.

Já com relação às respostas justificadas, percebe-se um olhar crítico sobre a atuação. O E1 indica a necessidade de “Mais atenção e respeito dos servidores para com os assistidos, pois de uma forma geral muitas vezes deixa a desejar”. Nota-se que a opinião é negativa, traduzindo a necessidade de um atendimento mais hospitaleiro, que gere no assistido o acolhimento.

O E2 indica ser positiva a atuação da DPSP, porém, em sua opinião, seria viável a possibilidade de um defensor particular para defender seus direitos, ou seja, a entrevistada recomenda a atuação de um advogado para acompanhá-la. Pela resposta da entrevistada, percebe-se que ela gostaria de um advogado particular,

porém, todos os defensores que atuam junto à DPSP desempenham suas defesas com a mesma atuação de um defensor particular, a diferença é que o entrevistado não arca com as despesas dos honorários junto à DPSP. Outro fator relevante é que a entrevistada não teria a mesma oportunidade de retorno para discutir seu processo. Afinal, quando ocorre o atendimento de um profissional particular, o acesso ao advogado é facilitado, entretanto, na DPSP, o assistido é convocado quando necessário, o que raramente acontece, pois os documentos são entregues logo na distribuição da ação, e sua aproximação com o defensor ocorrerá somente na audiência e após a sentença final, quando o Defensor revela ao assistido a decisão do juiz e o eventual interesse em recorrer da sentença.

E4 comenta: “do momento até hoje o que eu precisei eles foram muito bons”; percebe-se, na análise da resposta, que o assistido já utilizou os serviços da DPSP, tendo opinião positiva acerca da atuação dessa modalidade de assistência.

A resposta do E5 aponta para a mesma direção e indica a necessidade de divulgação da instituição: “Razoável, precisa investir mais na autopropaganda, ainda existem pessoas que desconhecem este serviço”.

Assim como o E4, o aspecto positivo é apontado pelo E6, quando descreve que passaram a ele segurança e “foram muito prestativos” e pelo E11, quando descreve que o contato inicial foi bom. Entretanto, apesar das respostas positivas, a aplicação do instrumento se deu no primeiro contato dos assistidos, sendo necessária uma análise após o encerramento do processo para entender se a satisfação se manteve.

Por sua vez, o E14 aponta a necessidade de uma orientação dirigida: “De que ofereçam todo o suporte necessário às pessoas que precisam destes tipos de serviço. Para que ela não fique perdida sem saber o que fazer”. Assim, verifica-se que a acessibilidade à DPSP necessita de reflexão, o que compromete a hospitalidade, faltam placas identificadoras de lugares, pessoas para sinalizar ao assistido o local de permanência, evitando a formação de filas nos corredores e demais dependências.

Apenas o respondente E7 não entendeu a questão, tendo sido incorporado ao segundo grupo: “Uma ótima oportunidade para todos os funcionários públicos”. O respondente E12 não respondeu à pergunta.

Para Cavalcanti, as opiniões da população em relação ao sistema de justiça costumam ser bastante negativas, não podem ser tomadas de forma absoluta com

relação às considerações da maioria dos entrevistados, visto que se afirmam satisfeitos com o serviço público.

<b>Tema:</b> Acesso à justiça	<b>Questão:</b> Como se deu o acesso à Defensoria Pública?  <b>Objetivo:</b> Identificar de que forma se dá o acesso do assistido à DPSP.
E1	Fórum
E2	Porque eu fiquei muito indignado com uma advogada particular que colocamos no caso e nada ela fez, por isso eu resolvi procurar a DPSP
E3	Através de um amigo que já foi atendido pela DPSP
E4	Conversando com a amiga minha ela me informou deste lugar que poderá me ajudar
E5	Uma amiga advogada que falou
E6	Pelo Fórum de Santo Amaro
E7	Através de amigos e familiares
E8	Indicação
E9	-
E10	-
E11	Através de um amigo
E12	Foi no Poupatempo de Itaquera
E13	Minha vizinha me falou
E14	Por uma amiga e pelo Fórum de Santana
E15	Ônibus

Quadro 6 – Modalidade de acesso à Defensoria Pública de São Paulo

Conforme se observa no quadro 5, dois respondentes deixaram de responder à questão e 12 afirmaram que o primeiro acesso à Defensoria Pública de São Paulo ocorreu por indicação. E1 e E14 afirmaram que foram orientados pelo Fórum.

Revela-se necessária a referência de algumas respostas, sete entrevistados tiveram a indicação de amigos (E3, E4, E5, E7, E11, E13 e E14), já E8 identifica que o acesso se deu por indicação, porém, não indica a fonte. Destaca-se o papel do Poupatempo<sup>22</sup>, indicado na resposta de E12: “Foi no Poupatempo de Itaquera”; E15 comenta que o acesso se deu por meio de “Ônibus”, ou seja, afere-se que o programa de comunicação e divulgação da DPSP atinge o seu objetivo. Tais respostas apresentam a maneira diversificada como os respondentes souberam dos serviços da DPSP, observa-se pelos dados reunidos no gráfico 7 que as Defensorias

<sup>22</sup> O Governo do Estado de São Paulo, para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, criou em 1996 o Programa Poupatempo, que reúne, em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, oferecendo atendimento sem discriminação ou privilégios. O Programa Poupatempo disponibiliza à população mais de 400 serviços, dos quais se destacam: emissão de RG, Atestado de Antecedentes Criminais, Carteira de Trabalho e CNH. POUPATEMPO; Governo de São Paulo. Disponível em <http://www.poupatempo.sp.gov.br/oqueeopoupa/index.asp> (acesso em 1º fev. 2010)

Públicas mantêm algum meio de contato que permite ao usuário manifestar-se ou esclarecer dúvidas sobre a atuação da instituição ou de um de seus integrantes.

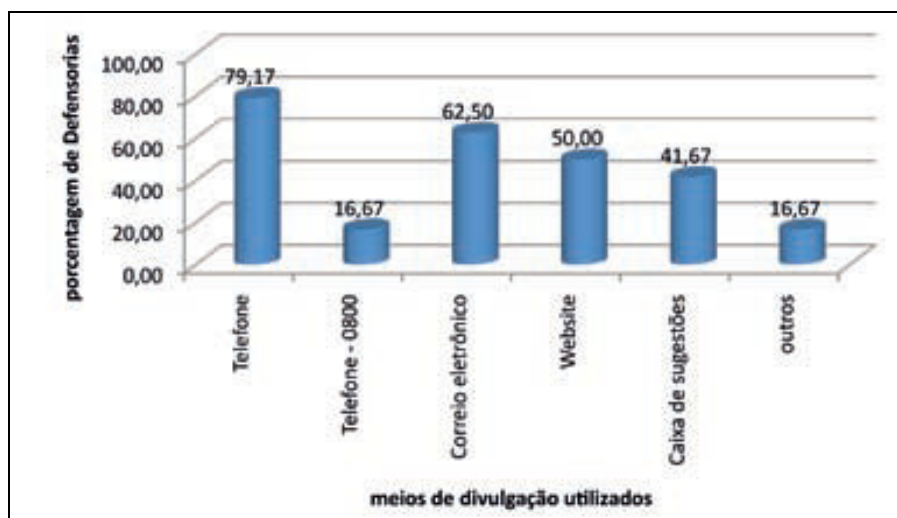


Gráfico 7 - Mecanismos institucionalizados que permitem ao usuário da Defensoria Pública manifestar-se

Fonte: III Diagnóstico Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO, 2009)

No gráfico 7, constata-se vários meios de divulgação da DPSP, porém, o atendimento por telefone ainda é o mais utilizado pela população que recorre aos serviços de assistência.

Na medida em que o tópico-guia foi sendo respondido, o E2 revela seus sentimentos: “Porque eu fiquei muito indignado com uma advogada particular que colocamos no caso e nada ela fez, por isso eu resolvi procurar a DPSP”. Embora seja necessário ressaltar que o objetivo da análise aqui proposta não é investigar o sentimento do respondente, curiosa se revela a atitude do assistido em procurar os serviços públicos em detrimento ao particular.

Ao se cotejarem essas informações com a pesquisa realizada pela Ouvidoria em 2008, constata-se a aproximação dos dados analisados, visto que foram atendidos 51% de assistidos que informaram que o acesso se deu por meio de amigos/vizinhos/parentes, 23% informaram que o acesso se deu pela indicação do fórum, 8% por meio de entidades conveniadas, 8% por meio de jornal/TV/rádio/folheto/internet, 6% indicados por advogados particulares, 3% por indicação da Prefeitura e 1% por meio da Câmara.

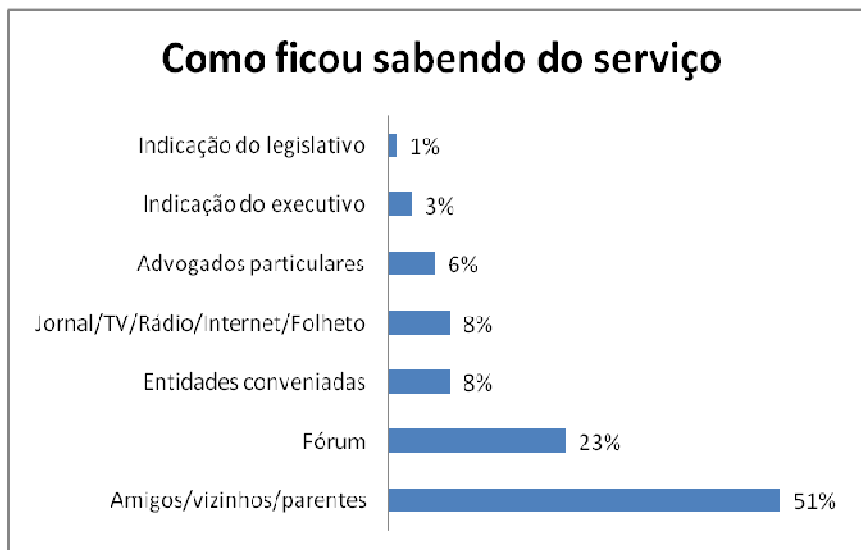


Gráfico 8 – Como obteve informação sobre a Defensoria Pública de São Paulo

Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

Identifica-se proximidade dos resultados das pesquisas em análise, no que se refere à indicação de parentes, amigos e vizinhos para informação sobre a DPSP. Apesar de a pesquisa da Ouvidoria Geral apontar que apenas 8% chegam à DPSP pela divulgação por meio do jornal/TV/rádio/internet/folheto, nessa pesquisa, o E15 indicou esse como o seu canal de conhecimento.

Neste tópico da pesquisa, percebe-se que todos os respondentes entendem que houve acolhimento no atendimento na DPSP, porém, cabe refletir se esse acolhimento traduz o alcance da dádiva. Mostram-se necessárias as reflexões de que a hospitalidade pode ser colocada, dentre suas várias definições, como “virtude daquele que recebe com vontade, agrado e acolhimento” (BENEDUCE; PRADO; THEODORO, 2005, p. 6).

Camargo (2004) coloca a hospitalidade em diferentes instâncias. Define-a como uma interação de seres humanos com seres humanos, em tempos (receber, hospedar, alimentar, entreter) e espaços (doméstico, público, comercial e virtual) planejados para essa interação. O conceito de hospitalidade que fundamenta a presente investigação prioriza a abordagem do acolhimento e a humanização, incorpora, ainda, a teoria da dádiva e os estudos sobre cidadania. Segundo revela Mauss (1974), o paradigma da dádiva é o fundador da sociabilidade humana.



<b>Tema:</b> Acesso à justiça	<b>Questão:</b> Em sua opinião houve acolhimento por parte do atendente?  <b>Objetivo:</b> Identificar o acolhimento no atendimento prestado pelo Defensor Público.
E1	Sim
E2	Sim fui bem atendida
E3	Atendido de ótima qualidade
E4	Até agora do que eu precisei eu fui bem atendida
E5	Sim, houve e muito prestativo nas prestações e atitudes
E6	Sim
E7	Sim, um ótimo atendimento
E8	Sim
E9	Sim
E10	Sim fui bem atendida
E11	Sim
E12	Sim
E13	Sim
E14	Sim me deram atenção devida
E15	Um dos melhores

Quadro 7 – Acolhimento no atendimento da Defensoria Pública de São Paulo

O orçamento aprovado em lei para São Paulo, em 2007, foi de R\$ 315.677.850,00; em 2008, R\$ 354.469.072,00 e, em 2009, de R\$ 401.878.553,00. Percebe-se a destinação de recursos às despesas da DPSP, porém, em visita ao local de atendimento, tais valores, no entanto, não têm sido canalizados para a manutenção e benfeitorias que resultem no conforto e demais necessidades dos assistidos (MINISTÉRIO, 2009).

Além disso, na análise da dádiva como fundador da sociabilidade e da interação de seres humanos com seres humanos, verifica-se a necessidade da apreciação dos dados apresentados pela Ouvidoria (2008). Esses dados revelam que dos 122 casos pesquisados em dezembro de 2008, 32% dos respondentes indicaram permanecer de 2 a 3 horas na DPSP para serem atendidos, 47% levam cerca de 1 a 2 horas para se deslocarem, 32% saem antes das 5 h 30 da manhã de sua residência, 27% chegam à DPSP no período das 6 h 30 às 7 h 30 da manhã.

Nota-se a dificuldade na busca de defesa de seus direitos, pois, segundo os dados da Ouvidoria (2008), os assistidos levam um tempo considerável para se

deslocarem e para serem atendidos, o que demonstra a fragilidade do atendimento e a necessidade da redistribuição do atendimento para outros locais.

Dados de grande relevância se apresentam ainda na avaliação do atendimento da DPSP, que tem como média até 5,0 (cinco) pontos. 85% avaliaram a educação dos funcionários com média 4,27; conforto e aparência das salas de espera e atendimento receberam média 3,75; o tempo de espera: 3,47, o atendimento como um todo: 4,36; clareza das informações passadas pelos funcionários obteve média 4,36.

<b>Tema:</b> Acesso à justiça	<b>Questão:</b> É de seu conhecimento que exista um departamento para eventuais reclamações?  <b>Objetivo:</b> Identificar se é de conhecimento do assistido que exista um departamento na DPSP para eventuais reclamações.
E1	Não
E2	Sim
E3	Sim
E4	Não
E5	Não
E6	Não
E7	Não
E8	Sim
E9	Não
E10	Não
E11	Sim
E12	Sim
E13	Não
E14	Não
E15	Não

Quadro 8 – Conhecimento da presença da Ouvidoria na Defensoria Pública de São Paulo

A educação dos funcionários não atinge a nota máxima. Em visita a esse local percebeu-se que o primeiro atendimento deixa a desejar, sendo necessária a criação de uma equipe para informar com mais rapidez e clareza sobre as dúvidas dos assistidos.

Com relação ao conforto e aparência das salas de espera e atendimento, tempo de espera, clareza das informações passadas pelos funcionários e atendimento como um todo, verifica-se que nenhum dos itens avaliados atingiu nota

cinco, ou seja, em todas as etapas de atendimento, existem deficiência e necessidade de aprimoramento.

Diante desses dados, buscou-se entender se era do conhecimento do respondente a existência de um departamento para eventuais reclamações.

Para tratar do conhecimento de um departamento destinado a registrar eventuais reclamações, optou-se por uma questão fechada, ou seja, apenas sim ou não, impossibilitando ao respondente qualquer tipo de justificativa ou maiores explicações.

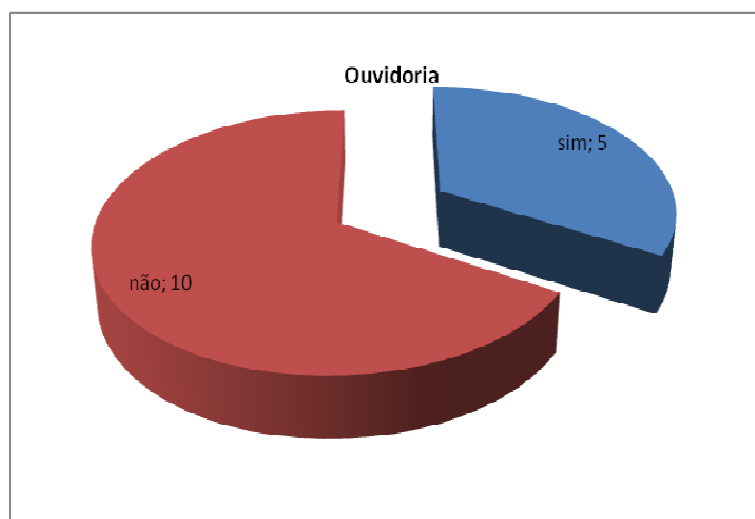


Gráfico 9 – Conhecimento da presença de um órgão destinado a registrar reclamações na Defensoria Pública de São Paulo

Este tópico revela que 10 respondentes desconhecem a possibilidade de reclamar por eventuais insatisfações na defesa dos seus direitos. No momento da visita, percebeu-se que no local não havia nenhuma indicação a respeito da Ouvidoria como um canal direito para eventuais reclamações.

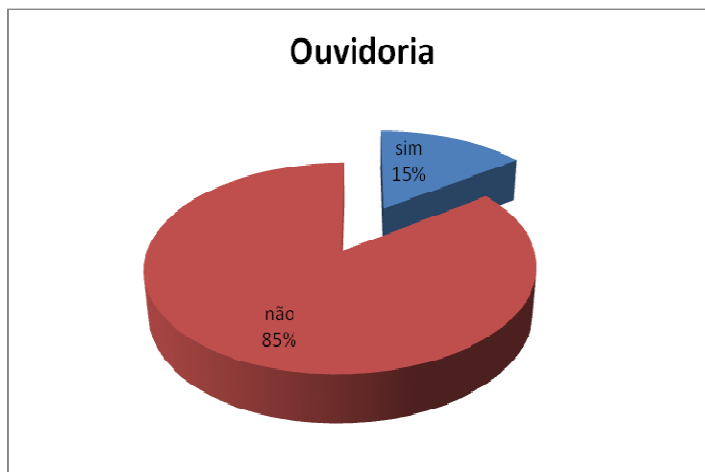


Gráfico 10 – Conhecimento da existência de um órgão destinado a registrar uma reclamação ou sugestão

Fonte: Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo (2008)

Já com relação à pesquisa da Ouvidoria, identifica-se que 85% dos respondentes desconhecem a que órgão procurar caso desejem registrar uma reclamação ou sugestão.

<b>Tema:</b>	<b>Questão:</b>
Acesso à justiça	Qual o principal motivo da escolha da Defensoria Pública como meio para defesa de seus direitos?  <b>Objetivo:</b> Identificar qual o motivo da escolha da DPSP como meio de defesa.
E1	Não pagamento de custas
E2	Qualidade dos serviços prestados
E3	Qualidade dos serviços prestados
E4	Não pagamento de custas
E5	Não pagamento de custas e qualidade dos serviços prestados
E6	Não pagamento de custas
E7	Não pagamento de custas
E8	Não pagamento de custas
E9	-
E10	Não pagamento de custas e qualidade dos serviços prestados
E11	Localização
E12	Não pagamento de custas
E13	Não pagamento de custas
E14	Não pagamento de custas e qualidade dos serviços prestados
E15	Não pagamento de custas

Quadro 9 – Motivo da escolha da Defensoria Pública de São Paulo para a defesa dos direitos

A preocupação com a qualidade do serviço público ainda é uma questão preocupante, conforme mostra o controle e pesquisa da própria Ouvidoria da DPSP. Todavia, percebe-se a ausência de informações para que o cidadão, diante de uma eventual insatisfação, possa reclamar do serviço prestado ao setor competente.

No tópico destinado a identificar o motivo da escolha da DPSP também se optou por questões fechadas, ou seja, não possibilitando ao respondente qualquer tipo de justificativa ou maiores explicações, disponibilizando-se três alternativas: o não pagamento de custas, a qualidade dos serviços prestados ou a localização da DPSP.

Onze respondentes afirmaram que a escolha para a defesa de seus direitos se deu em razão do não pagamento de custas. Conforme amplamente demonstrado, o assistido que não possui renda superior a três salários-mínimos por mês pode utilizar-se dos serviços da defensoria pública, desde que comprovado tal rendimento mensal.

Dois respondentes optaram pela qualidade dos serviços prestados. Um optou por não responder ao tópico e outro indicou a localização da DPSP como fator relevante.

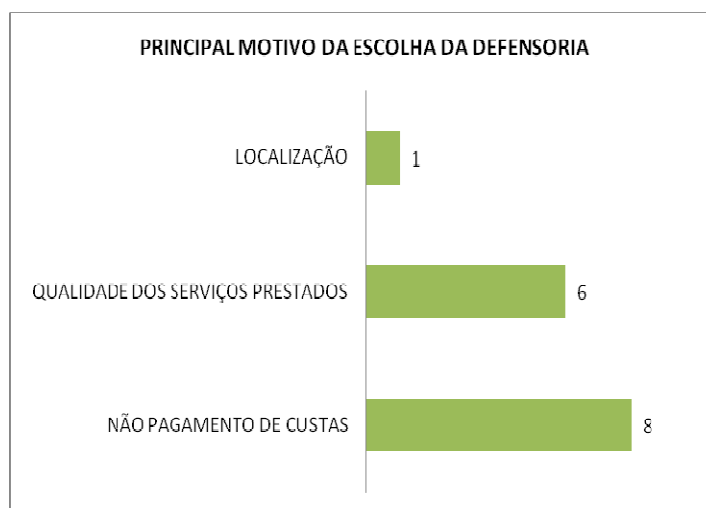


Gráfico 11 – Motivo da escolha da Defensoria Pública como meio de defesa

Percebe-se que o motivo da escolha em razão da localização não é fator essencial, porém, faz-se necessário observar que o primeiro atendimento de todas as regionais, obrigatoriamente, se dá pela análise da Regional da capital, e somente após o primeiro atendimento do assistido é que a Regional Central encaminha as ações para as demais.

Identificou-se que as justificativas na escolha da DPSP como meio de defesa se dão, em geral, por meio de dois fatores, o primeiro com relação ao não pagamento de custas e o segundo em relação à qualidade dos serviços.

Embora o atendimento ao público constitua, como foi dito, um fator importante na resolução de conflitos individuais e coletivos, geralmente, a população desconhece a sua existência e, portanto, poucas vezes utiliza-se desse serviço, sobretudo nos grandes centros urbanos. Como aponta Sadek (*apud* CAVALCANTI, 1999, p. 52):

[...] É mesmo possível fazer uma correlação entre o grau de conhecimento do sistema de justiça e o tamanho da comarca. Nas comarcas menores, [...] o grau de conhecimento da população é maior. Não apenas os vários agentes são conhecidos, como se chega, inclusive, a distinguir minimamente as suas funções e seus respectivos papéis.

Cavalcanti (1999) comenta que muitos interesses e expectativas dos indivíduos singulares ou coletivos não podem e não devem se dar apenas nos limites do sistema formal de justiça, mas através de reivindicações e negociações na sociedade civil e seus variados canais de participação. Por outro lado, a frequente mediação de um agente do Estado na resolução de questões coletivas variadas constitui uma moeda de duas faces: tanto pode facilitar o encaminhamento do problema, como também pode criar uma dependência pouco benéfica para a construção da cidadania. Entretanto, no caso brasileiro, comenta a autora, em que a afirmação da cidadania pela via judicial jamais se consolidou, o efetivo acesso à justiça é algo a ser perseguido.

## CONCLUSÃO

O tema da dissertação “Hospitalidade e assistência judiciária na Defensoria Pública na cidade de São Paulo” permite perceber a inserção da hospitalidade na sociedade em vários planos que possibilitam ampla discussão de conceitos.

Assim, de acordo com o exposto, pretendeu-se analisar como se caracteriza a hospitalidade da DPSP a partir da ótica da população de baixa renda que demanda a assistência judiciária gratuita, ou seja, como o cidadão entende e como percebe o acolhimento, no momento da prestação da assistência gratuita.

Camargo (2004, p. 90) assevera que “o desafio de um estilo de hospitalidade coloca-se, hoje, para empresas, meios de hospedagem, cidades, países, famílias e pessoas, em todos os lugares, enfim, nos quais o vínculo humano necessita ser solidificado”.

Diante das contribuições de Camargo (2004, p. 84) percebe-se que a hospitalidade pública, entendida como a recepção em espaços e órgãos de livre acesso, é alcançada quando o cidadão encontra-se em um novo espaço, para ele totalmente desconhecido, onde se sente seguro. Assim, o ato de acolher possibilita ao cidadão a sensação de conforto e acolhimento, proporcionando bem-estar e segurança.

Os profissionais que atuam na Defensoria Pública têm como missão acolher o cidadão que busca a assistência gratuita por não ter condições de contratar um defensor particular, e que busca essa proteção confiando no trabalho do Defensor Público, afastando a insegurança e o medo da lesão de seus direitos. Diante dos vários conceitos, pode-se entender que a palavra acolher significa receber, cuidar, proteger, aceitar, hospedar, agasalhar, atender.

Assim, o grande desafio desta dissertação foi estabelecer as múltiplas categorias da hospitalidade, devido ao caráter inovador dos estudos e seus rituais inerentes ao ser humano. A hospitalidade permite que muitos temas sejam investigados por meio da pesquisa científica, dado o seu caráter interdisciplinar.

Diante das múltiplas facetas da hospitalidade, faz-se necessário o bom acolhimento que é constante e crescente, a ela se une uma exigência cada vez maior de qualidade, assim como se percebe que tal exigência deve ser estendida ao serviço público. Afinal, não ocorre somente uma prestação de serviços, mas estão

incluídos o agrado, o calor humano, o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado com a ação que será proposta ou defendida.

Na pesquisa de campo, foi possível perceber que o cidadão que chega ao local espera receber todas as informações de que se julga merecedor, sendo este carente ou não. Deseja exercer sua cidadania, recebendo todos os cuidados que receberia diante da contratação de um serviço particular. Sentir-se acolhido faz nascer no cidadão a esperança na defesa de seu direito; ao contrário, sentir-se mal recebido faz nascer neste indivíduo um sentimento de abandono ou de afastamento da defesa do seu direito, afinal, em muitos casos, em razão da situação financeira, ele não poderá contratar um defensor particular.

Em visita à Regional Central da DPSP percebeu-se que o cidadão projeta uma elaboração do local e dos defensores: a de assistência integral e de excelente prestação do serviço.

Todavia, se a primeira impressão deixa a desejar, talvez seja necessário mais tempo para que evolua e se torne positiva. Se, ao contrário, o primeiro contato for satisfatório, poderá disfarçar certas imperfeições que o local apresenta. Portanto, o cidadão, desde a sua chegada, tem de perceber naquele que o recebe, o anfitrião, os sinais que permitem mostrar o quanto ele é efetivamente aguardado, independente de a assistência ser gratuita.

A história da hospitalidade possibilita ampla discussão. No Brasil, os estudos sobre hospitalidade podem ser analisados em pesquisas no Programa de Mestrado em Hospitalidade, que se revelam pelo fator mercadológico da hospitalidade ou pelo seu caráter social, ou em outro plano, o foco da tríplice maussiana do dar-receber-retribuir.

Nesse contexto, a hospitalidade é essencialmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu local habitual. Assim, na prestação de serviços públicos, as perspectivas de hospitalidade ultrapassam em muito o simples contrato estabelecido entre o prestador de serviço e o cidadão. Ela vai muito além, até o reconhecimento, proteção e defesa do direito.

Na pesquisa percebeu-se que o cidadão busca um atendimento diferenciado e especial, mesmo diante da prestação gratuita, quer ser tratado de maneira hospitaleira, como em qualquer prestação particular. O que se percebe na análise dos resultados é que a DPSP está preparada para atender a este público, mas não à demanda que se socorre a ela. Todavia, a simplicidade e a necessidade de proteção



impedem que o cidadão, pelo menos *a priori*, perceba que a DPSP possui várias deficiências. Além destes obstáculos há, ainda, o problema relacionado à falta de pessoal qualificado para atuar na sua defesa, tendo cada defensor o apoio de somente dois estagiários.

Assim, apesar de a maioria dos respondentes afirmar que estão satisfeitos com a assistência da DPSP, nota-se que essa assistência analisada é função da DPSP, pois ela tem o dever de proteger aqueles que não podem proteger-se por si próprios. Verifica-se a necessidade de melhoria no atendimento da DPSP para minorar a morosidade no atendimento, eliminar as filas de espera, aperfeiçoar o atendimento, reduzir o tempo de espera, melhorar o conforto das salas de espera etc. Tais melhorias contribuirão para a hospitalidade bem como para a qualidade dos serviços públicos. Percebe-se que, apesar da permanência na fila, o instrumento aplicado revela que o cidadão se sente acolhido, pois possui a expectativa da solução do conflito, ou seja, não se preocupa com o conforto, mas tão somente com a solução do problema.

Constata-se que o cidadão não valoriza a questão do espaço, permanecendo cerca de mais de quatro horas na fila para ser atendido. Assim, percebe-se que para o cidadão basta que haja o atendimento para que ele tenha a impressão de acolhimento.

Diante da análise individual, confirma-se que os respondentes avaliam de maneira positiva a atuação da DPSP, porém, ao cotejarmos essas informações com a pesquisa realizada pela Ouvidoria, nota-se a permanência do cidadão por horas na fila, a ausência de assentos, sanitários, placas de identificação, dentre outros elementos já apresentados, o que revela o distanciamento do respeito ao exercício da cidadania. Infere-se que, talvez, a aprovação de 100% dos respondentes seja decorrente de a pesquisa ter sido realizada somente no primeiro atendimento. Acrescenta-se, por necessário, que é impossível ter acesso ao respondente após o primeiro atendimento. Com relação à estrutura da DP nas visitas realizadas à Regional Central constataram-se as precárias instalações, equipamentos ultrapassados, salas mal conservadas, falta de ventilação, elevadores antigos e problemas de comunicação visual. A área de atendimento ocorre nos dois andares da edificação, de forma que a triagem garanta o acesso ao piso superior apenas àqueles que preenchem os requisitos da lei, restringindo-se o acesso aos acompanhantes. Desprovidos de cadeiras, os interessados se distribuem

aleatoriamente pelas salas, corredores, apoiando-se nas paredes até seu atendimento.

Para Baptista (2008, p. 13), os lugares de cidadania urbana são lugares em que a condição universal do ser humano é reconhecida no brilho de singularidade de cada rosto, como traço de subjetividade e de caráter que transcende os limites físicos determinados pela história ou pela geografia. Assim, nota-se que 2.324 usuários atendidos em apenas cinco horas de atendimento afasta a humanização, pois é impossível olhar o rosto do cidadão e proporcionar acolhimento a ele.

Baptista (2008, p. 13) assevera, ainda, que os processos de acolhimento numa cidade que, normalmente, é apresentada como “selva de pedra”, na verdade nos surgem plenos de oportunidades. Porém, essas oportunidades poderiam ser alcançadas, principalmente se o primeiro atendimento centralizado na avenida Liberdade nº 32 fosse descentralizado para as demais regionais, pois muitos cidadãos vêm de outras regiões. Conforme dados da própria pesquisa da Ouvidoria, o cidadão sai de casa antes das 5 h 30 min e leva, em média, mais de duas horas na fila, além do tempo gasto no deslocamento de sua residência até a região central. Ou seja, para proteger seus direitos ele leva em média mais de cinco horas, o que remete à reflexão sobre a qualidade no atendimento e o respeito ao exercício da cidadania. Percebe-se que a acessibilidade à justiça não se efetiva em elementos materiais, mas se alcança por meio da divulgação e somente o texto legal, ou seja, o texto da lei, que é uma peça formal, não resolve as questões da desigualdade.

Verifica-se que o grande desafio do exercício da cidadania, atualmente, está situado na escolha de novas alternativas e na aplicação das normas existentes para a construção de uma sociedade mais justa. Em resumo, acredita-se que os resultados da pesquisa possam desenvolver o campo de reflexão de estudiosos de diversas áreas, além de atuar como ferramenta de compreensão sobre a realidade vivenciada nos serviços prestados de assistência judiciária gratuita.

## REFERÊNCIAS

### Fontes

Ministério da Justiça. **III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil**. Brasil, 2009. Disponível em <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/0/III%20Diagn%20c3%b3stico%20Defensoria%20P%20c3%bablica%20no%20Brasil.pdf> (acesso em 29 jan.2010)

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública de São Paulo. **Pesquisa com Usuários Regional Central**. s.i., Dezembro 2008. Disponível em <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relat%C3%B3rio%20Pesquisa%20Ouvidoria%20-20Usu%C3%A1rios%20Regional%20Central.pdf> (acesso em 1º fev. 2010)

### Livros, artigos e dissertações

ANDRADE, Regina Pereira de. **Cidadania: do Direito aos Direitos Humanos**. São Paulo: Acadêmica, 1993.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de Hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BAPTISTA, Isabel. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, p. 5-14, dez. 2008.

BATISTA, Ovídio. **Teoria geral do Processo Civil**. São Paulo: RT, 2001.

BEZERRA, Paulo César Santos. **Acesso à Justiça**. Um problema ético-social no plano da realização do direito. São Paulo: Renovar, 2001.

BOBBIO, Norberto. **Liberdade e igualdade**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2000.

BRASIL. **Constituição Federal**. 42. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BURGOS, T. B. A democratização do acesso à justiça: um estudo sobre a defensoria publica estadual do Maranhão. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) - Unicamp, São Paulo, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os domínios da Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

\_\_\_\_\_. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 11-28, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Pallotti, 1998.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania no Brasil. **O longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CARDOSO, Fernando Henrique. **A arte da política**. A história que vivi. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

CAHALI, Yussef Said. **Honorários advocatícios**. 3. ed. rev. atual. e amp. São Paulo: RT, 1997.

CAVALCANTI, Rosângela Batista. Cidadania e Acesso à Justiça: **Promotorias de Justiça da Comunidade**. São Paulo: Editora Sumaré, 1999.

CICHOKI NETO, José. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Editora Juruá, 2000.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

DAHL, Robert. **La democracia y sus críticos**. Barcelona: Paidós, 1993.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. A abordagem científica em Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DERRIDA, Jacques. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade**. Tradução de Antonio Romane. São Paulo: Escuta, 2003.

DEMO, Roberto Luis Luchi. *Assistência Judiciária Gratuita*. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/revista/Rev\\_31/artigos/assist%EAncia\\_judici%EAria\\_gratuita.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/revista/Rev_31/artigos/assist%EAncia_judici%EAria_gratuita.htm) (acesso em 14 set. 2009)

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo** 15. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2002.

DINIZ, Maria Helena. **Instituições de Direito Civil**. v. 5. São Paulo: Saraiva, 2007.

FARAH, Elias. **Cidadania**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

GRINOVER, Ada Pellegrini; CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2004.

GODBOUT, J. Hospitalidade. In: GRINOVER, L. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. São Paulo: Manole, 2002.

GODBOUT, J. **O espírito da dádiva**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

LASHLEY, Conrad; Morrison, Alison (org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LARA, Rubens. Acesso à Justiça: **O Princípio Constitucional e a Contribuição Prestada pelas Faculdades de Direito**. São Paulo: Ed. Método, 2002.

LAGUARDIA, Jorge Mario Garcia. **Acesso à justiça e cidadania**. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2000.

MARCACINI, Augusto. **Assistência judiciária e justiça gratuita**. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

MARTINS, Paulo Henrique; CAMPOS, Roberta Bivar C. **Polifonia do dom**. Recife: UFFE, 2006.

MAUSS, Marcel. **O ensaio sobre a dádiva**. São Paulo: EPU, 1974.

MOISÉS, José Álvaro. **Cidadania, Confiança e Instituições Democráticas**. v. 65, Lua Nova Revista de Cultura e Política, São Paulo, 2005.

MORAES, A. C. F. B. A Defensoria Pública como instrumento de acesso à justiça. 2009. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2009.

MORAIS, José Luis Bolzan. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana**. Doutrina e jurisprudência. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

PEZZI, Alexandra Cristiana Giacomet. **Dignidade da pessoa humana**. São Paulo: Juruá, 2008.

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

REALE, Miguel. **Filosofia do Direito**, 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

VIGLIAR, José Marcelo Menezes. Assistência jurídica integral e gratuita. Tutela constitucional e concessão do benefício. In: **Justitia**, São Paulo, 1995.

### **Endereços eletrônicos**

CONJUTUR. Disponível em [http://www.conjur.com.br/2007-set26/importancia\\_defensorias\\_publicas\\_def\\_esa\\_povo](http://www.conjur.com.br/2007-set26/importancia_defensorias_publicas_def_esa_povo) (acesso em 2 set. 2009)

DPGE. Disponível em [http://www.dpge.rj.gov.br/Portal/conteudo.php?id\\_conteudo=21](http://www.dpge.rj.gov.br/Portal/conteudo.php?id_conteudo=21) > (acesso em 2 set. 2009)

Defensoria Pública. Disponível em <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpe/sp/Default.aspx?idPagina=3094> > (acesso em 10 jul. 2009)

PLANALTO. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao34.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao34.htm) > (acesso em 12 set. 2009)

THEODORO JR., Humberto. Celeridade e Efetividade da Prestação Jurisdicional. Insuficiência da Reforma das Leis Processuais. Disponível em <http://www.abdpc.org.br/artigos/artigo51.htm> > (acesso em 13 set. 2009)

RIBEIRO, Evilásio. Mediação e arbitragem na área cível. Disponível em <http://recantodasletras.uol.com.br/textosjuridicos/699826> > (acesso em 1º fev. 2010)

CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. Disponível em <http://www.justica.sp.gov.br> > (acesso em 13 out. 2009)

## Bibliografia

ABREU, Vlamir Amâncio de. A máquina da Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ALVES, J. **Metrópoles** – Cidadania e Qualidade de Vida. São Paulo: Moderna, 1997.

BASTOS, Sênia Regina. Produção acadêmica do Programa de Mestrado em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 2, n. 1, 2005, p. 89- 95.

BASTOS, Sênia Regina. Hospitalidade e História: A cidade de São Paulo em meados do século XIX. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de direito constitucional**. 22. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2001.

CAILLÈ, Allain. **Antropologia do dom: o terceiro paradigma**. Petrópolis: Vozes, 2002.

COELHO, Maria Cláudia. **O valor das intenções: dádiva, emoção e identidade**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

COCURUTTO, Ailton. **Os princípios da dignidade da pessoa humana e da inclusão social**. São Paulo: Ed Malheiros, 2008.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania** - Col. Polêmica. São Paulo: Moderna, 2004.

DEZEM, Guilherme Madeira; AGUIRRE, João Ricardo Brandão; FULLER, Paulo Henrique Aranda. **Difusos e coletivos: estatuto da criança e do adolescente**. v. 14, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

DIEHL, Astro Antonio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2005.

FLORES, **Dicionário de História do Brasil**. Rio Grande do Sul: EDIPUCRS, 1996.

GOODIN, Robert A. Mediação: uma visão geral da resolução alternativa de disputas. **Revista Consultor Jurídico**. São Paulo, 2001.

MARITAIN, Jacques. **Elementos de Filosofia I: introdução geral à filosofia**. 12. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1978.

MARICATO, Ermínia. **As ideias fora do lugar e o lugar fora das ideias**. Planejamento Urbano no Brasil. Ed. Vozes, 3. ed.

MATTE, Luiza. **A dignidade da pessoa humana em abstrato, sua positivação e sua influência na prática jurídica**. 2000. 183 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre.

MEDINA, Eduardo Borges. **Meios alternativos de solução de litígio: o cidadão na administração da justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thompson, 2003.

MORGADO, Isabele Jacob. **A arbitragem nos conflitos de trabalho**. São Paulo: LTr, 1998.

MOUÏO, Hugues. La dignité de l'homme en droit. **Revue du Droit Public et de La Science Politique en France et a l'Étranger**, Paris, n.1, p.159-196, jan./fev. 1999.

PORFÍRIO, Fernando. Retrato do Caos. **Revista Consultor Jurídico**. Revista do BNDES. Rio de Janeiro, v. 13, n. 26, p. 237-260, 2006.

ROBERT, Cinthia; SÉGUIN, Elida. **Direitos humanos, acesso à justiça**. Um olhar da Defensoria Pública. Rio de Janeiro, 2000.

VIDIGAL, Maurício. **Lei de assistência judiciária interpretada** (lei nº 1.060/50, de 5 de fevereiro de 1950). São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

WATANABE, Kazuo. **Mediação e gerenciamento do processo**. São Paulo: Atlas, 2007.

## ANEXO A – PESQUISA COM USUÁRIOS DA REGIONAL CENTRAL