

Fernanda Mattar Furtado Suriani

PROCESSO, TECNOLOGIA E ACESSO À JUSTIÇA

Construindo o sistema de justiça digital

2022

 EDITORA
JusPODIVM
www.editorajuspodivm.com.br

SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE MASSA E ACESSO À JUSTIÇA

O presente trabalho estuda o processo civil a partir de um ponto de vista “macroprocessual”¹ do sistema de distribuição de justiça civil, que é impactado como um todo pela tecnologia. A abordagem que se faz é de superação das desigualdades processuais e de efetivação do acesso à justiça. Para tanto, é importante estabelecer algumas notas introdutórias conceituais.

-
1. Sica sugere que há dois ramos da ciência jurídica processual: o Direito Processual propriamente dito, que tem como foco de estudo o funcionamento interno do instrumento processual, e o Direito Judiciário Civil, focado na operação de todo o sistema de distribuição de justiça civil – ou, dito de outra forma, o primeiro trata do Direito microprocessual e o segundo do Direito macroprocessual, que “contemplaria de maneira mais intensa influxos de outros ‘ramos’ do Direito (em especial o direito constitucional e o direito administrativo) e de outros campos do conhecimento (como a política, a sociologia e a economia)”. (SICA, Heitor. Congestionamento judicial e viário: reflexões sobre a garantia de acesso ao Judiciário. *Jota*, 15 maio 2015. Disponível em: <https://jota.info/artigos/congestionamento-judicial-e-viario-reflexoes-sobre-a-garantia-de-acesso-ao-judiciario-15052015>. Acesso em: 06 out. 2020).

Inicialmente, é preciso distinguir o que se entende neste trabalho por “conflito”, “disputa ou controvérsia” e “litígio ou demanda judicial”. Parte-se da ideia estabelecida por Takahashi de que existem os *conflitos sociais* em sentido amplo, quando há contraposição de movimentos, algo que ocorre naturalmente na sociedade, e os *conflitos de justiça*, que passam pela percepção do injusto, ou seja, de que há uma lesão a direito. Esse conflito pode ou não ter a culpa atribuída a alguém, tornando-se um *conflito intersubjetivo de justiça*; e, a partir dessa atribuição de culpa, ele pode ser reclamado perante alguma instituição, tornando-se uma *disputa*. Quando essa disputa é direcionada ao Judiciário, tem-se o *litígio ou demanda* por uma prestação jurisdicional.²

Neste trabalho, utiliza-se o termo “conflito”, em sentido amplo, como um termo guarda-chuva que se refere ao fenômeno que ocorre na sociedade e nas instituições, sendo utilizado indiscriminadamente. Já os termos “disputa” ou “controvérsia” são utilizados para identificar as hipóteses em que o conflito é entendido como uma lesão a direito e reclamado, seja diretamente perante o ofensor, seja perante instituições privadas ou públicas. E os termos “litígio” ou “demanda” são utilizados quando o conflito é levado ao Poder Judiciário para ser resolvido. Assim, quando se fala em “mecanismos de solução de conflitos” deve-se entender todas as formas estruturadas de resolução de conflitos, tanto as técnicas e procedimentos existentes no processo civil tradicional, cuja decisão final expressa o poder do Estado, quanto aqueles desenvolvidos extrajudicialmente, como a mediação e a arbitragem, inclusive os *on-line*. Já o termo “mecanismos alternativos/adequados/extrajudiciais de solução de conflitos/disputas” também referidos como *alternative dispute resolution* ou pelo anacrônico na língua inglesa ADR, são aqueles desenvolvidos paralelamente

2. Utiliza-se neste trabalho os conceitos trazidos em TAKAHASHI, Bruno. **Jurisdicção e litigiosidade**: partes e instituições em conflito. 2019. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019, p. 67.

ao processo judicial formal.³ Quanto ao termo “mecanismo *on-line* de solução de conflitos”, também referido como *online dispute resolution* ou pelo anacrônico na língua inglesa ODR, há uma seção própria nesta obra para tratar de seu conceito.⁴

Também é relevante pontuar o que se entende por “conflito de massa”. Como afirma Ostia, a sociedade atual é extremamente complexa, porém preponderantemente massificada, ou seja, “há o consumo de produtos padronizados, os cidadãos aderem a contratos padronizados, vivem em concentrações urbanas. Desse modo, muito de seus conflitos são igualmente massificados.”⁵ A litigância de massa é um fenômeno que decorre de relações sociais massificadas conflituosas e não se confunde com a litigância repetitiva, que está relacionada à proliferação de demandas individuais com similaridade fática e identidade de tese jurídica.⁶

3. ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017, p. 12.
4. Ver seção 3.1.1.
5. OSTIA, Paulo Henrique Raiol. **Conciliação e acesso à justiça**: um estudo qualitativo dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. 2018. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018, p. 57.
6. Sobre o conceito de “demanda repetitiva”, Asperti propõe: “Resguardadas as peculiaridades das noções de demandas repetitivas no Brasil – comumente associada a disputas individuais que suscitam teses jurídicas análogas ou decorrentes de um fato em comum – e de *mass litigation* nos Estados Unidos – associada primordialmente a ações indenizatórias por danos pessoais e financeiros –, é possível adotar um conceito mais amplo que compreenda essas duas realidades, visto que em ambas os contextos e em ambos os ordenamentos os seguintes elementos podem ser destacados como característicos das disputas repetitivas: similitude das questões fáticas e/ou jurídicas, representatividade do volume e envolvimento de litigantes repetitivos e litigantes ocasionais. Entende-se por litigância repetitiva um contingente de disputas repetitivas identificado a partir das questões de fato e/ou de direito em comum. São exemplos de litigâncias repetitivas disputas referentes aos expurgos inflacionários decorrentes de planos econômicos, cobranças de dívidas fundadas em um determinado tipo de empréstimo bancário, reclamações consumeristas referentes a um determinado produto ou serviço, ações pleiteando determinado reajuste de benefício previdenciário, etc.” (ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. **Acesso à justiça e técnicas de julgamento de**

Contudo, elas serão tratadas em conjunto e indistintamente ao longo do trabalho tendo em vista que ambas impactam o funcionamento do sistema de justiça pelo grande volume de processos que geram, e por terem características semelhantes em relação às partes, pois, em regra, de um lado está uma pessoa jurídica que é um jogador habitual da justiça e do outro uma pessoa física que é um participante eventual, na terminologia de Galanter.⁷

Além da tipologia das partes, outra característica importante de se salientar nos conflitos de massa é que a relação que se estabelece entre as partes é de certa forma padronizada, o que significa, por exemplo, que uma cláusula abusiva contratual, ou um defeito de produto ou serviço, ou determinado ato executivo ou normativo tributário ou previdenciário atingem indistintamente todos os indivíduos que estão se relacionando com esses entes. Assim, como afirma Ostia, “uma pequena lesão ao interesse de um indivíduo pode ser uma fração de um conjunto de lesões iguais ou similares, todas procedentes de uma relação jurídica estabelecida de forma massificada”. Contudo, é importante notar que apesar do caráter homogêneo de determinada coletividade, não se pode ignorar a individualidade daqueles que a compõem e, assim, nem todos os atingidos por eventuais atos lesivos serão capazes de transformar o conflito em disputa e posteriormente em um litígio, como será visto.

Essas distinções são importantes para se entender o alcance dos instrumentos utilizados para resolver os conflitos em termos de promoção de acesso à justiça, tanto do ponto de vista formal, no sentido da capacidade dos cidadãos de endereçar seus conflitos a um sistema de solução de conflitos independente e imparcial, quanto no sentido material, relacionado à justiça do procedimento e do resultado.

casos repetitivos. 2018. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018, p. 45).

7. GALANTER, Marc. Why the “Haves”... Op. cit.

O conceito de “acesso à justiça” apresentado nesta pesquisa é construído a partir da análise histórica da litigiosidade no Brasil e das reformas da legislação processual e das instituições, tendo o relatório de acesso à justiça do Projeto Florença, conduzido por Cappelletti e Garth,⁸ como ponto de partida. Mas não apenas, pois também será abordada uma perspectiva metodológica do Direito Processual com objeto de estudo ampliado para além da leitura teórica e institucional das técnicas e institutos processuais para a solução das demandas judiciais e dos mecanismos adequados de solução de disputas.

Entende-se relevante a análise de outros indicadores de acesso à justiça, o que se fará em um primeiro momento com um olhar para a trajetória do conflito (Felstiner, Abel e Sarat, e Sandefur), a fim de entender as barreiras da porta de entrada da justiça, e a tipologia das partes nas disputas (Galanter), a fim de refletir sobre as desigualdades de acesso nos meandros internos e porta de saída da justiça.⁹

Após as observações acerca da percepção e do comportamento das pessoas quanto ao acesso à justiça, bem como após a análise das partes em conflito, será feita a análise da evolução da

-
8. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. [Reimpressão, 2002].
 9. Segundo Alves da Silva, os estudos de acesso à justiça e resolução de disputas podem ter três perspectivas teóricas: “a) leituras institucionais dos métodos de resolução de disputas: focam sua análise nos órgãos e nos procedimentos instituídos e fazem propostas de reforma que buscam o seu aperfeiçoamento técnico. [...] b) leituras sociais sobre o problema do acesso à justiça: propõem-se a explicar o problema a partir das características das disputas e dos litigantes; fazem propostas de capacitação das pessoas para a mobilização por direitos (com o fim de reduzir as desigualdades entre elas). [...] c) leituras culturais sobre os sentidos de justiça: deslocam o olhar para as experiências das pessoas com disputas e regras jurídicas e descrevem como essas experiências compõem a função simbólica do direito como instrumento de regulação social.” (ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. **Acesso à justiça, litigiosidade e o modelo processual civil brasileiro**. Tese (Livre docência) – Departamento de Direito Privado e Processo Civil, Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, 2018, p. 78-79).

litigiosidade no Brasil e sua relação com as reformas processuais e institucionais que visam à superação de barreiras de acesso à justiça. Como será visto, o próprio conceito de “acesso à justiça” foi sendo alterado ao longo do tempo e permeado por diferentes valores. Serão analisados, em especial, os mecanismos de julgamento por amostragem com valorização dos precedentes e os meios consensuais de resolução de conflitos, e as críticas que recebem na perspectiva do acesso à justiça considerando a tipologia das partes.

Por fim, serão trazidas as referências teóricas de acesso à justiça digital (Katsh e Rabinovich-Einy, e Susskind) para entender de que forma a tecnologia, cada vez mais presente no cotidiano das pessoas e instituições, pode contribuir (ou não) para a superação de barreiras. Características únicas da tecnologia fazem com que novas ferramentas sejam criadas, capazes de gerar conhecimentos relevantes não apenas para a solução dos conflitos, mas também para sua contenção e prevenção, elementos que passam a integrar de forma mais evidente o conceito de “acesso à justiça”, com potencial para equilibrar o jogo entre partes desiguais e alcançar os ausentes na trajetória dos conflitos.

1.1 A TRAJETÓRIA DO CONFLITO

As disputas são uma construção social e analisar como elas surgem e se transformam significa estudar como ocorre esse processo social. Ao realizar esse estudo é possível perceber que nem todas as lesões a direitos são percebidas, perseguidas e remediadas. Ou seja, os conflitos percorrem um longo caminho até chegar aos canais formais de resolução, como mostram Felstiner, Abel e Sarat.¹⁰

10. FELSTINER, William L. F.; ABEL, Richard L.; SARAT, Austin. The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming... **Law & Society Review**, v. 15, n. 3-4, Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation, p. 631-654, 1980-1981.

Os autores analisaram a trajetória do conflito na sociedade, e identificaram três fases de transformação denominadas de *naming* (nomeação), *blaming* (imputação) e *claiming* (reivindicação). Para que exista uma “disputa” é necessário primeiro que o ofendido reconheça que uma determinada situação corresponde a uma lesão a um direito (nomeação, ou *naming*). No caso proposto pelos autores, alguns estivadores, desenvolveram asbestose, por contaminação de amianto nos estaleiros. Entre eles, alguns não percebiam que estavam doentes, e, dos que identificavam a doença, alguns não relacionavam seu adoecimento com a atividade laboral, atribuindo ao acaso (v.g., destino, Deus) sua falta de saúde – portanto, para estes, a experiência de lesão a direito não era percebida (*unperceived injurious experience*).

Apenas alguns identificavam a situação de dano (*perceived injurious experience*), que, uma vez percebida, deve passar por um novo processo de transformação para constituir uma reclamação (*grievance*), ou seja, quando a pessoa consegue atribuir a lesão ao direito à falha de outra pessoa ou ente (imputação, ou *blaming*). Essa transformação teria ocorrido quando aqueles que adoeceram identificaram a correlação entre a lesão de seu direito à saúde às más condições de trabalho proporcionadas pelos estaleiros, atribuindo a responsabilidade ao seu empregador ou ao produtor de amianto.

Finalmente, o ofendido deve ser capaz de verbalizar essa reclamação e levá-la até quem ele acredita ser o causador da lesão, ou seja, reclamar seu direito perante o suposto ofensor visando à reparação do dano (reivindicação, ou *claiming*). A reclamação é transformada em disputa quando é rejeitada no todo ou em parte. Na trajetória do conflito, poucas pessoas percebem o injusto; entre elas, apenas algumas reconhecem o responsável e direcionam sua reclamação a ele, e uma parcela ainda menor, ante a resistência encontrada, busca meios oficiais para reparar seu direito. O estudo realizado pelos autores mostra que muitos não conseguem passar de uma transformação à outra, e, por fim, aqueles que chegam ao *claiming* muitas vezes encontram outras

dificuldades na solução do conflito, que se mostra incerta, contingente e dispendiosa.

Para se realizar um estudo mais completo sobre disputas, não basta olhar para aquelas que se transformam em demandas judiciais. O acesso à justiça deveria ser uma forma de reduzir a distribuição desigual de vantagens na sociedade; paradoxalmente, o sistema de justiça pode amplificar essas desigualdades se os esforços se concentrarem apenas na última transformação: de disputas para demandas judiciais. As transformações refletem variáveis da estrutura social, como classe, etnia, gênero, idade; e características individuais da personalidade.¹¹ Como afirma Alves da Silva, “o direito não é neutro e a sua capacidade de produzir justiça depende da redução das desigualdades sociais; caso contrário, ele funcionará em sentido inverso ao esperado, surtindo um efeito contrário, de aumentar as desigualdades e produzir injustiças”.¹²

Os estudos de Sandefur sobre o acesso à justiça nos Estados Unidos apontam que a grande maioria dos problemas jurídicos civis não são direcionados para o sistema de justiça, e o custo é apenas uma das barreiras de acesso ao sistema formal, mas não o principal. A transformação do conflito em disputa jurídica é um processo longo e complexo. As pessoas explicam sua inação diante de um problema jurídico por variados motivos, como a vergonha de ter o problema, ou a preocupação em não ter o poder necessário para resolvê-lo, ou uma experiência passada negativa ao tentar resolver um problema jurídico relevante, como retaliação ou frustração com a solução ou a falta dela. A gratidão à boa atitude do ofensor no passado também é apontada como motivo para a inação. Existem diversos motivos – o custo é um deles, e normalmente não é o principal, pois mesmo em países com assistência jurídica gratuita, as pessoas relutam em procurar um

11. FELSTINER, William L. F.; ABEL, Richard L.; SARAT, Austin. Op. cit., p. 636-640.

12. ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. **Acesso à justiça...** Op. cit., p. 79.

operador do direito, e acabam buscando outros caminhos para resolvê-los, ou se resignam.¹³

O acesso à justiça igualitário significa que diferentes grupos da sociedade terão chances similares de obter soluções semelhantes a problemas jurídicos parecidos. Sandefur aponta que o desenho das instituições molda o que as pessoas fazem a respeito de seus problemas fornecendo rotas de solução, mas também molda as diferenças de como as pessoas lidam com seus problemas por meio do fornecimento de mecanismos que são mais ou menos acessíveis, visíveis e desejáveis a diferentes grupos sociais. Os países que fornecem maior leque de opções institucionais, formais ou não, tendem a ser mais inclusivos.¹⁴ O que as pessoas querem são mecanismos de solução de conflitos com três qualidades: devem ser oportunos, ou seja, estar disponíveis no momento em que surge o problema; devem ser objetivos, ou seja, específicos para o tipo de problema que surgiu; e devem ser confiáveis, ou seja, vir de fontes que as pessoas acreditam ser responsáveis e que trabalhem para o seu benefício.¹⁵

Além das dificuldades encontradas nas transformações do conflito de justiça em disputas, ainda há um sucedâneo de barreiras para que os indivíduos consigam resolver seus problemas jurídicos nas instituições. O desenho desse afunilamento é identificado por Galanter como pirâmide de disputa,¹⁶ ou seja, após

13. SANDEFUR, Rebecca. The Fulcrum Point of Equal Access to Justice: Legal and Nonlegal Institutions of Remedy. *Loyola of Los Angeles Law Review*, v. 42, p. 949-955, 2009.

14. *Ibidem*.

15. SANDEFUR, Rebecca. Bridging the Gap: Rethinking Outreach for Greater Access to Justice. *University of Arkansas at Little Rock Law Review*, v. 37, p. 721-740, 2015. Disponível em: <https://lawrepository.ualr.edu/lawreview/vol37/iss4/4>. Acesso em: 10 out. 2020.

16. Nas palavras do autor: "A construção intelectual central da perspectiva do litígio é a pirâmide de disputa – a noção de que qualquer setor do mundo jurídico pode ser envergado como uma pirâmide cuja base de problemas ou lesões dá suporte a uma camada subjacente de lesões percebidas, que levam, a seu turno, a

a lesão ao direito ser percebida, imputada e reivindicada, apenas uma parte desses conflitos é levada aos advogados, ao Judiciário, ou a outro foro capaz de solucioná-los; outra parte ainda menor é submetida a julgamento final efetivo, ou seja, chega à porta de saída da justiça formal.

Portanto, os estudos de Felstiner, Abel e Sarat, Sandefur e Galanter mostram que o fenômeno da conflituosidade é complexo, existem diversas etapas de transformação do conflito social em disputa, e que nem todos conseguem chegar ao sistema formal de justiça para resolver seus problemas jurídicos, ou sair dele com uma solução efetiva. Assim, a conflituosidade não se identifica com a litigiosidade, e muitos cidadãos ficam ao longo do caminho – são os chamados nesta obra de “ausentes” do sistema de justiça. A partir desta perspectiva, é importante analisar como isso se dá no Brasil.

1.1.1 A trajetória do conflito no Brasil

Os principais estudos empíricos disponíveis no Brasil, são as pesquisas da FGV sobre a percepção da justiça (FGV/ICJ-Brasil)¹⁷ e o relatório do IBGE “Características da vitimização

sucessivas camadas menores de lesões imputadas (lesões cuja responsabilidade é atribuída a algum ator humano), reivindicações e disputas. Uma parte desses litígios é levada aos advogados e ao Judiciário; sucessivamente menores porções são submetidas a julgamentos, recursos e decisões jurisdicionais publicadas.” (GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. Tradução João Eberhardt Francisco, Maria Cecília de Araújo Asperti e Susana Henriques da Costa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**. Porto Alegre: ABraSD, v. 2, n. 1, p. 37-49, jan./jun. 2015, p. 39).

17. Existe também a pesquisa elaborada pelo IPEA, denominada Sistema de Indicadores de Percepção Social – SIPS, realizada em 2010 e 2011, que traz resultados muito semelhantes aos da FGV/ICJ-Brasil, que possui dados mais recentes (há relatórios de 2011 a 2017). Os relatórios do ICJ-Brasil podem ser consultados em: RAMOS, Luciana de Oliveira (coord.). **Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil**. São Paulo: FGV Direito SP, 2012-2017. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/en/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em: 21 fev. 2021.

e do acesso à justiça no Brasil: 2009”.¹⁸ Ao analisar esses dados, serão buscados elementos para construir a hipotética pirâmide de disputas no Brasil, bem como para identificar quais fatores (*e.g.*, lentidão, custo, complexidade) e interseccionalidades (*e.g.*, renda, escolaridade, faixa etária) afetam a igualdade de acesso à justiça.

Quanto à primeira transformação dos conflitos (*naming*), a pesquisa sobre a percepção da justiça realizada pela FGV (ICJ-Brasil: 2017) traz dados acerca do conhecimento que os brasileiros têm sobre as leis. Segundo a pesquisa, 92% dos entrevistados alegaram conhecer pouco, quase nada ou nada sobre a legislação. Esse dado pode ser interpretado como a primeira grande barreira de acesso à justiça no Brasil, que diz respeito ao conhecimento de seus direitos. Assim, pode-se inferir que uma parcela enorme da população brasileira não consegue nem nomear seus direitos e eventuais lesões (*naming*).

Quanto à segunda etapa de transformação na trajetória do conflito, de imputação (*blaming*), a pesquisa do IBGE “Características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil: 2009”,¹⁹ mostra que apenas 9,4% da população brasileira acima de 18 anos declara ter vivenciado situação de conflito grave nos últimos 5 anos, o que

18. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil: 2009. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv47311.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2021.

19. Segundo pesquisa realizada pelo IBGE em 2009, denominada “Características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil”, apenas 9,4% da população acima de 18 anos (12,6 milhões) declarou que esteve envolvida em situação de conflito nos 5 anos antecedentes, sendo que cerca de 57% desses conflitos são relativos a questões trabalhistas, de família ou criminais. Dessas pessoas, 92,7% dizem ter buscado solucionar seus conflitos, sendo que 57,8% recorreram principalmente à justiça e 12,4% ao juizado especial. Foi constatado que o percentual de pessoas brancas, do gênero masculino e que vivem em zona urbana que declaram ter se envolvido em situação de conflito é maior que as demais. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil... Op. cit.).

demonstra baixa taxa de percepção de conflitos de justiça na população.²⁰ Com base nesta pesquisa, uma parcela pequena da população consegue ultrapassar a transformação do conflito da nomeação para a imputação (*blaming*), identificando a lesão a direitos.

Aqui é necessário esclarecer que a pesquisa do IBGE de 2009 aplica um filtro de trivialidade, ou seja, requer do entrevistado que aponte situação de conflito *grave* vivenciada nos últimos cinco anos. Segundo Oliveira e Cunha, o filtro utilizado é muito forte, o que pode gerar subnotificação, especialmente se forem considerados os casos de consumo, que, em geral, não são tidos como graves, tampouco levam as pessoas a buscar o caminho das instituições formais.²¹ De fato, pesquisas que não possuem esse filtro apontam para um percentual bem maior de percepção de lesão a direitos.²²

Na análise da última transformação, de reivindicação de seus direitos (*claiming*), a pesquisa do IBGE aponta que, das pessoas que reconhecem que estiveram em uma situação de conflito (9,4% – *blaming*), 92,7% declaram que buscaram solucionar seus conflitos, alcançando a transformação da reivindicação (*claiming*). Dentre elas, 70,2% dizem ter recorrido à justiça para resolver a solução de seu conflito mais grave, chegando assim ao topo da pirâmide com a transformação da disputa em litígio ou demanda

20. Para se ter algum parâmetro de comparação, de acordo com dados compilados por Currie na pesquisa realizada no Canadá, estudos realizados em 8 países durante a década de 1990 até meados de 2000 mostram que os entrevistados reportaram ter experienciado ao menos uma situação de conflito de justiça civil nos últimos 12 meses a 5 anos (dependendo da pesquisa), na seguinte proporção: Japão, 19,5%; Reino Unido, 38%; Estados Unidos, 49%, Nova Zelândia, 29%, Holanda, 67%, Canadá, 44,6%. A metodologia adotada em cada pesquisa pode influenciar o resultado. (CURRIE, Ab. **The Legal Problems of Everyday Life**. Department of Justice of Canada, 12 maio 2009. Disponível em: 22 out. 2020).

21. OLIVEIRA, Fabiana Luci; CUNHA, Luciana Gross. Medindo o acesso à Justiça Cível no Brasil. **Opinião Pública**. Campinas, SP, v. 22, n. 2, p. 318-349, ago. 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/op/article/view/8647280>. Acesso em: 25 jul. 2021, p. 326

22. As pesquisas ICJ-Brasil apontam para um percentual de cerca de 45% de vivência de conflitos.

judicial.²³ Dos demais, 7,3% se resignaram, e os restantes 22,4% buscaram outros canais de solução.

Esses dados estão de acordo com o subíndice de comportamento da pesquisa da FGV/ICJ-Brasil: 2017,²⁴ que aponta que, apesar de avaliarem mal o Judiciário (índice médio de 2,8), os entrevistados têm alto grau de disposição para resolverem seus conflitos na Justiça, reconhecendo que o Judiciário é uma instituição capaz de solucioná-los (índice médio de 8,4).

Quanto às interseccionalidades que influenciam no acesso à justiça, é importante analisar o perfil dos usuários do sistema de justiça. Como afirma Sadek, sociedades com desigualdade econômica e social apresentam alta probabilidade de que amplas camadas de sua população sejam caracterizadas pelo desconhecimento de direitos, e a assimetria de renda impulsiona as diferenças nos graus de escolaridade, de moradia, de saúde e de bem-estar em geral que, juntamente com as limitações das redes

-
23. Neste ponto, há divergência percentual nos dados da FGV/ICJ-Brasil, tendo em vista a diversidade de metodologias empregadas. Enquanto na pesquisa do IBGE os entrevistados são instados a falar de seu problema mais grave, e, portanto, tendem a direcionar com maior voracidade ao Judiciário (70,2%), a pesquisa da FGV de 2016 pergunta quantas pessoas já acionaram o sistema de justiça para qualquer problema, e chega a um percentual médio no Brasil de 40% na zona urbana e 31% na zona rural. Essa análise não é feita na pesquisa da FGV de 2017.
24. O ICJ-Brasil varia de 0 a 10 e é composto por dois subíndices: (i) um *subíndice de percepção*, pelo qual é medida a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço público; e (ii) um *subíndice de comportamento (predisposição)*, por meio do qual procuramos identificar a atitude da população, se ela recorre ao Judiciário para solucionar determinados conflitos ou não. O subíndice de percepção é produzido a partir de um conjunto de oito perguntas nas quais o entrevistado deve emitir sua opinião sobre o Judiciário no que diz respeito (i) à confiança, (ii) à rapidez na solução dos conflitos, (iii) aos custos do acesso, (iv) à facilidade no acesso, (v) à independência política, (vi) à honestidade, (vii) à capacidade para solucionar os conflitos levados a sua apreciação e (viii) ao panorama dos últimos cinco anos. Para a produção do subíndice de comportamento (predisposição), foram construídas seis situações diferentes e pede-se ao entrevistado que diga, diante de cada uma delas, qual a chance de procurar o Judiciário para solucionar o conflito. As respostas possíveis para essas perguntas são: (i) não; (ii) dificilmente; (iii) possivelmente; (iv) sim, com certeza.