



Qualis B4 ISSN: 2675-0236

ARTIGO

Listas de conteúdos disponíveis em [DOAJ](#)

## Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social



### O acesso à justiça: como as pessoas vulneráveis são prejudicadas no âmbito jurídico

Access to justice: how vulnerable people are harmed in the legal context

 ARK: 69772/ppds.v6i12.1235

Recebido: 12/06/2024 | Aceito: 01/09/2024 | Publicado on-line: 06/09/2024

#### Maria Eduarda dos Santos Freitas<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0009-0001-4778-5859>

 <http://lattes.cnpq.br/6875105038286568>

Centro Universitário Processus – UniProcessus, DF, Brasil

E-mail: marydudafreitas@gmail.com

#### Jonas Rodrigo Gonçalves<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0000-0003-4106-8071>

 <http://lattes.cnpq.br/6904924103696696>

Centro Universitário Processus – UniProcessus, DF, Brasil

E-mail: jonas.goncalves@unioricessus.com



### Resumo

O tema do artigo é “o acesso à justiça: como as pessoas vulneráveis são prejudicadas no âmbito jurídico”. Buscou a resposta para o seguinte problema: “as pessoas são prejudicadas no âmbito jurídico por conta da sua vulnerabilidade? Como?”. Indagou a seguinte hipótese: “as pessoas são prejudicadas no âmbito jurídico por conta da sua vulnerabilidade”. O objetivo geral é “demonstrar que as pessoas em situação de vulnerabilidade estão sendo prejudicadas no âmbito jurídico”. Este trabalho é relevante para profissionais de Direito, para terem um olhar mais sensível, buscando compreender as diferenças e adequar o atendimento para com aquela pessoa; para a ciência, é importante para identificar e aprender a lidar com essas vulnerabilidades, fomentando meios para amenizar a situação; agrega à sociedade por trazer uma representatividade para este grupo e mostra opções de como acessar a justiça. Trata-se de uma pesquisa qualitativa teórica com duração de três meses.

**Palavras-chave:** Vulnerabilidade. Acesso. Justiça. Conflitos. Digital.

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Processus - UniProcessus.

<sup>2</sup> Pós-doutorando em Direito (Direitos Humanos); Doutor em Psicologia; Mestre em Direitos Humanos (Ciência Política e Políticas Públicas); licenciado em Filosofia, em Sociologia e em Letras (Português e Inglês); Especialista em Direito Constitucional e Processo Constitucional, em Direito Administrativo, em Direito do Trabalho e Processo Trabalhista, entre outras especializações em Educação e Letras. Pesquisador sobre Direitos Humanos, Políticas Públicas e grupos vulneráveis.

## Abstract

*The theme of this article is “access to justice: how vulnerable people are harmed in the legal context”. We sought to answer the following problem: “Are people harmed in the legal sphere because of their vulnerability? How?”. The following hypothesis was put forward: “People are harmed in the legal context because of their vulnerability”. The general objective is “to demonstrate that people in situations of vulnerability are being disadvantaged in the legal sphere”. This work is relevant for legal professionals, so that they have a more sensitive eye, seeking to understand the differences and tailor the service to that person; for science, it is important to identify and learn how to deal with these vulnerabilities, fostering ways to alleviate them; it adds to society by bringing representativeness to this group and showing options on how to access justice. This is a theoretical qualitative study lasting three months.*

**Keywords:** Vulnerability. Access. Justice. Conflicts. Digital

## 1. Introdução

O tema proposto pelo presente artigo versa sobre o acesso à justiça, e em como as pessoas vulneráveis são prejudicadas no âmbito jurídico. O acesso à justiça é um termo que abrange muito mais do que apenas o sistema judiciário, que é somente um dispositivo usado para alcançar a justiça. Portanto, há o questionamento sobre o alcance dessa acessibilidade por todos, que não acontece. Neste toar, trazemos ainda a desigualdade no Brasil, e como a vulnerabilidade dos hipossuficientes os afasta de buscar os seus direitos, deixando-os constantemente prejudicados, em virtude de igualdade jurídica.

Ocasionalmente, o conceito de acesso à justiça é confundido com o conceito de acesso ao Judiciário. Conforme Xavier, "compreender o acesso à justiça como o equivalente ao acesso ao Judiciário, atualmente, é incorrer em equívoco de natureza metodológica" (2002, p.146). Isso se deve ao fato de que o acesso ao Judiciário é apenas uma parte do conceito mais amplo de acesso à justiça (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 2-3).

O presente artigo está disposto a responder ao seguinte problema: “as pessoas são prejudicadas no âmbito jurídico por conta da sua vulnerabilidade? Como?”. No Brasil, há muita desigualdade e uma das formas de sua manifestação ocorre no âmbito jurídico, pois as pessoas mais vulneráveis acabam tendo seus direitos violados, e por muitas vezes não conseguem alcançá-los por dependerem de um Judiciário complexo, que não é acessível a todos.

Segundo Xavier (2002, p. 01), normalmente, o Acesso à Justiça é compreendido como uma garantia constitucional de acesso ao Poder Judiciário, conforme estabelecido no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Em geral, essa garantia está associada ao processo judicial, abrangendo desde a propositura da ação, a decorrência de todo o processo, até o ideal de justiça refletido nas decisões judiciais, garantindo uma decisão judicial perspicaz (CINTRA, 1991).

A hipótese suscitada em relação ao problema foi a de que as pessoas são prejudicadas no âmbito jurídico por conta de sua vulnerabilidade. É certo que a população vulnerável tem o acesso à justiça prejudicado por diversos fatores que o as atrapalham, como: o fator econômico, o conhecimento intelectual, a compreensão do Direito, a desinformação, a falta de assistência jurídica que atenda de uma forma humanizada, entre outros.

Geralmente, pode se observar que as dificuldades para acessar o Judiciário são vistas como um obstáculo para a realização da cidadania. Problemas de acesso à justiça acontecem em todos os níveis sociais, entretanto, é essencial reconhecer que para uma parte da população relevante esses problemas estão correlacionados a diversos fatores que incidem diretamente na desigualdade social, evidenciando que parte significativa da população está em desequilíbrio (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 6-7).

O objetivo geral deste artigo é demonstrar que as pessoas em situação de vulnerabilidade são prejudicadas no âmbito jurídico. Há uma parte significativa da população que ao tentar buscar seus direitos encontra diversas dificuldades de acesso à justiça. Isso torna a justiça inalcançável para aqueles que possuem poucos recursos, ou nenhum, sejam financeiros, intelectuais ou geográficos. Com isso, é possível observar que existe uma acessibilidade seletiva.

Se por uma vertente a solução judicial de conflitos é vista como jurisdição estatal, por outra, pode ser compreendida como um direito próprio de ação. Do ponto de vista do indivíduo, segundo José de Albuquerque Rocha (2001), a procura pela efetividade do Direito pelo caminho judicial, ou seja, a busca pela solução judicial de conflitos no âmbito jurídico, se concretiza por meio do direito fundamental à prestação jurisdicional pelo Estado (XAVIER, 2002, p. 02).

Logo, o objetivo específico do presente artigo é identificar onde estão algumas dessas vulnerabilidades, evidenciar o que está sendo feito para amenizar as dificuldades, se de fato estão sendo resolvidas, e por fim, trazer sugestões do que ainda pode ser feito para melhorar o acesso à justiça. Com a informatização do Judiciário, o oferecimento de assistência jurídica gratuita por meio da Defensora Pública, advogados caritativos, núcleos de prática jurídica de centros universitários, entre outros.

Segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002), os obstáculos ao acesso à justiça se identificam em três ondas renovatórias que provocaram uma grande mudança nos padrões do Direito processual. Essas ondas representam mudanças conjunturais nos sistemas processuais com o objetivo de alcançar níveis elevados de acesso à justiça. Os autores projetaram movimentos de forma cronológica, cada um trazendo conceitos e categorias jurídico-processuais diferentes, mas sempre focados em democratizar o acesso à justiça (GROSTEIN, 2023, p. 9).

Para os operadores do Direito, este trabalho contribuirá para que haja um serviço mais humanizado, a fim de individualizar cada caso, tendo em vista que são pessoas diferentes, mesmo que a lide seja semelhante a outras, será necessária uma sensibilidade e uma didática para lidar com a parte. Em relação aos magistrados, há o princípio da imparcialidade, o que dificulta essa sensibilização. Entretanto, principalmente para os que atuam nos juizados especiais cíveis, nos quais não é obrigatória a representação processual para a parte, é imprescindível o entendimento do quanto as pessoas vulneráveis são prejudicadas no Judiciário.

Para a ciência jurídica, a importância de entender onde estão as maiores vulnerabilidades e aprender a não só lidar com elas, mas fomentar meios para amenizar essas necessidades, o que significa para o estudo do Direito tornar a justiça acessível para todos. O presente artigo versa sobre a informatização do Judiciário, as vantagens e as desvantagens que trouxe para o âmbito jurídico, mudando a forma de buscar direitos e deveres perante o Judiciário.

Em prol da sociedade, o presente artigo pode trazer para as pessoas que são vulneráveis, de alguma forma aqui mencionada, a representação a fim de suscitar o sentimento de que são vistas. Bem como, evidenciar as formas de efetivação do

Direito, mostrando onde encontrar assistência jurídica. Outrossim, também há propostas do que fazer para que o conhecimento acerca de seus direitos alcance a todos.

## 2. Metodologia

Este trabalho se refere a uma pesquisa social, considerando que o foco principal foi um grupo de pessoas com determinada característica, a vulnerabilidade, que está presente na sociedade. Por conseguinte, foram usados cinco artigos científicos, em que os autores são mestres e doutores, para o desenvolvimento, e dois livros, sendo o primeiro sobre a Defensoria Pública, o acesso à justiça e suas atribuições, e o segundo sobre a solução de conflitos para o enriquecimento dos parágrafos autorais.

Os livros foram encontrados na biblioteca digital da Uniprocesso. Ademais, quanto aos artigos científicos, um foi encontrado na revista *Processus* e os outros quatro foram por meio da plataforma Google Acadêmico, buscando as seguintes palavras-chave: “acesso a justiça”, “vulnerabilidade”, “idoso”, “digital”, “juizado” e “assistência jurídica”. Contudo, foram importantes para o desenvolvimento desse artigo de revisão de literatura, pois os assuntos se completam.

Os critérios usados para filtrar a escolha dos artigos científicos foram os artigos que tinham até 3 autores, devendo ser pelo menos um deles mestre ou doutor, ter sido publicado em revista acadêmica tendo o número de ISSN. Ademais, este artigo de revisão de literatura tem o tempo previsto de 3 meses para sua realização. Logo, no primeiro mês foi feita a busca do referencial teórico; no segundo mês, o parafraseamento e a elaboração dos parágrafos autorais; e no terceiro mês, foram feitos os textos iniciais e finais.

O tipo de pesquisa utilizado foi o qualitativo, no qual os autores optaram por fontes bibliográficas, considerando a importância dos assuntos tratados. Os autores dos artigos e livros estudados abordam aspectos mais subjetivos, como uma parte da sociedade que diante das desigualdades se torna vulnerável. O objeto do estudo versa sobre o entendimento das particularidades dos indivíduos, trazendo um olhar mais humanizado e singular para com eles.

Uma obra que opta pelo tipo de pesquisa de tipologia teórica, fundamentada em base bibliográfica, se encontra no conceito de artigo de revisão de literatura. Esse tipo de artigo de revisão de literatura se baseia em outros artigos acadêmicos ou científicos, bem como em livros ou capítulos de livros, considerando que são referências fundamentais, semelhantes, relevantes para a temática abordada (GONÇALVES, 2020, p.97).

## 3. Resultados e Discussão

O acesso à justiça é um princípio fundamental presente não apenas no Direito brasileiro, mas em diversas legislações ao redor do mundo. Esse princípio está previsto no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal (1988), que estabelece que a apreciação pelo Poder Judiciário de lesão ou ameaça a direito não será excluída pela lei. Esse dispositivo protege o acesso à justiça e também consagra o princípio fundamental da inafastabilidade da jurisdição (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 02).

Segundo Dias (2016, p. 04), surge o paradoxo do Estado que embora, sob visão social, seja percebido como forte intervencionista, muitas vezes na prática é falsamente público (KEINERT, 2007). Isso ocorre porque ele delega “mediações privadas” para as figuras de caciques e outros líderes clientelistas, entregando a eles os meios de regular a pobreza (RIZEK; AMORE; CAMARGO, 2014). Dentro desse

contexto político, surge o debate sobre a percepção da vulnerabilidade, a qual nem sempre é claramente reconhecida, ao contrário das noções de risco e perigo, que são identificadas imediatamente. A vulnerabilidade, enquanto grau de capacidade das pessoas de se proteger, é um elemento qualitativo percebido como parte intrínseca das estruturas individuais e sociais (DIAS, 2016, p. 04).

Nesse contexto, a indiferença e o isolamento podem levar essas pessoas ou grupos a se tornarem ilhas isoladas, sem conexões que permitam a incorporação de mecanismos de proteção. Existem várias situações em que essa hipótese pode se manifestar em diferentes graus: segregação social, racismo, choques culturais e preconceitos. Nessas circunstâncias, escapar pode parecer a única opção, mesmo que os perigos de fuga não sejam considerados (HOGAN, 2006). Na realidade brasileira atual podemos citar o Programa Ação Família, estudado por Santos (2014) como exemplo. Nesse programa, a concordância das mulheres pesquisadas em desempenhar funções conforme as condições impostas pelo programa as impedem de realizar outros tipos de trabalho, enquanto a microárea onde moram representa um custo elevado para elas (DIAS, 2016, p. 06).

As análises levaram a uma mudança formal na abordagem técnica dos governos latino-americanos, que anteriormente lutava contra a pobreza, que foi substituída pela vulnerabilidade (LAUTIER, 2009). Essa mudança está alinhada com os estudos de Amartya Sen e sua linguagem sobre capacidades, empoderamento, entre outros conceitos. Sen (2000) argumenta que entender a capacidade de gerar riqueza e vulnerabilidade é fundamental para compreender os efeitos negativos da desigualdade, que impactam significativamente aqueles que acumulam riquezas. Em outro contexto, Hogan (2006) observa que estamos em um momento de ruptura, no qual avaliar e gerir riscos, compreendendo as dinâmicas que causam vulnerabilidade, é uma tentativa de controlar o incontrolável e garantir o hipotético (DIAS, 2016, p. 05).

Segundo Dias (2016, p. 05), as motivações para chegar a esse consenso, podem ser resumidas da seguinte forma: a) Os CCTPs não são caros (custando de 0,1% a 0,9% do PIB, dependendo do país) e possuem um grande peso político; b) Os CCTPs não foram afetados pela Síndrome de Speenhamland (POLANY, 1984), que estabeleceu uma renda mínima complementar; c) Os CCTPs permitem que os pobres utilizem os recursos monetários obtidos, sendo uma estratégia de empoderamento que possibilita que façam escolhas econômicas. No entanto, é difícil medir os efeitos desse empoderamento em longo prazo (BOBBIO, 1995). Embora haja uma redução da pobreza extrema a curto prazo, não há a garantia de que a redução da vulnerabilidade seja permanente. Nesse contexto, é importante considerar a conclusão de Hogan de que a vulnerabilidade, como um elemento da sociedade pós-moderna, se destaca não apenas para o resultado da perturbação, mas para as circunstâncias que limitam a capacidade de resposta (HOGAN, 2006).

Segundo Dias (2016, p. 08), nos debates na França, o foco não está na “culpa da vítima”, mas em estabelecer instâncias que combateram as causas que levam à sua condição. Em suma, devido ao caráter de Direito universal, a fórmula republicana francesa sustenta que “todo problema social enfrentado pelo indivíduo é, antes de tudo, responsabilidade da sociedade, que o indivíduo sofre os efeitos da sociedade e, portanto, merece sua proteção” (DOZELOT, 2001). Nessa linha, Keinert destaca o princípio arendtiano de que a expectativa de liberdade está ligada ao contexto de igualdade entre aqueles que participam da esfera pública. Isso se refere ao Princípio da isonomia, que enfatiza a igualdade como condição específica política. Tal princípio sugere a chance “de viver como ser distinto e singular entre iguais” (ARENDDT, 2001).

Na sociedade brasileira, Kowarick identifica duas fontes de desigualdade, que se distinguem da estrutura encontrada nos Estados Unidos e na França. A primeira fonte de disparidade, ao contrário de culpar os pobres, está em tirar a responsabilidade deles pela condição em que se encontram, seja por acaso, sorte ou azar que ocorre de forma aleatória para alguns e não para outros. Tal como, estar desempregado, viver em uma favela ou ser vítima da violência perpetrada por milícias policiais são considerados destinos que atingem aqueles que são menos afortunados: considerados “coitados” (DIAS, 2016, p. 08).

Segundo a linha de raciocínio dialético, a desigualdade é percebida como um elemento intrínseco e natural, o que transforma o vulnerável em um “não sujeito”, enquanto a pobreza é praticamente “naturalizada”, resultando em relações sociais significativamente excludentes (NASCIMENTO, 1994). Diante dessa discussão, a inconstância se torna uma palavra-chave para compreender os assuntos socioespaciais atuais, e a vulnerabilidade aparece como uma vertente essencial para entender a situação vivenciada no Brasil (DIAS, 2016, p. 08).

Nesse contexto, a pobreza é descrita como um fenômeno sociológico singular: um grupo específico de pessoas que, mesmo com seus destinos singulares, estão em uma posição distintiva dentro da sociedade na totalidade. No entanto, essa posição não é determinada apenas por suas circunstâncias individuais, mas pelo fato de que outros indivíduos, grupos ou comunidades tentam ignorar essa situação. Portanto, ser pobre não é determinado apenas pela falta de recursos. Do ponto de vista sociológico, uma pessoa pobre é aquela que depende de assistência devido à escassez de recursos (SIMMEL, 1988). Em resumo, a pobreza é definida como a necessidade de assistência para alcançar um nível mínimo de bem-estar socialmente aceito, considerado culturalmente acessível. Estamos discutindo o que Arendt (2001) conceituou como a satisfação das necessidades (DIAS, 2016, p. 06).

O fator econômico sempre foi algo abordado quando se trata de acesso à justiça. Neste contexto, cumpre mencionar que não há como falar de acesso à justiça sem mencionar a obra de Mauro Cappelletti com Bryant Garth e Earl Johnson Jr. “Acesso à justiça”. Essa obra foi o resultado do grande “Projeto Florença”, uma das maiores pesquisas corporativas, que reuniu diversos profissionais de, aproximadamente, 30 países diferentes.

O Acesso à Justiça é um direito fundamental garantido constitucionalmente, mas sua efetivação enfrenta diversos obstáculos descritos pela doutrina especializada. De acordo com Cappelletti e Garth (1988), as principais barreiras para a efetivação do acesso à justiça são as custas processuais, a possibilidade das partes e os problemas específicos dos direitos difusos. Por sua vez, Rodrigues (1994) identifica como problemas para a efetivação do acesso à justiça a desigualdade socioeconômica, a falta de informações e orientações jurídicas, a legitimidade para agir, a capacidade de representação, a técnica processual e o funcionamento do Poder Judiciário. Conforme Cintra (1991), ao relacionar o acesso à justiça com o amplo, regular e justo acesso ao processo, aponta como obstáculos para alcançar o objetivo de “eliminar conflitos e fazer justiça” às dificuldades econômicas e sociais para entrar com uma ação judicial, o desrespeito em relação ao devido processo legal, bem como a falta de justiça e utilidade das decisões judiciais (XAVIER, 2002, p. 04 - 05).

Segundo Cappelletti e Garth há três ondas renovatórias, sendo elas: o obstáculo econômico; o organizacional; e o processual. A primeira onda identificada é a econômica, por isso a população pobre é a mais prejudicada. Logo, mesmo com a informatização trazendo diversos benefícios, tanto para os operadores de Direito

quanto para os que buscam seus direitos, ainda assim, não alcança os mais vulneráveis.

Segundo Dias (2016, p. 03), a vulnerabilidade no contexto latino-americano tem como fenômeno característico a modernidade tardia. Nesse contexto, a vulnerabilidade é vista como um elemento que permeia todas as áreas da vida social, em que o risco e a incerteza desempenham papéis fundamentais na compreensão das dinâmicas temporais e espaciais atuais (HOGAN; MARANDOLA JR., 2006). A incerteza é destacada como um elemento crucial para entender as novas configurações sociais em diversas escalas, enquanto a vulnerabilidade surge como um conceito promissor para operacionalizar a compreensão da situação mencionada (HOGAN, 2006).

Quando se fala de vulnerabilidade, sempre se falará sobre a pobreza, pois os pobres são os mais vulneráveis. Pode haver a informatização de todo o Judiciário para facilitar o acesso a ele, mas isso não será eficaz para aquele que não tem o básico para sobreviver. Por isso, para alcançar a efetividade do acesso à justiça temos que compreender e buscar soluções para a raiz dessa vulnerabilidade.

As pesquisas revelam que as políticas públicas de combate à pobreza na América Latina são contraditórias e equivocadas. Elas seguem um caminho marcado por ações individuais e frequentemente são escassas, mesmo em períodos de retrocesso. Por conseguinte, tal abordagem representa mais um encerramento provisório do estudo das teorias sociais contemporâneas, abordadas no decorrer do trabalho, do que o final definitivo do percurso (DIAS, 2016, p. 11).

A pandemia da COVID-19 evidenciou a desigualdade e a vulnerabilidade social enfrentada pela maioria da população do país. Eles também mencionaram que, apesar da ampliação do conceito de vulnerabilidade para incluir diversos outros fatores como idade, gênero, orientação sexual, situações de vitimização, relações raciais, migração, etc., a condição de pobreza tem efeitos quantitativos sobre o número de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 10).

Tem-se a tecnologia como um avanço para a humanidade, capaz de facilitar a vida rotineira, proporcionar maior qualidade de vida e encorajar novas descobertas no contexto do conhecimento. Contudo, na atual conjuntura social e nacional, o acesso a esse avanço não tem sido generalizado, especialmente para aqueles em condições financeiras desfavoráveis. Isso resulta em limitações de acesso à tecnologia em diversas áreas da vida, como educação, saúde, habitação, entre outras (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 09).

Segundo Jacinto e Saraiva (2023, p. 08), antes mesmo da inovação tecnológica dos serviços judiciais, já existiam vários empecilhos que dificultavam que as pessoas pobres conhecessem e reivindicassem seus direitos. Além das dificuldades de acesso às plataformas digitais do Poder Judiciário, com as audiências presenciais e os processos em papel, essa população já encontrava a ignorância sobre seus direitos, a falta de conhecimento sobre as obrigações do Estado para com elas e a difícil localização. Com a rápida expansão do acesso à justiça por meios virtuais, ressalta-se que muitos ainda não têm acesso regular à internet devido ao seu custo, falta de infraestrutura, analfabetismo, deficiência física ou outras barreiras. Como destacado, um em cada quatro brasileiros não consegue acessar a internet, apesar do direito garantido pela Lei n.º 12.965/2014 (BRASIL, 2014).

No estágio atual da sociedade, é evidente que o uso da tecnologia não é somente uma realidade, porém um elemento fundamental em praticamente todos os aspectos da vida. Entretanto, com a pandemia o Brasil não teve somente a

desigualdade social agravada, mas exposta, assim ficaram explícitas as várias formas e maneiras de se manifestar a questão social. Isso levou grande parte da população ao medo de passar fome, ao emprego instável, a dificuldade em acessar à saúde, educação e condições dignas de vida (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 07).

No Brasil, quase 40 milhões não têm acesso à água tratada, é razoável supor que o acesso à justiça não será uma prioridade em termos de recursos públicos no curto prazo. Devido à pandemia, agravou-se ainda mais a situação das pessoas em vulnerabilidade social por diversos motivos, incluindo a falta de acesso equitativo à tecnologia e, pelo menos, às condições mínimas para acessar a internet, a fim de se obter serviços judiciais de forma remota (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 06).

Certamente, o uso da tecnologia no trabalho dos profissionais do Direito facilitou seu contato para quem necessita, permitindo o acesso imediato e contínuo aos processos, além disso, essa mudança facilitou o trabalho remoto e o acesso aos processos. No entanto, é fundamental ressaltar que as formas tradicionais de acesso ao sistema judiciário não devem ser descartadas, pois são essenciais para aqueles que não possuem os meios ou as ferramentas necessárias para utilizar a tecnologia (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 09).

Ainda hoje, mesmo com a informatização da educação, do setor bancário, e de várias outras áreas, ainda há uma parte da população que preza pelo presencial. Em sua maioria, pessoas de idade mais avançada apreciam o diálogo e o contato com outras pessoas. Por outro lado, ainda utilizam o meio presencial, pela dificuldade de manuseio dos aparelhos tecnológicos.

É extremamente relevante dar ênfase para a dificuldade em acessar tecnologia, que pode resultar de várias razões, como, por exemplo, a falta de habilidade motora e intelectual para usar esses aparelhos, especialmente entre idosos, ou a falta de recursos financeiros para comprar dispositivos tecnológicos, como acontece com pessoas que são economicamente vulneráveis (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 05).

As pessoas idosas, sujeitas ao estigma da idade, enfrentam preconceitos e discriminações em relação à sua capacidade de se autodeterminarem, o que as coloca em um grupo de vulnerabilidade agravada. Surge então um debate crucial entre a necessidade de proteção desses grupos pelo Estado e o desejo de serem protegidos sem perder sua autonomia (HERRING, 2016). Na maioria das vezes, sob a justificativa da proteção, atitudes paternalistas resultam em intromissões indevidas na vida privada, privando adultos vulneráveis de sua voz, capacidade de serem reconhecidos como agentes ativos e até de sua própria dignidade (PARANHOS, 2020, p. 12).

Segundo Paranhos (2020, p. 09), no âmbito da saúde, é observável que os pacientes idosos enfrentam uma dupla vulnerabilidade: a que decorre de suas condições de saúde e a agravada pela idade avançada. Como resultado, frequentemente enfrentam dificuldades em compreender e participar plenamente dos tratamentos, sofrem perdas sensoriais e cognitivas, têm maior probabilidade de ceder à influência dos profissionais de saúde e familiares, são frequentemente excluídos do processo de cuidados e são alvos comuns de atitudes paternalistas (PARANHOS, 2018). Além disso, o treinamento dos profissionais de saúde muitas vezes prioriza o conhecimento técnico em detrimento das necessidades individuais, e o modelo de atendimento enfatiza a rapidez nas consultas, o que não se alinha bem com as necessidades dos pacientes idosos, que demandam mais tempo para compreender e expressar suas opiniões sobre os tratamentos. Diante desses desafios, surge o questionamento sobre a viabilidade de envolver efetivamente nos cuidados um

paciente com capacidade cognitiva diminuída, dificuldades de comunicação e expressão (PARANHOS, 2018).

É verdade que todas as pessoas têm capacidade jurídica e potencial para decidir por si. Entretanto, essa capacidade de tomar decisões pode ser influenciada por fatores externos, como ambientes sociais opressivos ou relacionamentos abusivos. Além disso, há fases da vida em que os problemas de saúde podem dificultar a tomada de decisão, mas isso não significa que a vontade da pessoa deva ser substituída indiscriminadamente, especialmente quando se trata de grupos vulneráveis (PARANHOS, 2020, p. 12).

Segundo Paranhos (2020, p. 02), em nossa estrutura jurídica a norma é que a capacidade seja a regra. No entanto, relacionado às pessoas idosas, existe uma crença cultural profundamente enraizada de que o envelhecimento é uma causa necessária para o declínio cognitivo e consequente comprometimento da capacidade de tomar decisões (HERRING, 2009). Existem vários preconceitos relacionados com a idade. O processo de estigmatização e rotulação dos idosos é prejudicial e resulta na redução da autonomia em diversos aspectos da vida, bem como nas decisões de saúde. Mesmo com a idade avançada, a fragilidade física e a possível deterioração cognitiva, as pessoas idosas podem ser gestoras competentes de suas vidas e de seus processos terapêuticos, desde que tenham a devida capacidade para isso (PARANHOS, 2018).

Para explicar de forma didática, ocorre da seguinte forma: primeiramente, é abordada a capacidade jurídica conforme normativas de Direitos Humanos e sua diferença em relação ao modelo brasileiro atual. Em seguida, discute a falta de reconhecimento da capacidade mental dos idosos dentro desse modelo, enfatizando a importância da implementação de instrumentos para apoiar a tomada de decisão para evitar a substituição da vontade. Por último, foram feitas considerações finais que incentivam a ideia de autonomia como meio de manter o protagonismo dos idosos em relação a sua saúde (PARANHOS, 2020, p. 05).

Promove a autonomia embasada no conceito de autonomia relacional, que considera o idoso como o principal para tomar decisão e responsável por seus cuidados, mas reconhece a influência de sua rede de relações familiares, sociais, culturais e econômicas na tomada de decisões (PARANHOS, 2018). Nesse sentido, promover a autonomia vai além, por reconhecer a importância dos relacionamentos na tomada de decisão, especialmente em situações abusivas, e defende a promoção da autonomia por meio de medidas estatais ou sociais que desenvolvam habilidades para o exercício da autodeterminação (ALBURQUERQUE, 2018). Segundo Albuquerque afirma que:

(...) o modelo da autonomia como promoção não se contenta com o reconhecimento do traço relacional da autonomia, pois tem como desiderato ir além e fomentar a adoção de medidas que a façam valer na prática, como de instrumentos que permitem a tomada de decisão apoiada, bem como enfrentar os contextos opressivos e abusivos (p. 22)” (PARANHOS, 2020, p. 10).

A conexão entre a autonomia e a capacidade legal, e mental, é evidente. Conforme anteriormente tratado, o novo enfoque na capacidade legal enfatiza a igualdade para todos e destaca o papel central do indivíduo e de sua autonomia no sistema (ALBURQUERQUE, 2018). Embora se reconheça que todas as pessoas têm capacidade legal conforme a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), ainda há desafios para compreender como a autonomia é exercida por aqueles com capacidade mental comprometida, seja devido a questões de saúde ou a contextos abusivos que limitam a expressão da vontade e dos desejos

(HERRING, 2009). O modelo de autonomia como promoção, presente nas normativas de Direitos Humanos, é destacado por Albuquerque, como uma abordagem significativa nesse contexto (PARANHOS, 2020, p. 10).

A revisão do nosso modelo de capacidade jurídica se torna evidente quando se percebe o envelhecimento acelerado da população, de modo que os preceitos da CDPD e da CPDHI não cumprem com a demanda. Medidas extremas, como a interdição e a curatela, devem ser usadas somente quando se esgotam outros meios, jurídicos e não jurídicos, para tomar decisões. O paternalismo protetivo será superado apenas quando se reconhecer que a capacidade decisional diverge da deficiência ou transtorno mental, e que criar uma nova legislação sobre a capacidade jurídica, em que a autonomia seja o objeto principal de mudança, como foi direcionado pelos Direitos Humanos (PARANHOS, 2020, p. 13).

O ato para tornar uma pessoa maior incapaz é realizado por meio de um processo de interdição, que resulta na instituição da curatela, procedimentos estabelecidos pelo Código de Processo Civil (CPC/2015) nos artigos 747 a 758 (BRASIL, 2015). Para determinar a interdição são consideradas provas um laudo médico apresentado pelo autor da ação, uma entrevista para avaliar a capacidade da pessoa em praticar atos da vida civil, perícia e outros meios de prova considerados relevantes pelo juiz. No final, cabe ao juiz decidir se decreta ou não a interdição, nomear a pessoa mais adequada para representar o interdito e estabelecer os limites da curatela conforme a capacidade avaliada (PARANHOS, 2020, p. 06).

Em geral, principalmente, os familiares buscam medidas extremas, pois se tornam as formas mais fáceis de se resolver o “problema”. É evidente que as pessoas de idades mais avançadas têm dificuldade para resolver questões do dia a dia, desde caminhar até algum estabelecimento para comprar algo simples, a identificar se está caindo em algum possível golpe por meio de ligações, e até mesmo por aplicativos de mensagens.

Há outras medidas que preservarão sua autonomia. Se o idoso estiver um pouco mais debilitado, uma procuração dando poderes específicos resolveria essa questão que a pessoa não consegue, mas sem afetar as demais áreas, tendo ainda a sua liberdade. Ou ainda nos núcleos de assistência jurídica, não há resistência alguma quanto ao idoso estar acompanhado. Com isso, o familiar exercerá sua ajuda na proteção e na compreensão do idoso, sem inibir sua autonomia.

Exceto em casos de condições extremas, que afetam a capacidade mental, como o estado vegetativo, coma persistente ou demências severas que demandam a substituição da vontade (ALBURQUERQUE, 2018), todas as pessoas são consideradas capazes de tomar suas próprias decisões. No entanto, o usufruto desse direito é frequentemente dificultado por relações abusivas, situações de violência e ambientes sociais opressivos (HERRING, 2009). A forma embasada nos Direitos Humanos rejeita o paternalismo protetor, optando por uma maneira centrada na pessoa e no respeito à sua autonomia, que é preservada ao oferecer meios de apoio para tomar decisões (PARANHOS, 2020, p. 08).

O conceito de acesso à justiça é bastante abrangente e envolve vários pressupostos, como a educação jurídica, a consultoria jurídica e a busca por resoluções, tanto judiciais quanto extrajudiciais. Dentro dessa narrativa está o acesso ao Judiciário, por isso a concepção de acesso à justiça vai além disso, abarcando não apenas o acesso efetivo à justiça e ao Judiciário, mas o acesso aos direitos (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 03).

No entanto, considerar o acesso à Justiça apenas como acesso ao sistema judicial é um erro metodológico atualmente. Isso equivale a limitar um conceito geral

a apenas uma de suas formas específicas. Na verdade, o acesso à justiça não se resume simplesmente ao acesso aos tribunais, mas vai além. O conceito ideal de acesso à justiça abrange uma gama mais ampla de serviços, incluindo a resolução de disputas, tanto por meio do sistema judicial quanto por outras vias, e assistência jurídica, que pode ser oferecida por meio de educação jurídica e consultoria. (XAVIER, 2002, p. 01).

Os novos paradigmas de acesso à justiça, como a mediação online no ambiente digital, são vistos como benéficos para a sociedade na totalidade. Eles mencionam que os mecanismos de comunicação e informação em plataformas digitais mudando a forma como as partes e os mediadores interagem, tendo que se adaptar aos princípios tradicionais de mediação a essa nova interação digital (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 02).

Segundo Rodrigues, Lorenzi e Rosa (2017), estamos em uma era digital em que a maioria das relações depende do conhecimento e da informação, com suas capacidades de processamento e o desenvolvimento de conhecimentos. Eles ressaltam a natureza interconectada da sociedade e o fácil acesso à web como oportunidades para aproveitar a cibercultura em busca de soluções alternativas para conflitos, especialmente por meio da Mediação Digital usando recursos tecnológicos (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 08).

A exclusão digital pode ser vista como um empecilho e uma forma de dificultar o acesso à justiça. Enfatizam que o problema central não está na adoção da tecnologia pelo sistema de justiça brasileiro, uma vez que os mecanismos digitais trazem diversos benefícios. Em vez disso, sugerem associar as preocupações sobre como chegar aos excluídos digitalmente para investir em tecnologia para dar mais qualidade ao funcionamento do sistema de justiça (JACINTO; SARAIVA, 2023, p. 11).

Segundo Ferraz e Silveira (2019), a implementação de um novo modelo no Brasil, desde 2016, baseado na definição do que é desjudicialização de conflitos completamente digital, utiliza formas alternativas de resolução. Enfatizam a importância de entender o desempenho da Lei n.º 13.140/2015 (BRASIL, 2015), que regulamenta a mediação de conflitos, assim como o objetivo da Resolução n.º 125 de 29 de novembro de 2010 (BRASIL, 2010), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que aborda políticas públicas para tratamento adequado de conflitos, dando ênfase aos métodos alternativos, especialmente após a emenda de 8 de março de 2016, que mudou a Resolução mencionada (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p.09).

A facilitação do diálogo é uma forma de resolver disputas fora do tribunal, que incentiva a retomada da comunicação entre as partes envolvidas, especialmente no início de conflitos de qualquer tipo. O facilitador do diálogo procura restituir o diálogo entre as partes interessadas, visando resolver a disputa. Essa facilitação pode ser vista como uma etapa de um procedimento mais complexo de resolução extrajudicial de disputas ou como um procedimento independente. Ela é considerada a forma mais ampla de resolução extrajudicial de disputas, abrangendo todas as outras formas de solução (XAVIER, 2002, p. 03).

Conflitos são inerentes à vida em sociedade, esse é um fato incontornável. Entretanto, a busca por soluções eficazes ainda se encontra em um estágio incipiente, pois a percepção comum é a de que a justiça é lenta, de difícil compreensão e que não é justa. Nesse contexto, torna-se crucial destacar que parte disto é devido à visão de que todo conflito tem que ser judicializado e são poucas as pessoas que sabem que podem chamar a pessoa com quem tem um conflito para uma conciliação, ou uma mediação, na qual haverá um terceiro imparcial, buscando um acordo satisfatório para todos.

Segundo Mesquita e Spengler (2022, p. 07), na era digital as novidades que a tecnologia trouxe não modificaram a natureza da mediação, mas introduziram novos modelos. A mediação on-line continua acontecendo em qualquer tipo de conflito e pode ser utilizada a qualquer momento, mesmo após o conflito ter sido judicializado ou durante a fase de execução. No entanto, apontam que consequências trazidas pela era digital conduzem para mudanças simbólicas na comunicação, transformando a relação entre os indivíduos e gerando mudanças nas afinidades e habilidades do mediador (COSTA, 2021).

Segundo Costa (2020), os benefícios da mediação on-line, observando que ela traz alterações na comunicação e habilidades do mediador. Enfatizam que, além de dominar as técnicas de mediação, o mediador também deve estar familiarizado com a tecnologia para uma mediação eficaz. A capacidade do mediador está diretamente ligada com a confiança que as partes colocam nele, construída pela demonstração de conhecimento. Portanto, o mediador precisa se envolver conscientemente para evoluir e desenvolver o uso da tecnologia antes de se apresentar ao público como capaz de conduzir uma mediação on-line (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 11).

Segundo Andrade, Bragança e Dyma (2020), por meio de plataformas on-line, a mediação virtual é considerada inteiramente eficiente e acessível a todos os usuários. Destacam que a acessibilidade garante que todas as partes tenham oportunidades iguais de participar da busca de uma solução para o conflito. Em uma visão ampla, o acesso à tecnologia refere-se à capacidade de um site, aplicativo móvel ou documento eletrônico ser facilmente navegado e utilizado por uma ampla quantidade de indivíduos, incluindo aqueles com necessidades especiais auditivas, visuais, cognitivas ou motoras (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 10).

É evidente que, a possibilidade de realizar audiências on-line trouxe benefícios para muitos, os mais agraciados foram os advogados, que eventualmente acabam tendo mais de uma audiência no dia, e em tribunais diferentes. É imprescindível mencionar que, para os analfabetos digitais e pessoas vulneráveis no âmbito econômico não tem a completa eficácia, porém podem encontrar amparo nos próprios tribunais, uma vez que dispõem de salas equipadas com servidores para auxiliar, onde podem participar das audiências.

O processo de mediação é uma forma específica de resolução extrajudicial de disputas que visa resolver conflitos complexos decorrentes de relações prévias entre as partes. Nesse procedimento, as partes buscam, com a ajuda de um mediador, manter diálogos construtivos visando alcançar um acordo mutuamente satisfatório. A principal finalidade da mediação é promover a paz e harmonia nas relações entre as partes. Cabe ao mediador adotar uma postura neutra e não participar ativamente da elaboração da solução. É recomendado que o mediador apenas facilite a comunicação entre as partes, sem interferir diretamente em nenhum momento do processo (XAVIER, 2002, p. 03 - 04).

Segundo Mariano e Sousa (2022), a mediação on-line de conflitos é mais uma forma de garantir a resolução de conflitos, facilitando, agilizando e flexibilizando mais. No Brasil, a mediação on-line é vista como próspera em termos de acesso à justiça, pois a sociedade continua, culturalmente, acostumada a ter seus conflitos resolvidos pelo Judiciário. Consequentemente, foi criada recentemente uma política que cuida dos conflitos e torna digno que os cidadãos estejam envolvidos em uma logística do Judiciário, sem precisar depender dos atos processuais do magistrado (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 12).

Cumprir destacar que a mediação on-line oferta a possibilidade de maior acesso à justiça, de forma mais abrangente por meio das plataformas digitais,

acessíveis de qualquer lugar e momento. Isso permite que os conflitos sejam resolvidos de forma eficaz, concedendo aos cidadãos mais autonomia, fortalecendo a cidadania, a democracia e principalmente o respeito à dignidade humana (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 13).

Segundo Mesquita e Spengler (2022, p. 12), por meio da mediação digital as partes em conflito podem alcançar a liberdade para desfrutar e dialogar visando uma solução, com sugestões avaliadas para uma futura homologação do acordo, sem a necessidade de deslocamento. Apenas um computador com acesso à internet é essencial. Os procedimentos iniciais envolvem o cadastro no site [www.cnj.jus.br/mediacaodigital/](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/), detalhando o problema e interagindo com a parte contrária para propor possíveis soluções, culminando em um acordo aprovado posteriormente pelo juiz competente (BRASIL, 2016).

No geral, a sociedade está insatisfeita com o modelo tradicional de resolução de conflitos, pois não oferece um tratamento adequado baseado nos fatos e provas apresentados pelos envolvidos. Isso ocorre porque muitas vezes as partes conflitantes tentam tirar vantagem umas das outras, em vez de realizar uma composição amigável, a fim de resolver efetivamente o conflito (MESQUITA; SPENGLER, 2022, p. 13).

Segundo Cintra (1991), a conciliação é um processo de resolução de disputas que pode ocorrer dentro do processo judicial (endoprocessual) ou fora dele (extraprocessual), envolvendo a solução de um conflito entre partes que no momento são adversárias. O conciliador, cujo papel é gerenciar a controvérsia de forma ativa, ouvirá as partes e poderá aconselhá-las, explicar questões legais, ajudar na avaliação das opções de solução, esclarecer as consequências das soluções examinadas e tentar resolver a disputa. O conciliador mantém uma postura neutra e imparcial, mas pode intervir diretamente na questão em discussão (XAVIER, 2002, p. 03).

Segundo Xavier (2002, p. 07), os Juizados Especiais visam ampliar principalmente o acesso à justiça. Entretanto, enfrentam várias dificuldades em sua estruturação e funcionamento, como o baixo número de juizados instalados, a falta de estrutura física e de pessoal, limitações na competência e na capacidade das partes para demandar, entre outros desafios. Essas dificuldades, por fim, tornam os Juizados Especiais semelhantes à estrutura do Poder Judiciário ordinário, o que vai contra a intenção da Lei n.º 9.099/1995 (BRASIL, 1995).

Os litígios levados aos Juizados Especiais são interpretados como mais simples, e nos casos das ações no âmbito cível não é necessário contratar um advogado. Ocorre que a grande maioria das pessoas, que são leigas, não conseguem desenvolver seus anseios, e neste quesito nem todos os núcleos da defensoria pública são autorizados a prestar orientações quando já se existe uma ação no juizado especial cível, e os núcleos de prática jurídica das instituições de ensino que atendem a essa demanda estão escassos.

A inclusão dessas diversas formas decorrentes do conceito mais amplo de acesso à justiça é o que justifica a sua amplitude. Segundo Cappelletti e Garth (1988), além de compreender o acesso à justiça como o acesso ao Poder Judiciário ou à jurisdição estatal, é importante reconhecer que o acesso a um sistema jurídico moderno e igualitário, que busca garantir os direitos de todos de forma efetiva, também se dá por meio de ações preventivas. Isso significa que o acesso à justiça é concretizado não apenas por meio de litígios judiciais, mas por ações como a educação jurídica, a assessoria jurídica comunitária e a emissão de pareceres para esclarecer questões jurídicas específicas (XAVIER, 2002, p. 02).

Além do fortalecimento, a acessibilidade da população à instituição em questão é uma medida eficaz para concretizar o acesso à justiça. A descentralização da

Defensoria Pública em Núcleos Avançados, especializados ou não, para aproximá-la das pessoas necessitadas é algo a se pensar. Outro caminho é associar instituições de ensino superior que combinem ensino jurídico com assistência jurídica gratuita, garantindo o acesso da população à advocacia pública gratuita (XAVIER, 2002, p. 06).

Segundo Xavier (2002, p. 05), considerando o pressuposto de que só há demanda de natureza jurídica se houver o conhecimento de seus direitos, é evidente que só há o acesso à justiça se houver a educação jurídica. Nesse sentido, embasado no Projeto de Cidadania Ativa e do Escritório de Prática Jurídica-EPJ do Curso de Direito da Universidade de Fortaleza-UNIFOR, a educação jurídica operada nas universidades pode contribuir para a efetivação do acesso à justiça de duas maneiras principais: capacitando os líderes para disseminar o conhecimento jurídico em linguagem acessível em suas comunidades, e formando estudantes de Direito não apenas tecnicamente, mas com uma visão humanista e solidária para a atuação profissional (SILVA, 2002).

A Defensoria Pública não é somente o órgão que presta assistência jurídica de forma gratuita, mas um aliado para alcançar o acesso à justiça para todos. Além de prestar serviços jurídicos de forma gratuita, oferece cursos como o “projeto conhecer o Direito” ofertado para os alunos de ensino médio e cartilhas informativas para que o direito chegue aos que não tem conhecimento, pode se verificar isso pelo site <http://escola.defensoria.df.gov.br/easjur/>.

Em resumo, podemos afirmar que o acesso à justiça, entendido como o processo de garantir efetivamente os direitos, pode ser alcançado por meio de diversas abordagens, como assistência jurídica comunitária, educação no campo jurídico, consultoria, resolução judicial e extrajudicial de conflitos, incluindo métodos como facilitação do diálogo, negociação, conciliação, mediação, aconselhamento sobre questões patrimoniais e arbitragem. No entanto, há vários obstáculos que dificultam esse acesso, como a condição de pobreza, a falta de orientação legal para comunidades, altos custos judiciais, dificuldade de encontrar um advogado e desconhecimento sobre alternativas extrajudiciais para resolver disputas. Para superar esses desafios e buscar a justiça de forma efetiva é crucial investir em educação jurídica, promover métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, fortalecer a Defensoria Pública como fonte de assistência jurídica gratuita para os necessitados e garantir uma atuação eficaz dos Juizados Especiais (XAVIER, 2002, p. 07).

#### 4. Conclusão

O acesso à justiça caracteriza-se como o alcance dos direitos por todos, sem distinção. Diante das desigualdades evidentes no Brasil, a acessibilidade não é igual para todos, mesmo com a informatização do Judiciário, que facilitou a comunicação com o público, mas não resolveu todo o problema. A vulnerabilidade vivida pela população mais pobre é séria e muitas vezes não fornece acesso a itens básicos para a sobrevivência, e a tecnologia continua longe de se adquirida.

Além disso, diante das limitações cognitivas e físicas dos idosos, precisam resolver seus conflitos presencialmente, pois há uma dificuldade maior para lidar com a tecnologia, e em muitos casos não há alguém de confiança para auxiliá-los. É necessário respeitar a autonomia para que consigam acessar seus direitos e deveres, e somente como última opção, realizar a ação de interdição.

O questionamento do presente artigo foi: Como as pessoas são prejudicadas no âmbito jurídico por conta de sua vulnerabilidade? Uma grande parte da população é prejudicada no contexto jurídico por estar em situação de vulnerabilidade na

sociedade, em virtude de suas desigualdades. Foi demonstrado que isso ocorre por diversos fatores, incluindo desigualdades socioeconômicas, baixo nível educacional, dificuldades de compreensão do sistema jurídico e falta de acesso à assistência jurídica adequada.

Há uma parte da população que não consegue alcançar seus direitos em virtude das dificuldades que sobrepõem suas vidas, sendo frequentemente prejudicada no âmbito jurídico, como foi proposto no objetivo geral deste trabalho. Ademais, foi identificado o local em que a vulnerabilidade está em evidência, o que é feito para amenizar isso, como os núcleos de assistência jurídica gratuita, e foram sugeridas medidas para melhorar, como a educação jurídica.

Os operadores do Direito puderam constatar que em diversas situações a aparente falta de compreensão das normas jurídicas por parte dos leigos não configura um ato de má-fé, mas uma consequência natural da ausência de conhecimento técnico específico. Diante disso, torna-se fundamental que o profissional jurídico adote uma postura empática e adaptável, buscando transmitir tudo de forma compreensível para o interlocutor, evitando o uso excessivo de jargões técnicos que possam dificultar a apreensão do conteúdo.

Em decorrência do estudo da ciência do Direito, foi constatada a necessidade de aprender sobre essas dificuldades e aprofundar as soluções, pois essas vulnerabilidades fazem uma parte da população alcançar seus direitos. Por conseguinte, ao falar da sociedade este artigo identificou que uma parte significativa está em situação de vulnerabilidade jurídica, e tornou evidente as formas de efetivação do Direito.

Ao concluir a leitura do presente artigo, verificou-se como o acesso à justiça é seletivo, identificando que os indivíduos em situação de vulnerabilidade são frequentemente prejudicados, da incompreensão de um andamento processual a sequer buscar a resolução de algum litígio, que evidentemente está lhe causando prejuízos. É notório o quanto esses indivíduos são diariamente negligenciados.

Outrossim, sugeriu-se a implementação de medidas para facilitar o acesso à justiça, dentre elas a mediação, que permite a resolução de conflitos sem a necessidade de judicialização. Ademais, foram fornecidas informações sobre onde encontrar assistência jurídica gratuita. Ressalta-se que a mediação, por sua natureza informal, contribui para a acessibilidade da população vulnerável.

## Referências

DIAS, Márcio Pereira. A VULNERABILIDADE: SUAS (RE)CONFIGURAÇÕES, PARADOXOS E CONTORNOS NA EXPERIÊNCIA LATINO-AMERICANA. **Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros**. Ano VII, Vol.VII, n.25, jan./mar., 2016. Disponível em: <https://periodicos.processus.com.br/index.php/egjf/article/view/117/105>. Acesso em: 10 de março de 2024.

JACINTO, Mariana Giaqueto; SARAIVA, José Sérgio. O ACESSO À JUSTIÇA POR GRUPOS VULNERÁVEIS EM MEIO À EXPANSÃO DO ATENDIMENTO VIA TECNOLOGIA **Revista de Iniciação Científica e Extensão da Faculdade de Direito de Franca**. v. 7 n. 1, 2022. Disponível em: <https://revista.direitofranca.br/index.php/icfdf/article/view/1369>. Acesso em: 11 de março de 2024.

SPENGLER, Fabiana Marion; MESQUITA, Jordana Schimidt. MEDIAÇÃO ON-LINE: UM NOVO PARADIGMA DE ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL. **Revista de Estudos Jurídicos da UNESP**. v. 26, n. 43, 2022. Disponível em: <https://periodicos.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/issue/view/159>. Acesso em: 13 de março de 2024.

PARANHOS, Denise Gonçalves de Araujo Melo. Análise da capacidade jurídica dos pacientes idosos no Brasil a partir do referencial dos Direitos Humanos. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**. v. 9 n., 4 2020. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/680>. Acesso em: 14 de março de 2024.

XAVIER, Beatriz Rêgo. UM NOVO CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA: PROPOSTAS PARA UMA MELHOR EFETIVAÇÃO DE DIREITOS. **A Pensar – Revista de Ciências Jurídica**. v. 7 n. 1, 2002. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/716>. Acesso em: 12 de março de 2024.

GROSTEIN, Júlio. **Defensoria pública: acesso à justiça, princípios e atribuições**. São Paulo: Grupo Almedina, 2023. E-book. ISBN 9786556279077. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556279077/>. Acesso em: 17 de maio. 2024.

ZAFFARI, Eduardo K.; SCHOLZE, Martha L. **Solução de conflitos jurídicos**. Porto Alegre: Grupo A, 2018. E-book. ISBN 9788595025233. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595025233/>. Acesso em: 17 de maio. 2024.

PATERSON, Alan. Contexto histórico. **Acesso à Justiça – Uma Nova Pesquisa Global**. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/glocal-access-to-justice-historical-background/?lang=pt-br>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como elaborar uma resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 3, n.7, jul.-dez., p. 95-107,

2020. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/41/55>. Acesso em: 23 de maio de 2024.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como elaborar uma resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 3, n. 7, p. 95–107, 2020. DOI: 10.5281/zenodo.3969652. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/41>>. Acesso em: 1 jun. 2022.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como fazer um projeto de pesquisa de um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Ano II, Vol. II, n. 05, ago./dez., 2019. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/121>>. Acesso em: 13 set. 2022.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Ano II, Vol. II, n. 5, ago.-dez., 2019. Disponível em: <<http://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/122>>. Acesso em: 13 set. 2022.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Escolha do tema de trabalho de curso na graduação em direito. **Revista Coleta Científica**. Vol. 5, n. 9, p. 88–118, 2021. DOI: 10.5281/zenodo.5150811. Disponível em: <<http://portalcoleta.com.br/index.php/rcc/article/view/58>>. Acesso em: 1 jun. 2022.