A GARANTIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Fabrícia de Souza Gonçalves[1]

Orientadora: Ma. Ana Flávia Machado de Oliveira[2]

RESUMO: O presente trabalho analisa o acesso à justiça no Brasil como pilar do Estado Democrático de Direito, com foco na evolução histórica e na consolidação dos Juizados Especiais. Investiga-se a transição do modelo das *Small Claims Courts* e da Lei nº 7.244/84 para o microssistema da Lei nº 9.099/95, fundamentado nos princípios da oralidade, simplicidade, celeridade, informalidade e economia processual. O estudo dedica especial atenção aos institutos do *jus postulandi* e da atermação, compreendidos como instrumentos de concretização da terceira onda renovatória de acesso à justiça. Observa-se que judicialização em massa e o elevado volume processual impõem desafios à efetividade desse modelo, gerando o risco de precarização do atendimento e cerceamento de defesa por deficiência estatal. Por meio de uma pesquisa bibliográfica e documental, propõe-se a necessidade de uma atermação qualificada como solução estratégica. Conclui-se que a implementação de guias de atendimento padronizados, a adoção da linguagem simples e a capacitação de servidores em escuta ativa são medidas indispensáveis para garantir que o setor de atermação funcione como uma triagem técnica eficiente. Tais mecanismos visam assegurar que o Juizado Especial permaneça como um espaço de acolhimento e proteção de direitos fundamentais, promovendo uma prestação jurisdicional célere, humanizada e capaz de viabilizar o exercício pleno da cidadania.

Palavras-chave: Juizados Especiais; Acesso à Justiça; Atermação Qualificada; *Jus Postulandi*; Judicialização.

Sumário: Introdução; 1. Evolução histórica e o surgimento dos juizados como instrumento de cidadania; 2. As ondas renovatórias de acesso à justiça; 3. Os princípios norteadores da Lei Federal nº 9.099/95; 4. O instituto do *jus postulandi*; 4.1 O instituto da atermação; 4.2 O papel do Atermador; 5. Efetividade Jurisdicional frente ao aumento do volume processual nos Juizados Especiais; 6. Possíveis alternativas para assegurar um amplo acesso à justiça na utilização do *jus postulandi;* Considerações finais; Referências; Agradecimentos.

---

[1] Graduanda em Direito pela Faculdade Afya Sete Lagoas/MG;

[2] Mestre e Especialista em Direito; Professora no curso de Direito na Faculdade Afya Sete Lagoas.

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, pilar fundamental do Estado Democrático de Direito, transcende a mera possibilidade de ingresso em juízo, exigindo mecanismos que assegurem uma tutela jurisdicional efetiva, célere e despida de formalismos excessivos. Historicamente, o sistema judiciário brasileiro apresentava barreiras que impediam a resolução de conflitos de baixa complexidade, gerando o fenômeno da litigiosidade contida, em que o custo do processo superava o benefício econômico buscado pelo cidadão.

Nesse cenário, inspirados no modelo norte-americano das *Small Claims Courts* e impulsionados pelas "ondas renovatórias de acesso à justiça" conceituadas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, surgiram os Juizados Especiais. Consolidados pela Constituição Federal de 1988 e regulamentados pela Lei Federal nº 9.099/95, esses órgãos representam uma ruptura com o caráter aristocrático do Judiciário, estabelecendo um microssistema regido pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Contudo, a explosão do litígio em massa coloca em xeque a própria efetividade desse modelo. Sob a pressão de um volume processual sufocante, a atermação corre o risco de virar um ato burocrático e mecânico, esvaziando a qualidade da prestação estatal. A promessa de rapidez e pacificação social enfrenta hoje o seu teste mais severo.

Conforme dados do Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Judiciário absorve um grande volume processual, sobrecarregando a Justiça Estadual e os Juizados Cíveis.

A falta de uma orientação jurídica básica na origem pode levar ao ajuizamento de demandas incompletas e fadadas à improcedência por deficiência instrucional, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC, gerando extinções sem resolução de mérito, emendas desnecessárias e o consequente aumento da taxa de congestionamento do sistema.

O presente trabalho busca analisar a evolução histórica desse sistema e sua consolidação como instrumento de exercício da cidadania. Para tanto, dedica especial atenção ao instituto do *jus postulandi* que permite ao cidadão litigar desacompanhado de advogado em causas de até vinte salários-mínimos e à figura da atermação, porta de entrada principal para o jurisdicionado vulnerável.

Além de analisar a crise no volume processual, este estudo propõe uma reflexão sobre a necessidade de uma atermação qualificada. Para tanto, foram analisadas soluções práticas de baixo custo e alinhadas às diretrizes do CNJ (como a Recomendação nº 144/2023), dentre as

quais se destacam a implementação de guias de atendimento padronizados, a adoção da Linguagem Simples com recursos visuais e o fortalecimento da capacitação em escuta ativa dos servidores, garantindo que o Juizado Especial permaneça sendo um espaço resolutivo, humano e de efetiva proteção dos direitos fundamentais.

O marco teórico presente trabalho é a teoria do acesso à justiça, que defende que o verdadeiro acesso à justiça não se limita ao direito formal de ingressar em juízo, mas compreende a obtenção de uma tutela jurisdicional efetiva, célere, simples e acessível a todos, sobretudo às camadas socialmente vulneráveis. Tendo como princípio estruturante do tema o princípio do acesso à justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, segundo o qual "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". (Brasil, 1988). Tratando, portanto, de garantia fundamental que assegura ao cidadão o direito de provocar a atividade jurisdicional estatal para tutela de seus direitos.

A condução desta pesquisa contou com o suporte de ferramentas de inteligência artificial (IA) voltadas à otimização do fluxo de trabalho científico. Para o processamento e a análise do volume de dados, foram utilizados os modelos Gemini Flash 3.5, o Language Tool foi empregado na revisão gramatical e ortográfica. Destaca-se que o uso dessas tecnologias se limitou ao suporte operacional e ao refinamento técnico, preservando integralmente a autoria, a originalidade e o rigor crítico do estudo.

1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA E O SURGIMENTO DOS JUIZADOS COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA

A base histórica para a estruturação do sistema de juizados no Brasil remonta ao modelo norte-americano das "*Small Claims Courts*"[3], que permitiram o acesso simplificado à jurisdição, para resolução de conflitos de menor valor econômico e baixa complexidade jurídica.

Esse sistema, de acordo com o entendimento de Watanabe (2019), visava lidar com a denominada "litigiosidade contida".

Inspirada nessa experiência, surgiu a Lei Federal nº 7.244/84, que instituiu o Juizado Especial de Pequenas Causas. Elaborada por uma comissão sob a coordenação do Ministério da Desburocratização, a lei buscava enfrentar a lentidão judiciária por meio de uma ferramenta de inclusão social.

[3] Termo em inglês que significa Cortes de Pequenas Reclamações.

Embora funcionasse de forma rápida em diversos estados, essa lei possuía uma limitação estrutural, pois não determinava a obrigatoriedade de criação dos “Juizados Especiais de Pequenas Causas”, sendo uma escolha de cada governante.

Sob esse modelo inicial, o termo "Pequenas Causas" acabou consolidando o estigma de uma justiça de segunda classe. Na prática, o rigor formal e as custas elevadas criavam barreiras que forçavam o cidadão a aceitar o prejuízo para não gastar mais do que o benefício buscado, frustrando o propósito de democratização do acesso ao Judiciário.

A mudança definitiva ocorreu com a Constituição Federal de 1988, que elevou o órgão ao status de obrigatoriedade constitucional em todo o território nacional. Por meio do Artigo 98, inciso I, a Carta Magna consolidou os juizados como um modelo de acesso à justiça competente para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo.

Em 26 de setembro de 1995, o cenário evoluiu com a promulgação da Lei Federal nº 9.099/95, que revogou a Lei nº 7.244/84. A Lei Federal nº 9.099/95 não trata apenas de um novo procedimento, indo além da simples inovação, encontra fundamento no art. 98, inc. I, da Constituição Federal de 1988, que dispõe:

> Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão: I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau. (Brasil, 1988).

Com a criação da lei, o legislador reconheceu que a pacificação social dependia da resolução das crises cotidianas. Ao estabelecer um rito onde o diálogo e a conciliação são as ferramentas principais, a nova lei garantiu que problemas antes invisíveis para o Direito passassem a ter uma resposta estatal rápida e digna.

Assim, o Juizado Especial deixou de ser apenas um lugar para discutir valores financeiros e tornou-se um espaço de acolhimento para o cidadão vulnerável. Atualmente, essas normas formam um microssistema jurídico inovador, guiado pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

O sistema garante a democratização do Poder Judiciário, assegurando que nenhuma demanda, por mais simples que pareça, seja excluído da proteção jurídica, transformando o processo em um suporte indispensável para o exercício pleno da cidadania.

2. AS ONDAS RENOVATÓRIAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Para compreender o papel dos Juizados Especiais, é preciso analisar o conceito de "ondas renovatórias" estabelecido por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988). Os autores defendem que o Estado deve atuar ativamente para derrubar as barreiras históricas que afastam o cidadão do Judiciário, dividindo essa evolução em três momentos fundamentais.

A primeira onda foca em superar a barreira econômica, garantindo que a justiça não seja um privilégio de quem pode pagar e transformando o acesso ao tribunal em um direito social. Na prática, isso exige assistência jurídica gratuita e isenção de custos para que a hipossuficiência financeira não impeça o cidadão de defender seus direitos.

A segunda onda conforme entendimento de Suriani (2022), estabeleceu mecanismos para defesa dos direitos difusos e coletivos. Essa etapa criou critérios e legitimados para proteger grupos determinados ou indeterminados de pessoas, permitindo que a coletividade fosse representada por meio de legislações especiais, superando a visão meramente individualista do processo.

Já a terceira onda para Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988) prioriza a eficiência e a justiça social, indo além da formalidade processual para buscar a solução real do conflito. Essa onda combate a burocracia e a demora judicial, defendendo que o jurisdicionado precisa de respostas rápidas e justas. É nessa fase que ganham força a simplificação dos ritos e o conceito de Justiça Multiportas, que incentiva métodos consensuais, como a conciliação e a mediação, para aproximar o Judiciário da realidade das pessoas e reduzir a burocracia estatal.

Nesse contexto, os Juizados Especiais surgem como instrumentos dessas transformações. Ao introduzir a gratuidade de custas no primeiro grau e permitir o *jus postulandi*, o sistema não apenas enfrenta as barreiras econômicas e processuais, mas redefine sua própria função social.

O Juizado deixa de ser um fórum de disputas patrimoniais para se tornar um espaço de acolhimento ao cidadão vulnerável, provando que o acesso à justiça não é apenas um direito de peticionar, mas uma a garantia de um processo efetivo.

3. OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA LEI FEDERAL Nº 9.099/95

Conforme estabelece a Lei Federal nº 9.099/95, o rito processual dos Juizados Especiais é regido por diretrizes que visam facilitar o acesso à justiça e garantir uma prestação jurisdicional ágil. Para dar funcionalidade prática a esse objetivo, o artigo 2º da referida lei

determina que o processo deve ser orientado pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual.

Da leitura conjunta dos ensinamentos de Cappelletti (1988) e Felippe Rocha (2022), compreende-se que o Princípio da Oralidade transcende a técnica, consolidando-se como o alicerce de um processo civil democrático e humanizado. No modelo atual, a palavra escrita assume uma nova função, servindo para facilitar a dinâmica processual e permitir uma melhor aproximação entre as partes envolvidas.

Essa lógica ganha sua máxima expressão prática no Art. 14 da Lei Federal nº 9.099/95 através do instituto da atermação, ao permitir que a pretensão seja formulada em linguagem simples e de forma oral, a atermação materializa o acesso à justiça para o cidadão comum, garantindo que o conteúdo do conflito chegue ao Judiciário sem as barreiras do formalismo técnico excessivo.

Assim, a oralidade nos Juizados Especiais deve ser a regra. Cabe às partes e ao juízo a adequação do ato, lembrando sempre que a manifestação verbal será reduzida a termo para garantir a segurança jurídica, mas sem jamais sacrificar a essência do direito em nome da forma.

O Princípio da Simplicidade funciona como uma diretriz que torna o Direito acessível, unindo-se à Informalidade para reduzir o rigor formal em busca do resultado útil do processo.

Sobre o tema, Felippe Borring Rocha (2022) esclarece que o sistema dos Juizados deve priorizar a finalidade do ato processual em detrimento de formalismos excessivos. Segundo o autor, essa lógica orienta que falhas técnicas ou imperfeições na peça inicial sejam relevadas ou saneadas pelo magistrado, garantindo que o direito material da parte não seja sacrificado por questões meramente instrumentais.

Reforçando o entendimento, Gonçalves (2020) assevera:

> A simplicidade e informalidade do procedimento se evidenciam por uma redução substancial de termos e escritos do processo, com a adoção de mecanismos diferenciados, como gravações de vídeo, fitas magnéticas, e uso de equipamentos de informática. Há inúmeras simplificações na petição inicial, na citação, na resposta do réu, na colheita de provas, nos julgamentos e nos recursos. (Gonçalves, 2020, p. 1053)

Essa lógica encontra amparo na Lei Federal nº 9.099/95 em seu Art. 13, que valida os atos que atingirem sua finalidade, e no Art. 14, que permite a formulação do pedido em linguagem simples e até de forma oral. Assim, para Felippe Borring (2022), a simplicidade e a informalidade deixam de ser meras facilidades técnicas e se tornam mecanismos de transparência, garantindo uma proteção jurisdicional mais humana e eficiente.

Sob essa perspectiva, a simplicidade funciona como um desdobramento da própria

democracia no Direito, aproximando a atividade judicial da vida do cidadão. Complementando essa visão, Tourinho Neto e Joel Dias Figueira Júnior (2023), defendem que a informalidade não deve ser confundida com uma justiça de segunda classe. Longe de desprestigiar o Judiciário, o conceito busca uma instrumentalidade célere, focada em resolver os conflitos sociais com eficiência e pé no chão.

Quanto a Celeridade dos Juizados Especiais "os atos processuais devem ser praticados de forma a permitir o andamento mais rápido do processo" (Rocha, 2022, p. 32). Esse princípio vai além de simplesmente fazer o processo caminhar rápido, trata-se de garantir que a resposta do Estado chegue a tempo de ser útil ao jurisdicionado.

A essência desse conceito está na agilidade em entregar a prestação jurisdicional no menor tempo possível, evitando que a demora se torne uma negação de justiça.

Sobre o Princípio da Economia Processual, Correa (2021) afirma que este está diretamente relacionado à busca pelo mínimo de atos processuais, poupando as partes e o Estado quanto à prática e à onerosidade. Sem requerer um abandono do processo, esse princípio possui ligação direta com a gratuidade de justiça no primeiro grau de jurisdição, proporcionando a renúncia às custas iniciais como forma de viabilizar o direito de ação.

4. O INSTITUTO DO *JUS POSTULANDI*

Compreendido os princípios norteadores dos juizados especiais, se faz necessário compreender a possibilidade do "*Jus Postulandi*"[4]. A Lei Federal nº 9.099/95 introduziu no ordenamento jurídico brasileiro um instrumento fundamental para a concretização do acesso à justiça, sendo esse uma garantia constitucional.

Este instituto, fundamentado no Art. 9º da referida lei, confere ao cidadão a capacidade de buscar o Judiciário e tratar diretamente com o magistrado sem a necessidade de advogados em causas cujo valor seja de até 20 salários-mínimos.

Na prática, essa capacidade postulatória se materializa por meio da atermação, ato em que o setor administrativo do Juizado reduz a termo a pretensão oral do cidadão, transformando seus fatos em uma petição inicial simplificada.

Ao permitir que o próprio interessado dê início e acompanhe sua demanda, rompe-se o formalismo excessivo e simplifica o acesso à jurisdição, tornando a proteção do Estado eficiente e humana.

[4]O termo *jus postulandi* vem do latim e significa literalmente "direito de postular".

Conforme lecionam Chimenti e Santos (2019, p. 90):

> O critério escolhido pelo legislador para tornar facultativa a presença do advogado nos Juizados Estaduais foi a expressão econômica da causa na data da distribuição do pedido (art. 9º da Lei n. 9.099/95). Nas causas de valor até vinte salários-mínimos, na forma da Lei n. 9.099/95, a assistência das partes por advogado é facultativa e não compulsória, regra que derroga o inciso I do art. 1o da Lei n. 8.906/94 (Estatuto da OAB) e encontra respaldo no princípio da gratuidade e no inciso XXXV do art. 5º da CF. ((CHIMENTI; SANTOS, 2019, p. 90).

Tal possibilidade foi objeto de discussão, o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3.168, sob o argumento de que a dispensa do patrono violaria o artigo 133 da Constituição Federal de 1988, o qual declara o advogado indispensável à administração da justiça.

Desta forma, em sede doutrinária, Alexandre de Moraes (2020, p. 699) esclarece que:

> O princípio constitucional da indispensabilidade da intervenção do advogado, previsto no art. 133 da Carta Maior, não é absoluto. Assim, apesar de constituir fator importantíssimo a presença do advogado no processo, para garantia dos direitos e liberdades públicas previstos na Constituição Federal e em todo o ordenamento jurídico, continua existindo a possibilidade excepcional da lei outorgar o jus postulandi a qualquer pessoa, como já ocorre no habeas corpus e na revisão criminal. (Moraes, 2020, p. 699).

Esse entendimento reflete a própria jurisprudência consolidada do STF no julgamento da ADI 3.168, sob relatoria do Ministro Joaquim Barbosa, oportunidade em que manteve-se o entendimento de que a indispensabilidade do advogado não possui caráter absoluto, podendo ser mitigada em ritos simplificados para privilegiar o amplo acesso à justiça.

Com essa decisão, a Suprema Corte reforçou o entendimento de que a proteção aos direitos do cidadão e a facilitação do ingresso em juízo são preceitos que guardam estrita harmonia com o texto constitucional, conferindo ao *jus postulandi* o status de verdadeiro instrumento de pacificação social.

Apesar de consolidada a validade do instituto, a aplicação prática exige uma análise cautelosa, pois a rapidez e a desburocratização podem, em certos cenários, comprometer a qualidade da prestação jurisdicional em razão da vulnerabilidade técnica da parte desassistida

Portanto, para que o acesso à justiça seja real, a faculdade de litigar sem advogado deve vir acompanhada de uma orientação jurídica robusta desde a origem. Somente assim o cidadão será, de fato, ouvido e protegido, em vez de figurar em um sistema que não consegue dominar.

4.1 O instituto da Atermação

A compreensão da atermação exige, primeiramente, o resgate de sua trajetória legislativa. Antes da atual sistemática, o ordenamento jurídico brasileiro contou com a Lei Federal nº 7.244/84, que instituiu os Juizados Especiais de Pequenas Causas.

Naquela estrutura, a redução a termo já se fazia presente como um mecanismo para viabilizar o acesso direto, porém, operava de forma restrita a demandas de cunho estritamente patrimonial e de baixo valor.

O procedimento era limitado, focado na anotação bruta da queixa para uma tentativa imediata de conciliação, sem que houvesse uma preocupação estruturada com a construção de uma tese jurídica ou com a triagem técnica que hoje define o setor.

A transição para a Lei Federal nº 9.099/95 não representou apenas uma troca de nomenclatura, mas uma profunda mudança de paradigma. Impulsionado pela Constituição Federal de 1988, o ato de reduzir a termo foi profissionalizado e institucionalizado sob a forma de Atermação.

A partir desta lei, o sistema consolidou os Juizados Especiais Cíveis como verdadeiro espaço de cidadania, elevando esse procedimento ao status de porta de entrada principal. Diferente do modelo anterior, a atermação moderna passou a exigir que o servidor não apenas transcrevesse o relato, mas que atuasse com análise e viabilidade, organizando os fatos de modo a garantir que a celeridade não comprometesse a qualidade e a efetividade da prestação jurisdicional.

Nesse contexto, Donizetti (2023) defende que o rito dos Juizados deve ser despido de formalismos excessivos. Para o autor, a técnica processual não pode ser um fim em si mesma, mas sim um instrumento para que o direito material seja alcançado, o que exige um sistema focado na simplicidade e na instrumentalidade das formas para atender o cidadão comum.

Essa evolução acompanha a chamada "Terceira Onda" de acesso à justiça de Cappelletti e Garth (1988), que propõe ritos simplificados. Assim, os setores de atermação cumprem uma função social essencial ao viabilizar o ingresso em juízo de cidadãos desassistidos por advogados particulares, materializando o princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no Art. 5º, XXXV da CRFB/88.

Na Lei Federal nº 9.099/95, atermar não é apenas registrar o que foi dito, é o ponto de encontro onde a linguagem simples do cidadão se transforma em um pedido jurídico estruturado. Ao desenvolver diretrizes para esse procedimento, o CNJ (2023) recomenda a adoção de uma redação clara, construída por meio de parágrafos breves e objetivos sobre os

fatos trazidos pela parte. Essa simplificação textual visa otimizar a rotina do próprio Judiciário, permitindo que servidores e magistrados compreendam a essência do litígio com maior agilidade no momento da distribuição da demanda.

Mais do que uma técnica de redução a termo, a atermação deve funcionar como a porta de entrada para um sistema resolutivo. Sob essa ótica, o servidor não deve apenas preparar o cidadão para o litígio, mas atuar na triagem estratégica, organizando os pontos principais da demanda para que esse ato inicial de conciliação seja o mais produtivo possível, poupando tempo e o desgaste das partes.

Sob a perspectiva da teoria processual moderna, a atermação transcende a natureza de mero ato administrativo burocrático, qualificando-se como um ato processual de postulação. Ela se projeta como a transposição da linguagem comum para a linguagem mais formalizada do processo.

Trata-se de uma atividade de tradução e adaptação técnico-jurídica fundamental para o regular desenvolvimento da relação processual, haja vista que uma petição inicial inteligível e bem delimitada fixa os contornos objetivos da lide e garante o perfeito exercício do contraditório pela parte ré.

O atendente do setor de atermação enfrenta um desafio prático todos os dias, pois se ele for totalmente passivo e apenas copiar de forma mecânica o que o cidadão diz, a ação pode começar incompleta, por outro lado, se ele for rigoroso demais, escolhendo teses jurídicas complexas ou desanimando a pessoa a processar, ele acabará desrespeitando o direito constitucional do cidadão de procurar a Justiça.

Para resolver esse problema, nas lições de Figueira Júnior o atermador não age como advogado da pessoa já que não pode escolher estratégias ou criar pedidos que o cidadão não queira, mas trabalha para garantir que o documento siga as regras básicas exigidas pela lei. Essa atuação prática aparece na hora de explicar quais provas mínimas a pessoa precisa trazer e ao organizar os fatos em ordem cronológica.

Assim, a atermação feita corretamente funciona como uma verdadeira proteção ao cidadão ela não impede ninguém de entrar na Justiça, mas garante que a petição inicial tenha os elementos necessários para que o juiz possa decidir o caso.

4.2 O papel do Atermador

O ato de atermar, realizado nos balcões dos Juizados Especiais Cíveis, representa o momento em que o servidor reduz a termo a pretensão requerida pelo autor. Ao possibilitar que

o jurisdicionado deduza sua demanda independentemente da capacidade técnica de um advogado, o sistema busca concretizar a promessa constitucional de inafastabilidade da jurisdição.

Conforme destaca Borring Rocha (2022), essa prerrogativa é essencial para garantir o acesso à justiça, voltando-se especialmente às camadas da população em situação de vulnerabilidade socioeconômica que, de outra forma, estariam excluídas da proteção estatal.

Contudo, conforme entendimento de Kazuo Watanabe, a ampliação do acesso gerou um fenômeno de judicialização em massa, resultando em um elevado volume de processos. Esse cenário impõe um desafio crítico à efetividade quando o fluxo de entrada é excessivo, corre-se o risco de transformar a atermação em um ato meramente mecânico e padronizado.

Diante disso, a responsabilidade do servidor torna-se central. Cabe a este profissional atuar como um facilitador que traduz a exposição dos fatos do cidadão para a linguagem jurídica, sem, contudo, desvirtuar a vontade da parte.

No âmbito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, essa atividade é disciplinada pelo Provimento Conjunto nº 355/2018, que atualizou o Código de Normas da Corregedoria-Geral de Justiça. O documento, em seu artigo 149, reforça que a redução a termo deve ser conduzida de forma clara e objetiva, assegurando a devida formalização da pretensão do cidadão.

Nesse espectro de atuação, a distinção entre consultoria jurídica e orientação processual reside na finalidade da conduta do servidor. Enquanto a consultoria jurídica, atividade privativa da advocacia nos termos do artigo 1º, inciso I, da Lei nº 8.906/94, envolve a escolha de estratégias processuais e o aconselhamento sobre riscos de mérito, a atermação qualificada limita-se à função saneadora e organizativa.

Ao orientar o cidadão sobre a necessidade de apresentar provas documentais como notas fiscais, contratos ou protocolos o servidor não emite juízo de valor sobre o direito pleiteado, mas garante que o direito fundamental à prova art. 369, CPC, seja exercido de forma plena. Essa distinção é vital para manter a imparcialidade do Judiciário e evitar que o jurisdicionado, pela ausência de patrocínio, sofra o impacto do risco da ignorância técnica.

Para além do preenchimento de formulários, a atermação deve ser compreendida como um exercício de orientação básica sobre o rito processual. Conforme defende Figueira Júnior (2023), o servidor possui um múnus público de esclarecimento. Embora lhe seja vedada a consultoria jurídica, atividade privativa da advocacia ele deve garantir que o cidadão compreenda o ônus da prova, preconizado no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Sem esse suporte na origem, o jurisdicionado corre o risco de ver sua pretensão rejeitada por mera deficiência instrucional.

Sem a devida orientação, o relato oral pode carecer de elementos materiais indispensáveis, como números de protocolo, notas fiscais, "prints" de conversas ou e-mails. Ao indicar a necessidade de anexar tais documentos, o servidor não realiza consultoria jurídica, mas exerce um dever de zelo que evita o ajuizamento de demandas fadadas à improcedência.

A omissão dessas orientações pode configurar o cerceamento de defesa, visto que o jurisdicionado, sob a legítima expectativa de estar amparado pelo Estado, acaba por não produzir provas essenciais devido ao puro desconhecimento técnico.

Assim, a qualidade da atermação reflete diretamente na economia processual. Uma redução a termo genérica ou incompleta resultará em despachos de emendas à inicial ou na extinção do feito sem resolução de mérito, sobrecarregando o Judiciário.

Portanto, a proatividade do servidor na triagem dos fatos e na correta qualificação das partes não é uma formalidade administrativa, mas sim uma medida preventiva de nulidades que assegura a celeridade e a justiça prometidas pela Lei Federal nº 9.099/95.

5. EFETIVIDADE JURISDICIONAL FRENTE AO AUMENTO DO VOLUME PROCESSUAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS

A efetividade nos Juizados Especiais depende, fundamentalmente, de uma atermação qualitativa. Se o termo inicial for redigido de forma genérica ou incompleta para suprir a alta demanda, o processo sofrerá com emendas desnecessárias e dificuldades na produção de provas, gerando morosidade. Como porta de entrada do sistema, a atermação assume um papel central na viabilidade da ação.

Nesse sentido, Borring Rocha (2022) alerta que a judicialização em massa impõe que o desafio crítico, que é o risco de reduzir o atendimento a um ato mecânico e padronizado. Para o autor, a eficiência não deve ser medida pela quantidade de protocolos, mas pela qualidade técnica do que é formulado no início.

Esse entendimento é reforçado por Luiz Guilherme Marinoni (2021), ao afirmar que:

> A efetividade do processo não se satisfaz com a simples possibilidade de acesso ao Judiciário, mas exige que a prestação jurisdicional seja capaz de conferir à parte técnica o bem da vida a que tem direito de forma célere. (Marinoni, 2021, p. 112).

A urgência desse equilíbrio substancial preconizado pela doutrina é evidenciada pelos dados oficiais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), constantes no Relatório Justiça em Números de 2025 (ano-base 2024). O diagnóstico revelou um cenário de alta litigiosidade,

registrando a entrada de 39,4 milhões de novos processos no Poder Judiciário nacional. Desse montante, a Justiça Estadual absorveu, isoladamente, a maior parte da demanda, respondendo por 69,2% dos casos novos.

Dentro desse panorama, os Juizados Especiais Cíveis Estaduais atuam como uma das principais frentes de absorção de conflitos cotidianos, sendo responsáveis por receber aproximadamente 5,7 milhões de novas ações. Esse volume impacta diretamente o microssistema da Lei Federal nº 9.099/95, resultando em uma taxa de congestionamento líquida na casa dos 51%, o que significa que mais da metade do acervo processual remanesce sem solução definitiva ao final do ano judicial.

A análise dos dados estatísticos pelo CNJ (Justiça em Números), nos Juizados Especiais Cíveis no Brasil consolidados até 31 de dezembro de 2025, revelaram de forma nítida o impacto da judicialização em massa na principal porta de entrada da cidadania no Poder Judiciário. Projetados sob os pilares da celeridade e da simplicidade, os Juizados enfrentam o desafio de gerenciar um volume vultoso, que atingiu a expressiva marca de 9,8 milhões de processos pendentes totais.

Mesmo quando desconsideradas as causas suspensas ou arquivadas provisoriamente que somaram mais de 1,2 milhão, o sistema ainda reteve um estoque ativo de 8,5 milhões de pendentes líquidos. Esse volume de demandas reflete diretamente nas secretarias e gabinetes, onde o número de processos conclusos ultrapassara 1,37 milhão. Desse total, mais de 574 mil demandas aguardavam julgamento, enquanto cerca de 805 mil estavam pendentes de despachos e decisões interlocutórias para prosseguir.

Embora o tempo de tramitação nos Juizados Especiais devesse ser reduzido, esses números demonstram que a alta taxa de litigiosidade repetitiva tensiona a capacidade operacional da estrutura pública. Diante desse cenário de inflação processual, torna-se imperioso fortalecer os mecanismos de desjudicialização, permitindo que o microssistema dos Juizados possa, de fato, entregar a prestação célere prometida pelo legislador.

Portanto, o setor de atermação deve funcionar como uma triagem estratégica. Mais do que apenas transcrever o relato do cidadão, cabe ao servidor identificar a viabilidade jurídica do pedido e as provas mínimas necessárias, realizando um verdadeiro saneamento antecipado da lide. Mesmo diante de um volume expressivo, essa organização facilita a autocomposição e desafoga a pauta do magistrado, reservando o tempo do Judiciário para as causas que realmente demandam intervenção estatal direta.

Em resumo, o acesso à justiça não se completa no protocolo. A efetividade real está em equilibrar o acolhimento ao cidadão com uma condução técnica que garanta um resultado útil.

É essa atuação estratégica que impede que o excesso de processos apague o rosto humano do Direito e comprometa a resolução da lide.

6. POSSÍVEIS ALTERNATIVAS PARA ASSEGURAR UM AMPLO ACESSO Á JUSTIÇA NA UTILIZAÇÃO DO *JUS POSTULANDI*

O acesso à justiça, pilar fundamental do Estado Democrático de Direito, encontra na atermação um de seus maiores desafios e, ao mesmo tempo, sua maior oportunidade de efetivação. Uma gestão eficiente da atermação deve ser capaz de estruturar as demandas de forma qualificada, combatendo a precarização por meio da tecnologia social e da comunicação acessível. Nesse contexto, a implementação de guias padronizados e a adoção da linguagem simples surgem como ferramentas essenciais para garantir a real efetividade do sistema.

Diante disso, uma das principais propostas reside na implementação de Guias de Atendimento Padronizado, como facilitador para os cidadãos mais humildes.

No entendimento de Watanabe (2019):

> Em vez de um mero procedimento diferenciado, procurou criar um microssistema processual, privilegiando a acessibilidade direta e gratuita do interessado ao Juizado, a informalidade, simplicidade e celeridade processual, a valorização da conciliação e da solução amigável (Watanabe, 2019, p. 35).

Essa medida visa substituir a folha em branco por roteiros estruturados de perguntas essenciais, específicos para as demandas mais recorrentes, como falhas na prestação de serviços. Ao garantir que o servidor colha dados vitais, como números de protocolo e provas mínimas logo no ato da atermação, evita-se o ciclo de emendas à petição inicial, o que acelera o trâmite processual e otimiza o tempo do magistrado.

Além disso, a adoção da Linguagem Simples e de recursos visuais na atermação permite que o documento gerado seja compreendido tanto pelo juiz quanto pelo cidadão desassistido.

Ao utilizar uma escrita livre de formalismos excessivos, e organizar os pontos principais do conflito em quadros explicativos ou ícones, o sistema garante que o autor compreenda exatamente o que está sendo postulado. Essa transparência não apenas humaniza o rito, mas confere maior agilidade à leitura e análise da lide pelo Poder Judiciário.

A aplicação da Recomendação nº 144/2023 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), deve ser o eixo central dessa modernização, integrando o setor efetivamente ao sistema de Justiça Multiportas. Na prática, isso significa que o servidor, ao realizar a escuta ativa por meio

dessa abordagem desimpedida de formalismos técnicos, assume um papel estratégico na triagem e no encaminhamento adequado da demanda.

Isso reforça a atermação como um espaço de orientação consciente, onde a porta escolhida é aquela que melhor atende à celeridade e à natureza da demanda, reservando o processo judicial apenas para os casos em que a autocomposição se mostre inviável.

Nesse sentido, a norma deve ser aplicada para transformar o setor de atermação em um centro de orientação consciente, garantindo que a clareza nas comunicações impeça que a vulnerabilidade social se torne um obstáculo ao direito de defesa, assegurando uma resposta estatal célere e humanizada.

Para que toda essa estrutura funcione, o fortalecimento da Capacitação em Escuta Ativa para os servidores que atuam na linha de frente é indispensável. Sob essa ótica, a atermação qualificada depende da habilidade do atendente em converter o relato do cidadão em fatos com relevância jurídica, garantindo que a demanda seja apresentada de forma clara e objetiva.

Investir em treinamentos que foquem na identificação técnica da pretensão evita que o processo se inicie com falhas de instrução, otimizando todo o trâmite judicial.

Essas soluções, embora objetivas e de baixo custo de implementação, atacam a raiz da ineficiência do sistema, assegurando que o avanço da cidadania seja uma experiência concreta no balcão dos Juizados, e não apenas uma promessa abstrata contida na lei.

Dessa forma, reestruturar a atermação por meio da padronização, linguagem clara e escuta qualificada não representa conveniência burocrática, mas uma imposição do próprio princípio da eficiência. Trata-se de remodelar a porta de entrada para que o fluxo processual subsequente seja viável, racional e despido de retrabalhos. Ao dotar o servidor das ferramentas necessárias para realizar esse filtro estratégico na origem, o Judiciário não apenas previne o colapso decorrente da litigiosidade em massa, mas resgata a dimensão humana e acolhedora que inspirou a criação do microssistema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da evolução histórica dos Juizados Especiais no Brasil revela que o sistema transcendeu o antigo estigma de uma justiça de segunda classe para se consolidar como um pilar fundamental da democratização do Poder Judiciário. Ao romper com o caráter aristocrático e o formalismo excessivo, o sistema instituído pela Lei Federal nº 9.099/95 assegurou que o acesso à justiça deixasse de ser um privilégio econômico para se tornar um direito social efetivo.

O estudo demonstra que o *jus postulandi* e o instituto da atermação são as ferramentas fundamentais que materializam a terceira onda renovatória de acesso à justiça. Contudo, a eficácia desse modelo é constantemente desafiada pelo fenômeno da judicialização em massa, evidenciado pelos elevados índices de congestionamento diagnosticados pelos dados oficiais.

Restou evidenciado que a mera possibilidade de acesso formal ao Poder Judiciário não se revela suficiente para a concretização da tutela jurisdicional efetiva, uma vez que esta pressupõe a entrega da prestação jurisdicional de maneira célere, útil, adequada e humanizada.

Nesse contexto, a atermação assume relevante função estratégica no âmbito do acesso à justiça, não podendo ser compreendida como simples ato mecânico de redução a termo padronizada, mas, sim, como verdadeiro instrumento de cidadania, acolhimento e triagem técnica apto a assegurar a adequada formulação das demandas submetidas à apreciação jurisdicional.

Se o atendimento inicial na linha de frente for automatizado com o único escopo de suprir metas quantitativas de protocolo, o Judiciário promoverá, por via transversa, o cerceamento de defesa decorrente da vulnerabilidade técnica da parte desassistida, que corre o risco de ver sua pretensão rejeitada por deficiência instrucional, violando o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

A fim de prevenir eventual cerceamento de defesa decorrente da vulnerabilidade técnica da parte desacompanhada de assistência jurídica, o servidor público responsável pelo atendimento inicial desempenha função essencial de facilitação do acesso à justiça, convertendo a narrativa fática apresentada pelo jurisdicionado em pretensão juridicamente adequada, viável e devidamente instruída para apreciação pelo Poder Judiciário.

Dessa forma, conclui-se que a ampliação da efetividade dos Juizados Especiais demanda, necessariamente, a valorização da qualidade técnica dos instrumentos de acesso inaugural à jurisdição, como medida indispensável à concretização da tutela jurisdicional adequada, célere e efetiva.

Nesse contexto, a implementação de medidas como a utilização da Linguagem Simples, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Recomendação nº 144/2023 do Conselho Nacional de Justiça, bem como a adoção de protocolos padronizados de atendimento e a capacitação dos agentes públicos em técnicas de escuta ativa, revela-se indispensável para assegurar que o elevado volume processual não comprometa a dimensão humana da prestação jurisdicional.

Somente por meio de uma atermação qualificada, aliada à consolidação de um sistema de Justiça Multiportas, será possível garantir a efetiva inclusão dos conflitos na esfera de

proteção jurídica estatal, promovendo-se uma tutela jurisdicional mais adequada, acessível e eficiente, apta a transformar o processo em instrumento essencial para a concretização da cidadania e da dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Recomendação nº 144, de 25 de agosto de 2023. Recomenda aos Tribunais que implementem o uso da linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Brasília, 2023. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original221936202309016 4f2637857164.pdf. Acesso em 06 de maio de 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** de 1988 - CFRB. Publicado em: 05 de outubro de 1988.

BRASIL. Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001. **Institui os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 134, p. 1, 13 jul. 2001.

BRASIL**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno)**. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3168/DF.** Relator: Min. Joaquim Barbosa. Julgado em 08/06/2006. Diário da Justiça, Brasília, DF, 18 ago. 2006

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 1127/DF**. Relator: Min. Marco Aurélio. Requerente: Associação dos Magistrados Brasileiros - AMB. Interessado: Congresso Nacional. Julgado em: 17/05/2006. Informativo STF nº 429. Brasília: STF, [2006].

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CHIMENTI, R. C; SANTOS, M. F. D. **Sinopses Jurídicas -juizados especiais cíveis e criminais -federais e estaduais**. 13 ed.São Paulo: Saraiva Jur, 2019. v. 35.

CORREA, L.A. **Os Juizados Especiais Cíveis como Instrumento de Acesso à Justiça.** Goiânia: Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2021.

CUNHA, Maurício Ferreira; MANUCCI, Renato Pessoa. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais.** 3. ed. rev. atual. e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso de Direito Processual Civil**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: Comentários à Lei 9.099/1995**. 9. ed. rev. atual. e ampl. Belo Horizonte: Fórum, 2023.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Curso de Processo Civil**: Tutela dos Direitos Mediante Procedimentos Diferenciados**. v. 3. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**. Provimento nº 355/2018**. Código de Normas da Corregedoria-Geral de Justiça. Belo Horizonte, 2018.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. São Paulo: Atlas, 2020.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil:** volume único. 12. ed. Salvador: JusPodivm, 2020.

ROCHA, Felippe B. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais** - Teoria e Prática - 12ª Edição 2022 . 12. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. pág.9. ISBN 9786559772711. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772711/. Acesso em: 12 mar. 2026.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça: construindo o sistema de justiça digital**. São Paulo: Editora Juspodvim, 2022.

TAVARES, André R. **Curso de Direito Constitucional** - 24ª Edição 2026. 24. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2026. E-book. p.856. ISBN 9786551770715. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786551770715/. Acesso em: 29 abr. 2026.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias**. Juizados especiais estaduais cíveis e criminais**: Comentários à Lei 9.099/1995. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ser a minha força, o meu guia e o meu amparo em cada etapa, concedendo-me a sabedoria e a perseverança necessárias para concluir esta caminhada.

À minha orientadora, Ana Flávia Machado de Oliveira, por todo o apoio, dedicação e suporte indispensáveis para a realização deste trabalho desde o início. Sua condução precisa e seus ensinamentos foram fundamentais para o amadurecimento desta pesquisa.

Ao meu marido, por estar presente em todos os momentos, oferecendo o suporte emocional, a compreensão e o companheirismo necessários para que eu pudesse superar os desafios desta jornada acadêmica.

Como poderei retribuir ao Senhor por toda a sua bondade para comigo? Elevarei o cálice da salvação e invocarei o nome do Senhor. Cumprirei os meus votos ao Senhor na presença de todo o seu povo." (Salmo 116:12-14).