

# Acolhimento no atendimento jurídico: humanizando as relações

*Welfare in legal attendance: humanizing relationships*

<sup>1</sup> Daniele do Amaral Souza Cavaliere [danyadvdani@yahoo.com.br](mailto:danyadvdani@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Ilda Cecília Moreira da Silva

<sup>3</sup> Lucrecia Helena Loureiro

1 Centro Universitário de Volta Redonda – UniFOA.

2 UniFOA - Doutorado em Enfermagem.

3 UniFOA - Doutorado em Ciências.

## Resumo

O presente estudo tem o escopo de trazer uma reflexão sobre a necessidade da mudança no ensino jurídico com enfoque na humanização do Direito mediante o acolhimento no atendimento realizado pelos operadores do direito. O acolhimento de qualidade consiste no processo de uma prática de cuidado em todos os níveis de atendimento. A pesquisa teve como base a prática docente com destaque para os acadêmicos de Direito no atendimento jurídico e em estudos sobre a temática da Humanização do direito. Ficou clara a necessidade de transformação metodológica do atendimento com foco no acolhimento para os cursos de direito, pois observou-se que, na grande maioria, os problemas inicialmente apresentados pelas pessoas que procuravam o Judiciário pareciam ser, para elas, de maiores proporções, porque elas não conseguiam explicar claramente o seu problema e, principalmente, porque eram atendidas de forma superficial e automática. Para conseguir alcançar o objetivo aqui proposto, foram feitas buscas nas bases de dados PUBMED e SCIELO, limitando os artigos em idioma (língua inglesa e portuguesa) e ano de publicação (a partir de 2000), usando como palavra-chave os termos: ensino jurídico; humanização do direito e ensino humanizado. Este estudo possui enfoque quanti-qualitativo, descritivo, exploratório inerente à pesquisa bibliográfica.

## Palavras-chave:

Ensino jurídico. Acolhimento. Humanização do direito.

## Abstract

The present study has the scope to bring a reflection on the need of change in legal education with a focus on humanization of Law through the reception in the service performed by the operators of Law. This paper aims to elaborate an extension course to train law students and legal professionals for a more humanized practice regarding reception. Quality reception is the process of a care practice at all reception levels. The research was based on teaching practice with emphasis on Law students acting in legal assistance and studies on the topic of humanization of Law. It was clear the need for methodological transformation of reception for Law courses, as it was noted that the vast majority of problems initially presented by people seeking the Judiciary seemed to them to be of greater proportions, because they could not clearly explain their problem, and especially because they were attended superficially and automatically. In order to reach the objective proposed here, searches were made of the PUBMED and SCIELO databases, limiting the articles in language (English and Portuguese) and year of publication (from 2000), using as keywords the terms: humanization of law and humanized teaching. This study has a quantitative-qualitative, descriptive, exploratory approach inherent to bibliographic research.

## Keywords:

Legal education. Welcome. Humanization.

## Como você deve citar?

CAVALIERE, Daniele do Amaral Souza; SILVA, Ilda Cecília Moreira da; LOUREIRO, Lucrecia Helena. Acolhimento no atendimento jurídico: humanizando as relações. **Cadernos UniFOA**, Volta Redonda, n. 39, p. 53-60, abril 2019.

## **1 INTRODUÇÃO**

O termo acolhimento origina-se da prática no modo de operar o processo de trabalho, a fim de atender os sujeitos, ouvindo seus pedidos, elegendo suas necessidades reais para assim pactuar respostas mais adequadas permitindo um atendimento mais resolutivo e responsável, proporcionando aos usuários uma assistência de qualidade e contribuindo para a humanização do serviço.

Acolher não é simplesmente receber bem, é prestar atendimento de qualidade e humano. O acolhimento de qualidade consiste no processo de uma prática de cuidado em todos os níveis de atendimento. Uma ferramenta essencial para esse processo é a comunicação, por meio de escuta minuciosa e individual, a fim de definir respostas mais adequadas.

Nesse sentido, é necessário conhecer, refletir e analisar como o profissional do direito interfere no contexto jurídico através do atendimento, na tentativa de humanizar as relações. Como o Direito não é somente a lei, mas está conjugado a outros valores, como a justiça e a moral e, ainda, como o atendimento jurídico, não se finda no primeiro atendimento. Podemos dizer que o acolhimento é mais que uma recepção ou pronto atendimento, é uma postura contínua em todo processo de tratamento que uma ação judicial requer, devendo estar presente em todos os momentos de interação entre o advogado e o cliente (cidadão).

O acolhimento, na Política Nacional de Humanização, não se resume a ações isoladas e pontuais, como, por exemplo, uma recepção confortável, uma triagem administrativa ou um bom encaminhamento para serviços especializados. Conforme aponta Motta (2014), quando descreve que ele deve ser atravessado por processos de responsabilização, busca-se a criação de vínculo a partir da escuta de problemas, troca de informações, mútuo reconhecimento de direitos e deveres, e decisões que possibilitem intervenções pertinentes e eficazes em torno das necessidades dos usuários do serviço de saúde.

O desafio da Justiça Brasileira é difundir a ideia do acolhimento, fazer com que os profissionais, principalmente, os advogados se sensibilizem com as demandas dos seus clientes. Afinal, o acolhimento e a humanização da Justiça, assim como na saúde, começa e sobrevive da sensibilidade de seus agentes.

Ressalta-se que Justiça é a particularidade do que é justo e correto. É o princípio básico que mantém a ordem social através da preservação dos direitos em sua forma legal. Já o Judiciário é um dos três poderes do Estado, ao qual é atribuída a administração da Justiça na sociedade, através do cumprimento de normas e leis.

Portanto, humanizar a justiça é agir como "ser humano" no exercício da prestação jurisdicional, é saber democratizar a justiça transpondo as barreiras do tradicional sistema jurisdicional, que ainda tem como fundamento e finalidade a justiça que analisa pura e simplesmente a lei imposta, que se caracteriza precipuamente pela observância à lei, ou seja, de acordo com esse conceito de justiça, basta que, na solução de um caso concreto, se respeite e se observe apenas o conteúdo da lei, para que se considere que houve justiça no proceder, todavia, nem sempre isso é uma verdade.

Dessa forma, para Pasche (2010), o acolher deve possibilitar a abertura para recepção das demandas dos usuários, visando ao encontro entre o sujeito a ser cuidado e o trabalhador de saúde. Desse encontro, será possível a produção de relações de escuta e responsabilização com os projetos de intervenção (FRANCO, BUENO, & MERHY, 1999).

Nessa concepção, Correia (2007) defende, que, na medida em que todos os operadores do Direito se distanciam dos homens comuns, acabam tendo soluções que, em geral, vai deslegitimar o Direito.

Essa dicotomia dos saberes e a dicotomia do entendimento do outro fazem com que haja um adensamento da dificuldade de se assimilar o direito como forma de solução dos conflitos incorporada por toda a comunidade.

Concomitante a isso, o conhecimento jurídico-científico está cada vez mais distante do conhecimento comum, vulgar. O ensino jurídico hoje está pautado na lógica positivista, de racionalidade pura. Há o distanciamento e a descontextualização do Direito, pois, se perde a dimensão do outro (CORREIA, 2007). Isso contribui para a preponderância do interesse econômico individual e privado sobre o social, ou seja, o aluno não desenvolve seu senso crítico, apenas requer auferir renda, quando colocado no mercado de trabalho com objetivo final predominantemente econômico.

Baseado na prática docente com destaque para os acadêmicos de Direito no atendimento jurídico e em estudos sobre a temática da Humanização do direito ficou clara a necessidade de transformação metodológica do atendimento com foco no acolhimento para os cursos de direito, pois observou-se que, na grande maioria, os problemas inicialmente apresentados pelas pessoas que procuravam o Judiciário pareciam ser, para elas, de maiores proporções, porque não conseguiam explicar claramente o seu problema, e, principalmente, porque eram atendidas de forma superficial e automática. Percebe-se que não ocorre a contextualização da lei com a realidade social.

Assim, acolher a pessoa que busca o manto judicial para resolver um problema é tão importante quanto o direito propriamente dito. Isso porque muitas pessoas, principalmente as mais humildes, têm receio de adentrar o espaço físico de um Fórum por pré-julgar a lei ou por acreditar que as pessoas que ali trabalham são a própria lei personificada, que não serão ouvidas da maneira que precisam, porque geralmente estão psicologicamente desestabilizadas, trazendo-lhes algumas vezes dificuldades e/ou desconforto em apresentar seus problemas e até mesmo uma desestruturação psicoemocional.

Dessa forma, percebe-se a necessidade de desenvolver no acadêmico do Direito o cuidado de aplicar a lei vigente de forma eficaz ao problema apresentado pelo cidadão, com um atendimento humanizado e acolhedor. Vale ressaltar, a importância de esclarecer ao futuro profissional que sua função não se restringe a um mero diploma. Por trás de um texto de lei, existe uma vida, que seja inocente ou não, deve ser valorizada ao máximo. É preciso entender que o termo mundo jurídico é puramente conceitual e, conseqüentemente, distinto da realidade social, portanto para cada ação jurídica existe, em contraponto, uma reação social a que todos têm direito.

A respeito da necessária formação humanista do operador do Direito, busca-se, com este estudo, a resposta para alguns questionamentos quanto ao atendimento humanizado no mundo jurídico. Como problema a ser refletido, destaca-se: o ensino sobre o acolhimento como estratégia de humanização apoiaria o trabalho dos operadores do direito e poderia minimizar as dificuldades da prática jurídica, melhorando o acesso à Justiça? Para responder a essas indagações, traçou-se como objetivo analisar na literatura científica a prática da humanização e o acolhimento no atendimento jurídico.

Portanto, como os estudos sobre o acolhimento e humanização na área jurídica, apresentam-se escassos, o que não deveria ser, pois, um atendimento seja qual for a área, sem o devido acolhimento pode interferir e/ou agravar o estado de saúde da pessoa. De acordo com essa perspectiva, faz-se necessário um estudo que contemple as necessidades de novas estratégias metodológicas que atendam as mudanças na prática do atendimento jurídico.

Tal estudo torna-se relevante à medida que fornece dados teóricos sobre a importância da aplicabilidade do acolhimento no meio jurídico, contribuindo para reflexões futuras voltadas à melhoria da qualidade do atendimento prestado pelos profissionais do direito.

## **2 ABORDAGEM METODOLÓGICA**

O presente estudo foi desenvolvido através de pesquisa bibliográfica integrativa na base de dados informatizadas, acessadas eletronicamente no período de setembro de 2016 a agosto de 2017. Para delimitar os artigos do nosso corpus utilizamos o PubMed, para identificação da literatura internacional, e SciELO, para a literatura nacional.

Os unitermos utilizados para busca de artigos foram “humanização”; acolhimento jurídico” e “ensino humanizado”. Optamos por artigos no idioma inglês e português. A revisão bibliográfica se restringiu às publicações entre os anos de 2000 a 2017, por acreditar que publicações recentes funcionam como dispositivos relevantes acerca do tema. Os artigos e resumos de artigos encontrados foram selecionados e agrupados por conteúdos temáticos e categorias conceituais relacionados à proposta deste estudo. Foram selecionadas apenas aquelas publicações cujo tema abordava humanização, acolhimento jurídico e ensino humanizado.

Artigos em duplicata foram incluídos somente uma vez. A coleta e análise dos dados foram feitas a partir da leitura interessada dos textos para avaliar os artigos mais relevantes sobre a temática. As publicações selecionadas foram devidamente analisadas por leitura crítica e cuidadosa e os resultados comparados e discutidos no desenvolvimento do trabalho.

Este estudo possui enfoque quanti-qualitativo, descritivo, exploratório que segundo Cervo e Bervian (2002), percorrem às fases inerentes a pesquisa bibliográfica.

Para os autores, na pesquisa bibliográfica, tem-se com a busca de informações sobre um assunto ou tópico e o principal objetivo dela é fornecer uma síntese dos resultados de pesquisa, para auxiliar o profissional a tomar decisões. Assim, a revisão tem uma função integradora e facilita o acúmulo de conhecimento.

O objetivo da revisão da literatura é encontrar artigos que contenham evidências sobre a prática metodológica do curso de Direito, demonstrando como as mazelas dessa prática interferem na saúde física, mental e social do ser humano e, conseqüentemente, nas ações jurídicas. Posteriormente, buscou-se selecionar artigos que discutissem a necessidade de uma mudança no ensino do Direito, frente à evolução e modificação das relações sociais, de modo a refletir na prática jurídica, através da comunicação acolhedora e humanizada.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Observou-se, como discussão dos autores pesquisados, a mazela da aplicabilidade em discursos dogmáticos e tecnicistas dos docentes dos cursos de Direito, que acabam valorizando a não humanização das relações sociais. Para Martinez (2002), as faculdades, em sua maioria, passam a ser representantes de um pensamento unívoco de mercado, mantendo os perfis dos futuros profissionais dentro de um modelo que reproduz, nos futuros detentores da função de operacionalizar a Jurisdição, os mesmos valores tradicionais surgidos no Liberalismo.

Paulo Freire (1987) entende que se deve eliminar a “educação bancária” nos cursos de graduação. Aquela educação em que se busca repetição e memorização do conteúdo ensinado. A priorização da dialogicidade é viável e necessária para essa formação profissional, visto que, através dela, se chega à práxis ou a “teoria do fazer”, com ação e reflexão simultâneas, em reciprocidade.

Beck e Minuzi (2008), nos traz que o acolhimento funciona como uma das bases para a humanização da assistência nas instituições, a fim de possibilitar resolutividade, vínculo e responsabilização entre trabalhadores de saúde e usuários, contribuindo na democratização e na melhoria da qualidade da assistência prestada.

Assim, o nosso corpus de análise foi constituído por publicações sobre ensino e humanização mediante o acolhimento.

Na categoria ensino, Martins (2010) afirma que, atualmente, as faculdades de direito funcionam como meros centros de transmissão de conhecimento jurídico oficial e não propriamente como centros de produção de conhecimento jurídico. Nesse sentido, a pesquisa das faculdades de direito está condicionada a reproduzir a "sabedoria" codificada e a conviver "respeitosamente" com as instituições que aplicam (e interpretam) o direito positivo. O professor fala de códigos e o aluno aprende (quando aprende) em códigos. Essa razão, somada ao despreparo metodológico dos docentes (o conhecimento jurídico tradicional é um conhecimento dogmático e as suas referências de verdade são ideológicas e não metodológicas) explica porque a pesquisa jurídica nas faculdades de Direito, na graduação (o que se poderia, inclusive, justificar pelo nível preliminar do aprendizado) e, na pós-graduação, é exclusivamente bibliográfica.

Pensando nisso, o Conselho Nacional de Educação instituiu Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito, através da Resolução nº 05, de 17 de dezembro de 2018, a serem observadas pelas instituições como assegurar, no perfil do graduando, entre outras competências, uma sólida formação geral, humanística e axiológica, interpretação e valorização dos fenômenos jurídicos e sociais, aliada a uma postura reflexiva e de visão crítica que fomente a capacidade e a aptidão para a aprendizagem autônoma e dinâmica, indispensável ao exercício da Ciência do Direito, da prestação da justiça e do desenvolvimento da cidadania.

Para que o aluno compreenda de forma crítica o fenômeno jurídico, é necessário o diálogo entre sociedade e estudante. Assim, é urgente que a universidade e sociedade atue juntos, de forma que o ensino do direito cumpra de maneira adequada e satisfatória o seu papel social, tanto na vida acadêmica, como também na construção de uma sociedade democrática e dessa forma promova uma formação sólida e plural para os estudantes de direito.

Já na categoria humanização, buscamos dialogar com Souza (2002), que nos esclarece que humanizar o ensino jurídico é, guardadas as proporções, transpor para o currículo das Faculdades, a figura da pessoa com toda a dignidade que a caracteriza e que a Constituição lhe confere e garante. Dessa forma, ele descreve que é preciso "constitucionalizar" os currículos escolares, levando, as diferentes disciplinas, à pessoa como destinatária última de todos os ensinamentos.

Percebe-se que uma das tarefas da pessoa que educa é formar pessoas para que elas se reconheçam corresponsáveis na construção e na transformação de suas vidas, das vidas dos outros com quem convivem e das sociedades onde todas e todos nós vivemos, e escrevendo com as próprias mãos os nossos destinos. Paulo Freire concebeu uma educação que, da criança ao adulto, desenvolvesse na pessoa que aprende algo mais do que apenas algumas habilidades instrumentais, como saber ler e escrever palavras, ao lado de algumas habilitações funcionais dirigidas ao simples exercício do trabalho, como o saber usar as palavras aprendidas para ser um pedreiro, um contador, um advogado ou um professor. Ao imaginar uma educação libertadora, como ele a batizou, pensou em um trabalho pedagógico com um profundo e largo sentido humano. Um ofício de ensinar-e-aprender destinado a desenvolver em cada educando uma mente reflexiva, uma amorosa sensibilidade, um crítico senso ético e uma criativa vontade de presença e participação da pessoa educada na transformação de seu mundo (SOUZA; TERCIONI, 2016).

De acordo com Moreira (2006), é preciso, urgentemente, humanizar as ciências sociais, humanizar o Direito, preso ao dogmatismo positivista do século XIX, que não reconhece a dignidade da pessoa humana como princípio fundamental a ser implementado e exclui a realização da justiça social do objeto da ciência jurídica.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Na formação jurídica, é necessário seguir os objetivos básicos exigidos pelo MEC, mas, para tender as demandas profissionais, é preciso ir além, considerando que a qualidade do atendimento consiste também em humanizar as relações entre clientes e profissionais. Esse viés humanizante tem a vantagem de superar ideologias parciais, oferecendo uma visão da totalidade do homem, buscando a dignidade da pessoa humana.

A forma como esse processo se dá é através do acolhimento, com boas práticas em todos os níveis de atendimento, com uma escuta minuciosa e atenta às necessidades do cliente e também considerando o grau de entendimento desse sujeito, para transpor as barreiras que o sistema judicial tradicional impõe.

Dessa forma, esperamos que este trabalho traga para o Direito uma visão pluralista que abranja as possibilidades de desenvolvimento integral do ser humano, pois, é no atendimento ao público que se faz o advogado, no trato frequente e humanizado com as necessidades jurídicas do homem comum, no envolvimento psicológico com os problemas dos demandantes, no fato de assumir a causa como coisa sua, que lhe afeta diretamente e o faça repensar seu agir profissional, para melhorar em todos os sentidos.

Assim, destacamos que as instituições que possuem cursos de ensino jurídico devem formar o futuro operador do Direito para atender aos anseios e às necessidades do mercado de trabalho, mas principalmente, não perder de vista que o graduando de Direito também deve receber conhecimento, capacitação e treinamento, ter uma formação cidadã que garanta a sua realização pessoal dentro da sociedade onde vai exercer a sua carreira jurídica, oferecendo a população um atendimento humanizado e de qualidade.

As Instituições de ensino jurídico, devem formar o operador do Direito não só para atender aos anseios e às necessidades do mercado de trabalho, mas também deve o aluno receber conhecimento, treinamento e ser preparado de tal sorte que tenha uma formação de cidadão, que garanta a sua realização profissional e pessoal dentro da sociedade onde vai exercer a sua carreira jurídica.

Dessa forma, pretende-se contribuir para o ensino ao nível de graduação em sua formação, a fim de que se contemple o acolhimento como uma prática de cuidar, adotando mudanças que servirão de estratégias no atendimento jurídico. A contribuição se confirma com a prática qualificada do operador de direito através de mudanças estruturais e comportamentais mediante a reflexão crítica e problematizada frente ao caso concreto que lhe é apresentado.

A proposta é contribuir para o aprendizado nos cursos de Direito e o perfil do acadêmico e do egresso, abdicando-se da segurança da pretensão de formar apenas um profissional de Direito e, nos aventurando na pretensão de formar cidadãos, seres humanos responsáveis, éticos e comprometidos com os problemas da coletividade e da nação, capazes de exercer não apenas a liberdade, mas, sobretudo a fraternidade, sendo profissionais de Direito com competência de resolver as lides corriqueiras,

mas também capazes de criar novas soluções para os desafios da atualidade, preocupando-se com a justiça e com a transformação social.

A mudança da proposta pedagógica do curso foi orientada pela necessidade de modificar o perfil do egresso, priorizando a formação de cidadãos, seres humanos responsáveis, éticos e comprometidos com os problemas da coletividade e da nação antes mesmo da pretensão de formar apenas um profissional de Direito, com competência para resolver as lides corriqueiras, mas também para criar novas soluções para os desafios da atualidade, preocupando-se com a justiça e com a pacificação social.

## REFERÊNCIAS

BECK C.L.C., MINUZI, D. **O Acolhimento como proposta de reorganização da assistência à saúde: uma análise bibliográfica.** Saúde, Santa Maria, vol. 34a, n 1-2, p 37-43, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Direito.** Parecer CES/CNE 635/2018, homologação publicada no DOU 14/12/2018. Resolução CES/CNE 5/2018, publicada no DOU 17/12/2018, Seção 1, p. 34.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alberto. **Metodologia científica.** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CORREIA, Marcus Orione Gonçalves, São Paulo, Brasil. **Entrevista concedida a Ana Lucia Magno Henrique,** em 04 de dezembro de 2007.

FRANCO, T. B., BUENO, W. S., & MERHY, E. E. **O Acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil.** Cadernos de Saúde Pública, 1999.15(2), 345-353.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo, Brasil: Paz e Terra (Coleção Leitura), 1997.

MARTÍNEZ, Sergio Rodrigo. **Pedagogia jurídica.** Curitiba: Juruá, 2002.

MARTÍNEZ, Sérgio Rodrigo. **Reflexões sobre o ensino jurídico: aplicação da obra de Paulo Freire aos cursos de Direito.** Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 654, 22 abr. 2005. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6613>. Acesso em: 03 out. 2016.

MARTINS, Leonardo Resende. **Operadores do direito e mudança social.** THEMIS: Revista da Esmec, v. 3, n. 1, p. 163-169, 2010.

MOREIRA, Lenice Silveira. **Ciência jurídica e complexidade: Reflexões sobre as mudanças epistemológicas necessárias à compreensão do direito no século XXI.** Revista do UNI-RN, v. 5, n. 1/2, p. 27, 2006.

MOTTA, Bruno Feital Barbosa; PERUCCHI, Juliana; FILGUEIRAS, Maria Stella Tavares. **O acolhimento em Saúde no Brasil: uma revisão sistemática de literatura sobre o tema.** Rev. SBPH, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 121-139, jun. 2014. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-08582014000100008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582014000100008&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 09 jul. 2018.

PASCHE, D. F. **Humanizar a formação para humanizar o SUS.** In: Ministério da Saúde, *Cadernos HumanizaSUS*, PP. 64-71. 2010. Brasília, DF: Ministério da Saúde.

SOUZA, Carlos Aurélio Mota. **As tendências contemporâneas da ideologia e práticas jurídicas.** In: ZIMERMAN, David; COLTRO, Antônio Carlos Mathias. Aspectos psicológicos da atividade jurídica. Millennium Editora, 2002.

SOUZA, José Fernando Vidal de; TERCIONI, Ana Carolina Godoy. **Mestrado profissional na área do direito: uma perspectiva humanista.** Prim@ Facie-Direito, História e Política, v. 15, n. 30, p. 01-36, 2016.