



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
MESTRADO EM DIREITO

MATHEUS FERNANDES DA SILVA

VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA: UMA LEITURA DA
DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL EM MOSSORÓ/RN

MOSSORÓ-RN
2025

MATHEUS FERNANDES DA SILVA

VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA: UMA LEITURA DA
DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL EM MOSSORÓ/RN

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGD da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Linha de Pesquisa: Estado, conflitos e direitos fundamentais

Orientador: Prof. Dr. José Albenes Bezerra Junior

MOSSORÓ-RN
2025

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

F363v Fernandes da Silva, Matheus.
Vulnerabilidade digital e acesso à justiça: uma
leitura da Defensoria Pública estadual em
Mossoró/RN / Matheus Fernandes da Silva. - 2025.
197 f. : il.

Orientador: José Albenes Bezerra Junior.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Programa de Pós-graduação em
Direito, 2025.

1. Acesso à justiça. 2. Defensoria Pública. 3.
justiça digital. 4. vulnerabilidade digital. 5.
inclusão digital. I. Bezerra Junior, José Albenes
, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

MATHEUS FERNANDES DA SILVA

VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA: UMA LEITURA DA
DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL EM MOSSORÓ/RN

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGD da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Linha de Pesquisa: Estado, conflitos e direitos fundamentais

Defendida em: 25/02/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Albenes Bezerra Junior (UFERSA)
Presidente

Prof. Dr. Ramon Rebouças Nolasco de Oliveira (UFERSA)
Examinador Interno

Prof. Dra. Ana Mônica Medeiros Ferreira (UFRN)
Examinadora Externa

Prof. Dr. João Araújo Monteiro Neto (UNIFOR)
Examinador Externo

A Deus, a razão de todas as coisas.
Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

A Deus. Ele é a razão de tudo. Por Ele e para Ele são todas as coisas e tudo se fez por meio dEle. A sua misericórdia é infinita e o seu amor imensurável. Ele é o sustento e o alimento vivo. Por causa dEle, cheguei aqui. Não há outro a quem tributar. Tudo é dEle.

À minha família. Aos meus pais, Silvan e Jeane. Gratidão pelas orações, afeto compartilhado e paciência nesta jornada. Vocês são a base de tudo isso. Aos meus irmãos, Anne e Silvan. Eternamente grato pela torcida e companhia.

Ao professor José Albenes Bezerra Junior, meu orientador. Estar com você foi essencial para que esta caminhada fosse exitosa. Obrigado pelos ensinamentos, paciência e exemplo. Fui apresentado por Deus com a sua orientação.

Ao Grupo de Estudos em Tecnologia, Informação e Sociedade (GETIS), na pessoa do professor João Monteiro Araújo Neto, que gentilmente aceitou o convite para ser membro examinador. Obrigado pelo aprendizado e por toda a parceria. O GETIS faz parte do meu crescimento profissional e acadêmico e o professor João é o grande responsável por isso. Sempre paciente e incentivador. É uma honra aprender contigo todos os dias.

Aos amigos do GETIS, especialmente Luis Acioly, Isabelle Mendes, Larissa Nunes e Narllyane. Obrigado pela parceria e acolhida.

Ao Grupo de Estudos em Conflito e Acesso à Justiça (GECAJ). Dividir com todos as discussões sobre acesso à justiça foi/é motivo de muita alegria.

A todos os professores do PPGD/Ufersa. Obrigado por todas as experiências compartilhadas, generosidade e atenção.

Ao professor Ramon Rebouças Oliveira Nolasco, exemplo na fé e na docência.

À professora Ana Mônica Medeiros Ferreira por compor esta banca examinadora e me acompanhar desde a graduação. Obrigado por todo incentivo e ajuda.

À Defensoria Pública no Rio Grande do Norte, especialmente aos que compõem o núcleo de Mossoró/RN, dos quais destaco Neide, Karla e Kátia, sempre atenciosas e disponíveis. Gratidão especial a Fernanda Greyce e Hissa Gurgel, defensoras aguerridas, exemplos de humanidade e profissionalismo. Obrigado pelo apoio e incentivo desde a época do estágio de graduação.

A todos os colegas da turma 2023 do PPGD/Ufersa. Vocês tornaram o fardo de cada dia mais leve e suportável.

A todos do ASBA advocacia. Obrigado pela paciência, compreensão e apoio.

A todos que, apesar de não nomeados, contribuíram para a realização desta pesquisa.

“Pois nEle vivemos, nos movemos e
existimos...” (Atos 17:28a. Bíblia Sagrada)

RESUMO

A Defensoria Pública desempenha um importante papel de assistência jurídica integral aos necessitados. Todavia, a virtualização expõe a vulnerabilidade como uma dimensão da exclusão tecnológica digital, o que desafia as funções da instituição. Nesse cenário, a pesquisa investiga como a Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN percebe a vulnerabilidade digital enquanto obstáculo ao acesso à justiça. Logo, o objetivo geral é investigar a atuação da Defensoria Pública estadual frente às vulnerabilidades digitais na assistência jurídica na Comarca de Mossoró/RN. Os objetivos específicos são: (I) compreender a função constitucional da Defensoria Pública a partir de uma concepção plural de acesso à justiça; (II) discutir a vulnerabilidade digital como obstáculo ao acesso tecnológico à justiça como nova onda renovatória; e (III) focalizar a postura institucional da Defensoria quanto à percepção dos defensores públicos acerca da vulnerabilidade digital da população assistida. São seguidas duas etapas metodológicas essencialmente qualitativas. A primeira compreende a revisão bibliográfica. A segunda etapa envolve a realização de entrevistas estruturadas com os defensores lotados no núcleo da Defensoria estadual em Mossoró/RN. Para análise empírica, utiliza-se a Análise Textual Discursiva. Parte-se de três hipóteses iniciais: (i) a Defensoria Pública estadual em Mossoró possui atuação mais voltada ao plano Judicial, o que dificulta ter uma postura ativa e propositiva quanto aos obstáculos ao acesso à justiça; (ii) os desafios criados pela virtualização da justiça são percebidos, em maior grau, no aspecto técnico do acesso à *internet*; (iii) a Defensoria Pública estadual em Mossoró tem iniciativas isoladas quanto à mitigação das vulnerabilidades digitais da população assistida limitadas por questões orçamentárias e estruturais. Como resultado, tem-se que: (i) o conceito de acesso à justiça precisa ser afastado da monopolização estatal e incluir a dimensão do reconhecimento e emancipação cidadã; (ii) a virtualização implica alterações no conceito de acesso à justiça, de forma que o acesso tecnológico à justiça deve ser visto como uma nova onda renovatória; (iii) o papel da Defensoria Pública é imprescindível para estabelecer uma ligação entre as populações vulneráveis e a efetivação de direitos em um cenário tecnológico digital marcado por disparidades nos níveis de apropriação; (iv) a vulnerabilidade digital é construída por um ciclo de vulnerabilidades socioeconômicas em um histórico processo de marginalização. Quanto à análise empírica, afirma-se que há uma tensão entre a previsão teórica e normativa de que a Defensoria Pública deve ter um papel central na mediação das vulnerabilidades digitais e o acesso à justiça. A falta de articulação institucional revela uma contradição intransponível, pois há uma preocupação maior com a modernização administrativa do que com uma refundação e democratização do acesso à justiça por meio da virtualidade, apesar do reconhecimento dos desafios gerados pelas tecnologias digitais. Isso implica a dificuldade de perceber a vulnerabilidade digital como um fenômeno relacional e político, o que torna deficitária as estratégias institucionais que desconsiderem as dimensões de reconhecimento e de transformação social.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Defensoria Pública; justiça digital; vulnerabilidade digital; inclusão digital.

ABSTRACT

The Public Defender's Office plays a vital role in providing comprehensive legal assistance to those in need. However, the increasing digitalization of justice exposes vulnerability as a key dimension of technological exclusion, posing significant challenges to the institution's mission. In this context, the research investigates how the State Public Defender's Office in Mossoró, Rio Grande do Norte, perceives digital vulnerability as an obstacle to access to justice. The general objective is to examine how the institution addresses digital vulnerabilities in delivering legal assistance in the Mossoró judicial district. The specific objectives are: (I) to understand the constitutional role of the Public Defender's Office within a pluralistic conception of access to justice; (II) to discuss digital vulnerability as a barrier to technological access to justice, considered as a new wave of judicial reform; and (III) to analyze the institutional stance of the Public Defender's Office by exploring how public defenders perceive the digital vulnerability of the populations they serve. The study follows a two-stage qualitative methodology. The first stage consists of a literature review. The second involves conducting structured interviews with public defenders working in the Mossoró branch of the State Public Defender's Office. For the empirical analysis, the research employs Discursive Textual Analysis. Three initial hypotheses guide the investigation: (i) the Mossoró branch of the State Public Defender's Office primarily focuses on judicial proceedings, limiting its ability to adopt a more proactive and strategic approach to barriers in access to justice; (ii) the challenges brought about by the digitalization of justice are mainly perceived in terms of technical access to the internet; (iii) existing initiatives aimed at mitigating the digital vulnerabilities of the assisted population are isolated and constrained by budgetary and structural limitations. The findings indicate that: (i) the concept of access to justice must move beyond a state-centric model to embrace dimensions of recognition and citizen empowerment; (ii) digitalization has transformed the meaning of access to justice, requiring that technological access be understood as a new wave of reform; (iii) the Public Defender's Office plays a crucial role in bridging the gap between vulnerable communities and the realization of rights in a digital environment marked by unequal access and digital appropriation; (iv) digital vulnerability is shaped by a cycle of socioeconomic disadvantages rooted in a long history of marginalization. The empirical analysis reveals a tension between the theoretical and legal expectation that the Public Defender's Office act as a key mediator of digital vulnerabilities and the reality of its institutional practice. A lack of coordinated strategy highlights an unresolved contradiction: more emphasis is placed on administrative modernization than on rethinking and democratizing access to justice through digital means. Although the challenges posed by digital technologies are acknowledged, there remains a limited understanding of digital vulnerability as a relational and political phenomenon. As a result, institutional strategies that overlook the dimensions of recognition and social transformation fall short of addressing the issue effectively.

Palavras-chave: Access to justice; public defender's office; digital justice; digital divide; digital inclusion.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 ACESSO À JUSTIÇA E A QUE JUSTIÇA: POR UMA CONSTRUÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL A PARTIR DO PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA.....	16
2.1 INTROITO DA NOÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA: EM BUSCA DE ELEMENTOS CARACTERIZADORES	16
2.2 ALGUMAS LINHAS SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA E SUA FUNÇÃO CONSTITUCIONAL	31
2.3 PANORAMA DA DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL EM MOSSORÓ.....	43
3 ACESSO TECNOLÓGICO À JUSTIÇA E A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE DIGITAL	48
3.1 A RACIONALIDADE TECNOLÓGICA E SUAS IMPLICAÇÕES	48
3.2 ACESSO TECNOLÓGICO À JUSTIÇA COMO UMA NOVA ONDA RENOVATÓRIA	53
3.3 A VULNERABILIDADE E SEU SENTIDO JURÍDICO	65
3.3.1 A vulnerabilidade enquanto categoria analítica	66
3.3.2 A vulnerabilidade digital.....	76
4 A VISÃO DOS DEFENSORES PÚBLICOS ESTADUAIS EM MOSSORÓ ACERCA DA VULNERABILIDADE DIGITAL	85
4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: A ANÁLISE TEXTUAL DISCURSIVA (ATD).....	89
4.2 APRESENTAÇÃO DO <i>CORPUS</i>	91
4.3 UNITARIZAÇÃO	95
4.4 CATEGORIZAÇÃO.....	101
4.5 METATEXTO: A VISÃO INSTITUCIONAL EM FOCO.....	105
4.5.1 Transformação digital e acesso à justiça	105
4.5.2 Relação entre instituições e inclusão digital	111
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	118
REFERÊNCIAS	124
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	141
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE	142
APÊNDICE C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE ÁUDIO	144
APÊNDICE D – PARTICIPANTE 1.....	145

APÊNDICE E – PARTICIPANTE 2	147
APÊNDICE F – PARTICIPANTE 3	150
APÊNDICE G – PARTICIPANTE 4	152
APÊNDICE H – PARTICIPANTE 5	154
APÊNDICE I – PARTICIPANTE 6	159
APÊNDICE J – PARTICIPANTE 7.....	163
APÊNDICE K – PARTICIPANTE 8	169
APÊNDICE L – PARTICIPANTE 9	176
APÊNDICE M – UNITARIZAÇÃO	183
ANEXO 1 – RESPOSTA AO OFÍCIO.....	194

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu a Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa integral dos interesses dos necessitados. À instituição cabe a promoção dos direitos humanos, a orientação jurídica e a defesa de direitos individuais e coletivos de forma ampla e integral. Entretanto, o avanço do processo de virtualização no sistema de justiça trouxe novos desafios para implementação de um sistema de justiça inclusivo e democrático, especialmente para populações em situação de maior vulnerabilidade.

O estudo sobre o uso das novas tecnologias digitais para o aprimoramento do acesso à justiça não é novo. Em pesquisa recente, o *Global Access to Justice Project*¹ mapeou tendências emergentes em diferentes sistemas de justiça no mundo. Entre os resultados, destaca-se a menção às iniciativas promissoras em novas tecnologias como elementos da sexta onda do acesso à justiça, em continuidade ao Projeto Florença² (Global..., 2025b).

No Brasil, a utilização de tecnologia digital como instrumento de ampliação da prestação jurisdicional é de fácil visualização. Pode-se reportar à Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, e à Lei n. 13.105/2015, que institui o Código de Processo Civil, dispõe sobre a prática de atos processuais por meio eletrônico. Não obstante a expansão tecnológica digital no sistema de justiça, as diferenças socioeconômicas e culturais são determinantes na apropriação desses recursos digitais. Nesse contexto, pensar sobre um sistema jurídico apto a responder adequadamente às novas demandas do virtual exige considerar a diversidade de barreiras que daí podem emergir.

É comum ouvir sobre a consolidação de uma “era digital”, “virtualização completa”, entre tantas outras adjetivações do que parece referir-se à centralidade da tecnologia em processos sociais. Autores como Castells (2003), Lévy (1996) e Han (2019) destacam como a virtualidade ressignifica conceitos como territorialidade, permanência e privacidade, além de desafiar pretensões de unicidades semânticas para explicação da realidade. A construção dessas ideias sobre a virtualização e seus efeitos é visualizada em diferentes contextos, sendo pano de fundo para diferentes discussões. O que não se pode remediar é que a *internet* e outras espécies de produtos tecnológicos estão presentes em diferentes aplicações do cotidiano.

¹ O *Global Access to Justice Project* é uma pesquisa, em nível global, que compreende a coleta de informações sobre o funcionamento dos sistemas de justiça em diversos países (Global..., 2025b).

² Como se verá adiante, o Projeto Florença foi um estudo coordenado pelos professores Mauro Cappelletti e Bryan Garth, durante as décadas de 1960 e 1970, de alcance global, que visou mapear os principais problemas enfrentados quanto ao acesso aos sistemas de justiça em alguns países.

O suporte tecnológico abriu espaço para explorar o aumento da produtividade, automatização de tarefas, encurtamento de distâncias, facilitação no armazenamento e recuperação de informações, dentre outras utilidades. Essa percepção serve de lastro argumentativo para a defesa ou rejeição do “impacto” das redes sobre o tecido social, seja para justificar um tecnotimismo ou ilustrar a tecnofobia³.

Alguns dados ajudam a ilustrar a expansão do uso da *internet* e de novos dispositivos tecnológicos digitais. A pesquisa TIC domicílios, desenvolvida pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (Nic.br), mostra, em termos quantitativos, a expressividade do uso da rede mundial de computadores. No Brasil, pelo menos 84% dos domicílios possuem acesso à *internet*, sendo que 94% possuem algum equipamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). No entanto, questões como renda familiar, região e área (se urbana ou rural) são determinantes para os resultados (Comitê..., 2024).

O contraste está no grau de apropriação dos recursos digitais, que não é uniforme, tampouco universal. Frente às novas formas de organização fundadas na lógica das redes e marcadas pela monopolização do ciberespaço por grandes atores privados, o virtual se torna uma estrutura básica passível de reproduzir e aprofundar desigualdades já verificadas no âmbito “físico”. Essa constatação alia-se à noção de vulnerabilidade digital, que evidencia o descompasso entre as condições de acesso ao mundo digital e as condições e contextos culturais, sociais e econômicos.

Nesse sentido, a pesquisa discute como as tecnologias digitais implicam a ideia de acesso à justiça e qual o papel das instituições do sistema de justiça, com foco na Defensoria Pública. Este trabalho, então, insere-se nesse espaço de preocupações e propõe-se investigar especificamente as dissensões e convergências da implementação da virtualidade e o acesso à justiça. A partir disso, tem-se o seguinte problema central de pesquisa: como a Defensoria Pública Estadual (DPE) em Mossoró/RN percebe a vulnerabilidade digital enquanto obstáculo ao acesso à justiça?

O objetivo geral é investigar a atuação da Defensoria Pública estadual diante das vulnerabilidades digitais que influenciam a assistência jurídica na Comarca de Mossoró/RN. Trata-se de fornecer um diagnóstico analítico que possa servir de base para o fortalecimento e formulação de políticas institucionais que consigam dar vazão às demandas multifacetadas dos indivíduos imersos na sociedade virtual.

³ Marques Filho (2024) esclarece que os “tecnofóbicos” representam a parcela da literatura que demonstra preocupação e receio com as tecnologias digitais. Já os “tecnotimistas” acreditam na renovação social por meio da tecnologia.

Este trabalho subdivide-se em três objetivos específicos: (I) compreender a função constitucional da Defensoria Pública a partir de uma concepção plural de acesso à justiça; (II) discutir a vulnerabilidade digital como obstáculo ao acesso tecnológico à justiça, entendendo-a como uma nova onda renovatória; e (III) focalizar a postura institucional da Defensoria Pública diante da percepção dos defensores públicos acerca da vulnerabilidade digital da população assistida.

A pesquisa tem quatro espécies de recortes metodológicos no trabalho, o que permite uma redução na escala a ser observada e, conseqüentemente, maior aprofundamento analítico. O primeiro é o recorte espacial, que delimita o estudo à comarca de Mossoró-RN. Além de sediar a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa), a escolha é justificada pela possibilidade de coletar dados que permitem a replicabilidade da pesquisa, uma vez que o núcleo da Defensoria estadual atende os municípios de Mossoró, Serra do Mel e Governador Dix-Sept Rosado.

O segundo é o recorte temporal, que delimita a pesquisa aos anos de 2023 e 2024. Quanto ao recorte temático, optou-se pelo estudo da Defensoria Pública estadual. Essa escolha é justificada por quatro motivos: (i) a compatibilidade teórica das suas funções constitucionais e uma concepção plural de acesso à justiça; (ii) o perfil socioeconômico do público assistido; (iii) a viabilidade de obtenção dos dados; e (iv) a atuação do pesquisador como estagiário durante o período da graduação.

Por fim, o objeto do estudo é a atuação da Defensoria Pública diante das disparidades na apropriação de meios tecnológicos digitais pela população. Trata-se de analisar a atividade institucional voltada às pessoas em situação de vulnerabilidade digital em relação ao acesso à justiça, para apresentar um mapa da realidade e os principais desafios encontrados.

A fragmentação, em um nível micro de análise, focada nas percepções externadas pelos defensores públicos lotados no núcleo, permite que sejam alcançadas compreensões mais detalhadas e particulares dos atores do sistema de justiça. Parte-se da premissa de que a soma dessas concepções alimenta a lógica institucional e direciona a atuação do órgão. Além disso, contribuem para a mobilização de recursos para o cumprimento de suas funções constitucionais na defesa integral dos necessitados, bem como à superação dos obstáculos que limitam o acesso à justiça.

A relevância da temática está na necessidade de refletir como as instituições estatais lidam com o conjunto de desafios gerado pelas inovações tecnológicas digitais. Isso está em sintonia com os objetivos da linha de concentração do Programa de Pós-Graduação, à qual se vincula este estudo, especificamente no estudo da relação entre conflito e o processo de

efetivação de direitos dentro da sociedade digital. A investigação, assim, busca extrair elementos críticos que dialoguem com a realidade de funcionamento do sistema de justiça para oferecer prognoses que possam ser aplicadas para compreensão de outros contextos, tanto fáticos quanto jurídicos.

Para alcançar os objetivos, como percurso metodológico da pesquisa, iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica, a partir do levantamento da literatura sobre o tema que serve de suporte teórico. Para isso, selecionaram-se as fontes a serem consultadas, entre livros, artigos, teses e dissertações. Com a leitura do material, foram feitos fichamentos e, em seguida, as seções foram redigidas.

Na etapa empírica, a coleta de dados ocorreu em duas frentes, conforme o objetivo do estudo. A primeira consistiu na aplicação de entrevistas estruturadas com os defensores públicos lotados no núcleo da Defensoria Pública estadual em Mossoró. A segunda envolveu a solicitação de informações oficiais referentes ao período pesquisado, encaminhada por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (eSIC), como registrado no Anexo I.

Foram realizadas entrevistas do tipo estruturada com todos os defensores públicos lotados no núcleo da Defensoria Pública em Mossoró. O objetivo foi colher a visão institucional exteriorizada pelos seus representantes diretos. A entrevista abordou questionamentos sobre a percepção das implicações das tecnologias digitais no cotidiano e as estratégias adotadas quanto ao acesso à justiça de populações menos favorecidas (ver Apêndice A).

A técnica selecionada para análise do material coletado das entrevistas foi a Análise Textual Discursiva (ATD). Trata-se de um método que se distancia de abordagens epistemológicas positivistas, valorizando a produção de compreensões múltiplas sobre os fenômenos e os discursos analisados, em consonância com uma perspectiva fenomenológica (Moraes; Galiazzi, 2016). Em outros termos, busca descortinar como o fenômeno se mostra - neste caso, a compreensão/visão institucional acerca das vulnerabilidades digitais.

O *corpus* de análise é o documento correspondente à transcrição das entrevistas (Apêndices D a L). A partir desse material, a técnica foi aplicada em três etapas. O primeiro consistiu na unitarização, ou seja, a separação do texto em unidades de significado. Na sequência, realizou-se a categorização, a partir da identificação de relações entre as unidades de significado. Nessa etapa, foram utilizadas categorias emergentes a partir do método indutivo. Por último, elaborou-se o metatexto, que expressa as compreensões construídas pelo autor a partir da análise dos dados.

O texto está dividido em três seções, além de introdução e considerações finais. A seção dois apresenta a função constitucional da Defensoria Pública, a partir de uma concepção

ampliada de acesso à justiça. A seção parte de uma alteração das lentes de investigação sobre o tema sob três enfoques: a falibilidade da leitura do acesso à justiça como mero acesso ao Poder Judiciário, a percepção do papel de diferentes instituições no processo de efetivação de direitos, e o reconhecimento das particularidades sociais, econômicas e culturais do próprio indivíduo titular de direitos.

A terceira seção discute, a partir do conceito de racionalidade tecnológica – que considera a dimensão social das aplicações tecnológicas –, como a tecnologia e a *internet* apontam para mudanças na forma como as necessidades legais são percebidas e reivindicadas. Para isso, aborda-se a vulnerabilidade digital como um novo obstáculo ao acesso à justiça.

Por fim, a quarta seção apresenta os dados empíricos obtidos por meio das entrevistas, de forma a traçar, com base nos critérios classificatórios da ATD, a visão institucional projetada pelos servidores públicos. As falas dos entrevistados revelam como seus modos de pensar podem refletir nas práticas institucionais. O modo de como percebem e interpretam o outro será explorado pela análise dos sentidos expressos em seus discursos.

Como hipóteses iniciais tem-se: (i) a Defensoria Pública estadual em Mossoró apresenta uma atuação mais voltada ao plano judicial, adotando uma postura menos ativa e propositiva diante dos obstáculos ao acesso à justiça; (ii) os desafios criados pela virtualização da justiça são percebidos, prioritariamente, no aspecto técnico do acesso à *internet*; e (iii) a Defensoria Pública estadual em Mossoró tem iniciativas isoladas quanto à mitigação das vulnerabilidades digitais da população assistida, que são limitadas por questões orçamentárias e estruturais.

2 ACESSO À JUSTIÇA E A QUE JUSTIÇA: POR UMA CONSTRUÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL A PARTIR DO PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA

Este capítulo objetiva investigar, em um primeiro momento, a partir da literatura especializada, elementos para traçar um panorama conceitual para o termo acesso à justiça. Com isso, busca-se posicionar a temática diante da função constitucional da Defensoria Pública a partir de 1988.

Não se descuida que uma já bastante dita e explorada polissemia acompanha as investigações que perseguem uma definição do termo acesso à justiça. Talvez pela riqueza conceitual, estudos divergem e convergem em inevitáveis tensões e recortes que rodeiam a análise – diga-se, o papel dos tribunais, a efetivação dos direitos, a lógica do Estado do bem-estar social, a ampliação de portas para a composição de conflitos, cidadania, entre outros. Justamente por essa razão, este estudo tentará, em primeiro lugar, ainda que despido de qualquer intento de desenho histórico, lançar luz sobre a caracterização de compostos celulares que formam um todo vivo que é o acesso à justiça.

Ademais, a partir da compreensão de acesso à justiça, investiga a missão constitucional da Defensoria e como a instituição atua no contexto de defesa dos interesses de pessoas vulneráveis, a partir da Constituição de 1988. Por último, apresenta-se um panorama geral da Defensoria Pública Estadual (DPE) no estado do Rio Grande do Norte (RN) e, mais especificamente, na comarca de Mossoró.

2.1 INTROITO DA NOÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA: EM BUSCA DE ELEMENTOS CARACTERIZADORES

A busca que aqui se pretende, quanto aos elementos fundamentais para definição do termo acesso à justiça – ao menos para os fins deste trabalho, considera como determinantes as dimensões judiciais e sociais para a revisitação das discussões que envolvem o tema. Essa imbricação de perspectivas permite desnudar os aspectos que informam as lógicas discursivas, a partir de um recorte nacional, sem desconsiderar a importância das experiências de outros contextos e outros países.

O debate sobre o acesso à justiça⁴ ganhou especial relevância política e social nas agendas nacionais e internacionais nos últimos anos. Uma das mais importantes contribuições

⁴ A diferenciação entre acesso à justiça com “j” maiúsculo ou minúsculo, como escreve, por exemplo, o professor Kazuo Watanabe (1988), não será destacada neste trabalho. A utilização do J maiúsculo para significar somente o acesso ao Judiciário não é o sentido que é abordado aqui.

foi o *Florence Access-to-Justice Project* ou Projeto Florença, estudo coordenado pelos professores Mauro Cappelletti e Bryan Garth a partir da década de 1960/1970⁵. O projeto deu início a um movimento de acesso à justiça e, apesar de iniciado na Itália, compreendeu diversos outros países, inclusive da América Latina, embora o Brasil⁶ não tenha sido um deles (Lages; Diz, 2018).

A versão resumida dos resultados da pesquisa, que dialogou com um contexto de insatisfação com os serviços do Poder Judiciário, foi publicada no Brasil no ano de 1988, sendo denominada Relatório Geral (Ramos, 2021). O projeto abordou um conjunto de pesquisas empíricas que parte de diferentes perspectivas comparativas dos sistemas jurídicos dos países participantes.

A abordagem do estudo trabalhou, ao menos, com duas finalidades do sistema judiciário, quais sejam: a acessibilidade ampla e a produção de resultados que sejam social e individualmente justos (Cappelletti; Garth, 1988). A leitura, então, que imprimem à análise toca uma teorização sobre o acesso à justiça a partir da crítica à fragilidade dos sistemas judiciários, sob uma dita falibilidade do estudo dogmático e formalista.

Os autores, na busca por mapear os obstáculos a serem enfrentados, posicionam o acesso à justiça como um requisito para exercício de outros direitos. Para eles, “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário [...]” (Cappelletti; Garth, 1988, p.12). A caracterização do que seria um sistema jurídico moderno e igualitário envolve o que chamam de moderna processualística, isto é, a preocupação do sistema com a realidade em que pretende ser aplicável, além da nova leitura sobre os direitos humanos pelas reformas do *Welfare State*, daí que se extrai a sua função social (Cappelletti; Garth, 1988).

Por essa ideia, aliam a intersecção da necessidade de reforma judicial e de reformas políticas e sociais, sendo que aquela não supre estas (Lages; Diz, 2018). Isso permite que os autores destaquem esforços para superação de obstáculos detectados no acesso ao judiciário, sobre o que direcionam sua análise. Esses conjuntos de esforços dão lugar às conhecidas “ondas renovatórias” e sistematizam contramedidas desenhadas com vistas à adaptação do sistema

⁵ Conforme esclarece Ramos (2021, p.163), “o Projeto Florença foi de *[sic]* um estudo encabeçado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, com a participação de vários países e profissionais diversos, como sociólogos, antropólogos, psicólogos, administradores, bem como aplicadores do Direito. Nessa pesquisa mundial sobre acesso à justiça, foram identificados alguns dos principais problemas enfrentados, suas causas, e apresentadas algumas possíveis soluções”.

⁶ As razões exatas para a não participação do Brasil no Projeto Florença não são claras. Ramos (2021) revela uma possível influência do modelo de governo liberal que foi adotado pelo Brasil, com raízes no período do Império, além da influência de países socialistas, uma vez que o período correspondeu à Guerra Fria.

judicial aos desafios ligados ao seu acesso, que dizem ser mais evidentes para as pequenas causas e para os agentes individuais.

A primeira onda se concentrou no que seria a assistência judiciária aos pobres e estava ligada aos custos que envolvem a representação judicial em demandas. Pelo menos quatro movimentos são destacados: os serviços gratuitos prestados por advogados particulares (*munus honorificum*); o sistema *judicare*, no qual o Estado remunera os advogados particulares; o modelo de advogado remunerado pelos cofres públicos; e o modelo combinado, que oferecia a escolha entre advogado remunerados diretamente pelo Estado e advogados particulares (Cappelletti; Garth, 1988).

Sem dúvidas a virada que envolveu a absorção da disparidade econômica entre as pessoas na efetivação de direitos pela via judicial demonstrou a resistência do desenho do sistema judiciário tradicional à acessibilidade a todos. Muito embora os autores limitem a perspectiva de custos estritamente à via remuneratória – especificamente no que diz respeito à alocação do “peso econômico” do sistema sobre a categoria de advogados, por exemplo – importante apontar que esses esforços da primeira onda dão lugar a um redirecionamento que dá espaço às novas demandas.

Sem descuidar dessa importância, Bezerra Junior (2019) aponta que uma perspectiva fundada unicamente na assistência judiciária, como descrita, pode dar lugar ao fortalecimento de uma cultura do litígio, de ampla judicialização. É aqui que reside a principal fragilidade das reformas da primeira onda: o direcionamento exclusivo à remuneração de serviços de assistência judiciária e à redução de custos para o acesso ao judiciário.

A segunda onda diz respeito à representação dos interesses difusos e “[...] forçou a reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais” (Cappelletti; Garth, 1988, p.49). Ou seja, destacam uma alteração na concepção individualista de processo que cede espaço para uma visão mais social e coletivista de representação judicial dos direitos.

Nesse ponto, importa anotar duas interessantes discussões. Em primeiro lugar, a análise sobre o papel das instituições e como estas reagem à exigência de qualificação técnica para a reivindicação de novos direitos (Cappelletti; Garth, 1988). A convergência dos papéis das instituições públicas com um ponto de vista social e coletivo dos direitos e interesses é que pode determinar a sua capacidade ou mesmo capilaridade em suportar essa espécie de representação.

Em segundo lugar, chamam a atenção para a necessidade de reconhecimento e fortalecimento de grupos ou associações para a defesa dos interesses difusos (Cappelletti; Garth, 1988). Isso compreende a insuficiência da mudança apenas na vida da representação

judicial, sobre o que entendem necessária a reformulação de procedimentos no plano legal e judicial.

Afinal, como descrevem Lages e Diz (2018), seria preciso superar o obstáculo da mobilização social e da capacidade de tutela para os direitos transindividuais. A mudança do enfoque na processualística civil pela noção coletivista dos direitos também demandou a capacidade organizativa dos atores sociais para a defesa coletiva de direitos, que seriam de interesses de todos.

Finalmente, a terceira onda faz referência a um mencionado novo enfoque do acesso à justiça, que acompanha a diversidade de métodos de prevenção e tratamento de disputas na sociedade. Envolve uma mudança cultural de procedimentos, estrutura de tribunais e nas leis com a finalidade de proporcionar soluções alternativas para a resolução de litígios (Cappelletti; Garth, 1988).

É nesse espectro que o trabalho traça paralelos de reformas que envolvem a acessibilidade geral (fisicamente, redução de custos e da duração do litígio), o equilíbrio entre as partes, simplificação de normas, reestruturação da máquina judiciária e mudança no estilo dos árbitros (Cappelletti; Garth, 1988). Com efeito, a obra representa um primeiro grande marco para que os ventos da temática do acesso à justiça pudessem ressoar com mais pujança nas mais variadas partes do mundo.

Percebe-se, nesse primeiro momento, uma nítida inclinação de estreitar a correlação do tema com o acesso ao judiciário. O inter-relacionamento entre as barreiras identificadas por Cappelletti e Garth (1988) para afirmação de direitos muito está relacionado com a capacidade de o judiciário produzir respostas aos conflitos existentes. Revela também os esforços direcionados à promoção de reformas na estrutura e nos procedimentos judiciais.

O recorte do acesso ao judiciário segue por trabalhos que datam do mesmo período. No clássico, “*Why the haves come out ahead: the classic essay and new observations*” traduzido para o português como “Por que quem tem sai na frente: especulações sobre os limites da transformação no Direito”, já no ano de 1974, o professor Marc Galanter, da Universidade de Wisconsin, explora as disparidades existentes entre diferentes atores nas disputas judiciais.

Ao realizar a leitura a partir da experiência da Índia e dos Estados Unidos, Galanter (2018) investiga a capacidade de o sistema jurídico funcionar como *locus* redistributivo, sendo o fio condutor o tratamento igualitário entre as partes envolvidas em litígios judiciais⁷. O

⁷ O autor traz esse recorte em seu trabalho. Segundo ele, “O termo “litigância” é utilizado aqui para se referir à pressão de demandas orientadas por regras oficiais [...]” (Galanter, 2018, p.22).

contexto disso, pode-se dizer, acompanha uma virada pela noção do Estado do bem-estar social na ampliação de direitos sociais à população. O que sucedeu isso, como é explorado no texto, é a apropriação do sistema jurídico por elites empresariais e políticas (Galanter, 2018). A ampliação dos direitos sociais não foi seguida pela expansão da capacidade estatal em garanti-los.

Uma série de reformulações e desregulamentação seguiram por duas razões: a expressividade de grandes organizações em definir regras jurídicas e influenciar na sua aplicabilidade e o recuo do Estado nesse movimento (Galanter, 2018). Aqui se instaura um complexo paradoxo dentro do *Welfare state*. Ao mesmo tempo em que se expande os direitos, se diminui as vias para efetivá-los.

Nesse ponto, Galanter (2018) destaca, por exemplo, como a institucionalização de cláusulas de arbitragem pela Suprema Corte dos Estados Unidos, em uma procura por vias alternativas ao judiciário, teria sido um movimento de restrição de acesso. Isso remonta a imprescindibilidade de problematizar as disputas existentes em torno do sistema judiciário, especificamente quanto à efetivação de direitos por uma lógica redistributiva.

Seria a outra face da moeda. Ao mesmo tempo em que se intentava pautar uma onda de desjuridicização de conflitos pela formulação dos *Alternative Dispute Resolution*, o mesmo movimento podava as arestas de acesso ao judiciário, restringindo-o. Não distante da importância e relevância desses métodos ditos “alternativos”, mas o que se percebe é que, pelo menos numa fase embrionária, havia um problema de desenho: a alternativa é dada como empecilho ao que seria uma “via principal” – o judiciário.

Mais adiante, Galanter (2018) elabora uma tipologia das partes no sistema judicial pela relação de dois pressupostos: os tipos de partes e o efeito das diferenças entre eles no modo de funcionamento do sistema. Seriam os *repeat players* e *one-shooter*. A diferença entre ambos consiste na frequência da recorrência aos tribunais. Enquanto os primeiros estão constantemente envolvidos em vários litígios, os segundos somente recorrem aos tribunais casualmente.

O nível de frequência em demandar o judiciário gera vantagens para os *repeat players*. Essas vantagens dizem respeito à capacidade de jogar com probabilidades, estudar e estruturar os litígios previamente, estabelecer disputas para além do interesse *inter partes*, mas sobre as próprias regras jurídicas, bem como acessar especialista e estar habituado com a rotina dos fóruns e de seus servidores (Galanter, 2018).

A combinação entre esses atores, em demandas judiciais, permite, de acordo com Galanter (2018), compreender também o que seria uma tipologia do litígio. Aqueles em que se

encontram *one-shooter* nos dois polos, o maior interesse é na situação fática, de forma que a lei é utilizada instrumentalmente. A maior parte dos litígios estaria concentrada nos casos em que os *repeat players* demandariam o *one-shooter*. Nesse tipo, as regras de direito são de maior interesse do primeiro.

A tipologia do litígio proposta pelo professor Galanter oferece uma noção das diferentes formas pelas quais o sistema judiciário pode ser acionado. A diferença entre os tipos gera as maneiras pelas quais os mecanismos processuais serão ativados e articulados. Isso determina não só o (in)sucesso da lide, mas de outras que possam ser ou não judicializadas.

Aqui uma observação: a judicialização como uma escolha multidimensional. Isto é, a elegibilidade para que uma determinada causa chegue ao judiciário, além de fatores como informação das partes, violação ou potencial violação de direitos, capacidade socioeconômica, é também uma consequência da articulação do sistema a partir do uso que os *repeat players* fazem dele. A capacidade de mobilização no nível da regra jurídica, seja pelo sistema de precedentes obrigatórios ou não, acopla a vantagem de definir as características do espaço judicializável.

Sob essa óptica, a grande sacada do texto pode ter sido deslocada para as notas de rodapé, especificamente a de número 38. Na passagem, Galanter (2018, p.24) destaca que “a discussão aqui foca o litígio, mas eu acredito que uma análise análoga possa ser aplicada para as fases de regulação e de elaboração de regras do processo jurídico”. Ou seja, como que um poder de gerência sobre o modo de funcionamento do sistema judicial, pela apropriação corporativa do ambiente legislativo, atua tanto sobre o jogo judiciário quanto sobre o modo de produção do Direito.

De tal modo a Cappelletti e Garth, Galanter (2018) fala da interdependência das reformas, que devem operar em diferentes níveis do sistema, os quais ele subdivide em regras, tribunais, advogados e partes. As estratégias propostas para a reforma estão embutidas nos quatro níveis de modo a aprimorar as práticas cotidianas dos tribunais. Também na obra de Marc Galanter a perspectiva de acesso ao judiciário ainda ressoa com proeminência. A problematização acerca do papel do poder judiciário na implementação de direitos continua a ser a tônica da temática acesso à justiça.

No ano de 1999, um interessante trabalho do professor Kim Economides aparelha um nove recorte. Ao pesquisar o campo da ética e conferir uma leitura pela sociologia do direito, Economides (1999) analisa aspectos metodológicos e epistemológicos relacionados ao acesso à justiça. Assim, fala de uma releitura das ondas de acesso à justiça ao propor o que seria uma

quarta onda: o enfoque na ética profissional e a formação jurídica. Faz referência tanto ao acesso ao ensino jurídico quanto a responsabilização profissional.

O autor aborda, inicialmente, três dimensões de problemas que dizem respeito ao acesso à justiça. A primeira é a natureza da demanda, das necessidades jurídicas não atendidas; a segunda, a natureza da oferta dos serviços jurídicos; e a terceira é a natureza do problema jurídico. A investigação sobre essas perspectivas metodológicas de abordagem dos estudos da temática leva o autor a afirmar que “[...] o problema do acesso à justiça não é simplesmente um problema de opção individual do cidadão” e, além disso, “[...] como a dependência do mercado pode, de muitas maneiras, perpetuar espaços vazios na oferta de serviços jurídicos” (Economides, 1999, p.69). O que o autor trata é da falibilidade de abordagem dos problemas unicamente pelo lado da procura/demanda – os cidadãos.

A grande questão é o direcionamento para o profissional do direito de questões que envolvam a mobilização da lei para a resolução de conflitos e pacificação social. Segundo Economides (1999, p.67), “a natureza e o estilo dos serviços jurídicos oferecidos são, portanto, fatores cruciais que influenciam, quando não determinam, a mobilização da lei”. É o mesmo que indagar sobre como gerar sensibilidade profissional – a compreensão de justiça - para percepção de todo o contexto social, econômico, político e cultural.

Sem dúvidas, há mérito no trabalho ao deslocar o ponto de vista para os profissionais do direito e como o campo da ética e da formação jurídica – leia-se educação jurídica – pode contribuir ou funcionar como obstáculo para a pacificação social e a resolução de conflitos. O importante é pautar a responsabilização profissional que seja comprometida com a efetivação de direitos.

Bezerra Junior (2019, p.67) também aborda a responsabilização dos cursos jurídicos. Para ele, necessária seria uma “[...] articulação epistemológica de teoria e prática para suportar um sistema permanente de ampliação do acesso à justiça”. A formação jurídico-profissional, então, ocupa um importante espaço na definição dos espaços do sistema de justiça.

Nesse ponto, deve-se destacar o papel das profissões jurídicas, que podem representar resistência a novas soluções do acesso à justiça. Falcão (2007) destaca como os interesses das profissões jurídicas podem dar suporte à manutenção de uma cultura jurídica monista, na qual a justiça é confundida com estatalidade e resistente a transformações. Essas disputas podem direcionar e modular o funcionamento do sistema judicial.

À guisa de exemplo, à luz da sociologia das profissões jurídicas, Pessoa (2020) fala da imbricação entre o modo de produção das decisões judiciais e a postura dos atores jurídicos. Cada segmento profissional está envolvido em conflitos e competições pelo poder de dizer o

Direito e, nisso, pelo produto dessas disputas, a manutenção ou alteração da cultura. O modo de atuação dos atores das profissões jurídicas sob o sistema jurídico condiciona as lógicas de seu funcionamento. Logo, a abordagem que considera a ética profissional e a educação jurídica enquanto dimensões do acesso à justiça é necessária.

As necessidades de mudanças estruturais nos currículos dos cursos jurídicos também é tema do trabalho de Adriana Goulart e Anelice Teixeira. A partir da experiência da Universidade de Wisconsin e da Universidade Federal de Minas Gerais, escrevem para “[...] problematizar e repensar a formação jurídica para uma atuação voltada à promoção de direitos” (Orsini; Costa, 2016, p.25). O que sublinham é a necessária superação de um modelo lógico-formal e unidisciplinar para ser possível desenvolver a competência nos profissionais de comprometimento com a realidade social.

Diversos outros trabalhos buscam revisitar as ondas renovatórias de Cappelletti e Garth. Às três ondas, para além da quarta já citada, foram acrescidas, por exemplo, uma quinta onda, ligada à internacionalização da proteção dos Direitos Humanos, e uma sexta, que trabalha as iniciativas tecnológicas (Nunes; Manole, 2023), tópico que será explorado melhor nas seções seguintes.

O Brasil, em específico, deixa de obedecer a uma lógica de sucessividade das ondas renovatórias ao acesso à justiça. No âmbito nacional, as primeiras pesquisas sobre o tema surgiram a partir do processo de redemocratização, com a abertura política após a ditadura militar. As preocupações se voltaram para o acesso coletivo e formas de resolução de conflitos individuais. Isso principalmente pela inversão de que, no Brasil, primeiro se buscou consagrar os direitos sociais em vez de direitos civis (Junqueira, 1996).

Ao contrário de outros países, o Brasil não estava preocupado com a expansão de novos direitos, mas com a efetividade dos que já estavam previstos, principalmente em face de populações subalternas (Silva, 2017). O cenário jurídico brasileiro, então, despertava para a temática por uma instalada crise⁸ de acessibilidade aos direitos e não necessariamente ao judiciário. Seria a deficiência do Estado do bem-estar social instalado em garantir os direitos sociais para grande parcela da população.

A consagração rápida de direitos sociais em sociedades menos desenvolvidas, como o caso do Brasil, afetou de modo significativo uma virada no papel do Estado e do Judiciário. A

⁸ Ponte (2019) apresenta como os discursos de crise no Poder Judiciário podem apresentar um caráter ambivalente, por ter uma grande abertura semântica, permitindo uma multiplicidade de articulações. O discurso de crise pouco esclarece sobre o Judiciário. Na perspectiva do autor, o bom funcionamento deve ser colocado como uma meta almejada.

derrocada do Estado mais intervencionista abriu espaço para a ascensão do Judiciário como figura garantidora de direitos. A proeminência do sistema judicial como um fator decisivo e mais rápido de resolver problemas relacionados às deficiências do Estado quanto a direitos sociais e econômicos também faz crescer a discussão sobre o acesso ao próprio Judiciário (Santos, 2014).

Nesse período, destaca-se a influência de Boaventura de Sousa Santos no desenvolvimento das pesquisas nacionais, mormente com seu trabalho sobre a comunidade do Jacarezinho, no Rio de Janeiro⁹. Para Boaventura, o acesso à justiça é um programa que envolve: a) reformas processuais; b) novos mecanismos e protagonismos; c) formação dos magistrados; d) concepção de independência judicial; e) transparência do judiciário com o poder político e as organizações e movimento sociais; e f) cultura jurídica democrática (Vitovsky, 2017). O que Boaventura defendia é uma série de reformulações, em nível macro, para além do judiciário, sobretudo pela experiência da pesquisa empírica e comunidades periféricas.

Também é de se apontar o trabalho de Joaquim Falcão sobre as invasões urbanas na cidade de Recife, Pernambuco, a partir da década de 1960. Para esse caso, começam a despontar as noções de pluralismo e sua intersecção com o acesso à justiça para denotar a falibilidade de um modelo clássico de abordagem dos conflitos para lidar com as novas demandas emergentes (Junqueira, 1996).

O importante a ser percebido é como o contexto sociopolítico foi essencial para a temática do acesso à justiça, seja em nível mundial, com a segunda guerra mundial (Vitovsky, 2017) ou a nível nacional com o processo de abertura política pelo fim da ditadura militar. Não há uma desvinculação do contexto social, político e econômico. Ao contrário, uma íntima interrelação.

Ademais, em trabalho mais recente, Galanter (2016) fala das transformações pelas quais passou a significância do termo acesso à justiça, que anteriormente era estritamente vinculado à noção de acesso às cortes ou como assistência judiciária, como aqui já expressado. Entre o fim da segunda guerra mundial e os anos da década de 1970, o termo foi adquirindo abrangência semântica: a dimensão de utilizar as várias instituições, sejam ou não judiciais, para pleitear

⁹ O texto a que se faz referência é “Notas sobre a história jurídico-social de Pasárgada” de Boaventura de Sousa Santos. Trata-se de estudo sociológico que aborda as estruturas sociais e jurídicas internas da favela do Jacarezinho, no Rio de Janeiro. O texto explora a formação e uma ordem jurídica alternativa em decorrência da ausência de estruturas oficiais acessíveis, diante da intensificação de conflitos fundiários após os primeiros anos de ocupação da favela. Quer dizer, mostra como, nesse território marginalizado, convivem duas ordens jurídicas: a estatal e um direito não-oficial construídos pelos próprios moradores. Essas desigualdades de acesso ao sistema jurídico oficial revelam suas contradições quanto às comunidades mais marginalizadas.

justiça. Movimento que foi acompanhado pela perspectiva das disputas nos estudos jurídicos e pelo *Alternative Dispute Resolution*, que juntos foram o início da expansão das lentes das bases do acesso à justiça propriamente dito (Galanter, 2016).

A fragilidade do modelo juridicizante – ligado à perspectiva da disputa - está justamente no enfoque às camadas de reivindicações já reconhecidas, por demandas que já pressupunham o reconhecimento dos direitos. Para explicar isso, Galanter (2016, p.20) se vale do modelo da pirâmide:

A construção intelectual central desta perspectiva era a pirâmide da disputa – a noção de que qualquer setor do mundo legal pode ser considerado como uma pirâmide, em que a base dos problemas ou danos subjaz uma camada de danos percebidos, que leva, por sua vez, a camadas sucessivamente menores de queixas (danos pelos quais um agente humano é considerado responsável), reivindicações e disputas. Uma parte dessas disputas é levada a advogados e Tribunais, enquanto partes sucessivamente menores são objeto de julgamentos, recursos e decisões judiciais publicadas.

É dizer, a camada de disputa adjudicada pelos tribunais representa uma parcela diminuta das disputas realmente existentes na sociedade. Há uma lógica que informa a seletividade da adjudicação judicial tanto pela escolha de que “causas” são efetivamente “jurídicas” e, sendo, quais delas são “judicializáveis” e, ainda, quais são as que merecem a importância da recorribilidade. Por óbvio, os sistemas são construídos sob opções jurídico-políticas, das quais não se pode escusar-se.

Nesse passo, é possível identificar também o problema na doutrina jurídica, nominada por Falcão (2007, p.24), para o caso brasileiro, como legalismo formalizante. Este é qualificado como “[...] desigual repartição social e política de deveres e direitos dos cidadãos entre si, e entre os cidadãos e o Estado [...]”. O legalismo formalizante se pauta pelo monismo estatal na administração da justiça e, por outro lado, na separação entre aspecto formal e a prática social real da justiça.

A abstração se constitui na clivagem da normatividade com a realidade social, sendo uma forma de seletividade judicial. Essa desconexão opera como resistência dentro do próprio sistema. Esse distanciamento é acoplado ao suporte discursivo da neutralidade, universalidade e generalidade legais, que, ao contrário do que se imagina, envelopa com uma capa de legitimidade institucional a perpetuação de desigualdades e a manutenção de situações de injustiças.

Nesse passo, Falcão (2007) destaca três fatores ligados à demanda por acesso à justiça. O primeiro é a ilegalização da cidadania, que diz respeito à possibilidade de a lei ser

coletivamente desrespeitada. É a ideia de leis irrealizáveis, que têm lugar, principalmente, diante de um déficit de representação democrática, resultado da ocupação dos espaços políticos por determinadas minorias enquanto maiorias são excluídas.

Segundo o autor, o resultado é o estímulo patológico “[...] a demanda por justiça e transformar a sociedade em refém do estamento burocrático e seus aliados conjunturais” (Falcão, 2007, p.28). Ou seja, a manipulação sobre as demandas a serem judicializadas. Uma outra face da ilegalização da cidadania é a apropriação da criação da produção das leis por atores privados e como o poder coercitivo, nesses casos, por uma lógica mercadológica, pode funcionar na transferência dos custos privados para o Estado (Falcão, 2007).

O segundo fator relacionado à demanda por justiça sob a lógica do legalismo formalizante é a desjudicialização da justiça, ao pretender o monopólio estatal da justiça. Por fim, a apropriação corporativa fundada da equivocada interpretação da independência dos poderes como um necessário isolamento, além da homogeneização do corpo profissional responsável pela gestão administrativa do judiciário (Falcão, 2007).

Essa lógica, por outra parte, é que permite a própria subsistência do sistema, qual seja, a exclusão para que nem todas as reivindicações possam ser invocadas e a simbologia, pelo controle da comunicação das informações (Galanter, 2016). Em outras palavras, os obstáculos do acesso são inerentes, pensados e propositalmente instalados, de forma que mais prudente redirecionar o questionamento para: quais obstáculos combater e como gerenciá-los, além de debater o papel das instituições, sejam ou não governamentais, frente ao substrato de problemas que não considerados judicializáveis.

Sobre isso, Santos (2005) escreve que, a partir do século XIX, o papel de instância de informação e comunicação dos tribunais passa por transformações, carregada pelo movimento de codificação, monopólio estatal da justiça e a profissionalização da função judicial¹⁰. Isso deu lugar a uma especialização do conhecimento jurídico, dominado pelas técnicas e linguagem própria, isolando-se em um “circuito institucional-profissional”. Logo, a capacidade de dominar o conhecimento jurídico-técnico e de acioná-lo como instrumento discursivo passa a ser uma instância do acesso e da determinação da camada superior da pirâmide – a dos problemas judicializáveis.

¹⁰ Lima (2019) ao escrever sobre a governamentalização da justiça, a partir de uma racionalidade liberal e neoliberal, destaca a mobilização da estrutura judiciária para uma lógica de produção de um *homo oeconomicus*. É um processo de captura para reprodução da ordem “empresarial”, em que a vinculação constitucional também fica dependente de um cálculo utilitário de custo. No mesmo sentido, Sadek (2014) explica como atores estatais e econômicos utilizam a imposição de um padrão de litigância que não se coaduna com a construção da cidadania, sobretudo pela perspectiva de que muitos processos estão concentrados em poucos litigantes.

Por outro lado, o movimento do acesso à justiça foi ganhando espaço em programas governamentais, da advocacia e de ONGs, bem como o *Alternative Dispute Resolution* (Galanter, 2016). Essas instâncias começaram a lançar luz sobre a insuficiência de uma agenda convencional que foque em necessidades legais não atendidas por meio do judiciário. Para Galanter (2016) seria a ampliação dos domínios da justiça e da injustiça. Em outras palavras a fronteira entre justiça e injustiça vive em constante movimento, de forma que as reivindicações são elas mesmas instáveis.

A agenda das reivindicações segue a capacidade social humana, seja na óptica política, social ou técnica. A complexidade social produz novas justiça e injustiças, de modo a realocar a linha divisória entre ambas. A política igualmente absorve a discussão sobre as necessidades legais e faz incorporar novas e complexas reivindicações no universo jurídico.

Essa flutuação da fronteira é movida pela dimensão temporal, que envolve o planejamento legal e o recurso *ex ante*. Também para criar necessidades e problemas, diante do que o que antes era comum pode passar a ser problemático ou inapropriado. Ainda, move-se para a inclusão de novos grupos que antes não eram reconhecidos (Galanter, 2016).

Aqui um ponto. Necessário que se interprete a pacificação social não como uma eliminação do conflito, mas como a capacidade dos indivíduos em gerenciá-los, isso se deve ao reconhecimento de que a conflituosidade é inerente à convivência em sociedade. Silva (2017, p.19) oferece perspectiva semelhante ao defender a diferença entre pacificação e extinção do conflito, pois “[...] [os conflitos] não devem ser eliminados, mas sim geridos e administrados, de modo que se chegue a resultados aceitáveis para os envolvidos e que possam gerar crescimento e desenvolvimento, individual e coletivamente”. Isso leva a dizer que a superação dos obstáculos passa mais pelo fortalecimento das capacidades dos indivíduos em compreendê-los e administrá-los do que propriamente uma exclusão das pessoas das instâncias de gerenciamento.

Essa revisitação da natureza dos elementos do acesso à justiça começa a tornar comum as pesquisas que exploram a dimensão da experiência pública e como traços culturais e históricos atuam sobre o sistema de justiça. Ao adotar uma perspectiva macro, Sadek (2014) defende a consideração de três etapas do que chama direito de acesso à justiça: o ingresso, a permanência e a saída. Para ela, “esse direito envolve uma série de instituições estatais e não estatais” (Sadek, 2014, p.57), para além do judiciário. O que a autora problematiza é ao uso do sistema judiciário para manutenção do *status* qualificado de determinados litigantes.

Retornando ao legalismo formalizante, Falcão (2007) aduz que a alteração da cultura jurídica monista vai depender: a) da consciência da relação entre o legalismo formalizante e

administração ineficaz da justiça; b) reconhecimento da ruptura entre justiça proclamada e praticada; c) grau de resistência; e d) formação de consenso sobre um novo modelo de administração da justiça. As arenas de disputas sobre o acesso à justiça requerem o reconhecimento dos atores, das práticas e da doutrina jurídica que lhes dão sustentação.

Bezerra Junior (2019) destaca duas bases que vão ser primordiais para uma alteração do enfoque do acesso à justiça. Primeiro, a mudança na percepção sobre a própria noção do que seja o conflito, deslocando-o de uma visão estrita de repressão e judicialização. Por outro lado, a extração da justiça juridicizante para uma concepção plural de justiça, que pode ser realizada em outros espaços, sejam ou não estatais¹¹. Isso permite dar lugar à compreensão de acesso à justiça mais ampla que abarque a ideia de uma ordem jurídica justa¹², em diferentes níveis.

Silva (2017) defende a noção de acesso à justiça pela via dos direitos, sob duas bases principais: a efetividade dos direitos e a participação ampliada nos espaços de construção da interpretação do Direito. Para a autora, a justiça envolve a possibilidade dos indivíduos e de grupos de integrarem o processo de abordagem dos seus conflitos e contribuírem com outros sentidos para o direito.

Nesse sentido, a compreensão de justiça desenrola-se não apenas com a resolução dos conflitos ou na possibilidade de exercícios dos direitos, mas pela possibilidade de construção de novas normatividades. Essa construção discursiva deve envolver os interesses desses indivíduos e grupos num processo de reconhecimento de suas diferenças e subjetividades. Esse processo além de aumentar a eficácia das soluções para os casos, valoriza uma abordagem inclusiva e fluída do próprio Direito.

Essa visualização conduz à ampliação da legitimidade de diferentes espaços de lutas sociais que buscam consagrar direitos. A articulação desses espaços consagra a máxima do empoderamento cidadão em trabalhar na construção de soluções e tomada de decisão para suas próprias demandas. É o desenvolvimento da autoconsciência dos direitos e uma pactuação coletiva sobre o reconhecimento do outro.

Por essa alocação conceitual do termo acesso à justiça, ainda que breve, em que se buscou uma apresentação geral do que seria o enxerto de novas percepções, por considerar

¹¹ Orsini e Lara (2013) destacam o potencial de práticas comunitárias fortalecerem a ideia de um sistema de justiça multiportas. Citam o caso da Justiça Restaurativa como um método de tratamento de conflito capaz de trazer respostas mais abrangentes a determinados conflitos.

¹² Watanabe (1988) destaca quatro elementos que formam a ideia de ordem jurídica justa: (1) direito à informação jurídica; (2) comprometimento dos atores jurídicos; (3) direito à remoção de obstáculos ao acesso à justiça; e (4) direito à ordenação prévia.

aspectos históricos, sociais e culturais, possível tecer alguns comentários para ser possível avançar neste trabalho.

Em primeiro lugar, não se duvida da insuficiência do modelo monista de adjudicação da justiça pelo Poder judiciário. A implicação disso é o reconhecimento de que a judicialização parte do pressuposto lógico da seletividade de demandas sociais, o que está ligado a perspectivas políticas. O ponto problemático é quando essa lógica de seletividade obedece à lógica discursivas de parcela minoritária da população pela captura das instâncias da produção e aplicação do Direito.

Litigar é também fruto de uma cultura de violação de direitos e não apenas uma escolha individual. Para Machado e Santos (2023), prepondera no Brasil uma cultura de violação de direitos, ante a qual a cultura do litígio – de que muito se judicializa - pode ser erroneamente abordada. Para além da dimensão da população brasileira, os autores destacam que é essencial apontar quem são os verdadeiros litigantes habituais no país – Administração Pública e instituições financeiras.

Nessa crítica ao discurso generalista de hiperlitigiosidade, Takahashi (2019) destaca a divergência entre o número de lesões/violações e o número de processos judicializados, que muito tem a ver com a capacidade de reconhecer o conflito. Ademais, desconsidera que um mesmo conflito pode gerar mais de um processo. Isso mostra a insuficiência da análise da conflituosidade somente a partir de números absolutos, como quantidade de processos, de decisões, de autocomposição etc.

No mesmo sentido, Silva (2017) escreve que o discurso sobre uma cultura demandista desconsidera, por vezes, o mau uso que se faz do judiciário por parte dos grandes litigantes. Parte de uma realocação causal da afirmação “há muitos processos judiciais” para o questionamento “quem está utilizando da estrutura judicial? Que uso faz dela?”.

Noutro ponto, é com cautela que se deve encarar um suposto novo modelo no qual a justiça estatal seja um *locus* residual. Aqui não se retira a importância de modelos alternativos à via “oficial”, mas apenas destacar que a residualidade deve ser comedida para apenas não cuidar de excluir litígios, que seriam de menor importância, por uma lógica de origem e espacialidade. Quer dizer, de onde e de quais comunidades eles se originam.

Isso requer que, além da ideia de igualdade entre as partes, busque-se um processo de reconhecimento de diferenças e legalização destas. O processo de reconhecimento de diferenças deve pautar-se pela possibilidade de participação no bem comum como uma afirmação de uma identidade válida para perseguição de direitos. É também reconhecer a constante flutuação a

que deve estar submetido, pois deve ser sensível ao contexto, social, cultural, político e econômico, do qual é impossível desvincular-se.

Em terceiro lugar, o papel das instituições governamentais do sistema de justiça em fomentar práticas emancipatórias que deem lugar à efetividade de direitos e a ampla participação social no processo de tomada de decisões públicas. Em outros termos, a legitimidade do Poder de dizer o Direito deve apegar-se à ampliação de espaços de construção de conhecimento compartilhados, longe da tecnicidade e discursividade excludente do campo jurídico. Nisso conflui a função das profissões jurídicas em intermediar a construção desses espaços plurais.

De igual forma, a educação jurídica¹³, tanto quanto à formação jurídica nas universidades¹⁴, pela conversação entre práticas e teoria, como quanto à formação cívica da população – educação em direitos. Logo, vê-se a responsabilização da educação jurídica no desenvolvimento de competências cidadãs na sociedade, que seja apta a informação sobre direitos e fortaleça processos de reivindicações.

O que se defende é uma concepção ampla de acesso à justiça que considere os elementos acima abordados. Por fim, também é essencial dizer que o sistema judicial não pode ser estanque e oferecer falsas resistências à novas iniciativas. Santos (2014) defende a necessidade de repensar as bases teóricas, epistemológicas, políticas e culturais do acesso à justiça. O autor firma sua crítica em uma reinvenção do senso comum jurídico que deve incluir: (a) deslocar o monopólio estatal e científico sobre o direito; (b) a repolitização do direito; e (c) enxergar grupos e classes oprimidas socialmente, o que nomeia de legalidade subalterna.

A base de sua crítica radical à concepção hegemônica do direito assenta-se no pluralismo jurídico. Por esse reconhecimento de práticas de atores historicamente oprimidos, emerge a legalidade subalterna, como forma de conferir legalidade às concepções alternativas ao direito estatal. Nessa defesa de uma virada epistemológica, Santos (2014) indica uma série de reformas necessárias.

Isso inclui reformas processuais que garantam celeridade da justiça. Entretanto, o autor critica uma ideia de morosidade como um fim em si mesmo, em que ganhos de celeridade ao mesmo tempo em que implica perda de qualidade, decisões que não garantam cidadania. A

¹³ A educação jurídica deve apostar em práticas de transversalidade para estimular a aproximação dos alunos com a realidade social, na qual estão inseridos (De Oliveira; De Oliveira; De Oliveira Filho, 2024).

¹⁴ Dos Santos Vasconcelos Silva e Braga Albuquerque (2022) destacam a potencialidade de práticas universitárias extensionistas em fomentar a luta por direitos e um viés crítico e reflexivo aos estudantes e à população em geral. A extensão tem o potencial transformador, segundo os autores, pelo qual se pode buscar uma educação emancipatória.

crítica que faz é para as reformas fundadas unicamente na morosidade que trata dos obstáculos que impedem que os processos tenham sequência normal (Santos, 2014).

Ainda, indica necessárias padronização de critérios de custas, instituição de promotorias legais populares, assessorias jurídicas universitárias populares, capacitação jurídica para líderes comunitários e advocacia popular. Essas reformas estão no campo da inovação das intuições, da cultura jurídica, do ensino do direito e da formação profissional. Essas implementações contribuem para que o direito seja utilizado como uma ferramenta contra hegemônica nas estratégias de lutas de classes subalternas e não como um instrumento de alienação (Santos, 2014).

Nessa perspectiva, um acesso à justiça será democrático e plural a partir da refundação das bases do que seja uma justiça justa e democrática. As pontuações lançam luz sobre a importância de garantir que diferentes práticas sociais dialoguem com a experiência política do campo estatal e não estatal. Nesse plexo de observações do que seja um repensar da discussão do acesso à justiça, entende-se ser necessário considerar a ampliação do campo de legalidade, para avançar sobre o reconhecimento de grupos e indivíduos historicamente excluídos. Para tanto, além de refundar o monismo do modelo juridicizante no poder de dizer o Direito, também as instituições públicas devem ser vistas como *locus* de construção de espaços públicos plurais, como é o caso da Defensoria Pública.

2.2 ALGUMAS LINHAS SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA E SUA FUNÇÃO CONSTITUCIONAL

Esta subseção discute a Defensoria Pública, sua missão constitucional e seu papel no sistema de justiça brasileiro. Especificamente após a Constituição de 1988, a instituição ganhou destaque no cenário jurídico nacional, experimentando, nos anos seguintes, uma expansão na sua atuação enquanto guardião dos vulneráveis e promotora de direitos humanos, seja judicial ou extrajudicialmente. Nesse sentido, apresenta-se como importante instrumental para o exercício de direitos por pessoas ditas vulneráveis.

No Brasil, a história da instituição muito guarda correspondência com o próprio desenvolvimento da assistência judiciária aos que não possuíam boas condições econômicas, os pobres. O modelo de assistência, nesse primeiro momento, correspondeu à “primeira onda de acesso à justiça” escrita por Cappelletti e Garth (1988). As preocupações estavam voltadas essencialmente aos custos de se litigar, pautadas em uma percepção formalista e individual de acesso à justiça, que correspondia ao direito de ingressar ou se defender em ações judiciais.

Em primeiro lugar, passeia-se por alguns fatos relevantes na história brasileira que podem ser apontados como primeiras iniciativas e/ou desenhos de uma prestação gratuita de assistência judiciária no país. Não se pretende, todavia, uma reconstrução histórica, sob pena de recair em um anacronismo em simplesmente transportar fatos sem seu devido contexto socio-histórico. Assim, a ideia é de apenas demonstrar como a consolidação de um modelo estatal, como é o caso da Defensoria Pública, foi fruto de um longo processo de amadurecimento das instituições de justiça no Brasil, movido por escolhas políticas que também correspondem a uma maturação da noção de direitos humanos e de uma ordem constitucional democrática.

Os primeiros passos dados pelo Brasil para consolidação anos depois de um modelo nacional vinculante de assistência judiciária podem ser extraídos já nas ordenações portuguesas. As ordenações Afonsinas¹⁵ previam a figura do procurador dos nossos feitos, incumbidos de atuar em feitos em que viúvas, órfãos e pessoas miseráveis figuravam como partes (Livro I, título VIII) (Portugal, 1786).

Uma reforma mais profunda no sistema de justiça português veio com a promulgação das ordenações Filipinas a partir do ano de 1603. Nelas havia previsão de isenção de pagamento das custas nos feitos para os réus pobres, a possibilidade de nomeação de curador para menores e para loucos e a oportunidade de os pobres solicitarem o patrocínio em seus feitos por um advogado tanto em casos cíveis quanto criminais (Messitte, 1967).

Somente após 1840, em algumas leis brasileiras começam a aparecer dispositivos que previam “benefícios” aos pobres em determinadas causas (Messitte, 1967). A Lei n.º 261/1941 tratava do pagamento de metade das custas processuais por parte dos cofres públicos quando o réu não tivesse condições¹⁶. Também o Decreto n.º 150, de 9 de abril de 1842, previa a isenção de pagamento do dízimo de “chacellarias” aos órfãos, viúvas e pessoas miseráveis¹⁷.

Mais tarde, o Instituto dos Advogados Brasileiro (IAB), sob presidência de José Tomás Nabuco de Araújo, criou um conselho com a finalidade de oferecer consultas ou o patrocínio aos pobres em causas cíveis e criminais. Como destaca Messitte (1967), a iniciativa da IAB

¹⁵ Como destaca De Assis (2019), as ordenações Afonsinas quase não tiveram aplicação no Brasil. Sua vigência até meados de 1514 causou a sua pouca incidência no território da colônia. Por esse motivo, o que se pode afirmar é que o modelo dos “procuradores dos nossos feitos” apenas influenciou as figuras adotadas em seguida.

¹⁶ A Lei n.º 261/1841 reformava o Código de Processo Criminal (Lei de 29 de novembro de 1832) e previa no art. 99: “Sendo o réu tão pobre que não possa pagar as custas, perceberá o Escrivão a metade dellas do cofre da Camara Municipal da cabeça do Termo, guardado o seu direito contra o réo quanto á outra metade” (Brasil, 1841).

¹⁷ “Art. 10. São isentos do pagamento: 1º Os Procuradores da Corôa, Soberania, e Fazenda Nacional. 2º Os Promotores dos Resíduos. 3º Os Orphãos. 4º As viuvas e pessoas miseraveis.” (Brasil, 1842).

ganhou coro e se fortaleceu entre os abolicionistas, que enxergavam a possibilidade de utilização do programa pelos escravos a serem libertos.

Ainda antes da Proclamação da República, no período do Império, De Assis (2019) destaca uma experiência no Rio de Janeiro, onde, por meio da Câmara Municipal, criou-se o cargo de advogado dos pobres. O advogado era remunerado pelo Estado e deveria atuar na defesa de réus que não tinham condições de arcar com as despesas do processo, para os casos criminais. O cargo, entretanto, foi extinto em 1884.

Logo após se tornar República, o Brasil editou o Decreto n.º 1.030, de 14 de novembro de 1890, que tratava sobre a organização da justiça no Distrito Federal. O decreto criou a figura dos curadores “geraes”, responsáveis pela defesa de presos pobres, além de ter autorizado a criação, pelo ministro da justiça, de uma comissão para o patrocínio gratuito aos pobres em casos cíveis e criminais (arts. 175 e 176¹⁸, respectivamente) (Brasil, 1890).

Anos após, o Decreto n.º 2.457/1897 instituiu, no Distrito Federal, a assistência judiciária gratuita de natureza pública. O Decreto trouxe a seguinte definição para pobre: “[...] toda pessoa que, tendo direitos a fazer valer em Juízo, estiver impossibilitada de pagar ou adiantar as custas e despesas do processo sem privar-se de recursos pecuniários indispensáveis para as necessidades ordinárias da própria manutenção ou da família” (Art. 2º) (Brasil, 1897). A definição estava mesmo alocada em uma correlação estrita entre necessitados, insuficiência econômica e custos financeiros nos feitos.

Messitte (1967) destaca que, após o modelo implementado no Distrito Federal, outros estados do país começaram a experimentar iniciativas parecidas. Especialmente após a promulgação do Código Civil de 1916, os estados começaram a se preocupar em implementar os modelos de assistência judiciária gratuita. Entretanto, o autor destaca a incipiência das iniciativas, pois, mesmo que em menor valor, o pagamento de qualquer valor a título de custas era dispendioso demais para o pobre, além do fato de que se apoiava basicamente na cooperação dos advogados, que nem sempre cumpriam o devido dever.

O autor ainda destaca que esse quadro sofre alteração pela criação da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) pelo Decreto n.º 19.408/1930. Acontece que o Estatuto da Ordem (Decreto n.º 20.784/1931) previa expressamente que a assistência judiciária no território nacional ficava sob a jurisdição exclusiva da Ordem. Assim, o autor destaca que a

¹⁸ “Art. 175. Os curadores geraes se encarregarão da defesa dos presos pobres, á requisição do presidente do Jury ou da camara criminal. Art. 176. O Ministro da Justiça é autorizado a organizar uma commissão de patrocínio gratuito dos pobres no crime e civil, ouvindo o Instituto da Ordem dos Advogados, e dando os regimentos necessarios” (Brasil, 1890).

recomendação de prestação de assistência tornou-se uma forte obrigação a ser cumprida pelos advogados (Messitte, 1967).

Em 1934¹⁹, o primeiro movimento de constitucionalização ocorreu. A Constituição previa a criação, por parte da União e dos estados, de órgãos para a prestação de assistência judiciária aos necessitados. Como destaca De Assis (2019), criava um modelo de *salaried staff* ou de funcionários assalariados, ou seja, de prestação de serviços por meio de funcionários pagos pelo Estado²⁰. A previsão constitucional se repete nas Constituições de 1946²¹ e 1967²².

Nesse interregno é publicada uma importante lei, ainda vigente atualmente. A Lei n.º 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, estabelece critérios para concessão de assistência judiciária. O texto trouxe interessantes previsões, como a de que os benefícios da assistência judiciária compreendem a integralidade dos atos processuais, em todas as instâncias (art. 9º).

Messitte (1967) sublinha a diversidade de serviços criados pela lei para dar vazão à demanda de assistência aos necessitados. Por exemplo, o atendimento por órgãos públicos, nomeação de advogado pelo juiz para os casos em que não há serviço ofertado pelo Estado e a participação das faculdades de Direito. Todavia, já nessa fase inicial de implementação de primeiros programas direcionados aos pobres, o autor visualiza alguns problemas.

Primeiro, se a finalidade dos serviços de assistência for simplesmente alcançar o maior número de pessoas com a maior quantidade de serviços, há um problema de execução. Muitas pessoas não eram e não são alcançadas. Para o autor, isso é problemático sob dois aspectos: a mera expansão dos serviços jurídicos não resolve todos os problemas dos necessitados, que continuarão a padecer por deficiências sociais outras. Também a ciência de direitos somente após o conflito não é tão efetiva (Messitte, 1967).

De fato, as preocupações expostas pelo autor fazem coro ao que Galanter (2016) trata sobre o desenho dos sistemas de justiça. O modelo de acesso à justiça estático e balizado pela resolução de disputas (necessidades legais não atendidas) pelo judiciário desconsidera quão importantes são a tomada de medidas estruturais, educativas e preventivas, principalmente em se tratando de pessoas em situação de vulnerabilidade.

¹⁹ O Código de Processo Civil de 1939 trouxe um capítulo destinado a regulamentar o benefício da justiça gratuita para os que não tivessem condições de pagar as custas do processo, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

²⁰ Em 1935, o estado de São Paulo criou o primeiro serviço de assistência judiciária que contava com advogados pagos pelo Estado (Messitte, 1967).

²¹ “Art 141 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, à segurança individual e à propriedade, nos termos seguintes: [...] § 35 - O Poder Público, na forma que a lei estabelecer, concederá assistência judiciária aos necessitados” (Brasil, 1946).

²² “Art 150 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] § 32 - Será concedida assistência judiciária aos necessitados, na forma da lei” (Brasil, 1967).

A assistência judiciária desenvolvida inicialmente no Brasil é deficitária por restringir a concepção sobre o problema. Com efeito, a mera previsão de atendimento judiciário e a isenção de custas processuais desconsidera um plexo de obstáculos sociais, culturais e históricos que fazem com que a satisfação de necessidades (legais ou não) dos mais vulneráveis não ocorra.

Esse cenário pode ser atribuído também à desagregação de diferentes arranjos adotados pelos estados brasileiros para a prestação de serviços de assistência judiciária²³. A dispersão dos esforços dificultava a coordenação de medidas, além da duplicidade de ações adotadas por diferentes órgãos (Messitte, 1967). Além disso, não é difícil deduzir pela disparidade entre as diferentes regiões e a dificuldade de estabelecer soluções mais abrangentes para os problemas dos pobres.

Isso ganha novos contornos a partir da Constituição Federal de 1988 que, de maneira inovadora, unifica a assistência jurídica no país e cria a figura da Defensoria Pública, que passa a ser uma obrigação dos estados, Distrito Federal e União. O texto original do art. 134 da Constituição previa a Defensoria como uma instituição essencial à função jurisdicional do Estado, tendo por papel a orientação e defesa dos necessitados (Brasil, 1988).

O novo texto constitucional substituiu ainda a expressão “assistência judiciária” por “assistência jurídica”. Esteves et al (2023) falam de um giro paradigmático pela superação dos modelos assistencialistas e *judicare*. Logo, não se tratou de mero ajuste terminológico, mas simboliza uma ampliação prática do espectro de legitimação interveniente na defesa dos necessitados, o que é mais condizente com as demandas do sistema democrático fundado em 1988.

O processo de constitucionalização da Defensoria Pública foi marcado por intensas disputas. Moreira (2017) anota as três principais linhas de objeção no processo constituinte: primeiro os que eram contra a constitucionalização da Defensoria ou que queriam a coexistência da instituição com outras que já prestavam esses serviços; em segundo, alguns governos estaduais que ofereciam outras modalidades de assistência judiciária resistiam; e terceiro, promotores e procuradores resistiam na existência de uma instituição no sistema de justiça em igualdade com o Ministério Público²⁴.

²³ Importante mencionar, a título de curiosidade, que, no Rio de Janeiro, em 1954, foram criados os primeiros cargos de Defensores Públicos estaduais. A Assistência Judiciária (AJ) era inicialmente vinculada ao Ministério Público e, em 1970, foi transformada em um órgão específico, sendo que, em 1978, passou a ser chefiada por um procurador-geral da Defensoria. Essa trajetória da AJ no Rio de Janeiro foi importante para consolidar os movimentos por autonomia e independência da instituição e, ainda, para a formação da Federação Nacional dos Defensores Públicos (Fenadep), que teve importante atuação na Constituinte de 1988 (Moreira, 2017).

²⁴ Como destaca Moreira (2017, p.673), “A principal oposição corporativa partiu dos procuradores estaduais, principalmente os paulistas, representados por Michel Temer, que exerciam a assistência judiciária em alguns estados”.

Sobrou uma seção única (capítulo IV e seção III) que tratava da advocacia e da Defensoria. O texto original apenas previu que a organização das Defensorias Públicas da União e do Distrito Federal, bem como normas gerais para as Defensorias estaduais seria tratada por Lei complementar²⁵. Também o ingresso inicial por concurso público e a garantia de inamovibilidade²⁶. As disputas sobre a criação e constitucionalização²⁷ desse modelo de assistência jurídica não só deram a tônica do texto final da Constituição, mas dos debates seguintes sobre o alcance das funções da instituição.

Como Maia (2020) escreve, doutrina e jurisprudência se debruçaram nos anos seguintes sobre a natureza dos filtros constitucionais à legitimação da Defensoria Pública, se limitadores ou amplificadores. O debate vai ganhando força, principalmente, após a Emenda Constitucional n.º 45/2004, que alterou o art.134 da Constituição e conferiu autonomia funcional²⁸ e administrativa, além da iniciativa da proposta orçamentária às Defensorias Públicas estaduais²⁹.

Posteriormente, a Lei n.º 11.448/2007 alterou a legitimidade para propositura de Ação Civil Pública (ACP) para acrescentar a Defensoria Pública³⁰. Mais tarde, a Lei Complementar n.º 132/2009, que alterou a Lei Complementar n.º 80/1994, deu nova feição legislativa à instituição. Dentre as principais alterações, a definição incorporou novos termos e alargou o

²⁵ Trata-se da Lei Complementar n.º 80/1994.

²⁶ “Art. 134. A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV. Parágrafo único. Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurada a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais”.

²⁷ Em mais detalhes, De Assis (2019, p.675) escreve que “a história da Defensoria Pública na ANC revela intensa atuação dos defensores e de outras carreiras de assistência judiciária. Assim como os membros do MP, os defensores perceberam que a Constituinte era uma janela importante de oportunidade para aprovarem seu projeto institucional. O lobby, portanto, também fez parte da sua estratégia de atuação. Parece ter influenciado negativamente no resultado do caso dos defensores públicos o fato de ainda não serem parte, naquela época, de uma carreira uniforme, articulada e presente em todo o território nacional, como já era o MP”.

²⁸ A discussão judicial sobre a autonomia da Defensoria já chegou ao STF. Na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) n.º 3.965/MG, de autoria da Procuradoria-Geral da República (PGR), o Supremo declarou a inconstitucionalidade de dispositivos de lei do estado de Minas Gerais que subordinava a Defensoria ao poder Executivo. Também na ADI n.º 4.056/MA, o STF declarou a inconstitucionalidade de lei estadual que alocava a Defensoria na estrutura do executivo.

²⁹ Para as Defensorias da União e do Distrito Federal, a autonomia veio com as Emendas Constitucionais de n.º 69/2012 e 74/2013.

³⁰ No ano de 2015, o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) n.º 3.943/DF e confirmou a legitimidade da Defensoria para propositura de Ação Civil Pública (ACP). A ação de controle de constitucionalidade foi proposta pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP) e questionava a validade da alteração que incluiu a Defensoria no rol de legitimados para propositura de ACP, pois não poderia atuar na defesa de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos. Para a ministra relatora, Carmem Lúcia, o condicionamento da atuação de Defensoria à prévia comprovação de pobreza é um obstáculo ao amplo acesso à justiça, de forma que basta a mera presunção de que há entre os afetados há pessoas necessitadas para justificar a legitimidade na proteção de direitos coletivos. Para Braz (2022), essa discussão no STF abre espaço para que a definição de quem são os necessitados a serem assistidos pela Defensoria Pública alcance os aspectos social, político e jurídico.

protagonismo da instituição no sistema de justiça. A redação do art. 1º da referida lei previu a Defensoria como instituição permanente e essencial, que tem por incumbência a orientação jurídica, educação em direitos, promoção de direitos humanos e defesa de direitos individuais e coletivos dos necessitados (Brasil, 2009).

Para De Assis (2019), as mudanças na legislação abriram espaço para a Defensoria sair de um perfil individualista para um solidarismo jurídico. De fato, a instituição é finalmente colocada como instrumento do regime democrático, regida pelo princípio da primazia da dignidade da pessoa humana e de redução das desigualdades. Outro ponto relevante é o rol de funções legalmente previstas também é ampliado.

Os incisos do art. 4º da lei citada são integralmente reformulados, o que demonstra a intenção legislativa de aparelhar a Defensoria quanto ao seu espectro de legitimação legal. Passou a incluir, por exemplo, a orientação jurídica, promoção de solução extrajudicial de litígios, promoção e conscientização em direitos humanos e cidadania, atendimento interdisciplinar, representação nos sistemas internacionais, defesa de direitos individuais e coletivos, atuação no âmbito extrajudicial e convocação de audiências públicas.

Quando comparadas a redação original da Lei n.º 80/1994 e as alterações promovidas pela Lei n.º 132/2009, é perceptível uma refundação legal da Defensoria Pública. Antes muito ligada ao patrocínio de ações e exercício de defesa Judicial, a instituição agora aparece como expressão central na articulação de mecanismos de inclusão social e representatividade dos vulneráveis. Tanto é assim que essa mudança foi consolidada pela Emenda Constitucional n.º 80/2014, responsável por alterar o caput do art. 134 da Constituição Federal (CF) e acrescentar o §4º³¹.

Essa multifacetada atuação tira a instituição de mero agente de defesa técnica-jurídica de pessoas necessitadas para uma promotora da ordem constitucional justa, inclusiva e democrática. A atuação atende à complexidade de novas demandas do acesso à justiça, não apenas com garantia de contraditório e exercício do direito de ação, mas uma modalidade de assistência que compreende a busca por transformação social.

O obstáculo econômico deve ser tido apenas como uma dimensão a ser enfrentada pela instituição, mas não deve a ele se limitar. A integralidade de assistência jurídica deve ser a tônica

³¹ “Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. § 4º São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional, aplicando-se também, no que couber, o disposto no art. 93 e no inciso II do art. 96 desta Constituição Federal”.

das práticas institucionais, de forma a alcançar os múltiplos obstáculos de acesso à justiça visualizados em cada onda renovatória com vistas ao aprimoramento das estruturas sociais (Maia, 2020; Maia; Rocha; Santiago, 2024).

No caso concreto, as práticas devem ser orgânicas e estruturais e não apenas restritas ao mero exercício do direito de ação. Em um país marcado por desigualdades históricas, a Defensoria não pode atuar à mercê da judicialização, sob pena de déficit democrático das suas práticas. O compromisso com a efetivação dos direitos fundamentais é indispensável em uma abordagem holística sobre as circunstâncias sociais, econômicas e culturais dos vulnerabilizados.

A compreensão plural de justiça aqui defendida, bem como o acesso como processo de reconhecimento, de reivindicação de direitos e de participação exige uma atuação inventiva que equilibre tecnicismo com multidisciplinaridade de soluções aos assistidos. Não são âmbitos distintos, mas complementares.

Andrade (2024) assinala que o modelo traçado pela Constituição exige da Defensoria um papel fiscalizatório das políticas públicas, uma atuação voltada à transformação das situações de vulnerabilidade, além da busca por espaços de representação e fala, mesmo no plano legislativo. Deve atuar como intermediador para o reconhecimento social e jurídico daqueles que sofrem historicamente com desigualdades de diferentes ordens, de forma a garantir que suas vozes sejam ouvidas e consideradas.

Não basta a mera previsão legal de que esses grupos possam participar da vida política. Sendo assim, a Defensoria deve funcionar como articuladora, dentro de sua missão constitucional, de uma agenda política que efetivamente faça esses indivíduos se sentirem otimistas na participação em ações dessa natureza (Medeiros Ferreira, 2015).

A construção de tais canais comunicativos serve para o reconhecimento dos vulneráveis enquanto sujeitos de direitos. São pessoas que historicamente foram silenciadas, o que igualmente implicou no não reconhecimento de suas práticas e necessidades, potencializando os conflitos sociais sobre eles. A missão constitucional da Defensoria muito se relaciona com essa busca de ampliação dos espaços públicos e políticos para a inclusão desses grupos e indivíduos (Honneth, 2003; Andrade; Pereira, 2024).

Esse agir comunicativo pela intermediação institucional é conjecturado pelo que Maia e Gerhard (2015) denominam de “defensor-Hermes”. Em alusão ao mensageiro dos deuses na mitologia grega, Hermes, os autores destacam o papel comunicativo – com diferentes realidades e diferentes linguagens - da Defensoria às comunidades estigmatizadas. O que dizem ser

inclusão discursiva democrática é agir em aproximar-se da comunidade e intermediar suas reivindicações nos espaços públicos, o que qualifica o *amicus communitatis*³².

Romper com a perspectiva de atuação individual e formalista significa que o foco da instituição é mesmo proteção de grupos estigmatizados em seus inúmeros obstáculos de alcançar reconhecimento. É fazer valer as reivindicações dos vulneráveis para que as diferenças sejam consideradas. Apesar disso, ainda há muita discussão sobre a necessidade de determinadas práticas institucionais na atuação em defesa dos necessitados.

No julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) n.º 4.636/DF, o Supremo Tribunal Federal (STF) enfrentou a possibilidade de atuação da Defensoria em favor de pessoas jurídicas e a exigência de inscrição do defensor nos quadros da OAB. O Supremo julgou pela improcedência do pedido formulado pelo Conselho Federal da OAB e deu interpretação conforme à Constituição ao art.3º, §1º, da Lei n.º 8.906/94³³ para declarar inconstitucional interpretação que condicione a capacidade postulatória do defensor à inscrição nos quadros da OAB.

O Tribunal teve a oportunidade de reafirmar o entendimento no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) n.º 1.240.999/SP. O julgamento resultou na fixação do tema 1.074 da repercussão geral, no qual ficou consignado a inconstitucionalidade de exigência de inscrição nos quadros da OAB para o defensor público. Os ministros destacaram a autonomia da Defensoria Pública e seu regime próprio, razão pela qual a capacidade postulatória do defensor público decorre unicamente de sua investidura no cargo.

As decisões são de fundamental importância e renovam o compromisso constitucional de autonomia institucional. A autonomia garante que a Defensoria atue sem intervenção desmedidas de outros atores jurídicos e/ou sociais. Reforça que a proteção e defesa dos necessitados é um direito, garantia e dever fundamental (Gonçalves Filho, 2020).

É nesse mesmo contexto que, em sua tese de doutoramento, Maia (2020, p.129) fala que a “a Defensoria Pública, como órgão de acesso à justiça por prestação da assistência jurídica integral, deve buscar, quando necessário, articular-se em “multiondas” renovatórias para melhor

³² Conforme Magalhães (2022), a forma correta, por ser expressão em latim, é *amicus communitatis* e não *amicus communitas*, como geralmente se encontra.

³³ “Art. 3º O exercício da atividade de advocacia no território brasileiro e a denominação de advogado são privativos dos inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), § 1º Exercem atividade de advocacia, sujeitando-se ao regime desta lei, além do regime próprio a que se subordinem, os integrantes da Advocacia-Geral da União, da Procuradoria da Fazenda Nacional, da Defensoria Pública e das Procuradorias e Consultorias Jurídicas dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e das respectivas entidades de administração indireta e fundacional” (Brasil, 1994b).

empreender sua missão constitucional”. Não é de se estranhar, assim, que a abertura de novas rotas de intervenção comece a inquietar a literatura e a jurisprudência sobre o tema.

No julgamento dos Embargos de Declaração no Recurso Especial (REsp) n.º 1.712.163/SP, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) deu importante passo no reconhecimento da figura do *custos vulnerabilis*. O caso discutia a obrigatoriedade de fornecimento de medicamentos não registrados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) pelas operadoras de planos de saúde. A Defensoria Pública da União (DPU) solicitou ingressar no feito na qualidade de *custos vulnerabilis*.

A tese encampada pela DPU era pela necessidade de convalidação da sua admissão no processo de *amicus curiae* para *custos vulnerabilis*. Isso porque seu interesse de intervenção se fundou na sua atuação em prol da pessoa vulnerável, especialmente pela possibilidade de os efeitos da decisão do processo causarem significativos impactos à população vulnerável. Instado pela oposição dos Embargos de Declaração, o STJ admitiu a DPU na qualidade de *custos vulnerabilis*. A expressão foi cunhada em sede doutrinária, tendo como precursor Maurílio Casas Maia, a partir do julgamento da ADI n.º 3.943/DF, que discutia a legitimidade da Defensoria Pública para propositura de ACP (Andrade, 2023; Andrade, 2024; Braz, 2022). É utilizada para designar uma nova forma de atuação e de intervenção da Defensoria³⁴.

Para Maia, Gonçalves Filho e Rocha (2020) trata-se de uma garantia institucional para defesa dos interesses primários da instituição quanto às pessoas em situação de vulnerabilidade. A defesa do papel de “fiscal dos vulneráveis” vale-se da teoria dos poderes implícitos, pela qual, se a Constituição determina uma finalidade, concede, igualmente, todos os meios para a realização dessa atividade.

Isso está em consonância com a integralidade da proteção ao vulnerável, tarefa a qual a Defensoria é investida por força do texto constitucional. A instrumentalidade de diversas formas de atuação qualifica uma demanda atual por uma representação desses grupos e vai ao encontro de um aparelhamento institucional que busca cumprir sua atividade-fim.

Há, pelo menos, dois espectros: a uma, como missão institucional; dois, como forma de intervenção de terceiros atípica nos processos, pelo que a Defensoria intervém em nome próprio

³⁴ Outros casos importantes podem ser citados. No STJ: Habeas Corpus (HC) 568.693/ES, de relatoria do Ministro Sebastião Junior Reis, que discutiu a soltura de presos, em que a liberdade provisória foi condicionada ao pagamento de fiança, em razão da pandemia do Covid-19; No STF: Habeas Corpus 143.641/SP, de relatoria do Ministro Ricardo Lewandowski, que tratou sobre a prisão cautelar de mulheres gestantes. Também no STF, a Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 347, que visou o reconhecimento do estado de coisas inconstitucional no sistema penitenciário brasileiro.

para a defesa dos interesses alheios³⁵. As duas dimensões são complementares e justificam a intervenção da instituição todas as vezes que o interesse de grupos ou indivíduos vulneráveis estiverem em jogo ou que a decisão possa afetar essa esfera (Braz, 2022).

Apesar da ausência de previsão legal expressa, o tema vem ganhando salutar importância³⁶. O I Colóquio Amazonense da Advocacia e Defensoria Pública resultou na aprovação de uma série de enunciados sobre o papel da Defensoria como “fiscal dos vulneráveis”, dos quais cita-se os seguintes:

Enunciado 1 — É direito da parte vulnerável, por seu advogado constituído, o contraditório diante da manifestação institucional de *custos vulnerabilis*.

Enunciado 2 — A intimação da Defensoria Pública como *custos vulnerabilis* não supre e nem convalida a ausência de intimação da parte por seu advogado constituído.

Enunciado 3 — O requerimento fundamentado do advogado do vulnerável pela oitiva da Defensoria Pública como *custos vulnerabilis* não prejudica e nem desprestigia sua atividade de representante postulatório, devendo ser vista como instrumento de advocacia estratégica.

Enunciado 6 — No Direito Processual Penal, como mecanismo de reequilíbrio da relação Estado-cidadão, a Defensoria Pública *custos vulnerabilis* realiza intervenção pró-defesa, como Estado Defensor, sob pena de nulidade das manifestações lesivas à ampla defesa, recomendando-se a abstenção em caso de impossibilidade de contribuição com a defesa do vulnerável.

Enunciado 9 — O membro da Defensoria Pública possui autonomia e independência funcional para definir se há ou não hipótese de intervenção *custos vulnerabilis*, devendo tão somente se abster de manifestações gravosas ao vulnerável presente no processo e que ensejou sua intimação para eventual atuação.

Enunciado 11 — Nas demandas repetitivas tributárias, considerando-se a vulnerabilidade do contribuinte face ao Estado Tributador, que legisla, aplica a norma e julga, a intervenção *custos vulnerabilis* é cabível em prol do contribuinte (Consultor..., 2025).

A atuação como *custos vulnerabilis* tem natureza interventiva e tem por fundamento a legitimidade extraordinária da Defensoria em defender interesse alheio em nome próprio, o que emana da própria missão constitucional. Por último, não depende de uma prévia comprovação individualizada da situação de vulnerabilidade das pessoas envolvidas, mas fixa-se numa perspectiva de interesses coletivamente considerados (Magalhães, 2022).

³⁵ Pela natureza especial do *custos vulnerabilis*, Braz (2022) faz a necessária distinção em relação à figura do *amicus curiae*. Em síntese, além de atuar em nome próprio na defesa dos interesses de terceiros, os poderes instrutórios da figura do *custos vulnerabilis* são amplos.

³⁶ O Tribunal de Justiça do estado do Ceará aprovou a Súmula 71, com o texto “A Defensoria Pública possui legitimidade para atuar como *custos vulnerabilis* em favor de pessoas encarceradas e em situação de vulnerabilidade processual” (Ceará, 2023).

Do plexo de atribuições constitucionais da Defensoria, Magalhães (2022) destaca a noção de *custos plebis* e *custos libertatis*. A primeira refere-se à atuação da Defensoria em prol de direitos coletivos, enquanto a segunda está relacionada às hipóteses de atuação como curadora especial, previstas no art. 72 do Código de Processo Civil³⁷. Andrade (2023) acrescenta a figura do *amicus democratiae*, uma atuação de expressão do regime democrático. Fica claro que a instituição é um importante instrumento para a defesa de direitos e interesses coletivos.

Outro exemplo dessa atuação diversa é a previsão na Lei n.º 10.703/2020 do estado do Rio Grande do Norte, que dispõe sobre a comunicação obrigatória de nascimento sem identificação da paternidade à Defensoria Pública estadual. A Lei impõe aos oficiais de registro civil de pessoas naturais a obrigação de comunicar e tem a finalidade de assegurar os direitos do recém-nascido a partir da atribuição institucional da DPE.

A atuação internacional também deve ser destacada. O regulamento da Corte Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) prevê a atuação de um “defensor interamericano”. Um caso paradigmático de atuação da DPU perante a CIDH foi o Favela Nova Brasília contra o Brasil³⁸, que discute a obrigação do Brasil em conduzir investigações sobre mortes ocorridas em 1994 em operações policiais na Favela Nova Brasília.

O arcabouço normativo, bem como o suporte das decisões dos tribunais nacionais, aponta para uma mudança paradigmática da Defensoria Pública. Sua missão constitucional é bem definida por balizadores constitucionais que apontam para um alargamento de sua legitimidade e a instrumentalidade de diversas rotas para se consolidar como uma guardiã e promotora de direitos humanos às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade. Isso é condizente com uma noção plural de acesso à justiça defendida neste trabalho, à medida que o cumprimento de sua atividade-fim é a inclusão e o reconhecimento daqueles historicamente estigmatizados.

Dentro da construção de uma nova concepção de acesso à justiça, Santos (2014) destaca a importância da Defensoria em uma proposta de revolução democrática da justiça a partir de uma legalidade subalterna. O autor apresenta a instituição como aquela que pode contribuir para revelar a procura judicial historicamente suprimida. Quer dizer, o defensor público deve aplicar

³⁷ “Art. 72. O juiz nomeará curador especial ao: I - incapaz, se não tiver representante legal ou se os interesses deste colidirem com os daquele, enquanto durar a incapacidade; II - réu preso revel, bem como ao réu revel citado por edital ou com hora certa, enquanto não for constituído advogado. Parágrafo único. A curatela especial será exercida pela Defensoria Pública, nos termos da lei” (Brasil, 2015b).

³⁸ A DPU ingressou no feito na qualidade de *amicus curiae* em novembro de 2016. As informações estão disponíveis no site: <https://direitoshumanos.dpu.def.br/caso-favela-nova-brasilia-dpu-requisita-novamente-informacoes-a-pmerj-26117/>.

na sua rotina uma atuação ativa na busca por reconhecer direitos suprimidos de cidadãos vulnerabilizados.

Nesse sentido, Maia (2020) afirma que a Defensoria Pública deve atuar com vistas à remoção de obstáculos ao acesso à justiça, para além da simples superação de entraves econômicos. O autor destaca como a instituição atua nas cinco ondas renovatórias tratadas em seu texto: (i) a representação judicial de hipossuficientes; (ii) atuação na defesa de vulnerabilidades coletivas (coletividades necessitadas); (iii) simplificações de procedimentos (como os títulos executivos defensoriais); (iv) arbitragem defensorial; (v) inclusão de uma atuação ética; (vi) promoção de direitos humanos, educação jurídica e internacionalização.

A argumentação exposta demonstra que a atuação da Defensoria Pública, por expressa previsão na Constituição, deve se orientar pela promoção de uma justiça democratizada e inclusiva. A expressão “integral” utilizada para qualificar a missão constitucional da instituição, quanto à assistência jurídica, engloba a busca empenhada na remoção de barreiras do acesso à justiça para um efetivo reconhecimento de grupos e indivíduos vulneráveis.

2.3 PANORAMA DA DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL EM MOSSORÓ

Superada momentaneamente a discussão sobre a missão constitucional da Defensoria Pública, cumpre, neste ponto, apresentar um panorama geral sobre a instituição no estado do Rio Grande do Norte e, especificamente, sobre o Núcleo instalado na comarca de Mossoró. As informações incluem o número de defensores lotados, atendimentos, estrutura, legislação, baseando-se na Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves et al, 2023) e em informações fornecidas pela instituição por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (eSIC)³⁹.

A última Pesquisa Nacional da Defensoria Pública, com dados do ano de 2024, apontou que 51,3%⁴⁰ das comarcas no Brasil⁴¹ são atendidas pela Defensoria Pública estadual e do Distrito Federal, sendo que 7,8% são atendidas em caráter parcial ou excepcional⁴². No ano de 2023, 10,7%, tinham atendimentos realizados por meio de convênio com a Defensoria Pública, enquanto 37,3% não são atendidas. Para 2024, 40,9% do total de comarcas não é atendida pelas Defensorias estaduais e do Distrito Federal. Para a Defensoria Pública da União, o percentual

³⁹ O canal pode ser acessado pelo seguinte link: <https://esic.defensoria.rn.def.br/>.

⁴⁰ No ano de 2023, o percentual era de 49,8% (Esteves et al, 2023).

⁴¹ O Brasil possui 2.565 comarcas.

⁴² Algumas são atendidas por projetos como “Defensoria itinerante”, outras, como o caso de comarcas no estado de São Paulo, é prestada assistência na execução de medidas socioeducativas e execução penal (Esteves et al, 2023).

de subseções judiciárias não atendidas é de 59,8%. O percentual em 2023 era de 73,6% (Esteves et al, 2024).

Com relação ao número de pessoas atendidas, a pesquisa identificou o total de 165.660.257 habitantes, o que representa 81,6% da população brasileira, com potencial acesso às Defensorias Públicas estaduais ou do Distrito Federal. Da população economicamente vulnerável⁴³, 80,7% têm potencial acesso. O número total de habitantes não atendidos é de 37.420.499. Quanto à DPU, 34,1% da população não é atendida. No caso da Defensoria estadual do Rio Grande do Norte, os percentuais são expressivos: 93,4% de habitantes e 93,1% do público-alvo (renda de até três salários-mínimos) (Esteves et al, 2024). Especificamente quanto à comarca de Mossoró, 265.930 habitantes têm potencial de serem atendidos pela Defensoria Pública⁴⁴.

Os números são um alerta de que, apesar dos esforços institucionais de ampliação da rede de atendimento das Defensorias Públicas, grande percentual da população ainda carece de acesso à instituição⁴⁵. Os dados também podem ser correlacionados de outras formas: a principal característica da população não atendida é justamente seu perfil de vulnerabilidade econômica, que é apenas um indicativo de que vivem em situação de extrema desigualdade social e não reconhecimento jurídico.

O número total de defensores é de 7.413⁴⁶, somados os das esferas estaduais, do Distrito Federal e da União. Isso equivale a razão de 1 Defensor Público para cada 26.600 habitantes com renda de até três salários-mínimos). O total de servidores é de 12.594, dos quais 5.788 são concursados e 6.806, extraquadros⁴⁷. Além disso, somam 5.804 residentes de pós-graduação e 14.761 estagiários de graduação. (Esteves et al, 2024).

No Rio Grande do Norte, a DPE possui 100 defensores públicos⁴⁸ (nove lotados no núcleo em Mossoró, que atende os municípios de Mossoró, Serra do Mel e Governador Dix-

⁴³ Considerou a renda de até três salários-mínimos a partir de dados do Censo.

⁴⁴ Os dados estão disponíveis em: <http://146.190.172.119/defensometro/>.

⁴⁵ No ano de 2024, o Ministério da Justiça e Segurança Pública lançou o Plano Nacional Defensoria Pública em Todos os Cantos, com o objetivo de expandir os serviços do órgão pelo país. O plano conta com três eixos: primeiro trata da universalização, por meio da criação de pontos de atendimentos comunitários e unidades para áreas remotas; o segundo prevê a expansão dos serviços da Defensoria Itinerante; e o terceiro é direcionado especificamente aos grupos em situação de vulnerabilidade. As informações estão disponíveis no link <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/lewandowski-assina-plano-defensoria-em-todos-os-cantos-com-investimento-inicial-de-r-65-milhoes>.

⁴⁶ Para fins comparativos, o Poder Judiciário conta com 18.152 membros – entre juízes, desembargadores e ministros - e o Ministério Público tem 13.185 membros - promotores e procuradores (Esteves et al, 2024).

⁴⁷ O Ministério Público conta com 37.564 servidores e o Poder Judiciário com 232.898 servidores (Esteves et al, 2024).

⁴⁸ A Lei Complementar n.º 761/2024 criou mais 15 cargos de defensores no quadro da DPE do RN. O site oficial da instituição menciona 104 Defensores Públicos.

Sept Rosado⁴⁹), 116 servidores, todos extraquadros, 109 residentes de pós-graduação e 149 estagiários (Esteves et al, 2024). Além da sede administrativa, a DPE no RN conta com 40 Núcleos (o de Natal conta com 3 anexos) e alguns núcleos especializados⁵⁰.

Com vistas à redução do número de pessoas sem cobertura, o Conselho Superior da DPE emitiu a Resolução n.º 47/2013 estabeleceu que a criação de novos núcleos deverá observar os critérios de: a) demanda social; b) existência de estrutura física; c) visibilidade da atuação institucional; e d) existência de pessoas interessadas.

A Defensoria Pública no Rio Grande do Norte foi instituída pela Lei Complementar n.º 251, de 7 de julho de 2003. Sua estrutura compreende os órgãos de Administração Superior, os órgãos instrumentais-administrativos e os Núcleos Especializados e os Núcleos Regionais. Recentemente, a Lei Complementar n.º 735/2023 criou diversos órgãos auxiliares da Defensoria Pública, como coordenadoria de Tecnologia da Informação, coordenadoria de orçamento e contabilidade, de licitações, de engenharia, arquitetura e projetos, entre outras.

Como critério de elegibilidade para os serviços, a DPE do RN considera os seguintes parâmetros: a) renda mensal inferior a dois salários-mínimos; e b) pertencer a família cuja renda per capita não seja superior a um salário-mínimo mensal. Caso a renda ultrapasse esses valores, ainda é possível obter os serviços com a demonstração de despesas mensais com bens e serviços essenciais que comprometam seu sustento (Resolução 14/2010 da DPE no RN). Por fim, para mulheres vítimas de violência doméstica independe de renda. Também é possível que pessoas jurídicas sejam atendidas, desde que não possuam fins lucrativos, e indivíduos que integram grupos sociais vulneráveis quando a pretensão estiver relacionada à situação de vulnerabilidade.

Para garantir a estrutura e manutenção da instituição, a Lei n.º 8.815/2006 criou o Fundo de Manutenção e Aparelhamento da Defensoria (FUMADEP). As receitas são constituídas pelas verbas honorárias de sucumbência, dotações orçamentárias, créditos adicionais, recursos de convênios, contratos e acordos celebrados, doações, subvenções, auxílios e contribuições, saldos de exercícios financeiros e outras destinadas a essa finalidade.

⁴⁹ São quatro defensores com atuação criminal e cinco com atuação em causas cíveis.

⁵⁰ Núcleo de Atendimento à Pessoa Idosa e Pessoa com Deficiência, Núcleo de Defesa dos Grupos Sociais Vulneráveis e da População de Rua, Núcleo de Direitos Humanos, Cidadania e Inclusão Social, Núcleo de Defesa da Mulher Vítima de Violência Doméstica e Familiar, Núcleo de Tratamento Extrajudicial de Conflitos, Núcleo de Educação em Direitos, Núcleo de Atuação Estratégica e Execução de Honorários, Núcleo de Defesa da Criança e do Adolescente, Núcleo de Recursos Cíveis, Núcleo de Defesa do Consumidor, Núcleo de Tutelas Coletivas, Núcleo de Demandas da Saúde, Núcleo de Execução Penal, Núcleo de Recursos Criminais, Núcleo de Assistência aos Presos Provisórios e seus Familiares, Núcleo de Acompanhamento Processual Cível (Natal), Núcleo de Gestão do Primeiro Atendimento Cível (Natal), Núcleo de Gestão do Primeiro Atendimento Cível (Mossoró), Núcleo de Gestão do Primeiro Atendimento Cível (Parnamirim), Núcleo de Defesa Criminal (Natal), Núcleo de Defesa Criminal (Mossoró), Núcleo de Defesa Criminal (Parnamirim) e Núcleo de Assistência às Vítimas (Natal).

Quanto aos repasses orçamentários referentes ao ano de 2023, apenas 0,24% do orçamento fiscal das unidades federativas foi destinado à Defensoria Pública. A maior parte desse recurso, no entanto, foi utilizado para custear a folha de pagamento, sendo que as despesas com investimentos são diminutas. No RN, o percentual foi de 0,98% do orçamento fiscal (Esteves et al, 2024).

No Rio Grande do Norte, as despesas da DPE para o exercício de 2024 foram distribuídas da seguinte forma: R\$ 68.488.703,60 com pessoal; R\$ 27.054.268,89 com despesas de manutenção e funcionamento; e R\$ 6.206.279,18 com manutenção de núcleos de atendimento ao público. Os valores destinados ao aparelhamento e modernização foram da ordem de R\$ 427.976,80 e para campanhas e programas de direitos somaram R\$ 26.024,51⁵¹.

Apesar de relevância constitucional, a Defensoria Pública ainda enfrenta desafios significativos, sobretudo quanto à insuficiência orçamentária e do quadro de servidores. Quer dizer, ainda que todo o arcabouço legal aponte para um protagonismo da Defensoria Pública, na prática a instituição não consegue imprimir atuação eficaz em todas as suas atividades-fim, o que demonstra a necessidade de um olhar mais acurado para aparelhar a instituição.

Quanto à tendência de virtualização, Esteves et al (2024) destacam o aumento de atendimento remoto ao público a partir de 2020, impulsionado pela pandemia. Para os serviços internos, destaca-se a utilização dos sistemas eletrônicos Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e Solução Avançada em Atendimento de Referência (SOLAR)⁵², além do investimento de algumas Defensoria estaduais no desenvolvimento de sistemas de Inteligência Artificial, embora no RN não tenha nenhum projeto dessa natureza.

Com a finalidade de obter mais informações sobre o funcionamento do núcleo da Defensoria em Mossoró, foi protocolado, via eSIC, um ofício direcionado ao Defensor Público Geral solicitando informações sobre a quantidade de audiências e atendimentos realizados, o perfil dos assistidos atendidos e se havia triagem sobre acesso à *internet* por parte dos assistidos (Anexo I).

A resposta ao ofício permitiu a obtenção dos seguintes dados: o núcleo de Mossoró conta com quatro Defensores com atribuições na área criminal e cinco Defensores na área cível. Durante os anos de 2023 e 2024, foram realizadas 6.025 audiências (sendo 3.267 audiências criminais e 2.758 audiências cíveis). No mesmo período, foram realizados 11.526 atendimentos, entre atendimentos iniciais, retornos e orientação jurídica. Apesar de solicitado, não foram

⁵¹ Dados disponíveis no portal da transparência do estado do Rio Grande do Norte.

⁵² O sistema SOLAR foi criado pela Diretoria de Tecnologia da Defensoria Pública do Tocantins e foi cedido a diversas defensorias no país. Começou a ser executado na DPE do RN em meados de 2022 (Defensoria..., 2019).

fornecidos dados sobre o perfil da população atendida, mas foi informado que a ficha de atendimento inclui perguntas sobre acesso à *internet*, bem como o interesse na adoção do programa “Juízo 100% digital”.

Essa informação demonstra uma alta atuação no campo judicial, com uma leve predominância na área criminal. Isso pode estar relacionado ao contingente de audiências acumuladas no período da pandemia e ainda à realização de audiências de custódia. Em números, uma média de aproximadamente vinte e oito audiências por defensor por mês. Quando fragmentada, uma média de trinta e quatro audiências por mês por defensoria criminal e aproximadamente vinte e três audiências por mês por defensor cível.

Os dados revelam uma instituição ainda em processo de consolidação. Apesar da importância constitucional dada ao modelo de Defensoria Pública, o núcleo de Mossoró e, mais amplamente, a Defensoria estadual conta com pouco prestígio na definição da agenda orçamentária. Isso faz emergir um cenário de alta demanda, como é o caso de Mossoró, e poucos servidores.

A ausência de dados precisos sobre o perfil da população efetivamente atendida limita a análise de características do público-alvo no núcleo de Mossoró. Informações mais detalhadas permitiriam conhecer de maneira aprofundada qual o perfil dos assistidos, para além de critérios generalistas de elegibilidade, de forma que a análise sobre as entrevistas poderia ser mais bem direcionada. É uma limitação da pesquisa que pode ser incrementada em estudos futuros.

A concretização de um modelo inclusivo e plural de acesso à justiça, como aqui defendido, passa pelo fortalecimento do modelo de assistência jurídica e, consequentemente, da instituição Defensoria Pública. No Brasil, esse cenário é problemático, de forma que o órgão pode enfrentar dificuldades para implementar a própria representação jurídica dos vulneráveis. O cumprimento de sua missão constitucional é limitado pelo componente orçamentário e estrutural.

Essa performance institucional pode comprometer sua expansão e qualidade na atuação multiondas, agravando contextos de desigualdades e de demanda suprimida por direitos não reconhecidos. Esse cenário é ainda mais problemático quando se pensa no acesso tecnológico à justiça e o papel da instituição na eliminação de barreiras à inclusão dos vulneráveis digitais, como será explorado a seguir.

3 ACESSO TECNOLÓGICO À JUSTIÇA E A QUESTÃO DA VULNERABILIDADE DIGITAL

Nesta seção, busca-se mapear uma realocação conceitual do termo acesso à justiça sob as bases do que se denomina racionalidade tecnológica, a partir do advento da *internet* e de tecnologias disruptivas. Essa perspectiva permite desnudar a imbricação entre tecnologia, justiça e efetivação de direitos fundamentais, sobre o que se trabalhará a partir deste momento. Em seguida, trabalha-se com a categoria da vulnerabilidade digital, refletindo como demarcadores sociais podem ser agravados sob a virtualização.

3.1 A RACIONALIDADE TECNOLÓGICA⁵³ E SUAS IMPLICAÇÕES

É inviável dissociar a ideia de tecnologia do lugar onde esta se realiza, a sociedade. A compreensão clara dessa relação permite entender como performam as lógicas que alimentam o desenvolvimento desses conceitos. Quer dizer, como em uma condicionalidade recíproca permitem materializar novos espaços de organização social, especialmente ao funcionar como suporte material ou imaterial de realização das sociabilidades. O vínculo existente estabelece a noção de que a qualidade da apropriação da tecnologia é que permite enxergar seu potencial de provocar transformações sociais.

Apoiado em uma base marxista, Pinto (2005) desvincula a noção de neutralidade ao admitir que o conceito de mudança deve acompanhar a análise acerca dos produtos das invenções humanas. A expressão de necessidades como etapa predecessora àquilo que o ser humano produz dá a tônica de abandono da desvinculação dos processos históricos geradores, ou seja, o vincula ao contexto histórico em que está inserido ao incorporar seu caráter social. Nesse sentido, um primeiro elemento fundamental à compreensão da racionalidade tecnológica são as condições sociopolíticas e culturais compõem o caráter das invenções humanas.

Ao sinalizar a inadequação da ideia de impacto das tecnologias, Lévy (1996) as aponta como produtos de uma sociedade e uma cultura, em uma relação de condicionalidade e não de

⁵³ O conceito de racionalidade tecnológica está ligado às críticas de Herbert Marcuse e Max Horkheimer. Atrela-se à vertente da teoria crítica que analisa a estrutura social e desvela a ideologia liberal dos séculos XIX e XX que informa o seu funcionamento. Nesse aspecto, discussões sobre emancipação, dominação, condições de realização das sociabilidades e relações de produção são fundamentais nesses estudos. A ideia é desnudar como a tecnologia, contraditoriamente, conduz à manutenção de estruturas de poder e dominação existentes na sociedade capitalista. É importante mencionar que este trabalho, ao discutir a racionalidade tecnológica, não opera, necessariamente, sob as bases conceituais que lhe são próprias. Em verdade, o termo é usado apenas para qualificar como as tecnologias operam dependentes de variáveis sociais e históricas.

determinação. Isso porque as invenções humanas carregam em si um grau de estruturas imaginárias resultantes do meio em que foram produzidas, no qual confluem diferentes fatores, entre os quais o humano. Não se pode isolá-la por ser indispensável incorporar a dimensão dos valores sociais como condicionantes do desenvolvimento de projetos tecnológicos.

Pinto (2005) apresenta uma necessária distinção das categorias de “técnica” e “tecnologia”. Primeiro, a técnica, enquanto característica imanente da espécie humana, seria a capacidade inventiva de meios para resolução de problemas. Já a tecnologia seria uma exigência social que se vale das técnicas. Noutros termos, a tecnologia se apresenta como conceito mais orgânico, de processo social, que se vale das técnicas para implementar novas realizações.

Perceber a tecnologia como um processo social é também conferir-lhe o *status* de funcionar como lógica informativa, como um instrumento para consecução de fins, seja na instância de sua formulação ou mesmo na aplicação. McLuhan (1974) trata as criações humanas como extensões do seu próprio corpo, destacando que os próprios meios de comunicação seriam extensões dos sentidos humanos. Como o autor destaca, a relação técnica-tecnologia, já em outros momentos da história, espalhou e implementou novas perspectivas de organização social. O que dizer das primeiras comunidades a cultivar grãos? As técnicas de cultivo permitiram a determinadas comunidades a permanência em locais, diferente da vida nômade, bem como vantagens em relação a outros grupos que viviam da caça.

Atualmente, pode-se dizer que é impensável retroceder quanto ao estágio de desenvolvimento digital, especificamente no que diz respeito às Tecnologias da Informação e Comunicação. As práticas sociais, independentemente de serem as mais elementares ou não, já acompanham a incorporação dessas novas tecnologias, que se criam e se recriam a todo instante pela penetrabilidade dos efeitos do virtual. Fala-se em “sociedade da era digital”, “sociedade em rede”, “sociedade informacional” ou mesmo “sociedade virtual”. Essa diversidade de adjetivação, ao mesmo tempo complexa, provoca, primeiro, a discussão semântica do que sejam tecnologias bem como a sua externalidade social.

Castells (2003) denomina novo padrão sociotécnico o produto da relação entre *internet* e sociedade ou como esta tem o poder de apropriar, modificar e experimentar aquela. A *internet* é a base tecnológica sob a qual orbitam esses novos padrões. Quer dizer, não é a *internet* que os impôs, mas é ela que condicionou o seu funcionamento a partir da sua estrutura flexível e adaptável de comunicação. Em essência, a conceituação de bases científico-tecnológicas apresenta um modo de pensar muito específico de resposta a demandas e exigências sociais.

Três fatores principais contribuíram para isso, sobretudo considerando que a *internet* surgiu nos Estados Unidos. São eles: necessidade de flexibilização e globalização do capital e

do comércio, valores libertários de comunicação e a revolução da microeletrônica (Castells, 2003). O enfoque se volta para as características do meio, que exigiu que transformações fossem implementadas, talvez pela falência de antigas estruturas, permitindo abrir espaço para condições de desenvolvimento e difusão da *internet*.

Mais uma vez, as técnicas são instrumentais para a implementação de projetos tecnológicos, que carregam em si a racionalidade de processos sociais de convergências e divergências de diferentes atores e interesses. Sobre isso, mais interessante é redirecionar a lente de análise para seus usos e seus fins. Han (2019) chega a falar de controle psicopolítico, a partir da biopolítica de Foucault, para descrever como na sociedade digital o controle opera internamente, acessando o inconsciente social das massas. Mais do que como uma determinada técnica serve para resolução do problema, necessário perguntar por que, para que e para quem funciona.

Para responder ao questionamento de como a *internet* pode ser moldado por práticas sociais, Castells (2003) aborda como ela nasce a partir de projetos de interesses de determinados grupos, especificamente derivados da cultura militar e da cultura libertária dos anos 1960 nos Estados Unidos. O autor esclarece como o “sucesso” na implementação da cultura da *internet* derivou da interconexão entre a cultura tecnomeritocrática, hacker, comunitária virtual e empresarial. Juntas abriram espaço não só para desenvolvimento da *internet*, mas também para moldá-la. Esse ambiente correspondeu ao emprego de recursos públicos, de pesquisa científica e cultura libertária que se apresentou como favorável ao desenvolvimento tecnológico. Esse intercambiamento serviu para introjetar uma estruturação cultural muito particular. Com efeito, a *internet* representou uma importante técnica para a consecução de um processo tecnológico digital.

Distante de qualquer viés determinista, Lévy (1996) analisa como o movimento de virtualização afeta diferentes campos sociais, como a economia ou a inteligência. No ciberespaço as noções de interioridade e exterioridade se confundem, além dos limites entre público e privado. O autor trata de intensificados processos de virtualização. A virtualização dos corpos envolve a projeção virtual dos indivíduos, que permite explorar o que chama de telepresença. Também a virtualização dos textos, com a digitalização e o hipertexto, e a virtualização da inteligência, que dá lugar a uma visão de inteligência coletiva.

O ponto central da análise de Lévy (1996) é a concepção do virtual como um campo problemático, em que subjetivação e objetivação conversam em torno da desterritorialização, como um valor essencial dessa realidade. É nisso que se transforma também a economia no ciberespaço. Segundo o autor, o novo mercado consiste em “[...] um espaço de transação

qualitativamente diferente, no qual os papéis respectivos dos consumidores, dos produtores e dos intermediários se transformam profundamente” (Lévy, 1996, p.39). Isto é, a tensão entre os nós na rede permite uma constante atualização das suas próprias significações.

Destaca-se que a virtualidade corresponde menos a uma alteração dos padrões de comportamento das pessoas (sejam consumidores, sejam como demandantes do sistema judiciário) do que ao deslocamento do centro de valor destas e dos objetos. A cooperação dos atores é que é a espinha dorsal do sistema, seja consciente ou inconscientemente.

A exterioridade é uma característica do virtual. Por meio dela, se atualizam as próprias noções de individualidade e sociabilidade. Esses acontecimentos de atualização também funcionam como meio de interações sociais (Lévy, 1996). Logo, quando se direciona o olhar para o indivíduo-cliente é também percebê-lo como coprodutor da realidade virtual. O que vai, entretanto, levar ao tensionamento dessa ideia é a disposição desses agentes na estrutura tecnológica que corresponda a um projeto econômico-político de dominação.

Castells (2003) analisa a mudança da sociabilidade na *internet* como um reflexo da transformação da própria sociabilidade na sociedade. Segundo o autor, o grande ponto de virada de chave foi a rede como uma forma fundamental de sociabilidade, local onde se organizam as interações.

A *internet* é o suporte para o desenvolvimento desse padrão de sociabilidade que já se desenvolve por outros fatores ligados ao contexto socioespacial dos indivíduos. Para Han (2019) uma das características é a efemeridade, razão pela qual os laços políticos e coletivos são instáveis. A sociabilidade de rede corresponde a uma centralidade do indivíduo e uma fragmentação dos laços sociais. Essa perspectiva afeta igualmente a comunicação.

Por ser a comunicação essencial à espécie humana, a *internet* enquanto fonte de comunicação que usa uma estrutura específica, transformou a contemporaneidade (Castells, 2003). Essa é também uma de suas implicações sociais. A conexão entre diferentes nós, que formam a rede mundial de computadores, permite a conexão simultânea de muitos para muitos. O suporte tecnológico, então, deu nova valoração à informação, que passa a ser vista como uma nova commodity.

Castells (1999) propõe o conceito de paradigma informacional para se referir a uma nova cultura material que privilegia a informação, qualificado pela aplicação dessas informações para a geração de conhecimento. Para o autor, esse paradigma leva a uma nova organização social e do mercado, dependente da informação, principalmente visualizando um nível de integração global. A principal fonte é o indivíduo a partir do processo de dataficação.

Outro aspecto relevante é como o suporte virtual possibilita um maior fluxo de dados e seu tratamento em menor tempo. Esse fenômeno é conhecido como *Big Data* e se caracteriza pelo conjunto de cinco Vs: volume, velocidade, variedade, veracidade e valor (Lara, 2019). A matéria-prima, a informação, também assume essa feição pelas aplicações dessas tecnologias de processamento de grande volume de dados.

Autores como Lara (2019) exploram uma contradição desses sistemas: nasceram a partir da ideia de universalidade e liberdade, mas atuam sob uma base de controle social e desigualdade na apropriação. O autor nomina como *Power Players* os agentes que catalisam o controle de ferramentas tecnológicas e que, portanto, instrumentalizam as técnicas para moldá-las a determinados projetos. Constituem-se, assim, como formas de controle social sobre os indivíduos.

Lara (2019) trata dessa relação a partir do fenômeno do *Big Data*. Para ele, a utilização de algoritmos de forma convergente ao mercado corresponde a um projeto econômico do capitalismo neoliberal⁵⁴, que atua como nova forma de opressão. A ideia de autodeterminação virtual colocaria em polos opostos os que têm conhecimento de programação e aqueles que nada sabem sobre isso. Esse *know-how* tecnológico define, nessa perspectiva, a ação opressiva pelo uso que se confere à tecnologia. Seriam três os instrumentos para o domínio tecnológico. Primeiro, a alteração na percepção de tempo, pela simultaneidade impulsionada na velocidade do virtual; os parâmetros técnicos e de precificação globais interferindo no regional; e o fluxo de informações que se superpõe ao fluxo de matéria (Lara, 2019).

A captura de processos tecnológicos ou mesmo a corrida pelo domínio tecnológico também é tratada por Castells. Para o autor, “[...] a elasticidade da *internet* a torna particularmente suscetível a intensificar as tendências contraditórias presentes em nosso mundo” (Castells, 2003, p.12). Como dito, o ciberespaço é um horizonte semântico móvel, em que a produção de atualizações pela tensão entre os atores na rede é que vai direcionar suas condicionantes. Porém, a *internet* foi mesmo desenhada para ser excludente ou não universal? Seja sua camada física ou ainda a camada de conteúdo.

⁵⁴ Lima (2019) articula os conceitos de governamentabilidade e biopolítica de Michel Foucault e o conceito de estado de exceção de Giorgio Agamben para explicar como o Poder Judiciário é atravessado por uma racionalidade neoliberal. O liberalismo é qualificado como uma estrutura de governo que tem o propósito de ser menos interventiva e se utiliza da figura do mercado para a regulação social. Por outro lado, o neoliberalismo (o autor aborda duas formas específica: o alemão e o americano) é caracterizado como um movimento de reordenação da governamentabilidade neoliberal, marcado pela concorrencialização da vida e a generalização do mercado e do sujeito de mercado. Como o autor destaca, a tecnologia neoliberal produz ativamente instituições e sujeitos. O liberalismo, tampouco o neoliberalismo, não se reduz à figura do estado mínimo.

O grande argumento que fundamenta essa crítica é a ideia da supremacia de grandes conglomerados, que gera uma dependência periférica em relação àqueles que ficam sujeitos à intermediação no acesso. De fato, o acesso à *internet* está condicionado à intermediação de terceiros. A problemática é que, geralmente, ocorre a desvinculação do desenho das redes das práticas sociais. Quer dizer, alguns poucos atores podem definir o funcionamento da *internet*, enquanto outros apenas podem submeter-se.

Em síntese, a racionalidade tecnológica se define pela maleabilidade da tecnologia ante as condições sociopolíticas e culturais da sua produção, diante do que se constituem como lógica informativa de determinada ideologia. Isso para além de ser suporte material e imaterial para orbitarem novas sociabilidades e formas de comunicação. Em outros termos, diz respeito à forma de se pensar a tecnologia como um processo social. Extraí-la depende da verificação do contexto social que a alimenta. Por essa razão é fundada em uma lógica informativa, ou seja, não cede lugar a uma neutralidade discursiva. Essa racionalidade, então, mais faz referência à forma de apropriação tecnológica, que pode dar azo à continuidade de modelos de dominação e controle ou como modelo emancipatório.

A partir disso, é possível considerar as mudanças na formação e representação da concepção mais ampliada de acesso à justiça. A essencialidade do virtual como suporte, no qual o humano passa a ser a própria fonte da informação, em que a tênue divisão entre *online* e *offline* quase desaparece, leva ao campo problemático a própria ideia de justiça e de distributividade. Nos subtópicos seguintes, serão explorados diferentes comportamentos do que se nomeia como acesso tecnológico à justiça, sem a pretensão de esgotar o tema.

3.2 ACESSO TECNOLÓGICO À JUSTIÇA COMO UMA NOVA ONDA RENOVATÓRIA

Esta subseção discute como o suporte tecnológico não só se configura como um espaço em que se desenvolve a comunicação pública e daí surgem novas conflituosidades, mas como condiciona a promoção de acréscimo às necessidades fundamentais do ser humano. Daí se destacam métodos virtuais para resolução de conflitos, a tecnologia digital como suporte para tomada de decisão, além da percepção da legitimidade social e política dos tribunais e na comunicação jurídica, tudo isso a compor o conceito de acesso tecnológico à justiça.

A perspectiva tecnológica é emergente dentro dos sistemas de justiça. Uma nova pesquisa global sobre acesso à justiça do *Global Access to Justice Project*, que tem por objetivo pesquisar soluções aos problemas de acesso à justiça em diferentes países do mundo, destaca as iniciativas promissoras e novas tecnologias digitais como sexta onda de acesso à justiça. O

projeto é coordenado pelos professores Alan Paterson, Bryan Garth, Cleber Francisco Alves (Universidade Federal Fluminense), Diogo Esteves (Universidade Federal Fluminense) e Earl Johnson Junior (Global...,2025b).

Mesmo que ainda não se tenha dados consolidados sobre o Brasil no âmbito geral, a pesquisa trouxe importantes reflexões sobre os impactos do Covid-19 nos sistemas de justiça em todo o mundo. Os dados destacam como o período pandêmico acelerou o uso de tecnologias digitais pelos tribunais, como a adoção de audiências por vídeo conferência, a adoção de sistemas digitais para tramitação processual, o uso de celular para comunicação, entre outros (Global...,2025a). O que importa destaca nesse contexto é que, efetivamente, a implementação de sistemas tecnológicos tem sido uma crescente pelos sistemas de justiça em todo o mundo, o que tem contribuído para pensar e repensar que novos obstáculos surgem ao acesso à justiça.

Em primeiro lugar, o ambiente virtual opera em um fluxo contínuo entre exterioridade e interioridade (Lévy, 1996). Isso leva a problematizar que a forma de percepção dos conflitos e o seu tratamento é conduzida a um campo problemático de apreensão ontológica, o que significa dizer que podem a todo instante se rearranjar e, inclusive, se acoplar a outros elementos.

Apesar de a sociabilidade estar fundada no individualismo, para Castells (2003), a sociedade caminha para estabelecer um novo padrão que seria representado pela sociedade de rede. Justamente aqui reside a inflexão, pois o movimento de exteriorização do indivíduo mais se direciona para uma publicização de suas necessidades. Isso em dois sentidos: só podem ser atendidas considerando o outro, principalmente pela atividade de intermediação, e estão estritamente relacionadas com a coletividade.

Aqui entram duas observações interessantes: o conflito como elemento de mudança social e pessoal e como demarcador de identidade coletiva e individual (Deutsch, 2004). Trata, assim, de percebê-los como condições intercambiáveis de antropologias, linguagem e história. Em outros termos, os conflitos criam na mesma proporção em que ultimam relações, possibilidades de satisfação de interesses e dimensões sociais.

Ainda sob a virtualização, a conflituosidade social atua sob a lógica de estruturas multiculturais de referências (Castells, 1999). Os fundamentos tecnológicos são globalizantes, pelo envolvimento de diversos sujeitos e organização de diversas partes do mundo. Funcionar sob essa premissa é dizer que o conflito transpõe fronteiras nacionais, em que os interesses de terceiros, o ambiente em que ocorrem, as relações prévias e as consequências podem ser ubíquas e refletirem fatores culturais distintos. A operacionalização disso pode envolver também a

flexibilização de conceitos e estruturas. A capacidade reflexiva e inventiva do conflito vai ser expandida por uma interrelação de elementos mais robusta e complexa no tempo e no espaço.

Por outro lado, redireciona os próprios interesses em conflitos e a percepção sobre eles. Qualitativamente, é a mudança nas noções de simultaneidade, tratada como instrumento de domínio tecnológico por Lara (2019). As respostas, para serem acessíveis e justas, devem vir muito mais rápidas ou quase simultâneas. Há uma dobra que modifica toda a ideia de percepção do conflito.

Soler (2014) contribui para a compreensão da noção de incompatibilidade e de percepção. A primeira estaria relacionada à impossibilidade de satisfação mútua dos interesses dos atores e a segunda diz respeito às filtragens sobre as leituras da realidade de cada um dos indivíduos. Afinal, que isso importa? Pelo menos em duas dimensões: o acesso à justiça enquanto percepção, reivindicação e participação na efetivação de direitos é afetado pelo acoplamento de perspectivas multiculturais, pela transnacionalidade principalmente, e pela simultaneidade e instantaneidade do virtual. Como? Principalmente ao friccionar e gerar novas figuras sociais, expressa pela virtualização da pessoa.

A institucionalização de pautas de direitos ante a virtualidade também passa por conferir a devida dimensão coletiva. É entender como a gestão de conflitos deve partir de abordagens que consideram a interconexão das estratégias e dos participantes por sua própria inserção ou não no universo digital, o que gera o debate da vulnerabilidade digital, que será abordado adiante. Em outras palavras, o virtual também afeta o olhar sobre a utilidade e inutilidade das estratégias, os recursos físicos e intelectuais dos quais dispõem os atores e os valores a serem a lente de enxergar a situação.

Numa outra perspectiva, também desloca o centro de gravidade no qual orbitam os direitos fundamentais. Isso altera a lógica de problemas percebidos e conflitos externados, por modificar a forma de atender às necessidades legais, pela influência mútua do Estado sobre as tecnologias, além da introdução de novos atores e de formas de poder (Martins; Costa, 2022).

A virtualização não diz respeito somente a uma mudança no diálogo constitucional, que passaria a experimentar a digitalização de suas práticas, mas também envolve disputas pelo significado constitucional. É assim que os atores privados das redes, sobretudo os grandes monopólios, desempenham um papel significativo na fixação dos arranjos constitucionais. O produto e, portanto, as contramedidas dependem da resistência dos antigos quadros e conformações diante da pressão por inovação no âmbito constitucional.

A partir da compreensão dos direitos humanos fundamentais enquanto fenômenos relacionais, pode-se identificar variáveis políticas, sociais, culturais, econômicas e jurídicas que

influenciam sua concretização (Herrera Flores, 2009). A ruptura com a ideia de uniformização desnuda as lógicas culturais e ideológicas que performam para a justificação da implementação desses direitos. Mas o que isso diz, afinal? Em um primeiro momento, diz que as bases teóricas de realização desses direitos podem ser orientadas pela racionalidade dos desenhos tecnológicos.

Segundo Herrera Flores (2009), a cultura da relação revela que as condições de realização nunca são dadas, o que permite percebê-las em um complexo de lutas ideológicas. Todavia, há um problema: o condicionamento dos sentidos constitucionais pelos padrões de ideologias que passam a capturar também as instâncias tecnológicas digitais. Isso quer dizer, noutro modo, a possibilidade de mera repetibilidade de estruturas de dominação já existentes, apenas potencializada pelas características do virtual.

Ao lado do potencial democrático das redes, Castells (2003) explora a ciberbalcanização, a partir da flexibilização da sociabilidade, o que se constitui como o declínio no engajamento cívico. Logo, o uso das redes como instrumentos de participação popular, ao lado da abertura e do alcance, pode significar mais uma mediatização da política, em que ocorre um pseudofluxo de informações com a diferença de que o ruído dessa comunicação pública é o seu suporte material.

Além da conscientização sobre os próprios direitos, necessário incrementar o conhecimento público acerca do funcionamento da tecnologia digital. A compreensão por trás do funcionamento dos algoritmos, das abordagens de Inteligência Artificial (IA) ou de técnicas mais básicas permite avançar na construção do debate público participativo e não funcione apenas como mero reproduzidor de tradicionais desigualdades.

Apesar das críticas, Susskind (2019) destaca o potencial de os tribunais *online* suprirem deficiências verificadas nos tribunais tradicionais. Essas deficiências são exemplificadas com os custos operacionais e celeridade processual. O autor adota uma posição um tanto quanto utilitarista para justificar que o resultado que as pessoas esperam das cortes - a justiça - pode ser alcançado em maior medida pelos tribunais online. O mais importante é que demonstra não uma mera informatização dos processos, mas uma mudança no Direito e no sistema judicial.

As transformações sociopolíticas, culturais e econômicas em curso e em constante atualização que envolvem as TICs promovem um jogo ininterrupto de rupturas na realidade constitucional. A mudança nesse espaço de realização sociopolítica interfere, de fato, na construção constitucional, principalmente quanto ao engajamento e identidade constitucional da sociedade.

Ademais, a tecnologia digital tende a sobrepor as figuras do jurisdicionado e do usuário e abre espaço para que a prestação jurisdicional modifique as premissas lógicas de sua organização para focar na experiência do usuário. Aqui os serviços digitais são incorporados com vistas ao aprimoramento da prestação jurisdicional. Essa conjugação, ainda que em expansão, tem sido balizada pela preocupação com potencial de vieses dos algoritmos e a possibilidade de as subjetividades advindas atuarem como elementos discriminadores (Do Valle, 2024). O fundamento é, então, a utilização dos mecanismos tecnológicos digitais na intermediação da relação entre justiça e usuários, na qual a compreensibilidade é fator fundamental.

Uma das necessárias reformas apontadas por Cappelletti e Garth (1988), quanto aos problemas detectados relativos ao acesso à justiça, seria a dita simplificação do Direito em oposição a uma postura jurídica hermética. Essa simplificação estaria fundada em dois enfoques: simplificação de procedimento e a compreensibilidade das leis. Apesar de apontarem o risco de que a pressão por inovação possa, em certa medida, subverter o que seria um procedimento justo, tal reconhecimento é apenas uma alerta que não afasta a observação de que as reformas estão traçadas a problemas sociais e políticos.

Pode-se entender que existe um ponto de tensão entre a acessibilidade, os custos políticos e sociais dessas medidas e a fricção da tecnologia sobre a forma de comunicação. Quer dizer, a própria noção de legitimidade passa a admitir outras variáveis, as quais contrastam com quaisquer tentativas de legalidade pela ocultação da lei numa estrutura de valores baseadas no conhecimento técnico como autorizador de participação nos espaços públicos.

A compreensão se potencializa como uma necessidade legal e como uma vertente lógica do acesso pela necessidade de justificação pública ou mesmo de prestação de contas. É aqui que agem as tecnologias digitais. Deslocam os monopólios da comunicação para novos centros – não menos monopólios – não tradicionais, com os quais deve dialogar a partir de um modo específico de leitura das exigências sociais.

De igual modo, a simplificação também permite o uso dos remédios jurídicos (Cappelletti; Garth, 1988). Para além dos remédios processuais, também envolve a reivindicação perante outros espaços de efetivação de direitos. Os instrumentos podem ser vistos como meios para a consecução de prestação justa e equânime, de forma que a sua “acessibilidade” serve para fundamentar a sua resposta. Logo, meios e fins se confundem quanto à necessidade de ampliação e participação.

Iniciativas dessa espécie podem ser elencadas. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) lançou, no ano de 2023, o Pacto Nacional do Judiciário pela linguagem simples. O documento

objetiva o estabelecimento de compromissos com vistas a incentivar o uso de linguagem simples, direta e compreensível nas decisões e comunicações dos Tribunais, além da adoção de formas de inclusão como a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e autodescrição (Brasil, 2023a).

O pacto envolve cinco eixos de implementação: (1) simplificação da linguagem nos documentos; (2) comunicações breves; (3) educação, conscientização e capacitação; (4) tecnologia da informação; e (5) articulação interinstitucional e social (Brasil, 2023a). Os eixos são correspondentes orientativos de adoção pela magistratura nacional. Segundo essas diretrizes, o gabinete do Ministro Rogério Schietti Cruz, do STJ, emitiu a orientação 01/24, que institui orientações para a redação de documentos no gabinete. O documento prevê a busca por clareza e concisão da linguagem e a simplificação da estrutura dos votos, além da dispensa da leitura de partes outras que não a razão principal da decisão nas sessões de julgamento.

A Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, dispõe sobre a informatização do processo judicial, admitindo o uso de meios eletrônicos para o processamento de demandas judiciais. Além disso, previu a criação do Diário da Justiça eletrônico para a comunicação eletrônica dos atos processuais. A lei, em seu art. 14, estabeleceu que os sistemas dos tribunais preferencialmente devem adotar código aberto e acessíveis e serem padronizados (Brasil, 2006).

No ano de 2008, o CNJ editou a Portaria n. 361/2008, pelo então presidente Ministro Gilmar Mendes, que criou o Comitê Nacional de Gestão de Sistemas Informatizados do Poder Judiciário. O comitê tinha o propósito de mapear a rede informatizada do Judiciário e apresentar sugestões para padronização. A partir daí, o CNJ publicou as Resoluções n. 121/2010 e 185/2013. A primeira tratou sobre a disponibilização de dados processuais na *internet*. A segunda instituiu o sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), que foi alterada posteriormente pela Resolução n. 320/2020 para a inclusão de um sistema PJe exclusivo para as corregedorias (Brasil, 2010a; Brasil, 2013).

Posteriormente, a Lei n. 13.105/2015 (Código de Processo Civil – CPC) ampliou as possibilidades de utilização da tecnologia digitais em processos judiciais. Para além da previsão da comunicação processual eletrônica, a prática de atos processuais por meio eletrônico – que agora pode ocorrer até as 24 horas do último dia do prazo, a utilização de documentos eletrônicos, domicílio eletrônico, o CPC se mostrou como um instrumento de fortalecimento do desenvolvimento de práticas tecnológicas no âmbito judicial.

Mais tarde, a Resolução n. 345/2020 do CNJ, já no contexto da pandemia da Covid-19, criou a figura do “Juízo 100% digital”, no qual todos os atos processuais são praticados

exclusivamente por meio eletrônico. Após isso, a Resolução n. 372/2021 – alterada pela Resolução n. 378/2021 - instituiu a plataforma de videoconferência “balcão virtual”, a ser disponibilizada por cada tribunal para prestar atendimento pelas unidades judiciárias.

Entre os anos 2020 e 2021 é possível visualizar um aumento significativo de regulamentações, por parte do CNJ, sobre a virtualização da prestação jurisdicional. Não por outro motivo, mas a pandemia do Covid-19 acelerou o processo de digitalização dos tribunais. Diante das medidas restritivas, que impossibilitaram o comparecimento físico aos tribunais, as medidas de virtualização se mostraram inadiáveis.

Outra importante iniciativa no período foi a criação, pela Resolução n. 385/2021 do CNJ, alterada posteriormente pela Resolução n. 398/2021, dos “Núcleos de Justiça 4.0”. São núcleos de funcionamento inteiramente remotos nos quais tramitam exclusivamente processos que aderem ao “Juízo 100% digital”, em que todos os atos são realizados virtualmente. A adesão depende da anuência prévia das partes.

Para além disso, sistemas de pesquisas patrimoniais estão cada vez mais presentes nas rotinas dos processos judiciais. Mais recente, o CNJ lançou o Sistema Nacional de Investigação Patrimonial e Recuperação de Ativos (Sniper) destinado a identificar relações de interesses entre pessoas físicas e jurídicas por meio do cruzamento de dados da Receita Federal, Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Controladoria-Geral da União, Agência Nacional de Aviação Civil, Tribunal Marítimo, CNJ, Sisbajud e Infojud.

Mais recentemente, a partir da experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, a Justiça do Trabalho, por meio do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) lançou a ferramenta Exe-PJe. O sistema visa centralizar informações referentes às execuções trabalhistas permitindo a otimização do fluxo dessas informações.

A Resolução n.º 332/2020 do CNJ instituiu a plataforma Sinapses como um banco nacional de armazenamento, treinamento e distribuição de modelos de IA para o Poder Judiciário. Segundo os dados disponibilizados, existem 111 projetos de IA em uso e desenvolvimento nos diferentes tribunais brasileiros. Dentre esses modelos, são mais conhecidos o Victor (STF), Rafa (STF); VitoriIA (STF); Athos (STJ); e Bem-te-vi (TST). São ferramentas que permitem a classificação de processos, checagem de tempestividade e admissibilidade recursal, além do auxílio na confecção dos votos (Brasil, 2025).

A Advocacia-Geral da União (AGU) adota o gerenciador de documentos eletrônicos SAPIENS que apoia a produção jurídica do órgão, no processo de tomada de decisão e elaboração de documentos. O modelo foi substituído, no ano de 2020, por uma versão

melhorada denominada Super Sapiens. Já em 2023 iniciou a implementação de um assistente de IA que tem por base o GPT-4 (Advocacia..., 2024).

No ano de 2024, a Defensoria Pública do Rio Grande do Sul (DPE/RS) adotou o Serpro Multicloud, que inclui modelos de IA. A implementação está relacionada aos processos de acesso a medicamentos essenciais, funcionando como suporte na análise documental e produção de petições, além de um gravador de audiência com IA, que geram resumos e indicam teses jurídicas e um Chat relacionado ao trabalho da Defensoria (Defensoria..., 2024).

Também as vias de resolução de controvérsias incorporaram metodologias de virtualização, como os *Online Dispute Resolution* (ODRs). Moulin (2021) caracteriza os ODRs como modelos de *software* surgidos a partir da década de 1990, após a popularização do comércio na *internet*, que auxiliam a tomada de decisão quanto ao resultado de um conflito. Inicialmente, essas plataformas online estavam vinculadas às atividades de empresas privadas no comércio eletrônico, no tratamento de reclamações de consumidores. A partir disso, consolidaram-se como ferramentas para facilitar o contato entre fornecedor e consumidor na relação de consumo de maneira mais ágil e prática.

É comum, na literatura especializada, a divisão dos ODRs em quatro modalidades. São elas: (I) sistema de reivindicação financeira; (II) sistema de arbitragem online; (III) serviços de ouvidoria; e (IV) sistemas de mediação online (Maiolino; Timm, 2020). As possibilidades de aplicação dos ODRs são variadas, sendo certo que envolvem, como propósito maior, o gerenciamento da comunicação entre as partes⁵⁵.

No ano de 2013, a União Europeia (UE) editou o Regulamento n. 524/2013 para a criação de uma plataforma de ODR em nível europeu. O regulamento previu a criação pela Comissão do Parlamento Europeu da plataforma que se destinaria a facilitar a resolução de disputas online entre consumidores e fornecedores residentes na região de forma simples, de baixo custo e rápida, na forma do seu art. 1º.

O relatório da Comissão Europeia sobre a aplicação do referido regulamento destacou o lançamento da plataforma de *Alternative and Online Dispute Resolution* ou Resolução de Litígios em Linha (RLL). Segundo o relatório, entre os anos de 2017 e 2018, cerca de 42% dos

⁵⁵ Os diferentes usos conferidos a esses sistemas podem ser facilmente visualizados na prática. Um primeiro caso seria a contratação pelo *eBay* do *SquareTrade* já no ano de 1996. O sistema consiste em uma plataforma interna que intermedeia o contato entre usuários e fornecedores, que apesar de gratuito, pode envolver um mediador profissional, caso as partes solicitem e paguem uma taxa. No mesmo período, também foi lançada a *Cybersettle*, que permite que a resolução das disputas se dê de forma confidencial. Segundo dados da própria plataforma, cerca de US\$ 3 trilhões são liquidados por meio de negociação financeira anualmente nos Estados Unidos. Essas informações estão disponíveis no link <https://www.cybersettle.com/>.

120.000 litígios registrados foram solucionados diretamente entre partes envolvidas (Comissão..., 2019).

No Brasil, o Decreto n. 8.573 de 2015 criou o “consumidor.gov”. A plataforma para solução de conflitos de consumo, que já contabiliza 7.990.579 reclamações finalizadas, 5.606.677 usuários cadastrados e 1.411 empresas participantes (Brasil, 2025).

Em 2015, o Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro (TJRJ) lançou um aplicativo de celular que faz parte do Projeto de Conciliação Pré-Processual. Com 30 empresas cadastradas, o projeto tem o objetivo de estimular a desjudicialização de litígios, contribuindo para a redução da taxa de casos judicializados⁵⁶.

Ainda no âmbito do Judiciário nacional, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Emenda n. 2, de março de 2016, à Resolução n. 125/2010/CNJ previu a criação do Sistema de Mediação e Conciliação Digital para atuação pré-processual a partir da adesão de cada tribunal. A previsão foi revogada pela Resolução n. 390/2021 do CNJ, que extinguiu as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que estavam inoperáveis.

Mais tarde, a Resolução n. 370, de 28 de janeiro de 2021, do CNJ, instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário. Apesar de não tratar expressamente dos ODRs, a resolução, de maneira geral, traçou diretrizes para a implementação de iniciativas de TICs nos tribunais, exigindo a adoção de Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) pelos órgãos.

Os ODRs estão fortemente vinculados aos *Alternative Dispute Resolution* (ADR), sendo plataformas que facilitam o desenvolvimento desses métodos. Todavia, algumas observações devem ser feitas. A importância da informação e a possibilidade de perfilização do perfil do consumidor, pelo cruzamento de dados, pode transformar as plataformas em não mais facilitadores de métodos de ADRs, mas como corpo vivo de instrumentos negociais de conflitos pela personalização da experiência do usuário na rede.

Cada vez mais se usam algoritmos de avaliação e monitoração do comportamento dos usuários nas redes. Um caso recente envolve a empresa *Amazon*, acusada de obter lucros adicionais, estimados em mais de US\$ 1 bilhão, ao manipular algoritmos que ajustavam os preços conforme o perfil de consumo dos usuários⁵⁷. Para Callejón (2023), as grandes

⁵⁶ Para mais informações, consultar o site <https://www-hml.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5177043#:~:text=O%20Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do,qual%20deseja%20fazer%20a%20concilia%C3%A7%C3%A3o.>

⁵⁷ Para mais informações, consultar o site: [https://www.brasil247.com/economia/amazon-lucrou-us-1-bilhao-com-algoritmo-que-elevou-artificialmente-seus-precos.](https://www.brasil247.com/economia/amazon-lucrou-us-1-bilhao-com-algoritmo-que-elevou-artificialmente-seus-precos)

companhias de plataformas digitais cada vez mais têm poder em face do Estado, muitas vezes se desvinculando dele.

Por outro lado, é necessário repensar a vinculação estrita dos ODRs como meros suportes digitais aos métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso porque é necessário repensar as técnicas de aplicação dos métodos alternativos, que possam conferir credibilidade ao procedimento. Além disso, a própria perspectiva de acessibilidade e praticidade dos sistemas deve ser revista para que possam orientar o engajamento da sociedade.

É certo que as TICs podem fazer circular mais informações e, por tornar mais conhecida a Justiça, legitimá-la perante os indivíduos. Esse movimento é interpretado como uma politização dos conflitos judiciais, pois submete a adjudicação ao contexto da conflituosidade social (Santos, 2005). Assim, retira-se o judicial de um procedimento lógico-formal estrito, que seria fundado na dogmática e na técnica.

O que Santos (2005) destaca é uma mudança na relação dos tribunais com a comunicação social, contrastando com o perfil fechado adotado pela consolidação do estado moderno, marcado pela codificação e pela profissionalização das profissões jurídicas. Nesse contexto, a comunicação dos tribunais representa, muitas vezes, um isolamento social, sustentado pela especificidade linguística e do conhecimento.

Em outras palavras, com os movimentos do estado moderno, os tribunais passaram a restringir-se à dimensão técnica, que o afastava da dimensão social, da realidade. Uma distância entre o que comunicavam e o que a realidade impunha. A adjudicação judicial isolava-se da conflituosidade social (Santos, 2005). Isso é alterado pelo advento das TICs que atuam no fluxo de comunicar novos problemas ao judiciário e à sociedade.

Um pressuposto do processo comunicativo que pode gerar o *stress* comunicacional e, ainda, déficit de legitimação pode ser dito como a congenialidade fraterna. Megale (2013) problematiza a comunicação pública a partir da ideia de empenho em ser compreendido. A autora destaca que a congenialidade torna o processo comunicativo composto por indivíduos interessados em ouvir e serem ouvidos.

De que forma essa perspectiva de alteração pode influenciar o controle das instituições? Justamente por meio da comunicação pública. A legitimidade das instituições deixa de ser a sua própria capacidade de comunicar a justiça, mas é problematizada por sua politização e lançada à legitimação democrática, que depende da participação popular e da sua capacidade de funcionar como instância de comunicação pública inteligível pela população. O grande fluxo de informações e a velocidade com que elas circulam faz com que os setores sociais tenham a

capacidade de articulação para questionar as instituições públicas como administradoras da coisa pública.

Diante de todo o exposto, as dimensões da implicação da racionalidade tecnológica sobre a ideia de acesso à justiça podem ser divididas em política, social e técnico-estrutural. Primeiro, a dimensão política, que está situada no movimento das instituições, sejam ou não oficiais. A qualidade do engajamento institucional pode determinar o melhor gerenciamento dos conflitos, desde que envolvam a articulação dos espaços plurais e abertos às novas iniciativas e que superem uma cultura jurídica monista.

A compreensão mais ampla de acesso à justiça, que permite considerá-lo como espaço de reivindicação e participação, representa também a imprescindibilidade de difusão das tecnologias pela alteração de contextos nos quais se insere. Aliado ao reconhecimento de diferenças e desigualdades, as instituições representam importante papel na implementação de condutas transparentes e agendas de convergência tecnológica e processos justos.

Já na dimensão social, a rede funciona como espaço de práticas de sociabilidade. O indivíduo inserido nesse contexto compreende novas necessidades legais e novas formas de realização e conformações dessas demandas. O grau de apropriação dos sistemas tecnológicos digitais tem de lidar com questões de privacidade, segurança cibernética, normativas das plataformas online, que determinam a inclusão e a exclusão dos indivíduos.

Por fim, a dimensão técnico-estrutural é produto direto das tensões entre as duas primeiras. Regiões que tenham maior grau de acessibilidade digital se destacam, o que leva a crer que disfunções nos níveis de acesso e apropriação tecnológica podem revelar maiores problemas para o acesso tecnológico à justiça. Ou seja, o uso crescente de novas tecnologias digitais, sobretudo as TICs, se difundiu rapidamente, mas o desenvolvimento e o uso dessas ferramentas operam em diferentes níveis de qualidade, fator que ocasiona disparidades no espectro do acesso.

Essas interconexões configuram-se como uma nova onda renovatória, à medida que as tecnologias digitais revelam a existência de novos obstáculos ao acesso à justiça. Nunes e Malone (2023) destacam a experiência de países como Canadá, China e Singapura na utilização no uso de tecnologia focada no acesso à justiça, que indicam o surgimento de novos mecanismos procedimentos quanto ao acesso a direitos.

Uma onda renovatória pode ser qualificada como o movimento de superar entraves na consolidação de um acesso à justiça para todos, considerando as finalidades de ser acessível e produzir resultados justos (Cappelletti; Garth, 1988). Essa percepção desses obstáculos leva a mobilizações nos sistemas de justiça, que incluem até reformas judiciais. Nesse sentido,

diversos autores classificam que a virada tecnológica deu início à sexta onda renovatória do acesso à justiça (Nunes; Malone, 2023; Fuloni Carvalho; Miranda Alves, 2020; Stocco Ottoboni; Raquel Nunes, 2023).

Em contrapartida aos benefícios da virtualização, desafios têm sido barreiras para o processo de transição tecnológica, como o grau de acessibilidade digital. A título de exemplo, o *Global Access to Justice Project* revelou que, durante o período pandêmico, apenas 39% dos países pesquisados conseguiu manter níveis satisfatórios de acesso à justiça, em decorrência das medidas adotadas para evitar a contaminação pela Covid-19 (Global...,2025a). Esses e outros aspectos expõem o grau de disparidades e desigualdades que ainda configuram barreira para um projeto acessível de justiça.

O CNJ divulgou dados da pesquisa sobre a percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro, referentes ao ano de 2023. A pesquisa entrevistou o total de 2.370 cidadãos, além de advogados, defensores e membros do Ministério Público. A maioria dos cidadãos entrevistados são pessoas autoras de processos judiciais, que foram atendidas pela modalidade remota, em ações de família, trabalhistas ou referente a bancos/instituições financeiras (Brasil, 2023b).

A pesquisa revela equilíbrio nas avaliações sobre os meios de comunicação do Tribunal, embora a maioria dos participantes aponte que a linguagem jurídica empregada nos processos não é de fácil compreensão. Destacou-se a avaliação sobre a acessibilidade das ferramentas de pesquisa de processo de forma positiva. Quanto aos meios eletrônicos de tramitação processual, a maioria dos entrevistados se mostram satisfeitos, especialmente em questões como andamento processual, comunicação e audiências virtuais (Brasil, 2023b).

Uma importante constatação da pesquisa é que as percepções sobre a tramitação eletrônica variam de acordo com características sociodemográficas, como região e sexo. Essas considerações são feitas, com a ressalva de que o perfil dos entrevistados é dissonante da maior parte da população brasileira, o que levanta o questionamento sobre a validade da pesquisa no que diz respeito à representatividade estatística (Brasil, 2023b).

É importante observar que a compreensão sobre o uso das tecnologias digitais pode variar de acordo com o perfil do usuário/jurisdicionado. Tais características influenciam diretamente a experiência e potencialidade do uso dos sistemas digitais. Há uma correlação baseada na interação entre esses fatores, que mostra que caminhos de padronização e uniformização são problemáticos, à medida em que nem todos têm as mesmas condições de acesso, habilidades, conectividade etc. Nesse sentido, o subtópico seguinte abordará o problema da vulnerabilidade — especialmente a vulnerabilidade digital — como uma etapa a ser superada dentro da concepção de sexta onda renovatória de acesso à justiça.

3.3 A VULNERABILIDADE E SEU SENTIDO JURÍDICO

As discussões sobre o conceito e o alcance do termo vulnerabilidade não são recentes. Vulnerabilidade vem do latim *vulnerabilis*, aquele que pode ser ferido ou atacado e, ainda, de *vulnerare*, de ferir, e *vulnus*, de ferida. Etimologicamente, está associada àquele que está suscetível a ser ferido, o que, entretanto, não lhe distancia de um vácuo conceitual quando transportada a diferentes contextos de uso.

O estudo da vulnerabilidade tem sido o foco de diferentes estudos, sejam ligados à área da bioética, antropologia ou mesmo ciências naturais. Geralmente, relaciona-se com os impactos decorrentes das alterações no contexto natural ou socioeconômico, que acabam por testar atributos individuais e/ou coletivos dos sujeitos e a sua capacidade de adaptação. Apesar disso, tem sido por vezes pouco teorizado e reduzido à suscetibilidade de determinadas condições subjetivas do indivíduo a circunstâncias externas ou internas, mesmo diante da complexidade e multidisciplinaridade que o termo exige por seu emprego variado (Araújo; Lins-Kusterer; Verdival, 2022).

Deve-se dizer que a variabilidade nos usos do termo pode esvaziá-lo epistemologicamente, conferindo-lhe pouca ou quase nenhuma significância (Azevedo, 2019). Isto é, para ser evocada como uma categoria de análise da realidade deve seguir uma pormenorizada delimitação, que evite diluir ou fragmentar suas bases pela precarização do seu emprego descontextualizado.

Assim, definir conceitualmente o que é vulnerabilidade ou o esforço de fixar uma metodologia adequada de observação são tarefas desafiadoras e que podem variar a depender do modelo teórico adotado. Essa densidade teórica se deve a uma polissemia quase inerente à categoria. Como destaca Soczek (2008), a fragilidade é uma característica fundamental na existência humana. Quer dizer, torna-se essencial para compreensão das dinâmicas e processos de transformações na sociedade.

Também orbitam a vulnerabilidade as discussões sobre risco, suscetibilidade, autonomia, inclusão, exclusão, perigo e adaptabilidade. Os diferentes enfoques reforçam a importância de lançar luz sobre a vulnerabilidade como categoria analítica, a partir da qual certas variáveis se interrelacionam permitindo a compreensão específica e aprofundada de determinados fenômenos. Nada obstante a opção por tratá-la enquanto categoria de análise, vale anotar a presença de duas formas metodológicas: uma que a aborda enquanto conceito/noção

inserido em determinada problemática e outra que a trata como categoria analítica, como orientação para a construção metodológica da pesquisa (Marandola Junior; Hogan, 2006).

O presente trabalho analisa o núcleo mínimo da categoria vulnerabilidade numa perspectiva jurídica para, então, pensá-lo diante da virtualidade. Não se furtando de minimamente resgatar contextos jurídicos e não jurídicos de sua utilização, vale-se de premissas teóricas básicas, que serão desenvolvidas adiante, para buscar uma densidade investigativa: a vulnerabilidade como uma dimensão do reconhecimento e a importância do simbolismo.

3.3.1 A vulnerabilidade enquanto categoria analítica

Atualmente, discutir sobre a vulnerabilidade tem sido essencial. Questões como a recente pandemia da Covid-19 instigam os pesquisadores a se debruçarem sobre os riscos e perigos vivenciados pela sociedade, especialmente os seus impactos e mudanças sociais e/ou ambientais provocadas, além da capacidade de adaptabilidade e resiliência dos indivíduos. De fato, o último século fez crescer o debate sobre uma sociedade que vive em constante risco e que, de forma difusa em todas as dinâmicas e práticas sociais, explora um estado de vulnerabilização.

Assim, a vulnerabilidade tem sido utilizada, de maneira geral, para indicar uma consequência de uma exposição geral ao risco, que é tão abrangente que atinge várias dimensões da vida em sociedade, seja no âmbito social ou no aspecto natural/físico. O que se coloca em questão é a capacidade de operacionalizar recursos para controlar ou mitigar os riscos e perigos. Nesse aspecto, a violência, a demografia, a distribuição dos bens da vida, a degradação ambiental, gênero e raça são variáveis utilizadas para apontar maior ou menor possibilidade de “se ferir”.

Marandola Junior e Hogan (2006) bem anotam que essa preocupação sobre a densificação conceitual do que seja vulnerabilidade traz consigo a constatação de perturbações na própria tessitura social e geográfica. Essas mudanças desafiam o pensar sobre risco, proteção, segurança e insegurança, especificamente porque, nos dizeres dos autores, o risco encontra espaço enquanto elemento na reprodução social. Noutros termos, as próprias dinâmicas sociais seriam responsáveis por gerar as condições de que determinados grupos, territórios ou indivíduos sejam mais vulneráveis, sendo, então, um elemento estrutural.

Essa linha de pensamento chama a atenção para a difusão dos riscos não apenas como eventos externos e/ou isolados, mas como fatores geridos internamente à sociedade, pela sua maneira de se organizar. Seriam eventos de periodicidade cíclica que subjazem a interface

sociedade-natureza (Marandola Junior; Hogan, 2006). Quer dizer, enxergam, na sociedade moderna, uma imbricação entre risco e incerteza como uma característica social intrínseca, o que exige pensar e repensar os fenômenos a partir dos elementos da experiência cotidiana normal.

Janczura (2012) entende o risco para além de uma mera iminência de perigo, pois deve alcançar também a possibilidade da perda de qualidade de vida, podendo apenas ser uma ameaça potencial presente ou futura. Nesse sentido, a minoração disso exigiria a tomada de ação preventiva para ser possível criar as condições de redução dos riscos. Quer dizer, tira da oposição, em certa medida, as medidas de gestão de riscos e prevenção, que devem ser complementares.

Como se disse, entretanto, a vulnerabilidade tem sido conformada de maneira assimétrica. Nos estudos demográficos, tem sido utilizada para identificar certos grupos expostos a determinados perigos, que podem ser relacionados a questões demográficas, situação socioeconômica ou mesmo às características migratórias (Marandola Junior; Hogan, 2009). Aqui torna-se chave para compreensão das transformações dentro da sociedade, principalmente por buscar significado na relação desses grupos com o seu ambiente.

O acréscimo da dimensão espacial permite ampliar o enfoque para enxergar como as alterações no ambiente podem aprofundar a vulnerabilidade de determinados grupos, deslocando o olhar não apenas para o perigo, mas também para o local onde ocorre. Essa perspectiva inclui tanto o lugar (por exemplo, proximidade com áreas de riscos) quanto a situação, que vê fatores como infraestrutura e recursos, o que influencia a capacidade de resposta (Marandola Junior; Hogan, 2009).

Essa perspectiva dos estudos populacionais relaciona os riscos com a dimensão espacial em que ocorrem, que pode potencializar ou minorar a capacidade de resposta e de regeneração diante da ocorrência de certo evento. Quer dizer, a vulnerabilidade se revelaria na tensão entre capacidade de resposta – seja a resiliência ou a adaptação, condições espaciais (sejam de posição – localização – ou de situação) e os recursos disponíveis.

Assim, a vulnerabilidade seria um conceito neutro, que envolve as qualidades intrínsecas das comunidades, lugares e dos recursos disponíveis às emergências. Nos dizeres de Marandola Junior e Hogan (2009, p.166), “são os recursos e as estratégias que estes terão para responder ao perigo (próprios ou externos, coletivos), absorvendo seus impactos e danos, que determinarão como aquele perigo afetará o espaço”. Acaba por afastar uma mera análise da probabilidade de os riscos acontecerem como único fator de determinação da vulnerabilidade

para analisar as características e as qualidades extraídas da relação comunidade-ambiente e da experiência coletiva-individual.

Há, ainda, outro elemento para além da compreensão contextual do perigo a partir do conhecimento dos processos (contexto geográfico e produção social): a percepção do risco. Para Marandola Junior e Hogan (2006, p.39), “a discussão da percepção do risco é fundamental”. Ou seja, o modo como os riscos são percebidos e enfrentados é influenciado pela cultura e pelo imaginário, seja individualmente – pela experiência pessoal – ou coletivamente – no contexto da comunidade. Isso coloca a construção do perigo a partir dos reflexos coletivos e individuais da interpretação, o que traz o elemento da comunicação e o papel da amplificação social.

Simplificadamente, as narrativas coletivas, cultura e interação entre as experiências individuais e coletivas também implicam na capacidade de resposta aos perigos. Isto é, a maneira como um evento vai ser absorvido em determinada comunidade vai depender de como ele é enxergado, se muito perigoso, imediato, importante, e como, pelo imaginário, é comunicado, aspecto que a mídia interfere diretamente. Aqui a comunicação e a interpretação se constituem como elementos fundamentais conjugadas com o simbolismo compartilhado socialmente.

Dessa abordagem, mais ligada à área da demografia e populações, não é possível fugir da crítica a um consequencialismo, ainda que implícito. Isso porque cuida de enfatizar em maior grau a dependência da vulnerabilidade de um grupo aos resultados da ação do risco, que dependem da sua capacidade de resposta pelos recursos disponíveis. Quem melhor limita essa tendência consequencialista é Janssen e Ostrom (2006), ao esclarecerem que, na verdade, a atenção deveria ser voltada aos fatores que limitam a capacidade de resposta e não propriamente aos resultados.

Embora esse deslocamento para os recursos disponíveis e a capacidade de resposta possa dar fôlego a essa construção teórica, a redução para essa interação pode ocultar fatores estruturantes que permitem tratar a vulnerabilidade a partir de suas causas. Estas causas podem ser algumas determinantes estruturais, como fatores de poder, questões históricas e até a distribuição da justiça social.

Para a área da bioética, Almeida (2010) preconiza dois sentidos para a noção de vulnerabilidade: um com função adjetivante e outro com função nominal. Esta seria um comando ético, de reconhecê-la como traço da condição humana, relacionado às condições potenciais, enquanto a primeira estaria relacionada às condições atuais, revelando a vulneração. Aqui a autora explicita uma distinção entre vulnerabilidade e suscetibilidade, sendo esta última

a condição da pessoa que sofre por deficiência ou desvantagem que a predispõe a outro dano. Assim, a autora relaciona a vulnerabilidade com a autonomia, destacando como o reconhecimento da própria vulnerabilidade e a do outro contribui para a razão crítica.

Azevedo (2019) anota uma transmutação operada sobre a compreensão do que seria vulnerabilidade, a partir do século XX, especialmente após a segunda guerra mundial. Para o autor, há um deslocamento de uma noção de vulnerabilidade natural, como condição humana natural/biológica, para uma perspectiva social, englobando o olhar sobre indivíduos e grupos sociais marginalizados. Essa incorporação de visões interdisciplinares a tornou em uma chave de explicação da realidade empírica.

Já no Brasil, a discussão sobre vulnerabilidade começa a ganhar maior força a partir dos anos 1990, em razão do avanço da pandemia da AIDS e da reverberação dessas discussões no campo da bioética. No contexto jurídico, começou a ser pensada por uma perspectiva de tutela, sendo assim acolhido em diversas normativas, principalmente ligadas ao direito de consumidor, no caso brasileiro (Soczek, 2008).

Marques e Mucelin (2022) esclarecem que a noção de vulnerabilidade, para a concepção jurídica, está atrelada à proteção dos sujeitos em razão da identificação de uma debilidade em determinada relação jurídica em comparação com a posição de força do outro sujeito. Isso está ligado à própria construção legislativa, doutrinária e jurisprudencial brasileira sobre a relação de consumo, principalmente após o advento da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Ao estabelecer a Política Nacional de Relações de Consumo, a partir de seu art. 4º, o CDC define o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo como um princípio. Essa previsão informa todo o desenvolvimento da relação de consumo, que parte da constatação do desequilíbrio de posições entre consumidor e fornecedor. A partir dessa discussão sobre o desequilíbrio relacional (consumidor e fornecedor), reconhece-se comumente quatro tipos de vulnerabilidades: técnica, jurídica, informacional e fática. Martins, Mucelin e Souto (2024) sistematizam a vulnerabilidade como a necessidade de proteção ante uma situação ou risco, pela não capacidade do indivíduo de autoproteção adequada, o que preexiste às previsões em lei.

Nesse contexto protetivo ao consumidor, o STJ, no Recurso Especial n.º 586.316/MG, utilizou o termo hipervulneráveis para designar aqueles que demandariam maior proteção, como crianças, idosos, portadores de deficiência. Para o ministro relator, Herman Benjamin, é necessário afastar uma generalização dos consumidores para enxergar a especial proteção

conferida por lei aos que são mais discriminados e estão em maior grau expostos aos riscos da massificação do consumo.

Maia (2024) destaca outras oportunidades, nas quais o STJ utilizou a expressão hipervulnerável. São exemplos: REsp n.º 1.064.009/SC, que trata da assistência médico-odontológica aos indígenas residentes na Aldeia Xapecó; REsp n.º 931.513/RS, que trata do fornecimento de prótese auditiva a portador de deficiência; e REsp n.º 1.329.556/SP, que abordou a hipervulnerabilidade de pessoas enfermas diante de propaganda enganosa de cura do câncer.

No Mandado de Injunção n.º 7.300/DF, o STF discutiu a falta de norma disciplinadora quanto a fixação de renda básica da cidadania, instituída pela Lei n.º 10.835/2004 a partir da concepção de vulnerabilidade socioeconômica. O ministro Gilmar Mendes, relator, articulou a noção de cidadania e dignidade para fixar que a renda básica é instrumento apto a auxiliar a diminuição do estado de vulnerabilidade econômica.

Já em 2008, foram elaboradas as “100 regras de Brasília” por um Grupo de Trabalho constituído na Conferência Judicial Ibero-Americana e aprovadas na XIV Conferência Judicial Ibero-Americana. O documento trata de acesso à justiça de pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e tem duas principais finalidades: garantia de condições de acesso à justiça para pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e a recomendação para implementação de políticas públicas com essa finalidade.

O documento traz a definição de pessoas em situação de vulnerabilidade como aquelas que “[...] por razão da sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercitar com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico” (Conferência..., 2008, p.5). Essa definição reforça que a vulnerabilidade não está restrita a fatores intrínsecos, mas relaciona-se com condições que limitam o acesso e exercício de direitos. Aqui, alguns indicadores são apresentados, que, cumulados com níveis de desenvolvimento social e econômico, podem indicar uma situação de vulnerabilidade: idade, deficiência, vítimas de infração penal, migração, pobreza, gênero, privação de liberdade e pertença a minorias.

Nesse passo, para as “100 regras de Brasília”, a caracterização da vulnerabilidade corresponderia à verificação da presença de três elementos: existência de alguma causa de vulnerabilidade, elemento causal; dificuldade para o exercício dos direitos, elemento consequencial; e um elemento concreto de vulnerabilidade (Maia, 2020). Essa verificação conduziria à investigação da existência de algum indicador de vulnerabilidade, já apresentados

acima, e se a presença desse indicador impede e/ou torna difícil, contextualmente, o exercício de algum direito, além da constatação concreta da existência dessa vulnerabilidade. É uma análise, em certa medida, que transporta a vulnerabilidade para um campo contextual e relacional e transitório.

Também fora da perspectiva mais restritiva ao direito consumerista, Maia (2020) articula categorias jurídicas para fixar o que denomina de ciclo jurídico da vulnerabilidade, a saber, necessidade, vulnerabilidade em sentido estrito e hipossuficiência e, ainda, risco e dano, que caracterizariam o ciclo vicioso da vulnerabilidade. Para o autor, a compreensão de cada um desses elementos objetivos do ciclo e sua correlação permite enxergar a vulnerabilidade e os seus efeitos.

Inicialmente, a necessidade indica as demandas por satisfação de determinados grupos. Aqui, pensando em uma óptica jurídica, dentro de um ambiente escasso de recursos, a seleção do que seria uma necessidade pública envolve também uma escolha pública e sua satisfação geralmente ocorre por meio das Políticas Públicas. Mais ainda, há as necessidades ditas por juridicamente relevantes, as quais decorrem de imperativos da ordem jurídica em vigor. Isto é, as necessidades decorrem de questões inerentes à própria condição humana, sendo que a sua satisfação dentro de um Estado envolve uma escolha pública do que pode ou não ser atendido, em alguns casos sendo necessidades reconhecidas como obrigatória no ordenamento jurídico (Maia, 2020).

A partir da definição dessas necessidades, surge a problemática de como satisfazê-las, o que traz ao debate a disponibilidade e utilização de recursos. Por essa ideia, algumas situações são possíveis: hipossuficiência, como a ausência de recursos para fazer frente às necessidades juridicamente relevantes; autossuficiência, compatibilidade de recursos e necessidades; e hipersuficiência, quando há profusão de recursos (Maia, 2020). Aqui, importa anotar que, para o autor, a ausência ou abundância de recursos deve ser aferida de maneira objetiva, ou seja, que não necessariamente pressupõe a existência de prévia relação jurídica.

Já a vulnerabilidade em sentido estrito é compreendida como “[...] grau de suscetibilidade a danos, ameaças e perigos em diversos graus de riscos possíveis”, sendo juridicamente relevantes aquelas “[...] reconhecida expressamente ou implicitamente por mandamentos de proteção decorrentes do sistema” (Maia, 2020, p.29). Apesar da amplitude de situações nas quais se possa verificar a suscetibilidade, a vulnerabilidade somente é importante para o Direito caso seja expressa ou implicitamente reconhecida pelo ordenamento jurídico.

Não obstante possa criticar a indefinição de termos como “suscetibilidade” e “riscos possíveis” ou mesmo o problema de se levar a efeito unicamente a relevância para o Direito

pelo reconhecimento na ordem jurídica, a discussão de Maia (2020) repercute elementos interessantes. Primeiro, permite entender a vulnerabilidade social como um conjunto articulado de fatores que condicionam certa suscetibilidade a indivíduos explorando suas debilidades e que a repercussão da interação desses fatores faz surgir um ciclo de riscos e danos. Noutro aspecto, enxergar a comunicação intersubjetiva dos efeitos permite ampliar o horizonte e, mais uma vez, vê-los como relacional, em que a esfera do outro é também atingida.

Por seu turno, Azevedo (2019) tece uma crítica à forma como a vulnerabilidade vem sendo abordada na doutrina e jurisprudência brasileiras. Isso porque, para o autor, é apenas utilizada com a finalidade de aplicação de previsões normativas a uma determinada situação, o que faz com que o intérprete não enxergue os elementos que tornam aquele indivíduo como vulnerável. Quer dizer, essa análise superficial, apenas de justificação formal para incidência da lei, tolhe o jurista e até o mesmo o Direito de avançar no enfrentamento e/ou abordagem efetiva das causas e consequências que colocam determinado sujeito em posição de vulnerabilidade.

Conforme Azevedo (2019), o conceito jurídico de vulnerabilidade corresponderia a uma predisposição de uma pessoa ou de um grupo de pessoas a um determinado risco que, “[...] em razão de determinantes históricas, sociais e culturais, favorece uma condição específica de violação de direitos humanos, reprodutora de situações de desrespeito, subjugação, assimetria de poder ou diminuição da cidadania, ofendendo a existência digna”. Dentro desse conceito, para além da prescindibilidade da caracterização de dano ou prejuízo, identifica elementos estruturantes (situação de risco e violação de direitos humanos) e elementos distintivos (gênero, raça, idade etc.), sendo que a diferença entre eles é que os primeiros são definidores enquanto os segundos qualificam.

O estudo é fundado em três premissas epistemológicas: multiculturalismo, como um paradigma de convivência de diferentes culturas, povos e nações, pela qual surge a necessidade de pensar o respeito e inclusão à diversidade; insuficiência da igualdade material distributiva, pelo que preconiza a necessidade de adoção de medidas de reconhecimento e inclusão aptas a transformarem estruturalmente instituições e sistemas; e apoio nas teorias do reconhecimento, pelo que, a partir de Nancy Fraser e Axel Honneth, fala da imprescindibilidade de reconhecer diferenças histórico-culturais e a falibilidade de apenas tratar desigualdade socioeconômica como forma de inclusão minorias e grupos vulneráveis (Azevedo, 2019).

Tomado como um padrão de comportamento intersubjetivo, seriam suas características a construtividade, a reversibilidade, a transitividade e a ininterseccionalidade. Quer dizer, é uma construção histórica e sociocultural, que pode ser revertida ou reduzida, mutável e passível de

influência de diferentes elementos qualificadores (Azevedo, 2019). É, então, um conceito em disputa e não um dado objetivo da realidade, que é resultado de decisões públicas, imbuída em fatores de poder.

Por essas discussões apresentadas com o intuito de tornar a qualificação do termo “vulnerabilidade” uma tarefa um tanto multidisciplinar, trabalha-se com a conjugação de fatores, neste trabalho, para avançar na análise do fenômeno da virtualização. Logo, frisa-se a vulnerabilidade também enquanto dimensão de reconhecimento, além da importância simbólica, sem pretender, entretanto, articular uma nova teoria ou mesmo uma tipologia do que seria vulnerabilidade, mas fornecer premissas analíticas.

Honneth (2003) alça o reconhecimento a um parâmetro de análise e compreensão de processos sociais. O autor reconhece que os conflitos sociais se originam na quebra de expectativa quanto à socialização e integração dos indivíduos, que seria uma experiência negativa a afetar a subjetividade. Diz isso porque entende que a identidade pessoal é constituída a partir das experiências de reconhecimento intersubjetivo, sendo este o impulso para ação do homem.

Axel Honneth insere-se na vertente da teoria crítica, tendo sido um dos nomes da Escola de Frankfurt. Pela exigência metodológica da teoria crítica, de enxergar a possibilidade de emancipação do sujeito e os referenciais críticos no campo do trabalho e da produção, Honneth desloca a compreensão da conflituosidade social para as condições de autorrealização dos indivíduos, para as condições intersubjetivas de reconhecimento, que tem origem histórica e social. Ainda que não tenha o intento de esgotar inteiramente a teoria honnethiana sobre justiça e reconhecimento, este trabalho vale-se das críticas do autor sobre um aspecto principal, qual seja, o reconhecimento enquanto uma chave interpretativa dos conflitos sociais.

Primeiro, Honneth tece crítica à estrita relação do conceito de justiça com o paradigma distributivo de bens, sobre o que aponta três falhas estruturais: o esquema procedimentalista fundamental, a ideia de justiça distributiva e a avocação do Estado como única instância de fomento à justiça. Fixa, assim, seus estudos na ideia de reconhecimento e dignidade, a partir do conceito de Friedrich Hegel sobre eticidade formal (Andrade; Oliveira, 2024).

Outra perspectiva teórica em que o autor se apoia é a psicologia social do americano Herbert Mead. Mead trabalha a divergência entre o “eu” e o “me”, entre aquilo que o sujeito percebe de si mesmo e aquilo que os outros percebem e constroem sobre ele. Essas interações entre as duas visões abrem espaço para o indivíduo desenvolver sua identidade, principalmente pelo olhar simbólico do outro, um ajustamento aos padrões sociais (Trovo, 2009).

A partir disso, Honneth desenvolve três elementos que fundamentam a reciprocidade interpessoal, quais sejam, amor, direito e solidariedade. A partir dessas esferas de reconhecimento, pelas quais os indivíduos se enxergam como possuidores de um *status*, as condições para autonomia se revelam, de forma que a proteção da autonomia deve observar, obrigatoriamente, a proteção dos padrões de reconhecimento (Anderson; Honneth, 2011).

O primeiro, o amor, forma-se em relacionamentos mais íntimos, como entre pais e filhos, a partir dos quais a autoconfiança é promovida. No segundo, tem-se o reconhecimento jurídico que deve servir à promoção do autorrespeito, no sentido de que o indivíduo se enxergue enquanto instância legítima do agir. Por último, aborda-se a maneira pela qual os indivíduos são enxergados e valorizados no meio social, que é permeado pelo campo simbólico-semântico, quer dizer, pelos valores que são compartilhados intersubjetivamente, o que deve promover a autoestima (Anderson; Honneth, 2011).

Em outras palavras, o indivíduo pode alcançar autonomia a partir da proteção das esferas de reconhecimento. Isso envolve o ambiente favorável à promoção da autoconfiança, em relacionamentos mais íntimos, primário para formação da individualidade. Também a promoção da dignidade e liberdade por meio do reconhecimento jurídico. Por fim, pela diversidade do ambiente cultural e social, pela disposição de múltiplos recursos semânticos (linguagem e cultura) que possam tornar “dignos” diversos modos de vida.

Especialmente sobre a linguagem dos direitos, Anderson e Honneth (2011) tecem uma crítica. Os autores falam da insuficiência de tratar essas carências humanas – quanto à autoestima, autorrespeito e autoconfiança – como simples pretensão jurídica. Isso porque a linguagem tradicional trata os direitos como se fossem propriedades individuais – é individualista, o que exige uma abordagem mais ampla a envolver as instituições sociais e os contextos interpessoais (Anderson; Honneth, 2011).

Nesse aspecto, o papel das instituições sociais também se torna preocupação na teoria de Honneth, o que denomina de mediação institucional. Quer dizer, a liberdade dos indivíduos se desenvolve em espaços – onde ocorrem as relações intersubjetivas – que são mediados por diversas instituições. Com isso, essa infraestrutura de suporte às áreas de reconhecimento – instituições – devem ser inclusivas e diversificadas, minimizando conflitos e contribuindo para o exercício de liberdades (Andrade, 2023).

Andrade (2023, p.37) destaca características para a mediação institucional ser efetiva: “a) o Direito vigente enquanto facilitador da comunicação entre instituições e indivíduos; b) a legitimidade das instituições sociais para a formação de espaços comunicativos e pedagógicos; c) a fluidez do Direito e das instituições sociais envolvidas no processo de mediação”. Isto é, o

sistema jurídico deve servir como ligação entre as instituições sociais e estas devem promover o reconhecimento das diferenças, sendo instrumentos fluídos de mudança social.

A principal crítica à teoria de Honneth, a qual acrescenta-se a este estudo, fica por conta de Nancy Fraser. A autora critica a valorização em situar o problema do não reconhecimento unicamente a partir dessas experiências da subjetividade. Para ela, há uma dualidade na exigência de justiça tanto ligada à questão da redistribuição de bens e recursos quanto relacionada ao reconhecimento, que possui a dimensão intersubjetiva. Sendo assim, tanto ações voltadas ao combate à desigualdade socioeconômica quanto medidas para reconhecimento de diferenças são necessárias para superar a exclusão de minorias (Azevedo, 2019).

Nesses termos, cabe situar a vulnerabilidade, do ponto de vista social, para além de um padrão de justiça na distribuição de bens e recursos. A medida deve incluir o problema da vulnerabilidade social como dimensão também do reconhecimento. O ambiente, especialmente a construção simbólica (que traz elementos socio-históricos) dos padrões sociais, influencia na formação da personalidade do indivíduo e da sua capacidade de atuação no ambiente público, o que condiciona a autonomia de condução da própria vida.

Outro elemento seria, então, o caráter simbólico das narrativas e percepções compartilhadas socialmente. É verificar um estágio propriamente antecedente à situação de vulnerabilidade. Em outras palavras, a vulnerabilidade é antecedida por aquilo que o imaginário social constrói como digno e aceitável. Tal contexto revela ser necessário expandir os horizontes de produção de novas semânticas.

Assim, a vulnerabilidade pode ser entendida como um estado/condição de violação estrutural à existência digna, influenciada pela capacidade de resposta/resistência dos indivíduos e grupos sociais, além das características do ambiente em que se encontram. A existência digna inclui tanto o respeito aos direitos legalmente reconhecidos quanto barreiras outras que afetem o pleno desenvolvimento do indivíduo ou grupo na sociedade. Enxergá-la como categoria analítica é visualizar as dinâmicas desses processos de reivindicação/resistência por uma vida digna como informativas das mudanças sociais.

Ao que interessa nesta ocasião, também os resultados da interação sociedade e tecnologia condicionam o aparecimento de novos estados de vulnerabilização de indivíduos e grupos. Os riscos e assimetrias possíveis no ciberespaço podem agravar ou fazer surgir marcadores sociais e potencializar situações de não reconhecimento e violação de uma vida digna, como será abordado adiante.

3.3.2 A vulnerabilidade digital

Como já dito, as TICs condicionaram transformações na sociedade. Sobretudo após a pandemia do Covid-19, a virtualização teve impacto generalizado, momento em que se acelerou um processo amplo de adoção de tecnologias digitais nos mais diversos âmbitos da vida. Não apenas se praticou uma extensão das práticas *offline*, mas um novo modo de vida com novos padrões de sociabilidade e de autorrealização intersubjetiva.

O problema fica justamente por conta daqueles que não têm acesso ou, minimamente, não têm habilidades de manuseá-las. Por ser um fenômeno social capaz de operar sobre identidades e modos de vida (Silva; Almeida, 2014), as consequências para quem fica de fora das oportunidades e possibilidades do digital são cada vez mais preocupantes e acirram as discussões sobre o que comumente se chama de exclusão digital ou *digital divide*.

Essa realidade é marcada pela evidência de rupturas que mais simbolizam a continuidade de profundas desigualdades socioeconômicas e enraizamento de marcadores sociais largamente explorados em processos históricos e sociais. Essas disparidades são visualizadas entre pobres e ricos, homens e mulheres, negros e brancos, jovens e velhos, o que enfatiza que também a vulnerabilidade digital é organizada e evidenciada com base em processos de construção socio-histórica de desigualdade socioeconômica e segregação de populações já discriminadas.

Nesse contexto, termos como conectividade significativa, letramento digital, desenho universal, empoderamento digital e apropriação tecnológica ganham força nos debates sobre o avanço e a universalização das tecnologias digitais. O fundamental é tornar a *internet* um espaço mais democrático e participativo.

Dados de 2024 divulgados pelo *Portulans Institute* referente ao *Network Readiness Index* (NRI), colocam o Brasil na 44ª posição entre os 133 países pesquisados quanto à prontidão da rede. Algumas das principais deficiências aparecem relacionadas à cobertura da população por pelo menos rede móvel 3G (posição 103), investimento e adoção de tecnologia emergente, competências em TIC no sistema educativo (posição 106), qualidade regulatória (posição 84) e desigualdade de renda (posição 114). O relatório também chama atenção para o fato de que os melhores desempenhos ficam por conta das economias mais altas do mundo, como Estados Unidos e os países da Europa (Portulans..., 2025).

A União Internacional de Telecomunicações (UIT), agência vinculada à Organização das Nações Unidas (ONU), estima que aproximadamente 68% da população mundial usou a *internet* no ano de 2024, o que corresponde a 5,5 bilhões de pessoas (International..., 2025a).

Apesar do aumento em relação aos anos anteriores – era de 53% em 2019, cerca de um terço da população mundial ainda continua *offline*, ainda por considerar que a maior parte da população sem acesso à *internet* se encontra em países de baixa renda.

Os dados da UIT apontam melhoria nos índices de paridade de gênero no uso da *internet* a nível mundial, além da disparidade entre jovens (15 e 24 anos) e o restante da população. As maiores diferenças continuam entre o acesso em áreas urbanas e rurais e o preço da banda larga móvel e fixa, que chega a custar dezenove vezes a mais em países de baixa renda em comparação com as grandes economias (International..., 2025a).

Outro dado internacional importante de ser mencionado, também da UIT, é o Painel para Conectividade Universal e Significativa. Trata-se de rastreamento do progresso dos países no cumprimento de uma série de metas para 2030 como parte do Roteiro para a Cooperação Digital do Secretário-Geral das Nações Unidas. O painel mostra avanços do Brasil em relação à paridade de gênero no uso da *internet* e no uso de telefones celulares, além da redução do custo da banda larga móvel e o número de usuários e domicílios conectados (International..., 2025a).

O Brasil e mais 192 países da ONU pactuaram a Agenda 2030, que envolve os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no total 17, e as 169 metas. Os objetivos incluem a construção de infraestrutura resiliente, industrialização inclusiva e fomento à inovação (ODS 09). As metas do objetivo incluem o apoio tecnológico e financeiro aos países em desenvolvimento e o acesso universal e a preço acessível às TICs. No último relatório publicado, o Brasil apresentou progresso insuficiente no que diz respeito à pesquisa sobre uso das TICs, pois as empresas nacionais continuam investindo pouco em tecnologia. Ainda, apontou disparidades na cobertura da rede móvel (GT..., 2025).

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) tem desempenhado importante papel no levantamento de dados, no âmbito nacional, mapeando o uso da *internet* nos domicílios do país, por meio da pesquisa TIC Domicílios. Em relação ao ano de 2024, os dados apontam que pelo menos 90% (era 89% em 2023) dos indivíduos já acessaram a *internet* uma vez na vida, sendo que 83% (percentual que era 83% no ano de 2023) dos domicílios possuem acesso à *internet*. Dos indivíduos que já utilizaram a *internet*, o telefone celular tem sido o principal dispositivo utilizado (Comitê..., 2024).

Isoladamente, os dados podem oferecer uma perspectiva diminuta, mas ao relacioná-los com variáveis, como renda, raça, idade, gênero, tipo de acesso ou área é possível expandir a problematização de muitos desafios a serem enfrentados para universalização e acessibilidade digital no Brasil. Do total de indivíduos que já utilizaram a *internet*, o recorte do grau de instrução demonstra uma diminuição no percentual quando menos formação tiver o indivíduo.

Também a diferença de idade apresenta disparidade, sendo que os mais jovens utilizam mais, além da renda e classe social – quanto mais alta, maior o percentual.

Dentre os indivíduos que declararam nunca ter utilizado a *internet*, 79% indicam como motivo não saber utilizar, sendo que a maior parte se concentra na zona rural. Dentre as habilidades dos que já utilizaram, os maiores percentuais, quanto às atividades realizadas, estão no uso de redes sociais, envio de mensagens instantâneas, sendo que o uso de aplicações do Governo Eletrônico é de 61% (Comitê..., 2024).

No espectro educação, os dados mostram que 92% das escolas do país têm acesso à *internet*, enquanto 90% possuem computador. O maior déficit fica por conta das escolas municipais, dentre as quais 11% não possuem acesso à *internet*. Os menores percentuais aparecem no norte do Brasil, onde 29% das escolas não têm acesso. Motivos como custo-benefício, alto custo da conexão e falta de infraestrutura aparecem entre os principais motivos para ausência de conexão. Para 30%, a velocidade da conexão é de 51Mbps ou mais. Ainda, 82% oferecem atividades de formação sobre uso seguro e responsável da *internet* (Comitê..., 2024).

Importa recortar esses dados para uma perspectiva mais local, qual seja, o objeto deste estudo, a comarca de Mossoró, no Rio Grande do Norte, que abrange os municípios de Mossoró, Serra do Mel e Governador Dix-Sept Rosado, como já visto. Passa-se a expor, em maiores detalhes, algumas particularidades locais, que podem configurar variáveis importantes na definição de inclusão digital.

Dados do último censo, ano 2022, indicam que a população da área estudada é de 289.606 pessoas, com densidade populacional aproximada de 52,57 habitantes por quilômetro quadrado. A maior parte da população se constitui de mulheres na faixa etária de 35 e 39 anos (Mossoró), 25 a 29 anos (Governador Dix-Sept Rosado) e 20 a 24 anos (Serra do Mel) (Instituto..., 2022).

Em Mossoró, 48,5% da população se autodeclara parda, enquanto 9,3% se autodeclaram preta e 42% branca. Do total, 90% são alfabetizados e 92,7% estão em área urbana (7,3% em áreas rurais. Ainda, 5,2% residem em favelas e apenas 53,67% dos domicílios estão conectados à rede de esgoto. Por outro lado, o PIB *per capita* é de R\$ 26.570,03 e o salário médio mensal dos trabalhadores formais é de 2,2 salários-mínimos (Instituto..., 2022).

Em Serra do Mel, 57,8% da população se autodeclara parda, sendo 33,9% brancas, 8% preta e 0,3% amarela. Desse total, a taxa de alfabetizados chega a 81,6% e 58,3% está em zona rural. Quanto aos domicílios, apenas 0,5% estão conectados à rede de esgoto e 57,66% têm

abastecimento pela rede geral de água. O PIB *per capita* é de R\$ 70.243,25 e o salário médio mensal dos trabalhadores formais é de R\$ 2,4 salários-mínimos (Instituto..., 2022).

Já em Governador Dix-Sept Rosado, 49,6% da população se autodeclara parda, 41,2% branca e 9,1% preta. O percentual de alfabetizados é de 80,6%, sendo 44% residente em zona rural e apenas 0,42% dos domicílios conectados à rede de esgoto. O salário médio mensal dos trabalhadores formais é de 1,9 salários-mínimos e o PIB *per capita* é de R\$ 29.451,90 (Instituto..., 2022).

Quanto ao uso de *internet* nos domicílios, os percentuais são bem próximos. Mossoró aparece com 88,98%, Serra do Mel com 84,34% e Governador Dix-Sept Rosado com 84,44%. Quanto ao acesso aos principais serviços de telecomunicações, dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) mostram que 96,1% dos acessos à banda larga fixa se dão por meio da fibra óptica, tendo registrado 84,4 mil acessos à banda larga fixa, 330,9 mil acessos telefonia móvel e 22,5 mil acessos à TV por assinatura (Agência..., 2024).

Quanto à tecnologia de telefonia móvel, a maior cobertura é do 4G, com percentual de 74,5%, enquanto 5G aparece com 17,4%. Em Mossoró, a 5G cobre 28,35% da área do município (100% da área urbana e 24,24% da área rural), o que alcança 93,26% dos moradores. Já no município de Governador Dix-Sept Rosado, 26,64% da área é coberta com a referida tecnologia, correspondendo a 11,62% dos moradores, e, em Serra do Mel, a cobertura chega a 87,14% da área e 67,18% dos moradores (Agência..., 2024).

Quanto à velocidade da banda larga fixa, Mossoró também aparece com melhores resultados. Para a frequência 5Ghz, a velocidade de *download* varia entre 232,8Mbps e 57,0Mbps entre as prestadoras integrantes do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) e para a frequência 2.4Ghz varia entre 29,3Mbps e 27,7Mbps. Já a velocidade de *upload* para a frequência 5Ghz varia entre 210Mbps e 75,8Mbps e da frequência 2.4Ghz varia entre 36,6Mbps e 22,8Mbps. Dentre os dados disponíveis para o município de Serra do Mel, para a frequência 2.4Ghz, a velocidade de *download* é de 23,2Mbps e de *upload* é de 9,2Mbps. Para o município de Governador Dix-Sept Rosado, não há dados disponíveis (Agência..., 2024).

Para a banda larga móvel, para a frequência 3G, Mossoró apresenta velocidade de *download* entre 5Mbps e 2,3Mbps e de *upload* de 2,7Mbps e 1,8Mbps; para a 4G, entre 32Mbps e 16,1Mbps de *download* e 14,9Mbps e 9,3Mbps de *upload*; para a 5G, entre 372Mbps e 115,4Mbps para *download* e entre 33,4Mbps e 19,1Mbps de *upload*. Em Serra do Mel: para 3G, velocidade de *download* é de 5,7Mbps e *upload* de 3,5Mbps; para 4G, entre 56,1Mbps e 50,6Mbps de *download* e entre 25,6Mbps e 22,2Mbps de *upload*; para 5G, 22,8Mbps de

download e 2,9Mbps de *upload*. Em Governador Dix-Sept Rosado, para 3G, 8,4Mbps de *download* e 1,8 de *upload*; para 4G, entre 17,5Mbps e 11,1Mbps de *download* e 7,9Mbps e 6,6Mbps de *upload* (Agência..., 2024).

Em detalhamento, dados que fazem parte da Estratégia Nacional de Escolas Conectadas revelam que nas 142 escolas da rede pública do município de Mossoró, a média de velocidade de *download* é de 46,56Mbps e de *upload* 28,61Mbps, que abrange um total de 37,65 mil alunos. Quanto à média de Kbps por aluno, a maior parte das escolas (72 da zona urbana e 21 da zona rural) possui entre 100 e 100Kbps. O que impressiona é que 78 dessas unidades de ensino não disponibilizam a *internet* para os alunos (Brasil, 2025b).

Em Governador Dix-Sept Rosado, nas oito escolas da rede pública, com total de 2,12 mil alunos, a média de velocidade de *download* é de 186.24Mbps e de *upload* 91.06Mbps e a metade das unidades disponibiliza *internet* para os alunos. Já em Serra do Mel, o total é de 16 escolas e 3,44 mil alunos. A média de velocidade de *download* é de 37.17Mbps e de *upload* 36.2Mbps (Brasil, 2025b).

A última pesquisa que trouxe indicadores relacionados às TICs da Pesquisa de Informações Básicas Municipais do IBGE (MUNIC), no ano de 2019, revelou que o Rio Grande do Norte fica posicionado em 23º e 24º entre os estados da federação quanto à “existência de estrutura organizacional para a área TIC” e “desenvolvimento de software para atender necessidade específica”. Quanto ao desenvolvimento de programa ou ação para inclusão digital, figurou na 19ª posição (Nobre et al., 2023).

Nada obstante a medição universal da conectividade global, em razão da disponibilidade de dados e rastreamento de novas tecnologias, utiliza-se para fins comparativos a linha de base e as metas desenvolvidas pelo Subgrupo de Trabalho da Mesa Redonda Multissetorial sobre Conectividade Global. O trabalho do subgrupo foi realizado em quatro etapas: a) definição do conceito de conectividade universal e significativa, além de um marco referencial; b) medição da conectividade universal e significativa; c) cálculo da linha de base; d) definição de metas para 2030 (International..., 2022).

Os indicadores com metas para 2030, que estão alinhados com a Agenda da Organização das Nações Unidas (ONU) 2030, preveem valores a serem alcançados pelos países até o ano de 2030. Nas métricas da universalidade, o objetivo é conectar à *internet* 100% da população com 15 anos ou mais, além da totalidade de domicílios, de escolas e de empresas com mais de 10 funcionários (International..., 2022).

Quanto aos chamados facilitadores de conectividade, a meta prevê a totalidade de cobertura para a tecnologia que for mais avançada no país, com uma cobertura mínima de 40%.

Ainda, a velocidade para banda larga fixa acima de 10Mbps em 100% das assinaturas. Quanto ao âmbito escolar, a velocidade mínima de *download* por escola é de 20Mbps e de 50Kbps por aluno, com o limite mínimo de dados de 200GB (International..., 2022).

Além disso, o preço aceitável para assinatura de banda larga de nível básico é de até 2% da Renda Nacional Bruta (RNB) *per capita* e 2% da renda média dos 40% mais pobres. Quanto ao uso de telefone celular, as metas são de paridade de gênero e 100% da população com 15 anos ou mais possuir um aparelho. Por fim, o nível de população com 15 anos ou mais que tenham habilidades básicas e habilidades intermediárias é de 70% e 50%, respectivamente (International..., 2022).

Os dados demonstram um modelo de desenvolvimento tecnológico que tem se expandido de forma desigual entre os espaços. A exclusão de espaços e grupos não se constitui um fenômeno isolado, mas cuida em refletir os níveis de desigualdade socioeconômica já existentes. A desagregação dos dados de conectividade na região mencionada, não obstante os avanços verificados, permite visualizar o aprofundamento de deficiências estruturais quanto à renda, sexo, região e classe social.

As disparidades entre os que estão ou não na rede são nomeadas de diversas formas. *digital divide*, *apartheid digital*, *brecha digital*, exclusão digital, entre outros. Esses conceitos costumam aparecer em estudos sobre os resultados do ciberespaço quando interage com as desigualdades sociais e costuma ser polissêmico tanto para classificar a lacuna entre os que possuem e os que não possuem acesso à *internet* quanto para desvelar lógicas entremeadas no desenvolvimento tecnológico.

O termo *digital divide* apareceu pela primeira vez na década de 1990 em uma publicação do Departamento de Comércio dos Estados Unidos. Daí as pesquisas sobre o conceito avançaram em áreas como comunicação, sociologia, psicologia, economia e educação. Nesse primeiro momento de pesquisa, os esforços estavam estritamente vinculados à questão do acesso. Até meados de 2005, essas pesquisas tinham caráter mais descritivo ao relacionar dados de renda, educação, idade, entre outros com o acesso físico às tecnologias (Van Dijk, 2006).

Van Dijk (2006) elenca seis problemas desse primeiro momento das pesquisas sobre a exclusão digital. Primeiro, faltava posicionar em uma teoria geral sobre desigualdade social, além de posicioná-la em um campo interdisciplinar. Também a ausência de pesquisa qualitativa, uma vez que as primeiras investigações se voltavam excessivamente sobre dados quantitativos. Além disso, falta de uma abordagem dinâmica, como a ausência de observação das consequências e a falta de definição conceitual.

O Documento n.º 49 da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre economia digital trouxe o seguinte conceito do que seria o *digital divide*: “[...] se refere à lacuna entre indivíduos, domicílios, empresas e áreas geográficas em diferentes níveis socioeconômicos com relação tanto às suas oportunidades de acessar as TICs quanto ao uso da *internet* para uma ampla variedade de atividades”⁵⁸ (Organisation..., 2001, p.4, tradução própria). A incorporação de elementos mais abrangentes na definição conceitual começa a ocorrer alguns anos após.

Entre 2005 e 2015, as pesquisas sobre o *digital divide* ganharam nova feição e passaram a incorporar discussões sobre os diferentes usos e habilidades necessárias no acesso à *internet*, além da complexidade do acesso e a apropriação tecnológica. A esse momento, denominou-se de divisão de segundo nível, que se voltava à incorporação da *internet* ao dia a dia dos indivíduos e os efeitos sociais disso (Van Dijk, 2020).

Certo é que o uso dos termos tem sido amplo. Geralmente traduzido como “exclusão digital”, o que parece qualificar a disparidade entre os que não tem acesso à *internet* apareceu na Recomendação n.º 101, de 12 de julho de 2021, do CNJ. A recomendação trata de direcionar medidas específicas para a garantia do acesso à justiça dos excluídos digitais. O conceito é trazido no primeiro inciso do art. 1º: “parte que não detém acesso à *internet* e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva” (Brasil, 2021a). Mais tarde, a expressão “excluídos digitais” também apareceu na Recomendação n.º 130/2022 do CNJ, que tratou da instalação dos Pontos de Inclusão Digital (PID).

Van Dijk (2020) adota uma conceituação mais ampla para o acesso, que incorpora três dimensões: (a) a motivação e expectativa em obter o acesso físico; (b) processo contínuo de atualização de *hardware* e *software*, equipamentos e assinaturas; (c) habilidades para o uso. Desses elementos pode-se extrair o que seria o uso real da tecnologia, um estágio de apropriação tecnológica. A partir disso, o autor desenvolve sua *resources and appropriation theory* ou Teoria dos recursos e da apropriação. A teoria articula fatores principais para as dimensões de acesso: categorias pessoais, categorias posicionais e recursos.

Ao apresentar a estrita relação entre exclusão digital e desigualdade social, Van Dijk (2020) apresenta um modelo causal que trava a discussão sobre um ciclo estrutural de

⁵⁸ No original, “[...] the term “digital divide” refers to the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities” (Organisation..., 2001, p.4).

desigualdades. O modelo pode ser resumido assim: primeiro as desigualdades sociais causam a desigual distribuição de recursos, o que causa um acesso desigual às tecnologias, o que vai depender também das características dessas TICs. O desigual acesso às TICs impede uma integração social do indivíduo, o que reforça as desigualdades já existentes (Van Dijk, 2020). A partir disso, um grande passo que o autor apresenta é a chamada exclusão de terceiro nível, que lança luz sobre o *design* técnico e as propriedades das TICs.

Sobre o terceiro nível, Ragnedda e Ruiu (2016) esclarecem que envolve a discussão sobre como as TICs tem potencial de influenciar no aspecto posicional dos indivíduos na sociedade. Um aspecto interessante na discussão é que os autores articulam a importância da informação na sociedade digital, que a torna parte do processo de socialização, de forma que não estar no espaço digital afeta a qualidade de vida das pessoas. Atingir o potencial das TICs é saber reinvestir as informações relevantes de forma a melhorar o capital social daquele indivíduo.

Em sentido próximo, Carmo, Duarte e Gomes (2020b, p.63) tratam a exclusão digital como “[...] condição dos sujeitos que não tiveram oportunidade de acesso à inclusão digital”, o que compreende tanto a questão estrutural quanto o letramento digital que permita o uso das TICs. Esse conceito abrange duas questões centrais: o acesso aos recursos e infraestrutura tecnológica e a capacidade de usar a *internet*.

Para Ramos, Buceta e Da Silva (2022), a pergunta central na definição do que é *brecha digital* é se as TICs contribuem ou não para inclusão social. A inclusão social inclui além de suficiência econômica, mas abarca elementos psicológicos, psicossociais e culturais. Quer dizer, para os autores, a definição de exclusão digital é entender como as TICs aprofundam a condição de não integração social e inclui barreiras como falta de confiança, motivação e adaptação a diferentes contextos sociais e culturais.

Ramos, Buceta e Da Silva (2022) escrevem que para além da melhoria da infraestrutura e conectividade, que são condições necessárias, a inclusão digital passa pela alfabetização digital e pelo valor das informações acessadas. Os autores destacam que, todavia, isso não segue ocorrendo. A atenção excessiva em infraestrutura e conectividade oculta os contextos de subordinação e marginalização que deixam pessoas distantes da revolução tecnológica.

Warschauer (2006) critica o uso do termo exclusão digital por entender estar vinculado à questão de infraestrutura e conectividade no acesso, o que acaba por tornar o processo uma bifurcação: aqueles que têm acesso e aqueles que não têm. Isso gera uma cadeia de causalidade em que o resultado é a redução de qualidade de vida, sendo que o entrelaçamento da sociedade com a tecnologia é tão forte que não é possível adotar um modelo consequencialista. Para o

autor, a justificativa é que, inicialmente, essa vinculação de exclusão com falta de acesso físico foi muito utilizada, de forma que é difícil desvinculá-la. Para tanto, propõe um modelo de abordagem que envolve a inserção das TICs e a inclusão social.

Esse modelo propõe enxergar a promoção das TICs como um processo de promoção da inclusão social, sendo esta a sua finalidade. Quer dizer, as tecnologias estão entremeadas nos processos sociais, de forma que práticas sociais que sejam significadas passam a incorporar a dimensão online. Para Warschauer (2006), repensar o conceito de exclusão digital envolve considerar a linguagem, letramento, educação e estruturas comunitárias e institucionais.

Neste trabalho, para fins de alocar a discussão das implicações das tecnologias digitais para o acesso à justiça, prefere-se a adoção do termo vulnerabilidade digital. A razão é que o dimensionamento e complexidade das TICs não podem ficar restritas às dimensões de acesso aos meios físicos nem sequer somente ao letramento digital. Isto é, leva-se a efeito o seguinte questionamento: igualdade de acesso ao que? Assim, por ser multifacetada deve incluir a dimensão do acesso ao meio físico, acessibilidade ao meio físico (custos, por exemplo), qualidade de *hardware* e *software* (algoritmos enviesados, *design* hostil, linguagem, práticas de monopólio etc.), capacidade, qualidade e relevância no uso e possibilidade de reinvestir em capital social. A discussão, então, alcança conceitos como conectividade significativa, apropriação tecnológica, letramento digital, governança da *internet*, segurança e privacidade na rede.

Basicamente, a vulnerabilidade digital deve ser vista como uma condição causada por estar fora das redes, que, em razão de ser um novo padrão de realização social, aparece como impedimento à plena integração social. Quer dizer, além de melhorar a disponibilidade de estruturas físicas, capacitar para o uso das redes, a inclusão digital eficaz inclui o empoderamento cidadão e a autonomização para romper o ciclo de vulnerabilidade social.

4 A VISÃO DOS DEFENSORES PÚBLICOS ESTADUAIS EM MOSSORÓ ACERCA DA VULNERABILIDADE DIGITAL

Esta seção é destinada à apresentação e à interpretação dos resultados qualitativos referentes à aplicação da técnica da Análise Textual Discursiva no *corpus* da entrevista estruturada com os defensores públicos estaduais lotados no núcleo de Mossoró. O fio condutor é uma pergunta fenomenológica, que objetiva apresentar a visão institucional externada por meio dos servidores da instituição acerca da temática da vulnerabilidade digital, especificamente quanto às implicações da tecnologia digitais nas atividades da instituição.

Antes de proceder com o detalhamento metodológico e apresentação dos resultados obtidos, esta seção também cuida de justificar os recortes de pesquisa, a pertinência e a relevância destes. O objetivo disso é facilitar a compreensão da pesquisa ao leitor e evidenciar como esta pode efetivamente contribuir para o conhecimento do contexto sociojurídico a que se propõe.

Logo, é um esforço de pesquisa com caráter exploratório com vistas a tornar o problema de pesquisa mais explícito, propiciando ampliação do conhecimento e maior aproximação com o objeto de estudo. Cordeiro et al (2023) destacam como uma pesquisa qualitativa exploratória está mais ligada a discursos e subjetividades aliados ao diálogo com referenciais teóricos com a finalidade de compreender fenômenos. É uma modalidade de pesquisa que busca entender os significados que o grupo – neste caso, os defensores público estaduais – atribui ao fenômeno e, a partir dessa significância subjetiva, discutir as questões emergentes.

A escolha pela pesquisa empírica é justificada pela possibilidade de fornecer importantes informações sobre a realidade. Permite verificar como as questões teóricas se desenham na prática e compreender a natureza dessas intersecções. Nesta pesquisa empírica, as preocupações são essencialmente voltadas à reflexão sobre o comportamento profissional diante da virtualidade, servindo-se, para tanto, da análise sobre o discurso falado.

A pesquisa implica na realidade justamente por abordar que as práticas dos atores jurídicos influenciam as ações das respectivas instituições⁵⁹. A multiplicidade de percepções e vivências pode intensificar as lutas simbólicas sobre o campo jurídico⁶⁰ e apresentar dados

⁵⁹ Lima (2019, p.344) escreve que “ao se remodelar o comportamento dos que decidem quanto à própria aplicação – ou desaplicação – da lei, altera-se algo muito mais profundo e relevante, que é o modo de produção de verdades jurídicas estabelecido no país”. O autor chama atenção para as disputas entre diferentes formas de “dizer o direito”, o que denomina de guerra epistêmica. Nessas tensões, o comportamento dos atores do sistema jurídico é essencial, pois é um elemento fundamental na construção das verdades jurídicas.

⁶⁰ Pessoa (2021) destaca que nesse nível, essas tensões, até mesmo interprofissionais, são condicionadas pela referência posicional do profissional no campo jurídico.

sobre a capacidade desses agentes de lidar com a complexidade dos problemas contemporâneos, o que pode orientar estratégias de uma atuação mais eficaz e que direcione os esforços para os locais que precisam. Isso tem o potencial, por exemplo, de influenciar a formulação de políticas institucionais direcionadas à eficiência na prestação da assistência jurídica gratuita, especialmente no local do estudo, além da possibilidade de que estudos subsequentes produzam novos conhecimentos a partir dos resultados alcançados.

Ao descrever a pesquisa como empreendimento social, Epstein e King (2013) falam que a pesquisa empírica envolve a coleta de dados, resumo desses dados e a realização de inferências descritivas ou causais. Por isso mesmo, descrevem como um processo dinâmico ligado à observação e às experiências sobre o mundo.

Por seus recortes, é certo que esta pesquisa apenas permite generalizações analíticas, em que não necessariamente o singular explica o coletivo, mas que a transferência dos resultados a diferentes contextos deve considerar um esforço teórico próprio das variáveis do estudo; o que importa, na verdade, é a capacidade de replicabilidade da pesquisa. Entende-se, assim, que o detalhamento metodológico realizado aqui permite que a pesquisa se torne replicável a outras realidades a que futuros estudos tenham interesse.

Daí a opção por um problema de pesquisa de atitude fenomenológica⁶¹, que valoriza a subjetividade e a consciência. Para Roque e Galiuzzi (2016), a fenomenologia, seja como método ou como movimento filosófico, valoriza como os fenômenos se mostram à consciência, ou seja, como a materialidade é percebida pelo ser humano. É dizer que a singularidade do ser, suas vivências e sua relação com seu entorno são um ponto de partida para a compreensão dos fenômenos.

Por essa relação entre materialidade e consciência, a fenomenologia destaca como o campo de percepção, entremeado pela esfera da intersubjetividade, desloca o olhar do “objetivamente dado” para o “mostrado” (Bicudo, 1994). É buscar explorar e compreender o que intermedeia o sujeito e o objeto – interações sociais, culturais etc., atingindo a essência dos fenômenos sem reducionismos abstratos e explicações *a priori*, que aqui se busca por meio da linguagem falada e os interdiscursos permeados.

⁶¹ Importa esclarecer que não se adota um caminho pré-determinado do fazer fenomenológico. A aproximação do método com a Análise Textual Discursiva é que faz incidir diferentes correntes teóricas sobre a fenomenologia. Como destacam Roque e Galiuzzi (2016, p.32), “[...] Husserl (1965, 1970, 1987) e Merleau-Ponty (1975, 1984), aproximação feita em parte por meio dos trabalhos de Giorgi (1973, 1985, 1986), não deixou de haver um momento de estudos de Sartre (1972, 1979) e do existencialismo. Também a evolução do trabalho inclui algumas incursões em Heidegger (1987, 1989), especialmente pela obra de Stein (1983, 1988). Além disso, não é possível deixar de mencionar uma leitura que acompanhou todo este trabalho, que foi a introdução à fenomenologia existencial, de Luijpen (1973)”. Por essa razão, a explicação sobre o método é apenas um resgate geral sobre suas bases e não uma incursão ou adoção de uma corrente específica.

A posição da fenomenologia envolve a redução fenomenológica, que significa a eliminação de preconceitos e explicações prévias, em uma atitude de retornar à consciência. Isso com vistas a encontrar os invariantes dos fenômenos, aquilo que os caracteriza, que estariam na sua essência (Roque; Galiazzi, 2016).

Nesse caminho fenomenológico a ser trilhado, opta-se pela metodologia da Análise Textual Discursiva (ATD), que será mais bem detalhada a seguir. O importante é destacar que a metodologia manifesta os três momentos de uma investigação fenomenológica, quais sejam, a intuição, a reflexão e a descrição. O primeiro revela-se na tentativa de perceber a totalidade do fenômeno, o que passa pela redução fenomenológica já abordada, pondo-o em suspensão (Roque; Galiazzi, 2016; Bicudo, 1994).

Os momentos seguintes, de reflexão e descrição, são a procura pelas invariantes e a descrição de como o fenômeno se manifesta, respectivamente. Daí a experiência transcendental decorrente desse caminho em direção ao conhecimento reflexivo e de desnudamento do essencial (Roque; Galiazzi, 2016; Bicudo, 1994).

Disso também ressoa a justificativa para adoção da técnica de entrevistas estruturada. A linguagem falada permite compreender a percepção do ser em sua íntima subjetividade, ainda que expostos a condições não necessariamente “normais”. Isto é, ainda que instigados a pensar sobre o assunto em razão da exposição às perguntas de pesquisa mediadas por um pesquisador.

Afasta-se, assim, ventilar qualquer pretensão de neutralidade ou verdade. Essa não é a ideia. As vivências exteriorizadas por meio da fala permitem traduzir a subjetividade do sujeito que opera na rotina da instituição, atendendo, peticionando, orientando etc. Não é possível retirar essa subjetividade da atuação profissional e é exatamente isso que é valorizado aqui, por entender que a práxis é permeada pela experiência dos sujeitos, desnudada pelo que comunicam.

Essa investigação sobre os atores do sistema de justiça, suas práticas, ideologias, discursos e estratégias de atuação está intimamente relacionada com a linha de pesquisa 2 do Programa de Pós-Graduação em Direito da Ufersa. O foco da linha é a produção de conhecimento aplicado também sobre o campo jurídico e o desenho de suas formas institucionais. Assim, verifica-se a pertinência da pesquisa com a respectiva linha a qual está vinculada⁶².

⁶² A Universidade Federal Rural do Semi-Árido tem pesquisa consolidada sobre a temática do Acesso à Justiça e o papel das instituições pública, sejam a nível de graduação ou pós-graduação. O Grupo de Estudos em Conflito e Acesso à Justiça (GECAJ) é um exemplo da disseminação de pesquisas dessa espécie na universidade. Coordenado pelo professor Dr. José Albenes Bezerra Junior, o GECAJ já recebeu menção honrosa por parte do CNJ com a ação “Nas veredas do diálogo e do acesso à justiça”.

Ademais, a Defensoria Pública estadual foi escolhida como objeto direto do estudo por quatro motivos principais: a aproximação teórica das suas funções constitucionais com uma concepção plural de acesso à justiça, o perfil socioeconômico do público assistido, a facilidade de obtenção dos dados e a atuação do pesquisador como estagiário durante o período da graduação.

Primeiro, a virada paradigmática, principalmente após a Constituição Federal de 1988, sobre o papel da Defensoria Pública no sistema de justiça brasileiro traz forte relação com o estudo do acesso à justiça que abrange diversos significados. Este trabalho apoia-se na convicção de que a mera previsão legal de direitos não os torna autorrealizáveis, mas que a sua efetivação exige lutas e mobilizações sociais, nas quais a mediação institucional é fundamental, ainda que num plano simbólico, para alcançar uma cidadania plena e o reconhecimento enquanto sujeito de direitos.

Pensando nisso, a Defensoria Pública surge como um importante instrumento nas lutas por efetivação de direitos às pessoas historicamente mais estigmatizadas. Isso pelo próprio desenvolvimento da assistência judiciária no Brasil, como se viu no capítulo anterior. Nesse cenário de desigualdades e vulnerabilidades estruturais, ter uma instituição que amplamente tenha a função de guardião dos interesses desses grupos e indivíduos é o que dá a tônica da escrita deste texto dissertativo.

Segundo lugar, o perfil médio do assistido da Defensoria Pública é de, geralmente, pessoas em situações de hipossuficiência econômica, jurídica e vulnerabilidade social, considerando os critérios de elegibilidade já mencionados no capítulo 01. Considera-se, ainda, como atua em prol de grupos minoritários e comunidades marginalizadas, como indígenas, quilombolas, população LGBTQIA+, população carcerária e suas famílias, vítimas de violência doméstica etc. Essa conjugação entre uma concepção plural de acesso à justiça, que vai além do acesso ao Judiciário, mas abrange a luta por reconhecimento e reivindicação de direitos, e função constitucional da Defensoria faz com que a instituição apareça como fundamental para ecoar as vozes dos marginalizados.

Noutra ponta, também a facilidade na obtenção dos dados e a experiência do autor como estagiário também motivaram esse recorte temático. Inicialmente, o pesquisador contactou tanto o Ministério Público e o Tribunal de Justiça, mas, considerando o tempo para finalização da pesquisa, apenas a Defensoria Pública demonstrou interesse em tempo hábil. Nisso, o conhecimento tanto das dinâmicas internas quanto dos servidores, facilitou a realização da entrevista e a obtenção e outros dados.

Isso também justifica o recorte geográfico, especialmente por ser o local da sede da Ufersa, onde está localizado o programa de pós-graduação. Pensa-se que investigar, refletir e explicar realidades locais pode fortalecer a pesquisa sobre a região e, assim, ser um retorno mais engajado à respectiva localidade. Quer dizer, espera-se contribuir minimamente para fortalecimento da identidade local e o desenvolvimento de pesquisas desse tipo a partir da produção de conhecimento situado e específico.

Além do mais, o núcleo da Defensoria Pública instalado na cidade de Mossoró possui a particularidade de atender três municípios, quais sejam, Mossoró, Serra do Mel e Governador Dix-Sept Rosado. Atende um grande volume de assistidos todos os dias e conta com um perfil diversificado de atribuições, de forma que eventuais comparações com outras defensorias ou núcleos ficará mais fácil.

A escolha de colher a percepção somente dos defensores públicos é para fins de factibilidade da pesquisa por limitações metodológicas de alcançar uma amostragem maior pela técnica da entrevista presencial. Os recortes tornaram a pesquisa mais exequível dentro do tempo e recursos disponíveis, o que não impede a continuidade futura com a ampliação do objeto. Ainda, em razão de serem os atores jurídicos que estão na linha de frente das ações desenvolvidas pela instituição. São eles que prestam a assistência jurídica direta na defesa dos necessitados. É, então, o mais coerente com o objeto da pesquisa de colher as percepções institucionais, sendo a figura do defensor central nessa dinâmica.

Superada minimamente as condições de justificativa e relevância da pesquisa, cumpre, nas subseções que seguem, descrever o percurso metodológico seguido. A primeira subseção apresenta detalhes gerais sobre a metodologia ATD, necessária para que o leitor siga com a leitura. Em seguida, o *corpus* é apresentado com o detalhamento do instrumento de coleta e das intenções de cada pergunta realizada. As outras subseções apresentam, em pormenores, o passo a passo para obtenção do resultado e, por fim, o texto final é explicitado, por meio do diálogo entre resultados empíricos e teóricos.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: A ANÁLISE TEXTUAL DISCURSIVA (ATD)

Aqui será apresentado como se desenvolve a Análise Textual Discursiva de autoria dos professores Roque Moraes e Maria do Carmo Galiuzzi. Para os autores, trata-se de uma “[...] metodologia de análise de informações de natureza qualitativa [...], que se insere “[...] entre os extremos da análise de conteúdo e da análise de discurso, representando, diferentemente destas, um movimento interpretativo de caráter hermenêutico” (Moraes; Galiuzzi, 2016, p.13). Assim,

busca-se superar a mera descrição pela adoção de um viés hermenêutico de como os fenômenos se mostram, a partir de uma perspectiva fenomenológica.

A ATD tem por objeto investigar como o fenômeno se mostra e utiliza a teoria não para explicá-lo, mas para ampliar as compreensões. Pela desconstrução do texto e a subsequente reorganização, a ênfase é a atividade hermenêutica a partir da leitura do autor (Moraes; Galiuzzi, 2016). Dessa forma, pode ajudar a entender como as falas expressam a percepção institucional e a entender as ações desenvolvidas a partir das vivências e experiências dos sujeitos.

A ATD, conforme Moraes (2003), envolve uma atitude de suspender ideias e ideologias próprias para buscar a perspectiva do outro na leitura do texto ou o mais próximo disso. A valorização da percepção do participante é elemento central na metodologia e isso pode ser encontrado a partir do texto, do *corpus*, como produto do tempo e da subjetividade. Para tanto, o autor alerta para a importância de se impregnar do *corpus* que será objeto de análise e construir novos sentidos e compreensões a partir dele.

Envolve mesmo a desconstrução e reconstrução de textos, materiais linguísticos, com a finalidade de produzir novas compreensões. O objetivo é mesmo a ampliação do conhecimento sem recair em uma mera explicação causal. O intento é que o pesquisador pratique um deslocamento do olhar para a totalidade dos fenômenos abrangendo a perspectiva do outro. Moraes e Galiuzzi (2016, p.34) tratam como processo auto-organizado que tem lugar na “[...] sequência recursiva de três componentes: a desconstrução dos textos do “corpus”; a unitarização; o estabelecimento de relações entre os elementos unitários, a categorização; o captar o emergente em que a nova compreensão é comunicada e validada”. É uma metodologia estruturada em três fases e que segue um rigor científico.

A primeira fase compreende o processo de desconstrução textual, com a fragmentação do texto, a reescrita e a codificação em unidades de significado. Busca-se, por esse processo, elementos que sejam significantes, sentidos importantes para os propósitos da pesquisa. Por essa razão, as unidades de significado devem ter conexão com os objetivos da pesquisa. Pode operar sobre a combinação de critérios léxicos, sintáticos ou semânticos, sendo este último o foco da ATD. Além disso, é necessário definir se o exame é direcionado a elementos quantitativos ou qualitativos e se trata de um processo indutivo ou dedutivo, bem como a amplitude das unidades (Moraes; Galiuzzi, 2016). Todas essas questões serão detalhadas em seção própria.

O próximo passo é a categorização, momento de síntese e estabelecimento de relações entre as unidades de significado estabelecidas no primeiro momento. A proximidade semântica entre as unidades deve expressar as novas compreensões já obtidas no primeiro momento. Para

tanto, as categorias, que podem ser iniciais, intermediárias e finais, devem seguir critérios de validade, quando adequados aos objetivos da pesquisa, homogeneidade, amplitude, precisão e exaustividade, que não necessariamente deve observar uma exclusão mútua⁶³. Essas categorias podem ser determinadas *a priori*, definidas pelo referencial teórico, ou de forma emergente, no processo de impregnação no texto (Moraes; Galianzi, 2016).

Por fim, tem-se a produção do metatexto que sintetiza todas as inferências alcançadas no processo, o que o *corpus* revela. Assim, o pesquisador desenvolve os chamados argumentos aglutinadores para cada uma das categorias finais (Moraes, 2013). Todo esse procedimento será mais bem descrito nas subseções seguintes, que apresentam todo o caminho percorrido até o resultado obtido.

4.2 APRESENTAÇÃO DO *CORPUS*

O primeiro passo foi proceder com a coleta do que será o *corpus* para aplicação da ATD. Esse processo foi feito por meio de entrevistas estruturadas com os defensores públicos lotados no núcleo da Defensoria Pública estadual em Mossoró. A apresentação de como os dados foram coletados objetiva esclarecer o processo de observação com a finalidade de tornar a investigação replicável, além de submetê-la a um controle de terceiros sobre possíveis vieses.

O primeiro contato foi feito via e-mail, com o convite para participação na entrevista e o roteiro da entrevista anexo. O envio prévio do roteiro teve por finalidade tornar conhecidas as perguntas para que pudessem se preparar e se sentirem confortáveis com a participação. Após o aceite, foi disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Autorização para uso de Voz (TAV).

O TCLE apresenta de forma clara os riscos e procedimentos da pesquisa, além dos benefícios. Além disso, destaca a voluntariedade da participação e a possibilidade de retirar o consentimento a qualquer momento, além da garantia do anonimato como forma de mitigar os riscos (Apêndice B). Por sua vez, o TAV contém a autorização para gravação de voz e para uso na transcrição. Todos os documentos estão como apêndice ao fim da dissertação (Apêndice C).

Logo após, as entrevistas foram marcadas individualmente. Todas foram realizadas em dias de semana, no horário de expediente (entre 8h e 14h), de forma presencial no núcleo

⁶³ Moraes e Galianzi (2016) questionam a pertinência do critério de exclusão mútua adotado em algumas espécies de análise textual, aquele que determina que um elemento unitário deve pertencer a uma única categoria. Para os autores, isso é questionável pois o processo de definir unidades de sentido nunca consegue garantir um único sentido para cada unidade e há sempre possibilidades de enquadrar outros elementos em categorias, que nem sempre apresentam delimitações fixas.

localizado na Rua Francisco Peregrino, Centro, em Mossoró. O público participante foi de 100% do corpo de servidores defensores públicos lotados no núcleo, no total de 09. Dentre esses, dois homens e sete mulheres. Do total, quatro têm atribuições diretamente relacionadas à área criminal e cinco à área cível. O tempo de carreira varia entre 16 anos, para o(a) defensor(a) mais antigo(a) e 3 anos para o(a) defensor(a) mais recente – com relação à lotação no núcleo.

Como forma de manter o anonimato, os participantes são identificados por números (1, 2, 3...), conforme ordem constante nos apêndices. Todo o conteúdo das entrevistas, devidamente desgravado, está disponível como apêndice deste trabalho. Entende-se que a garantia do anonimato pode garantir respostas mais honestas.

A entrevista compreende os seguintes questionamentos: (1) “Há quanto tempo exerce o cargo de defensor(a)?”; (2) “Atua na área Cível ou criminal?”; (3) “De que maneira as inovações tecnológicas impactam a sua rotina de trabalho?”; (4) “Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?”; (5) “Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?”; (6) “Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?”; (7) “Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestrutura (software, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?”; (8) “Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?”; (9) “Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?”; (10) “Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?”; e (11) “Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar”.

Por ser objetivo mapear as percepções dos defensores públicos acerca da intersecção da tecnologia digital e as atribuições da instituição, cumpre justificar contextualmente cada uma das perguntas que compõem o instrumento de coleta da entrevista estruturada. Isso se dará por meio do diálogo com a bibliografia selecionada para este trabalho, com a finalidade de buscar os elementos essenciais em cada caso.

A primeira pergunta “Há quanto tempo exerce o cargo de defensor(a)” visa estabelecer um perfil geral sobre os participantes, especialmente quanto ao tempo que está vinculado à instituição como defensor público. Entender essa vinculação é importante para detalhar possíveis divergências/convergências entre dificuldades e avanços apontados entre

defensores mais antigos e mais novos. Isto é, verificar se o tempo de vivência profissional interfere nas práticas e ações do dia a dia, principalmente pela consolidação da Defensoria ao longo dos últimos dez anos.

No mesmo sentido, a pergunta 02, “Atua na área Cível ou criminal?”, tem por objetivo entender se há diferenças entre as percepções de defensores com atribuições distintas. Isso por entender que essa multiforme possibilidade de atuação interventiva da instituição, como descrita por Maia, Gonçalves Filho e Rocha (2020), pode assumir faces diferentes a depender se no âmbito cível ou criminal. Pensando que atuações extrajudiciais podem ser mais fomentadas na esfera cível e que a área criminal lida com maior frequência com o conceito de hipossuficiência jurídica, como aquele que não possui acompanhamento por advogados.

A terceira pergunta, “de que maneira as inovações tecnológicas impactam a sua rotina de trabalho?”, tem a finalidade de entender como os participantes percebem ou não mudanças nas práticas profissionais a partir da tecnologia. É uma pergunta mais aberta para que os respondentes se sintam livres para destacar tanto aspectos positivos quanto negativos e mesmo sobre o que enxergam ser “inovações tecnológicas”.

É importante colher essa percepção, pois é necessário também entender o acesso dos próprios participantes da pesquisa às tecnologias digitais, bem como suas habilidades/dificuldades. Pela independência funcional dos membros, essa redução a um nível micro, da compreensão individual dos sujeitos, pode revelar fatores cruciais sobre a prestação dos serviços do órgão. Esses fatores podem determinar/influenciar, como destaca Economides (1999), a mobilização da lei em sentido amplo.

A quarta pergunta, “tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?”, visa colher a percepção em um nível mais macro sobre como a instituição vem se adaptando a um mundo cada vez mais virtual. Pode ajudar a levantar inferências sobre lacunas, esforços na modernização da Defensoria ou se os participantes enxergam a virtualização como uma política institucional.

Tal pergunta se relaciona com a ideia de integralidade da assistência defensorial abordada por Maia (2020), pela qual o órgão deve privilegiar uma atuação voltada à eliminação de barreiras de acesso a uma ordem jurídica justa. Isso com o intuito de verificar como percebem a existência ou não de adaptações/mudanças e de políticas institucionais sólidas ou incipientes, e se isso é visto como um comprometimento institucional, para que a instituição cumpra sua função constitucional.

A quinta questão, “quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?”, busca captar percepções sobre barreiras visualizadas na prestação de serviços por meios virtuais em relação ao público atendido. Tem um caráter de entender como percebem que as mudanças promovidas pela virtualização em relação à prestação de serviços, como atendimentos virtuais, audiências, redes sociais etc., foram assimiladas ou não pelos assistidos; se percebem desconfiança, baixa adesão, falta de suporte, se são inclusivas, por exemplo. Tem a intenção, então, de captar uma “autopercepção” sobre o que já vem sendo implementado.

A sexta pergunta, “como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?”, se relaciona essencialmente aos debates sobre acesso à justiça como processo de reconhecimento e reivindicação de direitos. Está relacionada à discussão sobre se as tecnologias podem servir à democratização do acesso à justiça ou se funcionam como um obstáculo à promoção da inclusão social. Tem estrita associação com o que Castells (2003) problematiza acerca da necessidade de considerar o contexto de apropriação da tecnologia.

Também visa colher as impressões sobre as facilidades/dificuldades da população assistida com as inovações tecnológicas para perceber como entendem o conceito de “vulnerabilidade digital”. Isso por meio da articulação do reconhecimento ou não das desigualdades tecnológicas, da sua dimensão e amplitude. A mobilização de diferentes “facilidades” ou “dificuldades” pode evidenciar o que consideram importante nesse contexto e ajudar a entender qual a visão de cada membro sobre as desigualdades tecnológicas.

Já a sétima pergunta, “quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (software, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?”, objetiva identificar como percebem ou não necessidade de soluções infraestruturais para a inclusão dos assistidos. Busca visualizar como enxergam que suportes materiais podem ser fundamentais na modernização do órgão.

A oitava pergunta, “como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?”, busca captar a percepção sobre como o órgão pode se valer das tecnologias digitais para superar barreiras no acesso à justiça. Pode ajudar a entender como pensam estratégias para implementar a tecnologia digital na rotina do órgão para desenvolver as funções constitucionais da Defensoria. Ao mesmo tempo, pode revelar desafios enfrentados na implementação de tecnologias.

A nona pergunta, “como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?”, tem por finalidade provocar posições sobre a atuação da defensoria como promotora de direitos humanos. Relaciona-se com a noção de *custos plebis* e *amicus communitatis*, como figura que busca garantir a representatividade nos espaços públicos e a inclusão democrática dos marginalizados (Maia; Gerhard, 2015; Magalhães, 2022).

A questão é entender como veem a importância de o órgão atuar para além da oferta de serviços judiciais, mas de valorizar iniciativas de empoderamento cidadão e de transformação social. Tal percepção relaciona-se com a ideia de mediação institucional defendida por Axel Honneth, como caminho à luta por reconhecimento aos marginalizados enquanto sujeitos de direitos (Honneth, 2003; Andrade, 2023).

A décima pergunta, “Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?”, propõe-se a explorar as visões sobre o papel da tecnologia na sociedade, especialmente na discussão sobre desigualdades sociais e acesso à justiça. Assim, entender como concebem as desigualdades de um mundo virtualizado e como isso se relaciona com os fatores mais amplo, como a inclusão/exclusão social.

Por fim, o último questionamento, “caso tenha alguma informação/ link/ relatório/ projeto/ notícia que julgue relevante, favor encaminhar”, tem apenas a finalidade de deixar aberta a possibilidade de coletar impressões outras que os participantes julguem importantes e que não estejam compreendidas nas perguntas acima.

A delimitação de cada pergunta serve para contextualizá-las no âmbito da pesquisa. Ao definir um objetivo para cada questionamento, a ATD pode ter uma maior precisão, especialmente o processo de redução aos elementos invariantes do texto analisado. Feito tal esclarecimento, os próximos passos seguem a metodologia da ATD a partir do *corpus* constituído pelo compilado das respostas à entrevista realizada.

4.3 UNITARIZAÇÃO

A primeira fase de análise do conteúdo das entrevistas ocorreu por meio do processo de unitarização. Procedeu-se com uma desconstrução do texto, fragmentando-o em unidades de significado, examinando a fala de cada um dos participantes. Esse processo exigiu uma impregnação intensa no *corpus*, que correspondeu à leitura e releitura das partes do texto, buscando a interpretação de cada um de seus excertos.

A unitarização compreende o processo de desconstrução textual pela separação em unidades de significado, separadas em empíricas e teóricas. Conforme Roque (2003, p.191), “[...] implica examinar os materiais em seus detalhes, fragmentando-os no sentido de atingir unidades constituintes, enunciados referentes aos fenômenos estudados”. Essa etapa envolve a codificação do texto e nomear as unidades de significado.

Não se busca detalhar a integralidade do texto, em todos os seus aspectos significantes, mas apenas aquela parte que tem relação direta com o objeto da pesquisa (Moraes; Galiuzzi, 2016). Essas conexões semânticas são importantes para filtrar o que realmente é relevante dentro do que se propõe a investigar acerca do fenômeno, ainda que não se perca de vista a integralidade do *corpus*.

Para este caso, foi adotado o critério semântico no recorte de unidades de significado. Para Moraes e Galiuzzi (2016), significa fundamentar a fragmentação a partir do significado das frases e das palavras. Entende-se que operar no aspecto semântico permite estabelecer núcleos de significado que especificam mais claramente os sentidos obtidos, além de abrir mais espaço para atribuir múltiplos sentidos, a partir da leitura e interpretação das respostas dos participantes.

Ato contínuo, optou-se por direcionar um exame qualitativo do material, buscando explorar a subjetividade do texto, o que permite maior criatividade na definição das unidades significantes. Também se adotou o método dedutivo, por considerar que as teorias já exploradas neste trabalho direcionaram a busca por significados dentro do texto. Procedeu-se, assim, com um retorno ao aporte teórico para guiar o caminho de fragmentação textual na filtragem do que é importante para a pesquisa.

A primeira fase iniciou-se com a transcrição das entrevistas, com o auxílio do *software TurboScribe*⁶⁴ e revisão por parte do autor. Após isso, o material foi organizado em documento *Word*, subdividido por participante e pergunta. Depois disso, estabeleceu-se uma codificação para identificação do material. A codificação ficou assim: P1 ao P9, do participante 1 ao participante 9; Q para questão, seguindo do Q1 ao Q11 de acordo com o número da questão a que estão posicionadas a unidade empírica no texto; seguida de ponto final e x que indica o número da linha; UE para unidade empírica, de acordo com a ordem apresentada no quadro 02. O quadro 01 sistematiza toda a codificação, com a finalidade de facilitar ao leitor.

Quadro 01 – Codificação para identificar o material

⁶⁴ <https://turboscribe.ai/pt/dashboard>

Código	Identificação
Px	P para participante e x corresponde ao número participante (1,2,3...)
Qx	Q para questão e x corresponde ao número das questões (1,2,3...)
.x	Seguida de ponto, e x que indica o número da linha
UEx	UE para Unidade empírica e x para o respectivo número (1, 2, 3...)

Fonte: elaborada pelo autor (2025)

Como destacam Moraes e Galianzi (2016, p.41), “[...] o processo de construção de unidades é um movimento gradativo de explicação e refinamento de unidades de base, em que é essencial a capacidade de julgamento do pesquisador”. Nesse processo, cabe conferir validade às unidades a partir dos objetivos da pesquisa, motivo pelo qual é importante a reescrita das unidades empíricas para que possam assumir o mais complexo significado possível.

Após a análise de todo o material coletado das entrevistas e o processo de desconstrução textual, selecionou-se as unidades de significado e os respectivos trechos do texto onde estão localizadas, além da reescrita de cada uma delas. O quadro 02 contém a síntese de todo o processo de unitarização.

Quadro 02 – Resumo da unitarização

Unidades empíricas	
Código	Título
P1Q3.1; P5Q3.17; P5Q3.20; P7Q3.17; P8Q3.53; P9Q3.29	Tecnologia auxilia na celeridade e eficiência processual (UE1)
P1Q3.8; P2Q3.4; P8Q3.2	Tecnologia como facilitadora em processos internos (UE2)
P1Q5.1; P2Q6.3; P8Q5.25; P8Q11.3; P9Q11.9	Relevância de manter serviços presenciais (UE3)
P1Q6.2; P8Q5.6	Falta de conhecimento como obstáculo (UE4)
P1Q7.5; P2Q8.1; P3Q7.1; P8Q5.1; P8Q7.7	Dificuldades infraestruturais da Defensoria Pública (UE5)
P2Q8.2; P5Q7.8; P5Q8.1; P6Q5.2; P8Q7.4; P9Q5.16	Necessidade de servidores (UE6)
P1Q9.4; P1Q9.13; P2Q5.10; P2Q6.4; P5Q9.2; P5Q9.5; P6Q8.16; P7Q8.1; P9Q8.26; P9Q9.3	Percepção sobre o papel institucional (UE7)
P1Q11.2; P7Q6.40; P8Q10.1	Percepção sobre a emergência da virtualização (UE8)
P2Q3.1; P7Q3.1	Dificuldades pessoais com tecnologia (UE9)
P2Q3.12; P5Q9.14; P7Q4.1	Necessidade de mais capacitação (UE10)

P2Q4.1; P3Q4.7	Formação para uso de sistemas internos (UE11)
P2Q5.1; P5Q6.2; P6Q5.9; P7Q5.2; P9Q3.57	Percepção sobre o perfil do assistido (UE12)
P2Q5.7; P7Q6.1	Barreiras para acesso à <i>internet</i> (UE13)
P2Q5.20; P2Q6.1; P4Q6.1; P7Q5.8	Dificuldade do sistema oferecido pelo órgão aos assistidos (UE14)
P2Q5.23	Necessidade de capacitação para acolhimento (UE15)
P2Q6.10; P2Q9.1; P3Q9.2; P4Q9.2; P5Q10.13; P6Q11.3; P7Q7.8; P8Q8.2	Práticas institucionais para inclusão do assistido (UE16)
P2Q6.12; P3Q3.13; P5Q7.22; P6Q3.32	Tecnologia contribuem para redução de custos aos assistidos (UE17)
P2Q7.2; P6Q4.1; P7Q4.7; P8Q4.1; P8Q4.3; P9Q4.6; P9Q5.20; P9Q11.1	Percepção sobre a postura da instituição (UE18)
P2Q10.3	Tecnologia para expandir a atuação institucional (UE19)
P2Q10.8	Tecnologia contribui para alcançar pessoas mais distantes (UE20)
P2Q11.2	Necessidade de adaptação pessoal (UE21)
P3Q3.1; P5Q3.5; P9Q3.15	Melhorias na rotina de trabalho (UE22)
P3Q3.10; P3Q6.4; P8Q6.18	Manter alternativas minora os efeitos da exclusão digital (UE23)
P3Q5.1; P9Q3.60; P9Q10.20	Relação idade e dificuldades com tecnologia (UE24)
P3Q5.4; P5Q6.17; P7Q6.43; P8Q6.15	Percepção sobre expansão no acesso à <i>internet</i> (UE25)
P3Q5.7; P8Q5.2	Relação vulnerabilidade social e conectividade (UE26)
P3Q5.10; P8Q3.95; P8Q6.5	Comunicação da instituição com os assistidos (UE27)
P3Q8.1; P8Q5.12; P9Q3.69; P9Q11.22	Importância da sensibilidade para reconhecer diferenças (UE28)
P4Q3.2; P6Q3.19; P7Q3.21	Relevância de integração de sistemas de diferentes órgãos (UE29)
P4Q3.5	Compartilhamento de trabalho dentro da instituição (UE30)
P4Q3.10	Facilidade na prática de atos judiciais (UE31)
P4Q3.14; P9Q10.1	Processo judicial mais participativo (UE32)
P4Q4.3; P6Q9.18; P8Q7.13; P9Q9.8	Importância de parceria interinstitucionais (UE33)

P4Q5.1; P8Q8.1; P8Q8.15	Relação entre vulnerabilidade social e falta de acesso à <i>internet</i> (UE34)
P4Q5.7	Tecnologia e vulnerabilidade social (UE35)
P4Q7.2	Atendimento deve ser inclusivo (UE36)
P4Q9.7	Proximidade com a população atendida (UE37)
P4Q10.2; P9Q3.52	Problema da exclusão tecnológica (UE38)
P4Q10.8	Exclusão digital como um problema abrangente (UE39)
P4Q10.9	Desconhecimento como obstáculo de acesso à Defensoria (UE40)
P5Q3.11; P6Q3.10; P8Q4.35	Aumento da produtividade e organização (UE41)
P5Q4.11; P6Q3.6	Aceitação e benefícios com implementação do sistema interno (UE42)
P5Q4.19	Expectativa de expansão no sistema interno (UE43)
P5Q5.1	Suporte para prática de atos judiciais (UE44)
P5Q5.12; P8Q9.8; P9Q5.2; P9Q5.8	Limitações nos serviços prestados (UE45)
P5Q5.16; P5Q7.7; P5Q8.13; P8Q8.19	Percepção sobre responsabilidade da instituição (UE46)
P5Q6.14	Consequências do não acesso à <i>internet</i> (UE47)
P5Q10.1	Acesso aos órgãos de justiça e inclusão social (UE48)
P5Q10.18; P7Q10.17; P9Q6.6; P9Q6.37	Tecnologia facilita o acesso à informação (UE49)
P5Q10.25	Relação alfabetização e uso de tecnologias (UE50)
P5Q10.32	Tecnologias facilitam a fiscalização popular das instituições (UE51)
P5Q10.38	Conhecimento de direitos (UE52)
P5Q11.5; P7Q10.6	Papel do Estado (UE53)
P6Q5.7	Percepção sobre as respostas institucionais à virtualização (UE54)
P6Q9.9	Necessidade de implementação de novos sistemas (UE55)
P6Q8.1; P6Q10.7; P7Q11.4; P9Q8.5; P9Q9.25	Importância da educação em direitos (UE56)
P6Q9.7; P7Q9.3; P7Q9.9; P7Q9.12; P7Q11.10	Percepção sobre desafios institucionais (UE57)
P6Q10.20	Objetivo da assistência jurídica (UE58)
P6Q11.6	Importância de alcançar o círculo de pessoas próximas ao assistido (UE59)
P7Q5.45	Falta de padronização nas iniciativas (UE60)
P7Q5.38	Receio dos assistidos com a <i>internet</i> (UE61)
P7Q6.12	Flexibilidade no atendimento como benefício (UE62)
P7Q6.29	Tecnologia deve ser utilizada para incluir (UE63)
P7Q8.13	Aliar tecnologia e acesso à justiça (UE64)

P7Q9.1	Expandir atuação extrajudicial (UE65)
P7Q10.9	Conhecimento para reivindicação de direitos (UE66)
P7Q10.22; P9Q3.9	Importância do “humano” (UE67)
P7Q11.5	Diferenças entre cível e criminal (UE68)
P8Q3.42; P8Q3.106	Sobrecarga de trabalho (UE69)
P8Q3.93	Facilita acesso a benefícios processuais (UE70)
P8Q4.11	Descentralização nos atendimentos (UE71)
P8Q4.34	Maior fiscalização dentro do órgão (UE72)
P8Q5.19	Perda de qualidade na prestação de serviço (UE73)
P9Q8.20	Importância da acessibilidade (UE74)
P9Q8.31	Simplicidade nas soluções (UE75)
P9Q9.4	Risco de sobrecarga de trabalho (UE76)
P9Q9.32	Importância de soluções desjudicializadas (UE77)
P9Q10.3	Amplitude do termo acesso à justiça (UE78)
P9Q11.23	Longevidade do processo de transição tecnológica (UE79)

Fonte: elaborada pelo autor (2025)

O quadro 02 apresenta apenas um recorte do processo de unitarização, que já inclui a agregação de unidades empíricas por sua semelhança, conforme orientam Moraes e Galiuzzi (2016) – o processo completo encontra-se detalhado no Apêndice M. Assim, optou-se por apresentar diferentes unidades empíricas já agregadas para facilitar a compreensão do leitor e evitar repetições sobre a mesma temática dentre as respostas dos participantes. Nesse processo, foi essencial manter o máximo possível o contexto, de modo que o recorte fosse fiel ao texto.

Assim, o quadro 02 também ressalta semelhanças nas falas dos participantes da pesquisa, diante do que foi possível agrupar os excertos, entendendo que o contexto em que estavam inseridas também era semelhante. O processo de agrupamento resultou em 79 unidades empíricas, todas devidamente numeradas e organizadas no quadro acima.

Após isso, seguindo o passo a passo da metodologia, as unidades de significado foram reescritas para que fosse possível alcançar maior complexidade em sua significância. Conforme Sousa e Galiuzzi (2017), esse é o momento de escuta das palavras que estão contidas no texto, a partir dessa reunião de ideias que reflita aquilo que está presente no *corpus*. Isso permite que o pesquisador mergulhe nos dados a partir de um movimento de abstração. Tendo isso em vista, as unidades foram todas reescritas, o que também lhes garante a devida contextualização conforme Apêndice C.

A contextualização é a atividade de “[...] inserir-se no discurso a que as informações se referem, é garantir que as unidades produzidas tenham relação com os gêneros discursivos nos quais foram produzidas [...]” (Moraes; Galiuzzi, 2016, p.78). Estabelecer essa relação do

contexto é reconhecer que este sugestiona as possibilidades de leitura, compreensão e interpretação textual, daí surgem as unidades de contexto, das quais podem derivar várias unidades de sentido.

Em síntese, a fase de unitarização produzida a partir das entrevistas com os defensores públicos do núcleo de Mossoró/RN resultou num total de 79 unidades de significado, sendo: dezoito relacionadas com o primeiro objetivo específico da pesquisa; vinte e três relacionadas diretamente com o segundo objetivo específico desta pesquisa; e trinta e sete com afinidade direta com o terceiro objetivo específico da pesquisa. O quadro 03 traz a síntese dessa relação com os objetivos da pesquisa.

Quadro 03 - relação entre unidades de significado e objetivos da pesquisa

Objetivo	Código
Objetivo 01: compreensão da função constitucional da Defensoria Pública a partir de uma concepção plural de acesso à justiça	UE1; UE2; UE7; UE15; UE19; UE20; UE28; UE46; UE51; UE52; UE53; UE56; UE57; UE58; UE59; UE65; UE66; UE77; UE78.
Objetivo 02: Discutir a vulnerabilidade digital como obstáculo ao acesso tecnológico à justiça como nova onda renovatória	UE4; UE8; UE13; UE23; UE25; UE26; UE32; UE34; UE35; UE38; UE39; UE40; UE47; UE48; UE49; UE50; UE61; UE63; UE64; UE70; UE74; UE75; UE79.
Objetivo 03: Focalizar a postura institucional da Defensoria quanto à percepção da vulnerabilidade digital da população assistida	UE3; UE5; UE6; UE9; UE10; UE11; UE12; UE14; UE16; UE17; UE18; UE21; UE22; UE24; UE27; UE29; UE30; UE31; UE33; UE36; UE37; UE41; UE42; UE43; UE44; UE45; UE54; UE55; UE60; UE62; UE67; UE68; UE69; UE71; UE72; UE73; UE76.

Fonte: elaborada pelo autor (2025)

O caminho da unitarização permitiu um movimento desconstruído de compreensão do texto. As dificuldades encontradas foram o tamanho do texto analisado e a variedade de respostas verificadas, que tornou mais demorado o processo de perceber os elementos mais importantes. Apesar das dificuldades, a unitarização foi fundamental para a próxima fase, a categorização, abaixo descrita.

4.4 CATEGORIZAÇÃO

Após a unitarização, iniciou-se com o processo de categorização. A categorização é a etapa de estabelecer relações entre as unidades de significado e organizá-las por proximidade semântica. Agora, faz-se o movimento inverso da desconstrução textual, organiza-se o conjunto de informações por meio de relações de proximidade de sentido entre essas partes desagregadas.

Para Moraes e Galiuzzi (2016, p.44), “a categorização é um processo de comparação constante entre as unidades definidas no momento inicial da análise, levando a agrupamentos de elementos semelhantes”. Essa agregação, de construção das categorias, é também um processo de organização dos elementos que constituirão o último passo da análise, a produção do metatexto.

Há algumas alternativas à construção das categorias, que podem ser categorias *a priori*, categorias emergentes ou um modelo misto. As primeiras são aquelas já construídas pelo pesquisador a partir de suas teorias e aplicando o método dedutivo, pelo qual parte de aspectos gerais para o particular. O segundo caso se constrói a partir de métodos indutivos ou intuitivos, pelo que as categorias são elaboradas considerando o *corpus*. A terceira alternativa envolve a junção das duas primeiras, haja vista que o pesquisador constrói categorias a partir de suas teorias e complementa com as categorias que surgem pela análise do texto (Moraes; Galiuzzi, 2016).

Para que as categorias possam abrir espaço para novas compreensões sobre o texto, precisam seguir alguns critérios. O primeiro deles é obtido pela comparação entre os sentidos das unidades, o contexto e os objetivos da pesquisa. A partir dessa relação pode-se verificar se as categorias expressam os contextos a que se referem e se representam, na essência, o que os sujeitos expressaram (Sousa; Galiuzzi, 2017).

Além do critério de validade contextual, a categorização precisa ser homogênea, ou seja, que se utilize um único critério para conduzir esse processo de agregação de unidades. Ainda, deve ser exaustivo, no sentido de que não pode excluir aspectos que sejam essenciais à análise do texto, considerando os objetivos da pesquisa (Moraes; Galiuzzi, 2016).

O quadro 04 representa a síntese do processo. Consistiu na leitura e releitura de cada uma das unidades de significado, definidas na subseção anterior, para estabelecer uma conexão entre elas considerando o seu contexto. O quadro abaixo apresenta as categorias iniciais, para as quais se utilizou um modelo misto (categorias *a priori* e emergentes). Ato contínuo, também as categorias iniciais foram agrupadas por proximidade semântica. Estas últimas foram também organizadas a fim de chegar às categorias finais, que orientam os argumentos aglutinadores que dão a orientação para a escrita do metatexto.

Quadro 04 – Categorização do *corpus*

Unidades empíricas	Categorias iniciais (Ci)	Categorias intermediárias (Cit)	Categorias finais (Cf)
UE1; UE31; UE32; UE67; UE70.	Tecnologia e processos judiciais (Ci1)	Transformação digital no sistema de justiça (Cit1)	Transformação digital e acesso à justiça (Cf1)
UE73.	Impactos à prestação de serviços (Ci2)		
UE2; UE22; UE30; UE41; UE42; UE62; UE69; UE71; UE72.	Tecnologia e rotina de trabalho (Ci3)		
UE49; UE51; UE76.	Tecnologia contribui para participação na vida pública (Ci4)	Impactos da tecnologia na relação cidadão e instituições públicas (Cit2)	
UE15; UE28; UE36; UE52; UE56; UE59; UE66.	Educação em direitos e reconhecimento de diferenças (Ci5)	Acesso à justiça e inclusão social (Cit3)	
UE40; UE48; UE64; UE74; UE75; UE78.	Acesso à justiça e inclusão social (Ci6)		
UE5; UE6; UE10; UE45; UE57; UE68.	Desafios institucionais e operacionais da Defensoria Pública (Ci7)	Desafios institucionais e operacionais da Defensoria Pública (Cit4)	Relação entre instituições e inclusão digital (Cf2)
UE11; UE14; UE16; UE18; UE43; UE44; UE54; UE60; UE65.	Atuação da Defensoria Pública estadual sobre a virtualização (Ci8)		
UE7; UE37; UE46; UE58; UE77	Função constitucional da Defensoria Pública (Ci9)		
UE29; UE33.	Importância da colaboração interinstitucional (Ci10)		
UE9. UE21.	Adaptação pessoal ao uso de tecnologia (Ci11)		
UE19; UE27.	Tecnologia e expansão da instituição (Ci12)		
UE53.	Papel do Estado (Ci13)		
UE8; UE79.	Percepção sobre a emergência tecnológica (Ci14)		
UE13; UE20; UE24; UE25; UE26; UE34; UE35; UE38; UE39;	Inclusão digital e acessibilidade (Ci15)		

UE47; UE50; UE55; UE63.			
UE4; UE12; UE61.	Desafios da população assistida (Ci16)		
UE3; UE23.	Formas de minorar os efeitos negativos da virtualização (Ci17)		
UE17.	Tecnologia e redução de custos (Ci18)		

Fonte: elaborada pelo autor (2025)

As dezoito categorias iniciais emergiram por proximidade de sentido entre as setenta e nove unidades de significado definidas no processo de unitarização. De modo semelhante, pela aglutinação por semelhança entre as categorias iniciais, mais abrangentes surgiram cinco categorias intermediárias, quais sejam, (01) Transformação digital no sistema de justiça (Cit1); (02) Impactos da tecnologia na relação cidadão e instituições públicas (Cit2); (03) Acesso à justiça e inclusão social (Cit3); (04) Desafios institucionais e operacionais da Defensoria Pública (Cit4); (05) Desafios da inclusão digital (Cit5).

A Cit1 foca nos impactos da digitalização na eficiência e celeridade no sistema de justiça, além disso, como altera a rotina de trabalho, seja facilitando ou sobrecarregando servidores pelo aumento no volume de atividades. A Cit2 explora a mudança no exercício da cidadania, com foco no acesso à informação e exercício de fiscalização das instituições. A Cit3 trata do acesso à justiça, inclusão social e a relevância da conscientização e educação em direitos.

Por outro lado, a Cit4 aborda os obstáculos internos e externos da Defensoria Pública para uma atuação mais efetiva e multiforme quanto ao cumprimento de suas funções constitucionais. E o Cit5 enfatiza os entraves para a inclusão digital, focando especialmente em populações mais vulneráveis e marginalizadas, além da percepção sobre a emergência tecnológica como um fenômeno social crescente.

Nisso, intenta-se evidenciar a integralidade do *corpus* por meio das suas partes, em que “cada categoria constitui uma perspectiva diferente de exame de um fenômeno, ainda que se possa examiná-lo de uma forma essencialmente holística” (Moraes, 2003, p.199). É um exercício de constante diálogo entre o todo e as partes que permite estabelecer novas relações e perspectivas sobre os textos, como forma de aprofundar seus sentidos.

Após a categorização intermediária, foram definidas duas categorias finais: (1) Transformação digital e acesso à justiça (Cf1); e (2) Relação entre instituições e inclusão digital (Cf2). A primeira foca nos efeitos da transição tecnológica para o acesso à justiça e a segunda trata do papel das instituições públicas, especificamente da Defensoria Pública e seus desafios operacionais e de gestão, na consolidação de um *status* social de inclusão digital. Definidas as categorias finais e sua justificativa aglutinadora, passa-se à escrita do metatexto.

4.5 METATEXTO: A VISÃO INSTITUCIONAL EM FOCO

A parte final desta seção traz a produção do metatexto, a última etapa da ATD. O metatexto se constitui em um texto interpretativo que aloca as compreensões das análises das etapas anteriores, articulando os sentidos e significados das unidades de significados e as categorias em diálogo com a literatura. O metatexto deve seguir uma estrutura de primeiro apresentar a descrição do objeto de estudo e depois lançar a interpretação sobre ele, organizada por meio de argumentos aglutinadores a partir de uma tese geral (Moraes; Galiazzi, 2016).

A pretensão é da construção de um novo texto que contenha as compreensões sobre o texto original e que relacione os argumentos aglutinadores com base nas categorias definidas. Diante disso, apresentam-se a seguir dois metatextos como produtos da ATD: transformação digital e acesso à justiça e relação entre instituições e inclusão digital. Opta-se pela produção de dois metatextos para se focar duas vertentes principais que emergem do *corpus*.

4.5.1 Transformação digital e acesso à justiça

O primeiro metatexto, intitulado transformação digital e acesso à justiça, tem por tese geral: a transformação digital amplifica o acesso à justiça facilitando o acesso à informação e promovendo mudanças no sistema de justiça, mas é necessário enfrentar problemas de inclusão social.

Quando questionados sobre os impactos das tecnologias na rotina de trabalho, os participantes destacaram que a implementação de sistemas informatizados facilitou a organização do volume de intimações no processo (P1Q3.8), organização de documentos (P2Q3.4), que dá celeridade aos atendimentos (P8Q3.2). Essa percepção pode ser traduzida pela seguinte fala do participante 09:

Mas eu vi, desde a pandemia, que começou esse processo da virtualização, que eu vejo uma resposta positiva. Aqui, na defensoria, no processo virtual, nós conseguimos dar mais agilidade ao atendimento. E uma coisa que talvez vocês, muito novos, não tenham.... Então tinha toda aquela dinâmica que hoje, quatro anos depois, a gente vê como muito arcaico de processo. Vinha o processo do fórum, voltava o processo do fórum, utilizava o motorista com essa finalidade desse transporte. Tem até um trabalho braçal, de algumas pessoas na equipe. E isso foi totalmente extinto (P8Q3.2)

Ainda nesse questionamento, os participantes destacaram como a virtualização contribui para a celeridade de processuais judiciais, principalmente pela utilização do PJe (P5Q3.17), recursos visuais que podem ser utilizadas em audiências (P7Q3.17), facilidade de acesso aos processos (P8Q3.53), a possibilidade de práticas de atos judiciais à distância de uma maneira mais simplificada e a facilidade de encontrar testemunhas (P9Q3.29; P9Q3.15).

A virtualização também foi apontada como positiva no aspecto de facilitar a gestão do trabalho dentro rotina, pela flexibilização. Assim, destacaram como as audiências virtuais podem ser realizadas em qualquer lugar, evitando deslocamentos e perda de tempo aguardando a sua realização (P3Q3.1; P5Q3.5).

Um ponto muito destacado pelos participantes foi a importância da implementação do sistema interno SOLAR, apontando como positivo por todos os participantes, que esperam a expansão das funcionalidades (P5Q4.11; P6Q3.6; P5Q4.19). A aceitação e os benefícios indicados podem ser exemplificados pela seguinte fala do participante 06: “implementação do SOLAR, que é o sistema que agrega todas as informações de todos os assistidos e processos da defensoria pública. Então, a gente presta um serviço de muito melhor qualidade” (P6Q3.6).

Outro aspecto sobre o SOLAR pode ser apontado na seguinte fala da participante 09: “Nesse sistema, nós trocamos informações, nós remetemos atendimento para outros núcleos. O atendimento para a pessoa que mora em Mossoró, mas que foi preso e está sendo processado na cidade de Natal”. O participante aponta como o sistema interno permitiu a descentralização dos atendimentos, promovendo assim maior eficiência à prestação de serviços.

Ainda destacam como o sistema interno pode contribuir para o aumento da produtividade (P5Q3.11), permite compartilhar modelos dentro da instituição (P4Q3.5), para organização dos serviços do órgão, no sentido de produção automatizada de relatórios, dados sobre atendimentos, processos, atos e petições (P6Q3.10). Também para guiar as estratégias da defensoria quanto a criação de novos núcleos e distribuição de atribuições entre os núcleos existentes (P8Q4.35).

Como pontos negativos na alteração da rotina de trabalho, foi destacada a sobrecarga de trabalho (P8Q3.42; P8Q3.106). A celeridade processual, digitalização dos processos e a

agilidade nos atendimentos aumentam a carga de trabalho. O participante 09 falou sobre o risco de adoecimento pelo ritmo de trabalho que se instalou.

Ainda quando aos impactos da tecnologia sobre o trabalho dos participantes, também são destacados benefícios aos assistidos, como a possibilidade de o atendimento ser flexibilizado e agendado (P7Q6.12), além de falarem que os assistidos podem ser encontrados mais facilmente e evita que percam benefícios processuais (P8Q3.93).

De maneira geral, as respostas conduzem a uma percepção de que a *internet* não necessariamente influi sobre a configuração da vida social, mas apenas adiciona um novo espaço para as práticas serem realizadas de forma mais célere. Castells (2003) destaca a necessidade de estudar a *internet* a partir das transformações de padrões de sociabilidade na vida cotidiana. Essa crítica sobre um novo padrão de sociabilidade parece aparecer em falas dos participantes 6 e 9, quando destacam a perda de laços humanos pela virtualização.

Ao analisar as respostas que tratam da rapidez na prestação jurisdicional, verifica-se um ponto de convergência com o que Lima (2019) fala sobre a governamentalização da justiça no Brasil. À medida em que a preocupação é meramente produzir mais, como uma espécie de balcão, surge a racionalidade do *homo oeconomicus* empresário. Percebe-se que há um alinhamento com o funcionamento de uma estrutura básica alimentada pelo cálculo de riscos e vantagens como performance do neoliberalismo.

Tem relação com uma financeirização como lógica de conformação do Poder Judiciário. Essa discussão trata de como a lógica do mercado de descaracterização das subjetividades a partir de uma redução do ser humano a números e dados. É uma nova face de um controle social em que opera o sistema neoliberal, embutidos em discursos de que é necessário aumentar a produtividade e celeridade na prestação jurisdicional (Lara, 2019).

Nesse sentido, o que parece conduzir o processo de digitalização da justiça não é uma lógica de virtualização para democratização da justiça, mas de nova sobrevivência do modelo de justiça formalista e monopolizada. Fatores de qualidade e pluralidade na prestação jurisdicional são absorvidos pela visualização de métricas de produtividade, uma razão tecnocrática.

Levantam a discussão sobre o tipo de reformas promovidas com a inovações tecnológica digitais. Reformas da morosidade sistêmica a partir do aparelhamento tecnológico. Santos (2014) diferencia a morosidade sistêmica da morosidade ativa. Aquela ocorre em razão de excesso de trabalho, de formalismo e burocracia, enquanto esta ocorre pela imposição de entraves para a sequência normal dos feitos. A reforma que incide unicamente na morosidade sistêmica privilegia a rapidez na prestação jurisdicional, mas não necessariamente a sua

qualidade (destaca-se o trecho P8Q5.19⁶⁵). As falas, então, levantam um questionamento basilar: qual a finalidade de uma Justiça mais rápida?

Quer dizer, as falas podem revelar um problema de instrumentalização da tecnologia, por exemplo, para dar vazão a grandes acervos de tribunais, ainda que signifique renunciar à qualidade das decisões. Para Santos (2005), o sentido dos investimentos tecnológicos deve estar ligado à democratização da justiça e ao incremento de sua qualidade. É necessário, nesse sentido, explorar os potenciais democráticos das tecnologias, sob risco de apenas reproduzir no virtual uma justiça injusta. O grande ponto de problemática é utilizar os instrumentos hegemônicos para manutenção do *status quo*.

Sobre as percepções acerca da sobrecarga de trabalho e o risco de adoecimento pelo ritmo de trabalho que se impôs, pode-se destacar como mais uma barreira para que a instituição desempenhe satisfatoriamente suas funções. Santos (2014) problematiza como a rotina de trabalho de grande parte dos defensores é travada por demandas rotinizadas, o que dificulta o investimento de tempo em outras atividades do órgão. Cria-se o risco de que essas demandas rotinizadas consigam limitar a capacidade de atuação na assistência integral aos vulnerabilizados.

Outra inferência também é possível a partir das respostas à entrevista. A sustentação de um modelo de gestão da Justiça verticalizado, egocêntrico e unipessoal na figura do Judiciário. As respostas destacam como os defensores se adequam às práticas de virtualidade lideradas pelo Tribunal, trazendo pouco ou quase nenhum protagonismo da Defensoria em construir estratégias. Envolve o que Falcão (2007) fala sobre a percepção de que a justiça ocorre somente com e por meio do Judiciário.

No aspecto mais geral do acesso à justiça, para além do processo judicial, os participantes destacaram a importância de sensibilidade institucional para perceber as dificuldades dos assistidos quanto às tecnologias, principalmente no aspecto acessibilidade e praticidade (P9Q8.20; P9Q8.31). A fala do participante 08 destaca como visualiza ser importante que a sensibilidade seja compartilhada por todas as instituições (P9Q3.69).

Por essa razão, entendem que o atendimento deve ser inclusivo (P4Q7.2), considerando a realidade de cada um dos assistidos e de todo o círculo de pessoas que o envolve, como destaca o participante 06 (P6Q11.6). Esse aspecto mais abrangente sobre acesso à justiça aparece em

⁶⁵ “Qual era a vantagem desse contato no presencial? É o contato frente a frente. Eu poderia chegar mais cedo no fórum e ir conversando com eles o tempo que fosse disponível. O tempo que eu quisesse. Agora, esse contato, a gente entra na audiência e o juiz dá um tempo para a gente ficar em uma sala reservada conversando. O que é possível hoje é que, a depender do caso, que se a gente conseguir o contato com eles antes da audiência” (P8Q5.19).

alguns trechos da fala do participante 9 (P9Q10.3), bem como a preocupação de aliar isso com as tecnologias (P7Q8.13).

A sensibilidade institucional, mencionada em algumas falas, tem muita relação com a figura do defensor-Hermes, exposta por Maia e Gerhard (2015). A aproximação com o público assistido, a partir de um movimento de perceber suas dificuldades e interesses, é garantia da devida representação dos interesses nos espaços públicos. O aparecimento da importância da sensibilidade em diversas passagens das entrevistas destaca a relevância de um papel representativo de enxergar o outro.

Silva (2017) destaca como acesso à justiça deve ser visto como um direito de ter interesses representados. Nesse sentido, o processo de sensibilidade institucional é fundamental. A Defensoria Pública deve servir como intérprete das vozes dos menos favorecidos e para bem desempenhar essa função, seja no âmbito do Judiciário ou não, é imprescindível ouvi-los e percebê-los. Nesse sentido, Santos (2014) fala de uma justiça democrática de proximidade, ou seja, uma mudança no relacionamento das instituições com a sociedade para sua democratização.

A mencionada sensibilidade pode dar indícios da construção de uma rede de reconhecimento que englobe as instituições sociais, conforme indicam Anderson e Honneth (2011). Os autores destacam como a linguagem tradicional de direitos pode ser insuficiente para oferecer respostas às necessidades de reconhecimento dos sujeitos. A sensibilidade pode levar ao compromisso de garantir a infraestrutura de reconhecimento dos indivíduos, que deve ser partilhada entre várias instituições.

Ato contínuo, faz necessário destacar outra inferência sobre o destaque para alcançar pessoas além do assistido, mas integrantes de sua família, na fala do participante 6. Essa ampliação da escala de indivíduos alcançados, valorizando o contexto sociofamiliar, no qual o indivíduo está inserido, é basilar para ampliar o suporte ao assistido e diversificar ações para inclusão social.

Entretanto, ainda que seja possível falar em uma aceitação de grande parte dos respondentes acerca de uma sensibilidade institucional, não se pode descuidar que a maioria das menções fez expressa referência a atuação no âmbito judicial. Para além disso, em grande parte das respostas essa sensibilidade é reduzida à percepção das dificuldades dos assistidos em relação à prestação do serviço e não de maneira ampla.

Dentro dessa concepção mais ampliada de acesso à justiça, os participantes também destacam a importância do conhecimento de direitos (P5Q10.38) como ponto positivo da tecnologia. Também a importância da atuação da Defensoria Pública na educação em direitos

como essencial ao cidadão para o empoderamento no uso de tecnologias e no exercício de direitos, como participação em audiências, por exemplo (P6Q8.1; P6Q10.7; P7Q11.4; P9Q8.5; P9Q9.25).

Foram mencionados os projetos “PopRua”, “meu pai tem nome”, “defensoria itinerante” e ações no dia do defensor. Todas essas ações se constituem práticas da atuação *amicus communitatis* (Andrade, 2023), ainda que a resposta tenha destacado que não são iniciativas implementadas em todos os núcleos do estado. Além desses, a produção de uma cartilha explicativa sobre a carta guia da execução penal. A ação contou com distribuição do folheto e de conversas e orientações com familiares dos detentos no dia de visita ao presídio.

Figura 01 – Cartilha informativa (Frente)



Fonte: Defensoria Pública estadual (2024)

Essas respostas indicam que a importância da educação em direitos é amplamente reconhecida por todos, mas que as iniciativas ainda são incipientes e muito voltadas à perspectiva judicial. Aqui destaca-se que pode ser problemática a redução da natureza do problema a um nível micro, de problemas judicializáveis. Conforme Bezerra Junior (2019), necessário repensar o conceito de acesso à justiça pelo reimaginar a noção de conflito e de justiça juridicizante. Assim, indispensável pensar a educação em direitos também como medida preventiva e de garantia da autonomia dos indivíduos.

Quando indagados ainda acerca das transformações tecnológicas, desta vez como elas podem contribuir ou não para inclusão social, os participantes destacaram como a tecnologia facilita o acesso à informação (P5Q10.18; P9Q6.6; P9Q6.37), o que veem como um valor agregado (P7Q10.17), principalmente garantindo autonomia para reivindicação de direitos e fiscalização das instituições públicas (P5Q10.32).

Ainda que entenda como um benefício, o participante 9 apontou um aspecto negativo do acesso à informação por parte do cidadão, descrito como o risco de aumentar o volume de trabalho (processos, atendimento etc.) na Defensoria e no Judiciário pelo esclarecimento acerca de determinados direitos (P9Q9.4).

O acesso à informação aparece como forma de que os indivíduos reivindiquem seus direitos e fiscalizem as instituições públicas. Santos (2005) faz uma relação entre a democratização do acesso à justiça e mais circulação de informação. Para que isso seja efetivo, entretanto, é preciso a apropriação a partir de uma lógica contra hegemônica, em que se discuta a qualidade dessa informação e a produção de uma consciência cívica geral.

Outro ponto é o receio destacado na fala do participante 9 quanto à possibilidade de aumento do volume de trabalho pela difusão de informações. É possível inferir que o receio pode vir de uma limitação da instituição em atender mais demandas, haja vista a alegada sobrecarga de trabalho, o que pode aprofundar essa realidade. Todavia, deve-se ter parcimônia para não recair em um acesso excludente e seletivo e reproduzir discursos de “judicialização excessiva”, haja vista a possibilidade de utilização da justiça com a finalidade de manter um *status* qualificado, em que muitos processos se concentram em poucas pessoas/litigantes, (Sadek, 2014).

Outra inferência a partir dessa última fala é que, realmente, existe uma procura suprimida de direitos por pessoas mais marginalizadas. Santos (2014) nomeia como ausência socialmente produzida. A repressão desse contingente de direitos não conhecidos e não reivindicados é intencionalmente produzida como consequências diretas de estruturais sociais marcadas por desigualdades e exclusão. Em resumo, o não acesso à informação pode ser um obstáculo que produza a “ausência social” de vozes marginalizadas.

4.5.2 Relação entre instituições e inclusão digital

O segundo metatexto tem por título relação entre instituições e inclusão digital. Para este segundo resultado, a tese geral é que a inclusão digital deve ser buscada como forma de fortalecer a relação entre cidadãos e instituições públicas, particularmente a Defensoria Pública,

mas que esta precisa superar entraves estruturais e de gestão para garantir um acesso igualitário à justiça.

Quando indagados sobre como enxergam que as tecnologias podem contribuir para a inclusão ou exclusão social, os participantes demonstram entusiasmo com a emergência da virtualização, reconhecendo como uma realidade sem volta (P1Q11.2; P8Q10.120; P2Q10.8), mas não deixam de expressar a preocupação com pessoas que não tem acesso ou não conseguem manusear (P7Q6.40), apesar de a transição tecnológica ser vista como um processo longo (P9Q11.23).

Em geral, reconhecem a expansão no acesso à *internet*, de forma que ressaltam que o percentual de pessoas não conectadas é pouco (P3Q5.4; P5Q6.17; P7Q6.43; P8Q6.15). Apesar disso, a relação entre vulnerabilidade social e cognitiva e a conectividade aparece em algumas falas. Exemplo é a fala do participante 8, “é mesmo a questão da vulnerabilidade material, de não dispor de uma *internet* boa para uma audiência. Muitas vezes, a gente começa a audiência e o sinal cai e eles não conseguem ligar um simples áudio. Essa parte é a mais cognitiva, eu diria” (P8Q5.2).

A vulnerabilidade chega a ser apontada como causa do problema da disparidade no acesso à *internet* (P8Q8.1). De forma geral, parece ser ponto comum entre todas tratar as desigualdades no acesso à *internet* e à tecnologia como algo abrangente⁶⁶, que alcança as dimensões econômicas, educacionais e sociais dos indivíduos (P8Q8.15; P4Q5.1; P5Q10.25). Outro fator indicado como agravante é a idade (P3Q5.1; P9Q3.60; P9Q10.20). Ainda, o problema da exclusão digital é também apontado como problema de qualidade da conexão (ver trecho P9Q3.52).

As falas dos participantes que expressam sua percepção sobre a vulnerabilidade digital destacam características mais voltadas à dimensão de bens e recursos sociais, numa perspectiva distributiva. Entretanto, a vulnerabilidade também pode ser vista como a distância entre a legalidade e o interesse social (Soczek, 2008). Nesse ponto, além da desigual distribuição de bens e recursos, como questões econômicas, educacionais e sociais, a vulnerabilidade digital alcança o capital sociocultural, por questões de ordens históricas e identitárias, como expressão de reivindicação por reconhecimento.

Tais variáveis apontadas reforçam a vulnerabilidade como um objeto construído e não dado. Para Azevedo (2019), se trata das características da construtividade, reversibilidade,

⁶⁶ A fala do participante quatro pode exemplificar. “A exclusão, naquele caso, é muito insuficiente em todos os sentidos, social, de educação, financeiro, e que, às vezes, não tem conhecimento que pode vir aqui na defensoria” (P4Q10.8).

transitividade e interseccionalidade. Os trechos imprimem a ideia de que a vulnerabilidade digital é complexa e construída a partir de um ciclo de vulnerabilidades de ordem econômica e social, como um longo e histórico processo de marginalização que só é aprofundado pela exclusão digital.

É tanto que o papel do Estado em traçar estratégias para diminuir os impactos da exclusão digital aparece em um trecho das falas dos participantes 5, 6 e 7 (UE53). A vulnerabilidade é tratada como uma questão de política de Estado, como a má distribuição de bens e recursos que deve ser avaliada por uma postura estatal que busque garantir minimamente o que está formalmente previsto nas leis.

Também é possível inferir que os entrevistados entendem que não basta ter o acesso, mas são necessárias habilidades e competências digitais e a qualidade da conexão de rede. Vai ao encontro do que Silveira (2008) destaca como quatro assimetrias a serem consideradas no processo de inclusão digital, quais sejam, o acesso, conhecimento da língua inglesa, capital cultural e habilidade tecnológica e conhecimento técnico⁶⁷.

O destaque para a qualidade da conexão mostra que, na percepção dos defensores, não se deve resumir a vulnerabilidade digital ao binômio de ter ou não acesso. De acordo com Senne (2021), a realidade brasileira ainda é de disparidades persistentes quanto à qualidade das conexões à rede e aos tipos de dispositivos utilizados. Ainda que o tipo de dispositivo geralmente utilizado pelos assistidos seja indicado nas falas dos entrevistados – aparelho celular, não há nenhuma discussão substancial sobre como o tipo de aparelho possa afetar o acesso.

Pelo menos uma consequência das disparidades nos níveis de acesso digital. A desigualdade de “armas” no acionamento do Judiciário, como questão de maior gasto com comparecimento presencial nos tribunais (P5Q6.14). Para quem está incluído digitalmente, por outro lado, o acesso aos órgãos de justiça é facilitado (P5Q10.1), o que também é percebido no inverso (a comunicação da instituição com os assistidos) (P3Q5.10; P8Q3.95; P8Q6.5). Esses fatores tornam o processo judicial mais participativo, como indicam as falas dos participantes 4 e 9 (P4Q3.14; P9Q10.1; P8Q3.93).

Por essa razão, as falas destacam a tecnologia como um obstáculo para a população atendida (P4Q5.7), como por questões de falta de conhecimento dos assistidos (P1Q6.2; P8Q5.6), por isso é destacada que a tecnologia digital deve ser utilizada para a inclusão

⁶⁷ Van Dijk (2017) trata o acesso ao meio digital como um fenômeno que compreende fatores psicológicos, materiais, habilidades e usos.

(P7Q6.29). O perfil do assistido é traçado como pessoas, em geral, sem capacidade econômica e sem muito nível de educação (ver UE12).

A fala dos entrevistados destaca vantagens em litígios para indivíduos que tenham acesso à *internet*. Essa constatação pode reforçar a ideia de que os jogadores habituais, geralmente pessoas ou grupos mais ricos, podem consagrar novas vantagens com o uso de tecnologias, seja durante o processo ou no momento de elaboração das leis, como aponta Galanter (2018). Essa mobilização das inovações tecnológicas como estratégias de alcançar vantagens endo e extraprocessuais pode reforçar desigualdades já existentes no sistema de justiça.

Imaginar esse capital simbólico às tecnologias é reafirmar que a capacidade e habilidade no uso leva o indivíduo a se integrar em práticas sociais significativas (Warschauer, 2006). As TICs estão socialmente integradas, de forma que quaisquer processos de exclusão desse paradigma virtual constituem, conjuntamente, a exclusão de práticas de cidadania plena, como o engajamento político.

Quando indagados sobre a atuação da instituição, algumas práticas institucionais podem ser destacadas. No geral, as práticas consistem em atendimento via *WhatsApp*, orientação e agendamento *online*, utilização do motorista do órgão para encontrar pessoas sem telefone/celular, comunicação com os assistidos antes da realização de defesas ou mesmo no suporte para realização de audiências virtuais, ainda que a unidade não tenha espaço e equipamento para tanto (Ver UE16 e UE44).

Num aspecto mais amplo, é dito que existe a preocupação do órgão em acompanhar a virtualização da Justiça, em que tem se esforçado para acompanhar as novas demandas, principalmente na implementação e expansão do sistema interno, SOLAR. Mas, de maneira geral, ainda são vistas como incipientes e lentas em relação a outros órgãos (P2Q7.2; P6Q4.1; P7Q4.7; P8Q4.1; P8Q4.3; P9Q4.6; P9Q5.20; P9Q11.1; P6Q5.7).

A avaliação sobre a atuação também é seguida da percepção sobre o próprio papel da Defensoria Pública. Há divergência entre as respostas sobre qual a responsabilidade da Defensoria frente aos assistidos e a virtualização. O participante 1 destaca que não faz parte da atuação institucional estimular o uso de tecnologias na reivindicação de direitos, nem a educação quanto ao uso de tecnologias (P1Q9.4). Os demais parecem convergir para a importância o empoderamento dos indivíduos no uso de tecnologias.

Para a maior parte dos entrevistados, a função da Defensoria é ampla e envolve a educação em direitos. Necessário indicar que para além de uma função passiva de esperar o assistido procurar o órgão, a Defensoria deve se enxergar como uma instituição produtora do

Direito. Para Soczek (2008), a materialização e o espaço dessas instituições produtoras do Direito devem ser alargados. Isso quer dizer que o órgão deve se autoperceber como portador do conhecimento especializado para, assim, dialogar com as necessidades do assistido, autonomizando para a tomada de decisões de forma consciente e informada. Faz parte do papel de mediação institucional.

Também é possível afirmar que a divergência quanto ao papel da instituição, para além de questões orçamentárias e de gestão, pode impactar uma atuação mais ampla, desjudicializada e com práticas de reconhecimento. Quando não há uniformização ou autoconsciência sobre esse papel, as soluções passam a ser paliativas, menos amplas e menos articuladas. De igual modo, a resistência na adoção das tecnologias pode criar barreiras para o desenvolvimento de soluções mais expressivas.

Ato contínuo, mais que as funções instrumentais, também a função simbólica aparece na fala do participante 9, quando diz que “é um em não sei quantos que diz, não, eu só participo por conta da defensoria pública. A maioria participa até porque tem a figura institucional do Poder Judiciário, existe aquela confiança na liturgia” (P9Q8.26). A fala trata sobre a credibilidade pública de instituições como Defensoria e Judiciário, como a presença dessas instituições pode passar sensação de confiança e legitimidade.

No aspecto judicial, algumas falas do participante 5 destacam a responsabilidade do Judiciário em fornecer o suporte necessário para a participação em audiências, por exemplo. O compartilhamento de responsabilidade interinstitucional aparece em mais trechos como importante, nesse aspecto (UE46).

Quando indagados sobre como a instituição pode melhorar sua atuação na mitigação de disparidades digitais dos assistidos, alguns desafios operacionais, estruturais e de gestão são apontados. Dificuldades infraestruturais aparecem em grande incidência nas falas dos participantes, que destacam a limitação do espaço no núcleo para que seja possível pensar em soluções mais efetivas (UE5).

A limitação de pessoal também é destaque nas falas. O pouco contingente de defensores, servidores e estagiários é visto com preocupação para que o órgão possa expandir seus serviços. Também fatores orçamentários limitam os serviços prestados (P9Q5.2). O volume de trabalho, o desconhecimento sobre a existência da Defensoria, a falta de padronização das iniciativas (UE60), a pouca atuação direcionada a educação e a complexidade do sistema de agendamentos oferecido aos assistidos são também apontados como obstáculos (UE57 e UE14).

As falas evidenciam que o debate acerca do acesso à justiça e a atuação constitucional da Defensoria Pública deve necessariamente passar pela discussão do orçamento,

principalmente quando comparada a diminuta participação da instituição em comparação com outras instituições do sistema de justiça. Além do orçamento, o baixo número de servidores dificulta a execução do trabalho, o que influencia as más condições de trabalho e a sobrecarga, como um ciclo vicioso⁶⁸.

Esses problemas apontados quanto às limitações orçamentárias, infraestruturais e de pessoal podem revelar um quadro mais profundo de afunilamento da própria assistência judiciária no país. A limitação de orçamento à Defensoria é um recado à importância da política de assistência ao necessitado, pensado como um descumprimento estrutural do objetivo fundamental da República de erradicar a marginalização e reduzir as desigualdades. Essa relação é também apontada por Santos (2014), em que fica evidente a implicação do confinamento de recursos à Defensoria com a assistência às populações mais carentes.

Pensar assim é entender que a luta pela valorização da instituição Defensoria Pública é também a luta pelo acesso à justiça plural e democrático e pela inclusão de marginalizados. Nesse ponto, fica evidente uma luta simbólica marcada pela busca de manutenção de uma concepção hegemônica de Justiça, pautada em um legalismo formalizante, como descrito por Falcão (2007).

Isso indica que a desvalorização da Defensoria Pública deve ser tida como uma política intencionada de homogeneização dos indivíduos para exercício de controle, como descreve Santos (2014). O pouco investimento leva ao baixo quantitativo de pessoal, ainda que a demanda não diminua. As reformas sobre a morosidade sistêmica conduzem a um maior volume de trabalho e à atuação rotinizada focada no aspecto judicial. A grande quantidade de trabalho limita a atuação em outras frentes, que não a judicial. Assim, as discussões sobre emancipação e assistência integral ao vulnerável ficam restritas ao campo da regulação social, capturada pela lógica corporativa/empresarial.

Para além dessas dificuldades relacionadas à instituição, algumas questões pessoais também aparecem como obstáculo. A resistência pessoal às iniciativas de virtualização, dificuldades pessoais com tecnologias e a necessidade de adaptação pessoal com sistemas aparecem em algumas respostas (UE9 e UE21).

Por último, algumas soluções aparecem em trechos. A relevância de manutenção de oferta de serviços essenciais, como uma indicação de que não é possível ter uma virtualização total, é frequentemente apontado entre os entrevistados. A importância da atuação extrajudicial e de soluções desjudicializadas também é apontada (P9Q9.32; P7Q9.1).

⁶⁸ Silva (2017) aborda como as desigualdades no acesso ao sistema de justiça reforçam desigualdades sociais.

Do ponto de vista interno, medidas como mais capacitação, formação para uso de tecnologias e a implementação de novos sistemas aparece em algumas falas (P6Q9.9; P2Q3.12; P5Q9.14). Ainda, a importância de parcerias interinstitucionais e de integração de sistemas foi ponto comum nas falas dos participantes da entrevista (UE33 e UE29). De modo geral, as tecnologias são vistas como possibilidade de expansão da atuação institucional, expandindo o alcance populacional.

Sobre as soluções apontadas, cabe perguntar se são soluções que podem efetivamente causar transformação de práticas sociais. Soczek (2008) fala que a proteção dos vulneráveis envolve a identificação de causas e razões para a promoção de ações efetivas que busquem transformações nas práticas sociais. Ou seja, necessário pensar soluções para causas estruturais e não apenas intervenções pontuais e imediatas.

Por outro lado, as falas destacam a importância de práticas de interação interinstitucional. Conforme Andrade (2023), necessário pautar o tratamento de conflitos em diálogos interinstitucionais, o que potencializa a arena pública como espaço democrático em que diferentes e dissonantes vozes podem ser ouvidas. Assim, possível inferir que os entrevistados veem os diálogos interinstitucionais como possibilidade de incrementar as soluções dadas pela Defensoria.

Pela possibilidade de expandir a atuação por meio das tecnologias, necessário pensar como estas operam mudanças nos próprios objetivos referentes ao cumprimento do papel da Defensoria. A implementação efetiva de uma agenda digital deve ser entendida como um processo complexo que envolva, principalmente, mais do que aspectos políticos e organizacionais, mas a concepção sobre o outro, sobre o vulnerável, como fim último da instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo central desta pesquisa é investigar a atuação da Defensoria Pública estadual frente às vulnerabilidades digitais na assistência jurídica na Comarca de Mossoró/RN. Para isso, utiliza as falas dos defensores lotados no núcleo, por acreditar que o resultado dessas percepções individuais permite compreender contextualmente como são mobilizados elementos institucionais e jurídicos para mitigar as barreiras do acesso à justiça pelos vulneráveis. Assim, o estudo tem três objetivos específicos: (I) compreender a função constitucional da Defensoria Pública a partir de uma concepção plural de acesso à justiça; (II) discutir a vulnerabilidade digital como obstáculo ao acesso tecnológico à justiça como uma nova onda renovatória; e (III) focalizar a postura institucional da Defensoria quanto à percepção dos defensores públicos acerca da vulnerabilidade digital da população assistida.

Esse contexto explica como: (I) as dificuldades de implementação de um sistema de justiça são capazes de produzir resultados justos; (II) é necessário que as instituições oficiais compreendam a realidade do jurisdicionado; (III) as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social; (IV) na prática, a relação entre tecnologia e justiça pode apresentar-se como um paradoxo; e (V) a visão institucional ajuda a entender as falhas e potencialidades nas ações desenvolvidas.

A pesquisa estrutura-se em dois momentos. Primeiro, a investigação teórica sobre conceitos como acesso à justiça, vulnerabilidade, racionalidade tecnológica e a função constitucional da Defensoria Pública. Em um segundo momento, procede-se com a análise dos dados coletados por meio de entrevistas estruturadas aplicadas a todos os defensores lotados no núcleo de Mossoró. Para a investigação empírica, adota-se a metodologia da Análise Textual Discursiva guiada pela seguinte pergunta de característica fenomenológica: “o que é isto: a visão da Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN acerca da vulnerabilidade digital?”.

Apesar de ter alcançado o objetivo geral, algumas limitações devem ser apontadas. Para pesquisas futuras, os dados coletados podem ser utilizados na construção de soluções e políticas institucionais que sirvam como respostas efetivas à vulnerabilidade digital. Além disso, as respostas não podem desconsiderar a experiência do usuário/jurisdicionado. Quer dizer, uma representação efetiva de interesses requer uma aproximação e envolvimento com o público diretamente atingido. São questões futuras que podem reforçar os resultados aqui obtidos.

A segunda seção do trabalho abordou a função constitucional da Defensoria Pública, a partir da discussão da ideia de acesso à justiça. Assim, realiza-se uma releitura do termo acesso à justiça, que exige uma perspectiva mais ampla. Para essa realocação conceitual, propõe-se

uma alteração das lentes de investigação sob três enfoques: a falibilidade da leitura do acesso à justiça como mero acesso ao Poder Judiciário, a percepção do papel de diferentes instituições no processo de efetivação de direitos, além de considerar as particularidades sociais, econômicas e culturais do indivíduo titular de direitos.

Dentro dessa ordem, a Defensoria Pública é consagrada constitucionalmente como instituição responsável pela defesa integral dos interesses dos necessitados. À instituição cabe atuar em uma perspectiva multiondas para mitigar os obstáculos de acesso à justiça para os vulneráveis. Assim, fortalecer um sistema de justiça democrático e inclusivo, que busque eliminar contextos de desigualdades, passa pela valorização da assistência jurídica gratuita por meio da Defensoria. Destaca-se, assim, como a instituição pode revelar demandas jurídicas suprimidas de populações estigmatizadas, além de intermediar o processo de fazer ecoar as vozes historicamente silenciadas em espaços públicos.

Entretanto, a realidade brasileira aponta para um estágio de consolidação da instituição Defensoria, tanto no quesito de alcance populacional quanto de expansão dos serviços. Os dados sobre a Defensoria Pública no estado do Rio Grande do Norte, especialmente sobre o núcleo de Mossoró, indicam problemas infraestruturais e orçamentários. Esses problemas dificultam a atuação multiondas do órgão, principalmente porque essa atuação exige uma abordagem mais proativa na eliminação de barreiras de acesso à justiça.

A terceira seção problematiza como as tecnologias condicionam transformações na concepção de acesso à justiça. A implementação tecnológica é conduzida pelo que se denomina de racionalidade tecnológica, pela qual a tecnologia deve ser pensada como um processo social que atua sob uma lógica informativa específica. Essa lógica pode representar a continuidade de modelos de dominação e controle, carregada de determinantes culturais, políticos e econômicos, a depender do seu contexto de apropriação.

O barateamento dos meios de acesso, o lançamento do computador pessoal e, mais recente, o desenvolvimento de sistemas de Inteligência Artificial (IA), neurotecnologias e realidade aumentada colocam a virtualização como um centro de gravidade de fenômenos e processos sociais, com suas mais variadas contradições, especialmente pela disparidade na apropriação. Entretanto, a forma monopolizada de projetar e implementar tecnologias pode levar a um cenário de dependência periférica, pelo controle centralizado e a assimetria de poder. Isso dá lugar à exclusão digital, em que determinados grupos não têm influência sobre a inovação tecnológica digital.

Essa realidade testa os sistemas de justiça e as instituições de assistência judiciária. Assim, a seção três avança no desenvolvimento do acesso tecnológico à justiça como uma nova

onda renovatória. São três as principais implicações: a dimensão política, que está situada no movimento e engajamento das instituições; a dimensão social, que destaca o virtual como lugar de práticas de sociabilidade; e a dimensão técnico-estrutural, que destaca o grau de acessibilidade digital e as disfunções na apropriação. Isto é, aliado aos benefícios da virtualidade, desafios como a vulnerabilidade digital é uma barreira para o processo de transição tecnológica digital no sistema de justiça.

A segunda parte da terceira seção aborda o sentido jurídico de vulnerabilidade. Assim, enquanto categoria analítica a vulnerabilidade é entendida como um estado/condição de violação estrutural à existência digna, influenciada pela capacidade de resposta/resistência dos indivíduos e grupos sociais, além das características do ambiente em que se encontram. Assim, o problema da vulnerabilidade social é uma dimensão do reconhecimento, para além de um padrão de justiça na distribuição de bens e recursos. O sistema jurídico deve servir como ligação entre as instituições sociais e os indivíduos. As instituições devem promover o reconhecimento das diferenças, sendo instrumentos fluídos de mudança social.

Nesse passo, também os riscos e assimetrias possíveis no ciberespaço agravam ou fazem surgir marcadores sociais e potencializam situações de não reconhecimento e violação de uma vida digna. Então, a vulnerabilidade digital é vista como uma condição causada por estar fora das redes, que, em razão de a virtualidade ser um novo padrão de realização social, aparece como impedimento à plena integração social. Apesar de avanços na ampliação do uso de tecnologias, a vulnerabilidade digital, como condição complexa de invisibilização social, permanece como um desafio crítico.

O olhar sobre o caráter ambivalente das tecnologias digitais permite explorar criticamente o quanto o desenvolvimento tecnológico condicionou transformações na sociedade. Por isso mesmo, exige considerar a insuficiência de uma cultura jurídica fundada unicamente na adjudicação estatal de conflitos, por meio do Judiciário, para incorporar a dimensão de realização de direitos em uma complexidade social marcada pela virtualização.

A análise teórica permite afirmar que: (i) o conceito de acesso à justiça deve ser reposicionado para afastar a monopolização estatal e repolitizar o direito; (ii) o acesso à justiça deve ser plural para incluir a dimensão de reconhecimento e emancipação cidadã; (iii) a postura institucional projeta externalidades que repelem ou aproximam partes e conflitos, além de influenciar a forma de mobilização da lei; (iv) a Defensoria Pública deve atuar para afastar os obstáculos de acesso à justiça para garantir a defesa integral dos interesses dos necessitados; (v) a virtualização implica alterações no conceito de acesso à justiça; (vi) a superação da vulnerabilidade digital é essencial para garantir o acesso à justiça para todos.

Em síntese, a compreensão de um quadro de luta por direitos que não se esgota na centralidade estatal se faz pela discussão da capacidade das instituições assimilarem as disparidades socioeconômicas na sociedade pelo grau de apropriação tecnológica digital. Nesse aspecto, o papel da Defensoria Pública é imprescindível para estabelecer uma ligação entre as populações vulneráveis e a efetivação de direitos, ainda mais em um cenário tecnológico desigual.

O último capítulo desenvolve a análise dos dados empíricos quanto aos resultados das entrevistas aplicadas com os defensores públicos. A Análise Textual Discursiva iniciou com a apresentação do *corpus*, constituído pela transcrição das entrevistas. Em seguida, a unitarização, pela desagregação do texto, resultou em setenta e nove unidades de significado, sendo: dezenove relacionadas mais diretamente com o primeiro objetivo específico da pesquisa; vinte e três com relação direta com o segundo objetivo específico desta pesquisa; e trinta e sete com afinidade direta com o terceiro objetivo específico da pesquisa.

A fase da categorização, pela reunião das unidades de significado com sentido semelhante, resultou em dezoito categorias iniciais, cinco categorias intermediárias e duas categorias finais. As duas categorias finais, “transformação digital e acesso à justiça” e “relação entre instituições e inclusão digital”, serviram à produção de dois metatextos, como produtos da análise empírica.

O primeiro metatexto tem por tese geral a seguinte premissa: a transformação digital amplifica o acesso à justiça facilitando o acesso à informação e promovendo mudanças no sistema de justiça, mas é necessário enfrentar problemas de inclusão social. Já a tese geral do segundo metatexto é: a inclusão digital deve ser buscada como forma de fortalecer a relação entre cidadãos e instituições públicas, particularmente a Defensoria Pública, mas é necessário superar entraves estruturais e de gestão para garantir um acesso igualitário à justiça.

A análise desses dados permite afirmar que o tempo de investidura no cargo não é fator determinante nas percepções dos entrevistados. Quanto à diferença entre atuação cível e criminal, o âmbito cível tem mais possibilidades de atuação extrajudicial. Assim, a natureza dos serviços oferecidos interfere a atuação institucional.

Os entrevistados percebem benefícios na virtualização, destacando as inovações tecnológicas principalmente sobre o aspecto da digitalização de dados físicos. Apesar de alguns mencionarem a resistência profissional à adoção de tecnologias, entendem que a instituição vem se adaptando bem às novas demandas, ainda que seja limitada por déficit orçamentário, de pessoal e de estrutura. Não obstante, os dados confirmam que não existe uma política institucional quanto a isso, ainda que existam respostas pouco articuladas.

Por outro lado, a vulnerabilidade digital é efetivamente percebida como uma barreira ao acesso à justiça e relacionada à inclusão/exclusão social, principalmente no aspecto de reconhecimento de direitos no âmbito judicial. Nesse sentido, as falas confirmam que a Defensoria é uma instituição apta a atuar para mitigar a disfuncionalidade da apropriação digital.

Diante da análise empírica, afirma-se que:

- a) A virtualização contribui para a celeridade processual e facilita a rotina de trabalho. Entretanto, as respostas revelam que o processo de digitalização do sistema de justiça não obedece a uma lógica de garantia da democratização da justiça, mas se constitui como nova forma de sobrevivência do modelo de justiça formalista e monopolizada;
- b) A rotinização e abarrotamento de trabalho cria o risco de limitar a capacidade de atuação na assistência integral aos vulnerabilizados, levantando a discussão sobre a mobilização intencionada de termos como “celeridade” apenas para mascarar o uso dos instrumentos hegemônicos para manutenção do *status quo*;
- c) Ideias de reconhecimento enquanto dimensão de acesso à justiça (Andrade 2023) são visualizadas pela sensibilidade institucional em perceber as particularidades dos assistidos;
- d) O acesso à informação é uma forma de os indivíduos reivindicarem seus direitos e fiscalizem as instituições públicas, especialmente pela existência de uma procura suprimida de direitos por pessoas mais marginalizadas;
- e) A vulnerabilidade digital é comumente associada às características mais voltadas à dimensão de bens e recursos sociais numa perspectiva distributiva;
- f) A vulnerabilidade, enquanto categoria analítica, é construída a partir de um ciclo de vulnerabilidades de ordem econômica e social, como um histórico processo de marginalização que é aprofundado pela exclusão digital;
- g) O acesso aos meios tecnológicos é insuficiente para mitigar a vulnerabilidade digital, pois são necessárias habilidades e competências digitais, além de qualidade na conexão de rede;
- h) As tecnologias favorecem os jogadores habituais, geralmente pessoas ou grupos mais ricos, além de consagrarem novas vantagens com o uso de tecnologias digitais, seja durante o processo ou no momento de elaboração e mobilização das leis;
- i) O debate acerca do acesso à justiça e a atuação constitucional da Defensoria Pública deve necessariamente passar pela discussão do orçamento;

- j) Divergências quanto às percepções da função da instituição e a resistência profissional às tecnologias são fatores que determinam a ativação de lógicas no campo institucional;
- k) Necessário pensar soluções para causas estruturais e não apenas intervenções pontuais e imediatas, pois a função da Defensoria é de ser agente transformador;
- l) São problemáticas as soluções que sejam em maior grau ligadas às questões de infraestrutura, aos processos internos e à lógica da retroalimentação da centralização jurisdicional estatal, pois não operam a partir da dimensão de complexidade e de aspectos multifacetários que lhes são exigidos;
- m) A Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN tem respostas isoladas e incipientes, que são mais voltadas a estruturar a instituição, o que levanta a discussão sobre a diferença entre digitalização, como as iniciativas voltadas à virtualização dos dados físicos, e a virtualidade como um processo social.

Nesse sentido, a reflexão sobre a segunda hipótese revela que a percepção dos entrevistados é de ver a vulnerabilidade digital como um processo social e histórico complexo que vai além do binômio acesso e não acesso aos meios tecnológicos digitais. Por outro lado, a Defensoria Pública em Mossoró tem uma atuação voltada essencialmente ao âmbito judicial, seja por questões de limitações orçamentárias e infraestruturais, o que determina que as respostas adotadas quanto à mitigação das vulnerabilidades digitais da população assistida sejam isoladas e pouco articuladas.

Os dados empíricos indicam uma tensão entre a hipótese teórica e normativa de que a Defensoria Pública deve ter um papel central na mediação das vulnerabilidades digitais no acesso à justiça. A falta de articulação institucional lança luz sobre uma contradição intransponível, pois, apesar do reconhecimento dos desafios gerados pelas tecnologias digitais, há uma preocupação maior na modernização administrativa do que com uma refundação do acesso à justiça por meio da virtualização. Isso implica a dificuldade de perceber a vulnerabilidade digital como um fenômeno relacional e político, o que torna deficitária as estratégias institucionais ao desconsiderarem as dimensões de reconhecimento e transformação social.

REFERÊNCIAS

ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO. **Sapiens**. Gov.br, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/agu/pt-br/sapiens-1>. Acesso em: 3 jan. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Localidades com tratamento local do STFC (Telefonia Fixa)**. Dados Gov.br. 2025. Disponível em: <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/localidades-com-tratamento-local-do-stfc-telefonia-fixa>. Acesso em: 3 jan. 2025.

ALMEIDA, Leonor Duarte de. Suscetibilidade: novo sentido para a vulnerabilidade. **Revista Bioética**, [S.l.], v. 18, n. 3, p. 537-548, 2010.

ANDRADE, Filipe Rocha. **O reconhecimento enquanto dimensão do acesso à justiça: uma investigação da atuação como *amicus communitatis* a partir da Defensoria Pública do estado do Rio Grande do Norte**. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mossoró, 2023.

ANDRADE, Filipe Rocha; Oliveira, Ramon Rebouças Nolasco de. Acesso à justiça e reconhecimento: a Defensoria Pública como mediadora institucional em sua missão como custos vulnerabilis e amicus communitatis. **Revista Direito Mackenzie**, São Paulo, p. e17155, 2024.

ANDRADE, Filipe Rocha; PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro. Custos Vulnerabilis e acesso à justiça: a guarda dos vulneráveis pela Defensoria Pública. **Revista do Curso de Direito da UNIFOR-MG**, Formiga, v. 15, n. 1, p. 116-135, 2024.

ANDRADE, Júlio Thalles de Oliveira. **A Defensoria Pública como instrumento de soluções estruturais na garantia da saúde das pessoas com deficiência**. 2024. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2024.

ARAÚJO, A. T. Meireles; LINS-KUSTERER, L.; VERDIVAL, R. Vulnerabilidade e compreensão como fundamentos do consentimento na relação médico-paciente. **Revista Brasileira de Direito Civil**, [S. l.], v. 31, n. 01, p. 275, 2022.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Tutela jurisdicional adequada às pessoas em situação de vulnerabilidade**. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

BEZERRA JUNIOR, José Albenes. **Política de consensualização de conflitos: o Núcleo de Práticas Jurídicas como espaço de acesso à justiça**. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Estado e Sociedade, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. Sobre a fenomenologia. In: BICUDO, Maria Aparecida Viggiani; Esposito, Vitória Helena Cunha (org.). **Pesquisa qualitativa em educação: um enfoque fenomenológico**. Piracicaba: Unimep, p. 15-22, 1994.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Base Nacional de Dados do Poder Judiciário**. 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/datajud/>. Acesso em: 07 dez. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Pacto Nacional do Judiciário pela linguagem simples**. Brasília, DF, 2023. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/>. Acesso 22 mar. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro**. Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento. Brasília: CNJ, 2023.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Recomendação Nº 101 de 12 de julho de 2021**. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Recomendação nº 130 de 22 de junho de 2022**. Recomenda aos tribunais a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais. Brasília, DF, 2022. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4614#:~:text=Recomenda%20aos%20tribunais%20a%20instala%C3%A7%C3%A3o,e%20resguardar%20os%20exclu%C3%ADdos%20digitais>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 121, de 05 de outubro de 2010**. D Dispõe sobre a divulgação de dados processuais eletrônicos na rede mundial de computadores, expedição de certidões judiciais e dá outras providências. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=92>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013**. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020**. Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original191707202008255f4563b35f8e8.pdf>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020.** Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021.** Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021.** Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 385, de 06 de abril de 2021.** Dispõe sobre a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” e dá outras providências. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Resolução nº 390, de 06 de maio de 2021.** Dispõe sobre a extinção de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais, que foram substituídos ou se encontram inoperantes, fixa regras para a criação de novas soluções de tecnologia e dá outras providências. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3914#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20extin%C3%A7%C3%A3o%20de,de%20maio%20de%202021%2C%20p>. Acesso em 25 fev. 2024.

BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil (de 24 de fevereiro de 1891).** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm. Acesso em: 03 dez. 2024.

BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil (de 16 de julho de 1934).** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm. Acesso em: 03 dez. 2024.

BRASIL. **Constituição do Brasil de 1946.** Promulgada em 18 de setembro de 1946. Diário Oficial da União, 18 set. 1946. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm. Acesso em: 12 dez. 2024.

BRASIL. **Constituição do Brasil de 1967.** Promulgada em 24 de janeiro de 1967. Diário Oficial da União, 24 jan. 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm. Acesso em: 12 dez. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 dez. 2024.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1738621765413>. Acesso em: 3 fev. 2024.

BRASIL. **Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015.** Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%208.573%2C%20DE%2019%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202015&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Consumidor.gov,consumo%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias. Acesso em 10 mar 2024.

BRASIL. **Decreto nº 1.030, de 14 de novembro de 1890.** Organiza a Justiça no *Districto* Federal. Diário Oficial da União, 14 nov. 1890. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-1030-14-novembro-1890-505536-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 10 jan. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 150, de 9 de abril de 1842.** Dando Regulamento para a arrecadação da Dizima da Chancellaria. Diário Oficial da União, 9 abr. 1842. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dim/DIM0150.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 150, de 9 de abril de 1842.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dim/DIM0150.htm. Acesso em: 11 dez. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 2.457, de 8 de fevereiro de 1897.** Organiza a assistência judiciária no *Districto* Federal. Diário Oficial da União, 8 fev. 1897. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-2457-8-fevereiro-1897-539641-publicacaooriginal-38989-pe.html#:~:text=Organisa%20a%20Assistencia%20Judiciaria%20no,176%20do%20decreto%20n.> Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. **Estratégia brasileiro para a transformação digital (e-digital).** Ciclo 2022-2026. Brasília, 2022.

BRASIL. **Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009.** Altera a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, que disciplina a ação civil pública, e a Lei nº 11.448, de 15 de janeiro de 2007; dispõe sobre a organização da Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e sobre a organização das Defensorias Públicas nos Estados; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp132.htm. Acesso em: 12 dez. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994.** Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 05 nov. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994.** Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 12 jan. 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. **Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006.** Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em 10 mar 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em 10 mar 2024.

BRASIL. **Lei nº 261, de 3 de dezembro de 1841.** Reformando o Código do Processo Criminal. Diário Oficial da União, 3 dez. 1841. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/lim261.htm#:~:text=Art.,subordinadas%20ao%20Chefe%20da%20Polícia. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 8 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994.** Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Diário Oficial da União, 4 jul. 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18906.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Medidor Educação Conectada.** 2025. Disponível em: <https://medidor.educacaoconectada.mec.gov.br/>. Acesso em: 7 jan. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Habeas Corpus nº 568.693.** Habeas corpus coletivo. Processo penal. Prisão preventiva. Presos que tiveram a liberdade provisória condicionada ao pagamento de fiança. Contexto da pandemia de covid-19. Recomendação n. 62/CNJ. Excepcionalidade das prisões. Ordem concedida. Extensão dos efeitos para todo o território nacional. Relator: Ministro Rogério Schietti Cruz, 14 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/documentos/noticias/14102020%20HC-568.693.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Orientação 01/24.** Institui orientações para a redação de documentos no gabinete do ministro Rogério Schietti Cruz. Brasília, DF, 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/documentos/noticias/Orienta%C3%A7%C3%A3o%20linguagem%20simples%20GMRSC.pdf>. Acesso 22 mar. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 586.316.** Direito do consumidor. Administrativo. Normas de proteção e defesa do consumidor. Ordem pública e interesse social. Princípio da vulnerabilidade do consumidor. Relator: Ministro Herman Benjamin, 17 de abril de 2007. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em: 22 dez. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tema Repetitivo 990.** As operadoras de plano de saúde não estão obrigadas a fornecer medicamento não registrado pela ANVISA. 12 de dezembro de 2017. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=990&cod_tema_final=990. Acesso em: 22 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 347**. Direitos fundamentais dos presos. ADPF. Sistema carcerário. Violação massiva de direitos. Falhas estruturais. Necessidade de reformulação de políticas públicas penais e prisionais. Relator: Ministro Marco Aurélio, 04 de outubro de 2023. Disponível em:

https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search?classeNumeroIncidente=%22ADPF%20347%22&base=acordaos&sinonimo=true&plural=true&page=1&pageSize=10&sort=_score&sortBy=desc&isAdvanced=true. Acesso em: 23 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 3.943**. Legitimidade ativa da defensoria pública para ajuizar ação civil pública (art. 5º, inc. II, da lei n. 7.347/1985, alterado pelo art. 2º da lei n. 11.448/2007). Tutela de interesses transindividuais (coletivos *stricto sensu* e difusos) e individuais homogêneos. Defensoria pública: instituição essencial à função jurisdicional. Acesso à justiça. Relatora: Ministra Carmen Lúcia, 07 de maio de 2015. Disponível em:

<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur314018/false>. Acesso em: 26 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 3.965**. Organização e estrutura da administração pública. Defensoria pública do estado de Minas Gerais. Leis delegadas n. 112 e 117, ambas de 2007. Relatora: Ministra Carmen Lúcia, 04 de março de 2012. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur206798/false>. Acesso em: 23 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4.056**. Impossibilidade de controle abstrato de lei ou de ato normativo do poder público. Precedentes. Agravo regimental ao qual se nega provimento. Relatora: Ministra Carmen Lúcia, 19 de dezembro de 2012. Disponível em:

<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur224671/false>. Acesso em: 26 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4.636**. Ação direta de inconstitucionalidade. 2. Art. 4º, inciso V, expressão “e jurídicas” e § 6º, da Lei Complementar nº 80/1994, com a redação dada pelo art. 1º da Lei Complementar nº 132/2009. 3. Atendimento de pessoas jurídicas pela Defensoria Pública. Possibilidade. Relator: Ministro Gilmar Mendes, 04 de novembro de 2021. Disponível em:

<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur458885/false>. Acesso em: 27 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Habeas Corpus 143.641**. Habeas corpus coletivo. Admissibilidade. Doutrina brasileira do habeas corpus. Máxima efetividade do writ. Mães e gestantes presas. Relações sociais massificadas e burocratizadas. Grupos sociais vulneráveis. Acesso à justiça. Facilitação. Relator: Ministro Ricardo Lewandowski, 20 de fevereiro de 2018. Disponível em:

<https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiarnoticiastf/anexo/hc143641final3pdfvoto.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Mandado de Injunção 7300**. Mandado de injunção. Renda básica de cidadania. Lei 10.835/2004. Art. 2º. Omissão do Poder Executivo Federal em fixar o valor do benefício. Relator: Ministro Gilmar Mendes, 27 de abril de 2021. Disponível

em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=756870789>. Acesso em: 27 dez. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário (RE) 1.240.999**. Relator: Ministro Alexandre de Moraes, 04 de novembro de 2021. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur457879/false>. Acesso em: 26 dez. 2024.

BRAZ, Natália Palhares Torreão. Atuação custos *vulnerabilis* da defensoria pública: aspectos normativos e jurisprudenciais. **Revista da Defensoria Pública da União, [S.l.]**, n. 16, p. 111-132, 2022.

CALLEJÓN, Francisco Balaguer. **La constitución del algoritmo**. 2 ed. Zaragoza: Fundación Manuel Giménez Abad, 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. **Glossário da Inclusão Digital - Volume I**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2019.

CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. **Glossário da Inclusão Digital - Volume II**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2020.

CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. **Inclusão Digital como Política Pública: Brasil e América do Sul em perspectiva**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2020.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em rede**. 8 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do estado do Ceará. **Súmula nº 71**. Defensoria Pública possui legitimidade para atuar como custos *vulnerabilis* em favor de pessoas encarceradas e em situação de vulnerabilidade processual. Fortaleza, CE: Tribunal de Justiça do Ceará, [2023]. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/sumula-aprovada-pelo-tjce-uniformiza-entendimento-sobre-direitos-de-pessoas-encarceradas-e-em-situacao-de-vulnerabilidade-processual/#::~:~:text=De%20acordo%20com%20o%20novo,\(S%C3%BAmula%20n%C2%B0%2071\)](https://www.tjce.jus.br/noticias/sumula-aprovada-pelo-tjce-uniformiza-entendimento-sobre-direitos-de-pessoas-encarceradas-e-em-situacao-de-vulnerabilidade-processual/#::~:~:text=De%20acordo%20com%20o%20novo,(S%C3%BAmula%20n%C2%B0%2071).). Acesso em: 17 dez. 2024.

CIVIL SOCIETY WORKING GROUP FOR THE 2030 AGENDA. **2030 Agenda for sustainable development: spotlight report 2024 Brazil synthesis**. Disponível em: <https://gtagenda2030.org.br/relatorio-luz/relatorio-luz-2024/>. Acesso em: 12 dez. 2024.

COMISSÃO EUROPEIA. **Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comitê Econômico e Social Europeu**. Bruxelas, 2019.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Domicílios 2024**. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros [livro eletrônico]: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR [editor]. São Paulo: Comitê

Gestor da Internet no Brasil, 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 3 jan. 2025.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Educação 2023**. Pesquisa sobre acesso, o uso e a apropriação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em escolas públicas e privadas de educação básica. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR [editor]. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/educacao/>. Acesso em: 5 jan. 2025.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Empresas 2023**. Pesquisa sobre a adoção das tecnologias de informação e comunicação em pequenas, médias e grandes empresas (10 ou mais pessoas ocupadas). Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR [editor]. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/educacao/>. Acesso em: 5 jan. 2025.

CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA. **Regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade**. n. 14, Brasília, 2008. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2024.

CONSELHO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS-GERAIS. **Defensômetro**. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública, 2024. Disponível em: <http://146.190.172.119/defensometro/>. Acesso em: 3 fev. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Plataforma Sinapses**. CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/plataforma-sinapses/>. Acesso em: 3 fev. 2024.

CONSULTOR JURÍDICO. **Leia os enunciados aprovados no Custos Vulnerabilis**. 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jan-05/leia-enunciados-aprovados-custos-vulnerabilis-am/>. Acesso em: 17 dez. 2024.

CORDEIRO, Fernanda de Nazaré Cardoso dos Santos; CORDEIRO, Herbert Paulino; PINTO, Luís Otávio Amaral Duarte; SEFER, Celina Cláudia Israel; SANTOS-LOBATO, Edieny Viana; MOITA SÁ, Antonia Margareth. Estudos descritivos exploratórios qualitativos: um estudo bibliométrico. **Brazilian Journal of Health Review**, Curitiba, v.6, n.3, p.11670-11681, 2023.

CYBERSETTLE. **Inc. Cybersettle**: plataforma confiável que simplifica a negociação e liquidação financeira. Cybersettle, 2024. Disponível em: <https://www.cybersettle.com/>. Acesso em: 3 fev. 2024.

DE ASSIS, Victor Hugo Siqueira. Defensoria Pública: histórico, afirmação e novas perspectivas. **Revista da Defensoria Pública da União**, [S.l.], n. 12, p. 185-209, 2019.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. **DPE/RN recebe confirmação de cessão do sistema Solar da DPE/TO**. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, 2019. Disponível em: <https://defensoria.rn.def.br/noticias/7790/>. Acesso em: 3 jan. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Uso da Inteligência Artificial já é realidade na DPE/RS**. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, 2024. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/uso-da-inteligencia-artificial-ja-e-realidade-no-ambito-da-dpe-rs-e-auxiliara-na-reducao-da-carga-de-trabalho-e-na-celeridade-do>. Acesso em: 3 jan. 2025.

DE OLIVEIRA, Marília Vieira Xavier; DE OLIVEIRA, Ramon Rebouças Nolasco; DE OLIVEIRA FILHO, Erik Dênio Gomes. Transversalidade e a cultura do diálogo: é possível um ensino jurídico de incentivo às práticas consensuais? **Prisma Jurídico**, [S.l.], v. 23, n. 2, p. 336-353, 2024.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito. *In*: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação** – vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

DO VALLE, Vanice Regina Lírio. Avaliação de políticas públicas em tempos de Inteligência Artificial. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais Belo Horizonte**, Belo Horizonte, v.2, n.esp., p.103-108, 2024.

DOS SANTOS VASCONCELOS SILVA, Denise; BRAGA ALBUQUERQUE, F. Educação jurídica, transformação social e possibilidades extensionistas em prol de uma sociedade hiperinclusiva. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, v. 124, p.77-124, 2022.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia *versus* metodologia? *In*: PANDOLLI, Dulce Chaves; CARVALHO, José Murilo; CARNEIRO, Leandro Piquet; GRYNSZPAN, Mario (org.). **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa empírica em Direito: as regras de inferência**. São Paulo, direito GV, 2013.

ESTEVES, Diogo; AZEVEDO, Júlio Camargo de; GONÇALVES FILHO, Edilson Santana; JIOMEKE, Leandro Antônio; DUTENKEFER, Eduardo; KASSUGA, Eduardo; LIMA, Marcus Edson de; MATOS, Oleno Inácio de; MENDONÇA, Henrique Guelber de; MENEGUZZO, Camylla Basso Franke; SADEK, Maria Tereza; SILVA, Franklyn Roger Alves; SILVA, Nicholas Moura e; TRAVASSOS, Gabriel Saad; WATANABE, Kazuo. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2024**. Brasília: DPU, 2024.

ESTEVES, Diogo; AZEVEDO, Júlio Camargo de; GONÇALVES FILHO, Edilson Santana; JIOMEKE, Leandro Antônio; KASSUGA, Eduardo; LIMA, Marcus Edson de; MATOS, Oleno Inácio de; MENDONÇA, Henrique Guelber de; MENEGUZZO, Camylla Basso Franke; SADEK, Maria Tereza; SILVA, Franklyn Roger Alves; SILVA, Nicholas Moura e; TRAVASSOS, Gabriel Saad; WATANABE, Kazuo. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2023**. Brasília: DPU, 2023.

FALCÃO, Joaquim. O futuro é plural: administração de justiça no Brasil. **Revista USP**, São Paulo, n.74, p.22-35, 2007.

FUHRMANN, Nadia. Luta por reconhecimento: reflexões sobre a teoria de Axel Honneth e as origens dos conflitos sociais. **Barbarói**, Santa Cruz do Sul, n. 38, p. 79-96, 2013.

FULONI CARVALHO, Ed William; MIRANDA ALVES, Jaime Leônidas. A Tecnologia como instrumento em favor da sexta onda renovatória de acesso à justiça. In: GONZÁLEZ, Javier Garcia; MARTIN, Gabriel (coord.). **Derecho público y privado ante las nuevas tecnologías**. Madrid: Editorial Dykinson, 2020, p. 86-94.

GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo com capacidade social em expansão. In: FERRAZ, Leslie S (coord.). **Repensando o acesso à justiça no Brasil**: estudos internacionais. Vol. 2 – institutos inovadores. Aracaju: Evocati, 2016.

GALANTER, Marc. **Por que “quem tem” sai na frente**: especulações sobre os limites da transformação no Direito. São Paulo: FGV Direito SP, 2018.

GERHARD, Daniel; MAIA, Maurilio Casas. O defensor-hermes e amicus communitas: O 4 de junho e a representação democrática dos necessitados de inclusão discursiva. **Informativo Jurídico In Consulex**, Brasília, v. 22, p. 11-12, 2015.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Impactos da COVID-19 no acesso à justiça**. 2025. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br>. Acesso em: 10 jul. 2024.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Panorama Estrutural do Livro**. 2025. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/book-outline/?lang=pt-br>. Acesso em: 20 dez. 2024.

GOMES, Ana Bárbara; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DA SILVA, Lucas Samuel; SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. **Apropriação tecnológica no Brasil**: uma perspectiva do Sul Global sobre inclusão digital e empoderamento de comunidades. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023.

GOMES, Ana Bárbara; GERTRUDES, Júlia; ROCILLO, Paloma. **Conectividade Significativa em Comunidades Brasileiras**. Relatório. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2022.

GONÇALVES FILHO, Edilson Santana. **Defensoria pública e a tutela coletiva de direitos**: teoria e prática. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2020.

GT AGENDA 2030. **O que é a Agrandia 2030**. 2025. Disponível em: <https://gtagenda2030.org.br/agenda-pos-2015/>. Acesso em: 29 set. 2024.

HAN, Byung-Chul. **No enxame**: perspectivas do digital. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019.

HERRERA FLORES, Joaquín. **Teoria Crítica dos direitos humanos**: os direitos humanos como produtos culturais. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

HONNETH, Axel. A textura da justiça: sobre os limites do procedimentalismo contemporâneo. **Civitas**, Porto Alegre, v. 9, n. 3, p. 345-368, 2009.

HONNETH, Axel. **Luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. Trad. Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2003.

HONNETH, Axel; ANDERSON, Joel. Autonomia, vulnerabilidade, reconhecimento e justiça. **Cadernos de Filosofia Alemã: Crítica e Modernidade**, [S.l.], n. 17, p. 81-112, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Panorama do Censo 2022**. 2025. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 9 jan. 2025.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **DataHub** – Universal Meaningful Connectivity, 2025. Disponível em: <https://datahub.itu.int/dashboards/umc/?e=BRA>. Acesso em: 20 jan. 2025.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **ICT Statistics**. 2025. Disponível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>. Acesso em: 10 jan. 2025.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Universal meaningful digital connectivity targets 2030: background paper**. 2022. Disponível em: https://www.itu.int/itu-d/meetings/statistics/wp-content/uploads/sites/8/2022/04/UniversalMeaningfulDigitalConnectivityTargets2030_BackgroundPaper.pdf. Acesso em: 20 dez. 2024.

JANCZURA, Rosane. Risco ou vulnerabilidade social? **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 301-308, 2012.

JANSSEN, M.A.; OSTROM, E. Resilience, vulnerability and adaptation. IHDP UPDATE. **Newsletter of the International Human Dimensions Programme on Global Environmental Chang**, [S.l.], n.1, p.10-11, 2006.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. **Estudos históricos**, Rio de Janeiro, v.9, n.18, p.389-402, 1996.

LAGES, Cintia Garabini; DIZ, Jamile B. Mata. Revisitando a concepção de acesso à justiça a partir da obra de Cappelletti e Garth. **Revista Jurídica – FURB**, v.22, n.47, p.219-252, 2018.

LARA, Caio Augusto Souza. **O acesso tecnológico à justiça: por um uso contra-hegemônico do big data e dos algoritmos**. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** 1 ed. São Paulo: Ed.34, 1996. Tradução de Paulo Neves.

LIMA, Thiago Arruda Queiroz. **Governamentalização da justiça no Brasil: modo governamental de subjetivação, dispositivo jurisdicional de exceção e a Constituição como um custo**. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Estado e Sociedade, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

MACHADO, Vitor Gonçalves; SANTOS, Ricardo Goretti. Instituições financeiras enquanto litigantes habituais: uma análise crítica sobre suas vantagens competitivas no atual cenário de grande litigiosidade bancária. **Revista da PGBC**, [S.l.], v.17, n.1, 2023.

MAGALHÃES, Pedro Naves. **A intervenção da Defensoria Pública como custos vulnerabilis**. 2022. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022.

MAIA, M.C.; ROCHA, Jorge Bheron; SANTIAGO, Nestor Eduardo Araruna. A Defensoria Pública enquanto custos *vulnerabilis* e a Súmula 71 do Tribunal de Justiça do Ceará. **Boletim IBCCRIM**, São Paulo, ano 32, n. 375, p. 9-11, 2024.

MAIA, Maurílio Casas. “Novos” vulneráveis ou “novos” contextos de vulnerabilização no cenário pós-pandêmico? **Revista de Direito do consumidor**, São Paulo, v. 152, a. 33, p. 129-155, 2024.

MAIA, Maurilio Casas. **O ciclo jurídico da vulnerabilidade e a legitimidade institucional da Defensoria Pública**: limitador ou amplificador constitucional da assistência jurídica integral? 2020. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2020.

MAIA, Maurilio Casas; GONÇALVES FILHO, Edilson Santana; ROCHA, Jorge Bheron. **Custos vulnerabilis**: A Defensoria Pública e o equilíbrio nas relações político-jurídicas dos vulneráveis. Belo Horizonte: CEI, 2020.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, a.21, n.53, p.81-93, 2020.

MARANDOLA JR, Eduardo; HOGAN, Daniel Joseph. Vulnerabilidade do lugar vs. vulnerabilidade sociodemográfica: implicações metodológicas de uma velha questão. **Revista Brasileira de Estudos de População**, [S. l.], v. 26, p. 161-181, 2009.

MARANDOLA JUNIOR, Eduardo; HOGAN, Daniel Joseph. As dimensões da vulnerabilidade. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 33-43, 2006.

MARQUES FILHO, Lourival Barão. Tecnotimistas x tecnofóbicos. **Revista Trabalho, Direito e Justiça**, Curitiba-PR, v. 2, n. 2, p. e082, 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do direito do consumidor. **Civilistica.com**, [S. l.], a. 11, n. 3, p. 1-30, 2022.

MARTINS, Guilherme Magalhães; MUCELIN, Guilherme; SOUTO, Luana Mathias. Acesso à Justiça e Vulnerabilidades Jurídica e Linguística. In: Rogério Pacheco Alves; Fernando Gama de Miranda Netto. (Org.). **Acesso à Justiça e os desafios do nosso tempo**. 1ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2024, p. 43-61.

MARTINS, Raíssa Paula; COSTA, Rodrigo Vieira. A influência do processo de constitucionalização do ambiente digital na decisão do *oversight board* no caso Trump. **Revista Rede de Direito Digital, Intelectualidade & Sociedade**, Curitiba, v. 2, n. 3, p. 89-124, 2022.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. 4ª ed. São Paulo: Cultrix, 1974.

MEDEIROS FERREIRA, Ana Mônica. O Direito à Cidade e a Participação Popular: Uma Discussão Necessária a Partir dos Conceitos de Democracia e Justiça como Equidade no Contexto Brasileiro. **Revista de Teorias e Filosofias do Estado**, Florianópolis, Brasil, v. 1, n. 1, p. 183–206, 2015.

MEGALE, Maria Helena Damasceno e Silva. A congenialidade fraterna: pressuposto da comunicação como justiça. **Revista brasileira de estudos políticos**, Belo Horizonte, n.107, p. 331-353, 2013.

MESSITTE, Peter. Assistência Judiciária no Brasil uma Pequena História. **Revista da Faculdade Direito Universidade Federal Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 7, p. 126-150, 1967.

MORAES, Roque. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela Análise Textual Discursiva. **Ciência & educação**, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 191-211, 2003.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análise Textual Discursiva**. 3 ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2016.

MOREIRA, Thiago de Miranda Queiroz. A constitucionalização da Defensoria Pública: disputas por espaço no sistema de justiça. **Opinião Pública**, [S.l.], v. 23, p. 647-681, 2017.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito FGV**, São Paulo, v.17, n.1, e2108, 2021.

NERI, Marcelo Cortes (coord.). **Mapa da Inclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, CPS, 2012.

NOBRE, Anna; RAMOS, Anatólia; VALOTTO, Daniel; ÁVILA, Thiago; LANZA, Beatriz. O estado do Rio Grande do Norte. In: ÁVILA, Thiago José Tavares; LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro; VALOTTO, Daniel de Souza (Org.). **Transformação digital, tecnologia e inovação nos estados brasileiros: caminhos propostos para o período de 2023-2026**. Curitiba: Ed. dos autores, 2023.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **A Era da interdependência digital**: relatório do painel de alto nível sobre cooperação digital do Secretário-Geral da ONU [livro eletrônico]. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Conectividade significativa**: propostas para medição e o retrato da população no Brasil. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. Tendências mundiais em tecnologia e processo: a sexta onda do acesso à justiça. **Revista de Processo**, [S.l.], v.346/2023, p.373-400, 2023.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Understanding the digital divide**. Document about digital economy nº 49. 2001. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/understanding-the-digital-divide_236405667766.html. Acesso em: 7 jan. 2025.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; COSTA, Anelice Teixeira. Educação para o acesso à justiça: a transformação dos paradigmas de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n.69, p.23-43, 2016.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; LARA, Caio Augusto Souza. Dez anos de práticas restaurativas no Brasil: a afirmação da justiça restaurativa como política pública de resolução de conflitos e acesso à Justiça. **Responsabilidades**, Belo Horizonte, v.2, n.2, p.305-324, 2013.

PESSOA, Daniel Alves. O uso de inteligências artificiais no sistema judicial brasileiro: cenário de disputas. **Revista Jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina**, Palhoça, ano x, n. 21, p. 41-56, 2020.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia** – vol.1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

PONTE, Jairo Rocha Xemenes. **A velha crise**: as representações do judiciário e os discursos de crise e reforma na Câmara Federal de 1946 a 1978. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Estado e Sociedade, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

PORTUGAL. **Ordenações afonsinas** – Livro I. 1786. Disponível em: https://purl.pt/37897/sc-92038-v_5_master/sc-92038-v/sc-92038-v_PDF/sc-92038-v_0000.pdf. Acesso em: 29 nov. 2024.

PORTULANS INSTITUTE. **Network Readiness Index**. 2025. Disponível em: <https://networkreadinessindex.org/countries/>. Acesso em: 12 jan. 2025.

RAGNEDDA, Massimo; RUIU, Maria Laura. Exclusão digital: como é estar do lado errado da divisão digital. **RuMoRes**, [S.l.], v. 10, n. 20, p. 90-113, 2016.

RAMOS, Andrés Cernadas; BUCETA, Bran Barral; DA SILVA, Ángela Fernández. Brecha digital y exclusión social: ¿pueden las TIC cambiar el status quo? **Brazilian Journal of Public Policy**, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 153-178, 2022.

RAMOS, Fabio Fagner Pereira. Acesso à justiça: aspectos históricos, Projeto Florença e Constituição Federal de 1988. **Boletim Científico ESMPU**, Brasília, a.20, n.56, p.160-187, 2021.

RIO GRANDE DO NORTE. Conselho Superior da Defensoria Pública. **Resolução nº 47, de 05 de abril de 2013**. [Dispõe sobre a estrutura funcional de atuação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte]. Natal: Conselho Superior da Defensoria Pública, 2013. Acesso em: 7 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. Conselho Superior da Defensoria Pública. **Resolução nº 14, de 05 de outubro de 2010**. [Regulamenta os parâmetros estabelecidos no art. 4º. da Lei Complementar Estadual de n. 251/2003 para apuração do estado de hipossuficiência daquele que pretende obter os serviços de assistência jurídica integral e gratuita prestados pela Defensoria Pública do Estado, bem como regulamenta o direito do assistido expresso no art. 4º., inciso III, da Lei Complementar Federal de n. 80/94, estabelecendo o procedimento

administrativo aplicável na hipótese de recusa de atuação pelo Defensor Público]. Natal: Conselho Superior da Defensoria Pública, 2010. Acesso em: 7 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei Complementar nº 251, de 7 de julho de 2003**. Institui a estrutura administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte e dispõe sobre o Estatuto dos Defensores Públicos do Estado, além de outras providências. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rn/lei-complementar-n-251-2003-rio-grande-do-norte-institui-a-estrutura-administrativa-da-defensoria-publica-do-estado-do-rio-grande-do-norte-e-dispoe-sobre-o-estatuto-dos-defensores-publicos-do-estado-alem-de-outras-providencias?q=251>. Acesso em: 8 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei Complementar nº 735, de 19 de abril de 2023**. Dispõe sobre a estrutura dos órgãos auxiliares da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, institui gratificações especiais pelo exercício de função, revoga a Lei Complementar Estadual nº 617, de 09 de janeiro de 2018, altera dispositivos da Lei Complementar Estadual nº 251, de 07 de julho de 2003, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.al.rn.leg.br/storage/legislacao/2023/gz4y67jal5kgbufkuc4m5pfb0glxh0.pdf>. Acesso em: 8 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei Complementar nº 761, de 12 de julho de 2024**. Cria cargos de Defensor Público do Estado do Rio Grande do Norte e altera o art. 22 da Lei Complementar Estadual nº 251, de 7 de julho de 2003, com a redação dada pelo art. 2º, da Lei Complementar nº 510, de 10 de abril de 2014, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.al.rn.leg.br/storage/legislacao/2024/47vad6gyh2cb1j03btw1ltsg4v7pxo.pdf>. Acesso em: 8 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei nº 10.703, de 18 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre a obrigatoriedade da comunicação de nascimento sem identificação de paternidade à Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rn/lei-ordinaria-n-10703-2020-rio-grande-do-norte-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-da-comunicacao-de-nascimento-sem-identificacao-de-paternidade-a-defensoria-publica-do-estado-do-rio-grande-do-norte-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 8 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei nº 8.815, de 30 de janeiro de 2006**. Cria o Fundo de Manutenção e Aparelhamento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – FUMADEP e dá outras providências. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rn/lei-ordinaria-n-8815-2006-rio-grande-do-norte-cria-o-fundo-de-manutencao-e-aparelhamento-da-defensoria-publica-do-estado-do-rio-grande-do-norte-fumadep-e-da-outras-providencias?origin=instituicao>. Acesso em: 8 jan. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. **Portal da Transparência do Governo do Estado do Rio Grande do Norte**. Transparência RN, 2024. Disponível em: <https://www.transparencia.rn.gov.br/>. Acesso em: 3 fev. 2024.

SAAVEDRA, Giovani Agostini; SOBOTTKA, Emil Albert. Introdução à teoria do reconhecimento de Axel Honneth. **Civitas**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 9-18, 2008. SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n.101, p.55-66, 2014.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, Brasil, n. 101, p. 55–66, 2014.

SALOMÃO, Luis Felipe; TAUK, Caroline Somesom. **Inteligência artificial**: tecnologia aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do poder judiciário. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2023.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. **Sociologias**, Porto Alegre, a.7, n.13, p.82-109, 2005.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2014.

SENNE, Fábio. Internet na pandemia Covid-19: dinâmicas de digitalização e efeitos das desigualdades. **Panorama Setorial da Internet**, [S.l.], n. 2, a. 13, p. 1-10, 2021.

SILVA, Maria da Graça Moreira; DE ALMEIDA, Fernando José. O currículo como direito e a cultura digital. **Revista e-Curriculum**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 1233-1247, 2014.

SILVA, Nathane Fernandes da. **O diálogo dos excluídos**: a mediação social informativa como instrumento de ampliação do acesso à justiça pela via dos direitos no Brasil. 2017. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu de. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia Maria. **Políticas Públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008, p. 43-66.

SOCZEK, Daniel. Vulnerabilidade social e novos direitos: reflexões e perspectivas. **Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL]**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 19-30, 2008.

SOLER, Raúl Calvo. **Mapeo de conflictos**: técnica para la exploración de los conflictos. Barcenlo: Gedisa, 2014.

SOUSA; Robson Simplicio de; GALIAZZI, Maria do Carmo. A categoria na Análise Textual Discursiva: sobre método e sistema em direção à abertura interpretativa. **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 5, n. 9, p. 514-538, 2017.

STOCCO OTTOBONI, Maria Fernanda; RAQUEL NUNES, Juliana. O acesso à justiça sob a perspectiva da sexta onda renovatória e o uso da tecnologia. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, [S.l.], v. 9, n. 1, 2023.

SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TAKAHASHI, Bruno. **Jurisdição e litigiosidade**: partes e instituições em conflito. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

TROVO, Maria Caroline. Teoria crítica e luta por reconhecimento: Axel Honneth em pauta. **Cadernos de Campo: Revista de Ciências Sociais**, [S. l.], n. 12, p. 10-26, 2009.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) n. 524/2013, de 21 de maio de 2013**. Sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Estrasburgo, UE, 2013. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>. Acesso 18 mar. 2024.

VAN DIJK, Jan A. G. M. The digital divide. **Polity**, Cambridge, UK, 2020.

VAN DIJK, Jan A. G. M. **The network Society**. London: SAGE publications. 2006.

VAN DIJK, Jan A.G.M. Digital divide: impact of access. **The international encyclopedia of media effects**, [S.l.], v. 1, p. 1-11, 2017.

VITOVSKY, Vladimir Santos. O acesso à Justiça em Boaventura de Sousa Santos. **Revista interdisciplinas do Direito – Faculdade de Direito de Valença**, [S.l.], v.13, n.1, p.177-196, 2017.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2016.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. Participação e processo. São Paulo: Ed. Revista dos tribunais, 1988.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Há quanto tempo exerce o cargo de defensor(a)?
2. Atua na área Cível ou criminal?
3. De que maneira as inovações tecnológicas impactam a sua rotina de trabalho?
4. Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?
5. Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?
6. Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?
7. Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?
8. Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?
9. Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?
10. Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?
11. Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Esclarecimentos

Este é um convite de participação na pesquisa intitulada “VULNERABILIDADE DIGITAL NO ACESSO À JUSTIÇA: uma análise da Defensoria Pública em Mossoró/RN”, de autoria de Matheus Fernandes da Silva, sob orientação do prof. Dr. José Albenes Bezerra Junior. Sua participação é voluntária, o que significa que poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade.

Caso decida aceitar o convite, participará de uma entrevista semiestruturada sobre os aspectos de intersecção entre tecnologias e a atuação institucional da Defensoria, cuja responsabilidade de aplicação é do autor. As informações coletadas serão organizadas em banco de dados em programa específico a partir da técnica de análise textual. Essa pesquisa tem como objetivo geral: explorar a percepção sobre as novas tecnologias no processo de reivindicação de direitos por pessoas em situação de vulnerabilidade.

O estudo permitirá traçar as fragilidades e locais de convergência sobre a temática. O tema é relevante, ainda, por propor a uma análise mais específica e comparativa, permitindo fornecer um diagnóstico inicial de onde empregar esforços e recursos na implementação de programas de inclusão digital.

O risco mínimo que o participante da pesquisa estará exposto é de divulgação do teor da entrevista. Esse risco será minimizado mediante: anonimização, garantia de que o participante se sinta a vontade para responder aos questionários, anuência da Instituição de ensino para a realização da pesquisa e garantia de que as perguntas versarão unicamente sobre o funcionamento da Instituição.

Os dados coletados serão, ao final da pesquisa, armazenados em arquivo na nuvem, guardados por no mínimo um ano sob a responsabilidade do pesquisador, a fim de garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações coletadas, e a divulgação dos resultados será feita de forma responsável.

O entrevistado expressa sua anuência na gravação de áudio do conteúdo da entrevista, a ser usada unicamente para os fins desta pesquisa, especificamente para a degravação do conteúdo, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Você ficará com uma via original deste TCLE e toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para o pesquisador responsável.

Não será efetuada nenhuma forma de gratificação por sua participação. Os dados coletados farão parte do trabalho, podendo ser divulgado em eventos científicos e publicados em revistas nacionais ou internacionais. O pesquisador estará à disposição para qualquer esclarecimento durante todo o processo de desenvolvimento deste estudo. Após todas essas informações, agradeço antecipadamente sua atenção e colaboração.

Consentimento Livre

Eu, _____

_____, concordo em participar desta pesquisa. Declaro, para os devidos fins, que fui devidamente esclarecido quanto aos objetivos da pesquisa, aos procedimentos a serem realizados e dos possíveis riscos que possam advir de tal participação. Foram garantidos a mim esclarecimentos que venham a solicitar durante a pesquisa e o direito de desistir da participação em qualquer momento, sem que minha desistência implique em qualquer prejuízo. Autorizo assim, a publicação dos dados da pesquisa.

Mossoró, ____/____/____.

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Participante

APÊNDICE C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE ÁUDIO

EU, _____, depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, bem como de estar ciente da necessidade da gravação de áudio produzido por mim, especificados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), AUTORIZO, através do presente termo, o pesquisador MATHEUS FERNANDES DA SILVA, autor da dissertação intitulada “VULNERABILIDADE DIGITAL NO ACESSO À JUSTIÇA: uma análise da Defensoria Pública em Mossoró/RN” a realizar a captação de áudios que se façam necessários sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destes áudios (suas respectivas cópias), unicamente para fins científico e de estudos (escrita da dissertação), o qual deverá, tão logo seja degrevado, ser excluído, em favor do pesquisador da pesquisa acima especificado

Mossoró/RN_____, de _____ de _____

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Participante

APÊNDICE D – PARTICIPANTE 1

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: Seis anos

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Cível. Tenho atuação na área da Infância, Juventude, Vara de Família, Fazenda Pública, Juizado...

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Tecnologia é importante, porque lhe dá celeridade ao processo, né? Recentemente, por exemplo, a gente estava conversando aqui até agora, a Defensoria Pública implantou um sistema solar, né? Um sistema de... Nosso sistema, né? E no solar, você tem a possibilidade de a assessoria colocar já a peça minutada, já pré-protocolada no PJe, né? Ou então, a possibilidade de você trabalhar já com modelos, entendeu? Já com o uso de inteligência artificial, né? E aí, isso tudo facilita, né? Praticamente, no órgão que você tem uma demanda de trabalho, né? Como a nossa, né? Então, e um volume de intimações no processo, então, isso realmente é uma vantagem do nosso trabalho. A gente tem que ter algo desenvolvido cada vez mais.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Sim, temos a escola da assessoria pública, né? Que promove cursos, entendeu? Inclusive, tinha até a previsão, de fato, da realização de um curso, recentemente, de inteligência artificial, né? O ChatGPT né? Para cursos.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Sim. A Defensoria Pública, ela não pode, né? Se voltar totalmente para o meio digital, no sentido de você, no meu ver, né? Se afastar do atendimento presencial, para partir, por exemplo, para um atendimento por videoconferência, tendo em vista a necessidade, realmente, de vivência, de contato com as pessoas, entendeu? Então, eu penso que esse tipo de atendimento por videoconferência, por exemplo, com o uso da tecnologia, ele não pode ser 100% na Defensoria Pública, mas o uso para atendimento de demandas de urgência, demandas de saúde, em que a pessoa realmente não está hospitalizada, ela não pode sair dali, aí sim, né? Isso aí tem que ser realmente desenvolvido, né? Inclusive com recursos humanos, né? Para poder operar, né? Trabalhar com essa tecnologia, né? Para permitir, né? Esse acesso digital, né? A Defensoria, né? Outros aspectos, com relação à digitalização de documentos, e tudo mais, a questão de, realmente, da pessoa ter acesso a um computador, a um escândalo, né?

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Ora, eu acho que a tecnologia, ela sempre facilita, né? O problema do uso da tecnologia é a falta mesmo de conhecimento de utilizar, né? Mas no momento que você tem conhecimento e tem acesso a ela, ela vai sempre facilitar, né? Seja na organização do trabalho, no ordenamento dela, na própria realização do trabalho, com o uso da inteligência artificial, né? Então, eu acho que, sabendo utilizar, tendo educação para isso, né? Ela sempre vai facilitar o problema é a falta de educação e a falta de conhecimento, né? No seu acesso. Sim, sim.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: Ora, essa estrutura, nós não temos, certo? Até porque o acesso às videoconferências, sala virtual, você tem a opção, né? Da pessoa ir ao fórum, né? Da comarca. Ela ir presencialmente, participar da audiência, ou por meio dele, ou então, por meio da

videoconferência, eles disponibilizam o link para acessar do próprio celular, né? Então, se a pessoa não tem celular, ou não tem acesso a essa tecnologia, ela tem a possibilidade de assistir a essas, de participar da audiência presencialmente, entendeu? Só ir ao fórum, vai lá, está disponível. Então, nesse aspecto, até que nós não temos, não temos essa estrutura e realmente não precisa, não se faz necessário, né? Outras dificuldades com acesso à justiça, nós temos o atendimento. O atendimento, ele recebe treinamento, né? Então, eles têm a possibilidade de orientar, né? Nesse sentido da orientação.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: É questão de estrutura, né? Eu entendo que é questão de estrutura, contratar pessoas, aumentar a equipe de atendimento, qualificar, são caminhos para ter esse acesso.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Eu entendo que isso aí não é um papel institucional, sabe? Não cabe a gente nesse sentido de estimular isso. Isso é porque quem faz somos nós, né? Então, a pessoa vem procurar nosso atendimento e nós utilizamos os recursos que nós temos à disposição. Então, assim, na minha opinião, eu não vejo também isso como uma atuação institucional, sabe? Estimular para o assistido a usar as suas ferramentas de tecnologia para reivindicar direitos. Digo isso porque a defensoria pública nessas situações, vamos dizer, de efetivação de direitos relacionados à cidadania, relacionados a questões relacionadas à própria administração pública... a defensoria pública tem uma prerrogativa institucional, que é a prerrogativa da requisição. Então, por meio do uso da requisição, a pessoa pode poder requisitar serviço público, requisitar informações a respeito daquela pessoa, entendeu? Em dados cadastrais do serviço público, entendeu? Então, da pessoa, quando ela tem a dificuldade de ter o seu acesso a isso, aos bancos de dados, nós temos a possibilidade de oferecer isso, ou mesmo judicializar se caso for necessário. Entendeu? Então, eu não vejo como uma missão institucional essa questão da educação. A educação ela consegue em outros setores, entendeu? Por meio de política pública. Não é o nosso trabalho.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Não, não é possível visualizar, assim, eu não tenho nenhuma opinião com relação a isso, sabe?

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Não, não me vem à mente agora, no momento, assim, sabe? Não me vem à mente. Mas, assim, eu acho que, do meu ponto de vista com relação à digitalização, eu acho importantíssimo, entendeu? É muito, né? Digitalização, que será uma coisa que você não vê, exceto ali nessa reunião que nós estamos acabando, que praticamente acabou, mas ainda tem dificuldade, né? De todos, assim, da própria estrutura se adaptar a uma realidade, assim, informatizada, né? Mas, no modo geral, vamos fazer uma análise... está todo mundo inserido né? Nessa vida tecnológica... ma gente utiliza, utilizo planilhas realizadas no Google Drive, temos o nosso sistema solar, que também possibilita a comunicação interna, né? O próprio sistema, os autos virtuais hoje estão aqui, né? A gente tem acesso. Os processos. A tramitação dos processos hoje é muito mais rápida do que antigamente, entendeu? Antigamente você tinha uma, tinha que expelir uma carta precatória, a carta precatória ia lá pra poder marcar uma audiência. Hoje as coisas... até com uma intimação, já pelo WhatsApp, já resolve, já torna o processo muito mais célere, né? Você tem a possibilidade de utilizar o próprio ChatGPT pra você organizar e resumir processos juntos, entendeu? Então, hoje, assim, realmente a tecnologia é algo que tem que vir pra transformar, entendeu? Melhorar o atendimento, o trabalho, né?

APÊNDICE E – PARTICIPANTE 2

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: Desde 2018

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Cível

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: A proposta é boa, né? A proposta tecnológica é boa, mas assim, como a gente lida com uma demanda muito grande, muitas vezes eu acho que é porque eu tenho uma dificuldade de tecnologia, certo? Assim, por exemplo, agora a gente tem um novo sistema, que é o sistema solar, né? Ele é maravilhoso, facilitou por quê? Porque agora todos os documentos estão digitalizados, é uma forma de nos resguardar. Então, às vezes a gente fica com dificuldade de saber o que é que o assistente tinha dito, né? E às vezes eles costumam mudar muito. Isso, certamente, foi uma das revoluções, né? Você deixar tudo guardado, registrado, porque é uma forma de resguardar a gente até para demandas futuras, né? Evita também de o assistente ficar vindo, faltando, porque a gente já deixa registrado tudo o que ele precisa, o que ele quer. Quando ele vier no próximo atendimento, eu também já deixo registrado, né? Isso, assim, ajuda também a equipe, mas o meu trabalho, eu sinto dificuldade porque eu também não tenho muita dedicação para a tecnologia, né? Eu acho que tinha que ter, assim, mais cursos, né? Mais cursos voltados para a parte tecnológica, poder capacitar tanto o servidor, tanto da pessoa, estou falando da minha parte específica, né? Mas, assim, entre prós e contras, tem mais vantagens que desvantagens, né? O que eu acho um pouco desvantagem é a parte burocrática, né? Que, às vezes, você precisa fazer um chamado de algum... Ah, o meu computador não está funcionando, aí tu abres a chamada. Eu acho que, como eu sou muito acelerada e como as coisas aqui exigem uma dinâmica muito, né? Não tem como esperar, eu acho que dificulta, né? Mas, digamos que tem mais prós que contras, né?

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Tem, tem sim, a gente faz um curso, não sei quantos cursos de capacitação para o solar, né? E a defensoria sempre faz. Quando eles instalam um novo sistema, eles fazem vídeos, eles fazem editoriais.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Porque eles, como geralmente nossos assistidos têm uma capacidade econômica, né? E um acesso mais difícil, por exemplo, para eles é muito difícil, né? O que é que eu tenho que fazer é capacitar o atendimento, a gente, para que a gente consiga que eles, né, internalizem e tenham esse acesso, nem que seja através de nós, né? Então, por exemplo, muitas vezes eles têm dificuldade de acesso à audiência por vídeo porque o telefone não tem capacidade. Ou então, muitas vezes eles não conseguem enviar documento e tudo mais. Então, assim, o que eu acho é o quê? É justamente a falta de recurso, né? A gente lida com uma população que tem, inclusive, um limite de renda, né? E a gente sabe que hoje em dia isso é uma barreira, né? É uma barreira que impede, dificulta que eles se capacitem para poder se utilizar, né? Aí qual é o nosso trabalho? Tentar facilitar o máximo possível, é o que eu faço aqui, né? Então, se tu não consegues ter um acesso ao celular, então tu vais para o fórum fazer a audiência, né? Mas dizer que quando a gente teve a pandemia, quando teve a pandemia, eu acho que é loucura, né? Porque eles não conseguiam, né? A gente não conseguia... não conseguia esse acesso, né? Então, a falta que a gente conseguiu fazer muitas vezes era... Era... Que era por meio de foto e o atendimento não andava. Era um dia inteiro, às vezes, para fazer uma ficha, porque realmente, né? Eu acho que devido à falta, também, de habilidade tecnológica, os equipamentos não têm...

o que pede, né? Porque, às vezes, eu acho que o sistema que a gente usa aqui é muito, como é que posso falar, até difícil, para eles manusearem e tudo mais. Eu acho que como a gente, como a população indígena é mais necessitada em todos os aspectos econômicos, não apenas econômico, mas intelectual, né? Então, eu acho que a gente precisa o que? A gente se capacitar para poder conseguir acolher e ver a melhor forma deles, né? Serem assistidos. Acho que tem partido da gente, né? A gente, como prestadores, né?

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Eu acho que dificulta, muitas vezes. Acho que muitas vezes, aqui, na defensoria, eu acho que às vezes dificulta, sabe? Por exemplo, o agendamento pelo site. Muitas vezes eles não conseguem, né? Às vezes você... Por isso que aqui é importante ter o quê? Os dois. Posso agendar pelo site, mas também eu posso agendar presencial, né? Então, assim, não tem lógica, a defensoria, né? Como uma porta de... uma porta de entrada, né? A gente limitar o acesso apenas a meios tecnológicos... Não, eu acredito que tem que ser os dois concorrentes, né? Tanto dar também essa via, né? Dessa possibilidade. Mas, assim, na maioria das vezes facilita, porque eu acredito que é mais uma porta de entrada para o judiciário, né? Então, ele de casa, ele consegue acessar. Muitas vezes também é questão de transporte, não consegue vir, e a tecnologia auxilia, né? Nesse sentido. Olha, muitas vezes aqui no meu gabinete, eu faço. Eu evito que uma pessoa se desloque, ou então que a pessoa pratique um ato, por exemplo, audiência. Muitas vezes eles não faltavam, porque não tinha como vir, e a tecnologia facilitou, né? Então, eu acho que é o concorrente. Eu não consigo dizer, assim, é mais pontos positivos do que negativos.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestrutura (software, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: É, computador, a gente tem os computadores, né? Salas, infelizmente, a gente ainda não tem, porque o nosso núcleo é pequeno, mas a gente, né? É uma promessa de a gente mudar com um mundo maior e facilitar esse acesso, né? E ver se a gente consegue fornecer salas, alguma coisa, mas eu acho que não é algo muito visionado.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: Eu acho que, aqui, por exemplo, estruturando um núcleo, criando até servidores, para poder auxiliar, por exemplo, se o assistido está com dificuldade de entrar em uma audiência, ele vem para a defensoria fazer uma audiência, ter um servidor para auxiliar ingressar nessa audiência, só que hoje a gente não tem. Quando ele não consegue, ele vai para o fórum, né? O assistido, ele está com dificuldade, vamos supor, de entrar em uma audiência, eu chamei ele para entrar em uma audiência online, ele vem para cá, então o servidor, que hoje, olha, desse jeito, mesmo que ele queira fazer da casa dele, mas tem um servidor que diga, olha, você vai baixar esse aplicativo, a gente não tem tempo aqui, né? O que eu faço aqui no gabinete, quando eu tenho uma audiência, eu encaminho uma mensagem, dizendo, olha, você vai baixar o aplicativo, está aqui o link da audiência, entre antes, todas as vezes explicando tudo, né? O aplicativo não é compatível. Eu acho assim, hoje o que a gente tem é ser o mais claro possível, né? Ser o mais claro possível, tentar ensinar mais com o que a gente tem, né? Mais ou menos assim, se fosse, né, uma ilusão, tentar ter um servidor aqui para ajudar, né?

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: É como a gente... explicando, e sendo mais claro. Eu oriento o atendimento a sempre dizer, olha, audiência online, mas você tem a capacidade, você pode fazer, tem a possibilidade de fazer presencial. Então, como é que eu vou participar de uma audiência online? Aí eu já, eu também, aqui no atendimento a gente dá, olha, seguindo, então sendo sempre o mais claro

possível. É a forma que a gente tem que eles, né, vão se adaptando assim como a gente, né?

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Eu acho que pode contribuir para a inclusão social, justamente que vai possibilitar aquela pessoa que, tipo, por exemplo, ela não tinha acesso porque não tinha como se deslocar, porque não tinha como... Então, assim, não tinha como vir até aqui. A tecnologia possibilita que a gente seja justamente o instrumento de entrada, né? Então, assim, pega um assistido que mora num sítio, que mora num canto isolado. Muitas vezes, quando a gente faz, às vezes, assim, fronteiras, a gente pega assistidos que moram distante que não tem porque não tem. Não tem transporte, não tem vida para poder vir. E aí, eu acho que... E eu acho que a tecnologia possibilita que essas pessoas que não tinham nada, pelo menos vejam uma porta de entrada, uma luz no fim do túnel para poder ter o mínimo de direito resguardado, né?

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Não. Assim, eu não sou contra a tecnologia. Eu gosto de tecnologia. Mas, assim, hoje, realmente, mais ajuda do que atrapalha. Lógico, só a gente que tem que se adaptar. Não sou eu que tenho que me adaptar, né? E aí, saber que isso veio para ajudar, eu tenho que internalizar isso.

APÊNDICE F – PARTICIPANTE 3

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 15 anos

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Cível

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Para mim, eu acho que foram... que melhorou consideravelmente. Porque antes a gente tinha audiências presenciais. A gente perdia muito tempo a manhã toda no fórum, aguardando entre uma audiência e outra. Coisas que hoje em dia... pronto, eu tenho uma audiência agora de 11 horas. Mas já tem como ficar trabalhando entre uma audiência e outra e ficar resolvendo outras coisas e dando andamento aos processos. Também a questão do PJe. Poder peticionar a qualquer hora, a qualquer lugar. Até para as audiências também participar a qualquer hora e a qualquer lugar. Eu acho que isso foi... para mim tem sido maravilhoso. E para os assistidos, eu acho que também, claro, tem sempre aquelas pessoas que têm mais dificuldade. Tem sempre aquelas pessoas que têm mais dificuldade. Mas assim, eu acho que foi positivo, porque até para as pessoas que têm dificuldade, não prejudicou. Porque a gente tem a possibilidade, por exemplo, de uma audiência presencial, de participar de forma presencial, para quem não consegue ter acesso, eu acho tecnológico isso. E ao mesmo tempo, para quem tem acesso, é muito melhor. Porque muitas vezes a pessoa está no trabalho, aí ele vai se afastar um pouquinho para participar de uma audiência, de casa mesmo. E isso, para eles, é uma economia, um transporte para se deslocar para o fórum, que é longe da maioria das pessoas, a localização do fórum. Então, para eles também é muito bom. A gente mesmo, muitas vezes, precisa entrar em contato com alguém, com eles, para uma coisa rápida. Ou pelo WhatsApp mesmo, a gente consegue resolver. Então, eu acho que cada vez mais, só para mim, melhorou 100%.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Sim, a gente tem um sistema, o Solar, que foi implantado há alguns anos, e hoje em dia a gente já consegue fazer praticamente tudo por esse sistema. E atendimento, petição, tudo pode ser feito por esse sistema. Então, melhorou muito também o nosso trabalho por isso. Antes, você, às vezes, chegava uma pessoa para você saber o caso daquela pessoa, você precisava ficar buscando. Porque a gente tinha um sistema anterior, mas não era tão bom. E depois desse sistema, tudo que o assistido vê, todos os atendimentos estão lá, tudo que foi feito no processo dele, a gente tem acesso. Então, eu acho que essa iniciativa, esse programa foi muito bom. A gente teve treinamento inicialmente, quando ele foi implantado. Tivemos vários treinamentos. E, assim, agora, vez por outra, quando tem uma inovação, eles criam alguma ferramenta nova, eles também fazem cursos para os alunos aprenderem a utilizar.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Para os assistidos, acho que o principal obstáculo é para aquelas pessoas mais idosas, mais idosas que não têm, pessoas que não tiveram acesso à educação, que não têm habilidade, que realmente são aquelas pessoas mais idosas mesmo. Porque hoje em dia, essas gerações mais novas, todo mundo já mais tem contato com o celular. Por mais humilde que a pessoa seja, mas sempre tem o celular, consegue o wi-fi de algum lugar. Então, assim, eu acho que a maior dificuldade seria para essas pessoas mais idosas que não têm familiaridade com essas ferramentas. E para as pessoas, assim, e tem, existem algumas pessoas que são tão vulneráveis que mesmo sendo mais jovens, mas não têm uma *internet* de qualidade para participar de uma audiência, aí às vezes optam por ir para fórum porque na primeira tentativa não conseguem, porque fica caindo a conexão. Então, as dificuldades seriam mais essas. Mas em termos de

agilizar e de facilitar para eles, eu acho que também é muito bom. Até para ter contato com o processo, assim, com as informações. Eles recebem muitas vezes a informação por WhatsApp. Por WhatsApp, sim.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Pronto, a gente sempre tem o atendimento presencial para essas pessoas, não é? Por exemplo, se a gente precisar falar com um assistente que não tem WhatsApp, geralmente eles deixam um número. A gente pede para eles virem aqui, entrem em contato, pedem para vir. A gente tem também o agendamento online. Mas quem não tem acesso para agendar o atendimento online, pode vir aqui que é feito o agendamento aqui. E a gente também nos processos pede para que os atos sejam presenciais, as audiências, justamente para isso, para facilitar para essas pessoas. É quase normal.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: É, infelizmente a gente não tem, né? A gente não dispõe de espaço para isso. Por isso que, assim, quando o assistido não pode participar online, a gente pede para eles disponibilizarem uma sala no fórum e eles vão para lá. Mas por falta de estrutura mesmo, que a gente não tem. Uma vez ou outra acontece de eles, ao invés de irem para o fórum, vir para cá e aí a gente dá um jeito. Para conseguir que eles participem. Mas a gente sempre encaminha para o fórum porque a gente não tem estrutura. E lá a gente tem mais. Até de espaço, né? Aqui a gente não tem praticamente espaço para isso. E também não dispõe de computadores, celulares extras para isso.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: Através do atendimento pessoal mesmo. Assim, a gente tenta se adaptar à realidade de cada um.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Aqueles que não tem como irem diretamente reivindicar, não tem um acesso, a gente faz de forma presencial. Tenta fazer da forma que dê certo. Às vezes já aconteceu casos de a gente ter um assistente que não tinha como se deslocar. A gente pedia o motorista para ir lá, para informar de alguma coisa. A gente não conseguia acesso. Muitas vezes a gente pede ao motorista para ir lá, solicitar para que a pessoa compareça aqui.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: sem resposta.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Assim, no momento eu não tenho lembrança.

APÊNDICE G – PARTICIPANTE 4

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 16 anos.

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Cível

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Eu considero que as inovações tecnológicas só vieram para realmente facilitar, agilizar o nosso trabalho, especialmente falando em dois pontos específicos. O nosso sistema interno, que é o sistema solar, onde hoje está integrado com o sistema do tribunal, com o PJe, então isso facilita muito também, no sentido de você já ter todas as informações, o seu acesso. Enfim, facilita demais. Tem modelos, já salvos que nós podemos compartilhar com todos os defensores do Estado. Então, enfim, facilita muito essas inovações. E o outro é pós-pandemia, que nós continuamos com as audiências virtuais. E eu vejo como um grande facilitador. Muitas pessoas na área jurídica em si foram muito resistentes, mas eu, pelo menos, percebo que nós ganhamos bastante tempo com as audiências online. Facilita para as pessoas que moram em outros estados, porque elas eram ouvidas por carta precatória. Muitas vezes não conseguiam se comunicar bem, não tinha como ter uma conciliação. Então, eu mesmo já fiz audiência, porque a parte requerida estava em Santa Catarina, dentro de um caminhão, porque ele era caminhoneiro. E por causa dessas inovações, especialmente o que começou na pandemia e perdura até hoje. Espero que não regreda, porque eu acho que seria um retrocesso. Então, as pessoas realmente participam mais, têm mais acesso, o processo fica menos demorado. Então, com certeza, eu acho que assim facilita muito. São dois aspectos que eu acho que impactaram muito positivamente no desenvolvimento do nosso trabalho.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Sim, com certeza. Nós temos agora, como eu falei, o Sistema Solar, que foi recentemente implantado e tem facilitado muito, como eu falei. Foi buscado esse sistema junto, acredito, com a Defensoria de Tocantins. Alguns de nossos defensores foram para lá estudar e trouxeram, a gente conseguiu trazer ele, em parceria com eles. Esse sistema que realmente é bom para todo mundo, defensor, servidor, para os próprios assistidos também, mas especialmente para os servidores também.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Eu acredito que pelo próprio perfil dos nossos assistidos, que algumas pessoas têm muita vulnerabilidade social mesmo, não só a insuficiência econômica e financeira, derivado disso, não tem muitos conhecimentos, não tem acesso. Até tem, todo mundo tem um smartphone, mas muitos não sabem utilizar, então, eu acho que esse é um dos desafios, não sabe, por exemplo, entrar em uma audiência, já aconteceu várias, aconteceram várias vezes essa situação, e por causa do pouco conhecimento dos assistidos devido ao perfil dos nossos assistidos dentro da defensoria, considero como um obstáculo isso.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Não, eu acredito que facilitou, até porque nós temos também um sistema de agendamento online, através do site da defensoria, então aqueles assistidos que têm um pouco mais de conhecimento e de acesso conseguem agilizar o seu agendamento, não precisa se deslocar de casa até a defensoria, porque nós sabemos que muitos deles não tem dinheiro nem para vir para a defensoria, sair de casa e vir para cá, depois voltar para casa, então isso realmente facilitou. E a dificuldade é justamente o inverso, quem não consegue e tem que vir, mas aí nós

temos como fazer esse agendamento aqui, mostrando talvez o nosso sistema, mostrando os nossos servidores que fazem esse serviço para o assistido.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: Nós disponibilizamos na recepção, nós temos pessoas que atendem esses assistidos com essas dificuldades. Eles não deixam de ser atendidos ou não deixam de ter os seus direitos observados por não terem acesso ou não conseguirem mexer na tecnologia e tudo. Nós temos pessoas disponíveis, computadores, para isso.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: sem resposta.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Sim, nessa questão é porque voltado para a tecnologia... Nós temos vários projetos, especificamente de tecnologia, não sei, agora não me recordo, mas nós temos muitos, por exemplo, meu pai tem nome, os projetos da defensoria, tem a defensoria itinerante que vem o nosso carro, a gente faz atividades nas praças, ou dependendo do local que for, por exemplo, lá em Natal, os outros núcleos da defensoria, vai até escolas, enfim, do dia do consumidor, nós fazemos a semana do consumidor também, na época do dia do defensor, que é em maio, 19 de maio, nós fazemos também uma semana inteira de atendimento, que a gente sai da defensoria e vai até um local para ficar mais próximo, para fazer naquele momento o atendimento já especificamente deles, então são vários projetos, mas voltar a usar exclusivamente, assim, não deixa de utilizar a tecnologia, porque a gente acaba atendendo a pessoa, também um outro que a gente usa muito, que facilita, que é a busca de certidões através do CRC, através da tecnologia, que eles não precisam pagar, nós pegamos já a segunda via de certidão de nascimento, casamento, enfim, de registro de óbito, tudo pelo CRC, nós fizemos isso também no projeto que nós atuamos fora daqui e também dentro da defensoria, então, sim, são vários.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Com certeza, eu acho que só a maior parte, tipo 90%, 95%, seria para realmente haver inclusão, eu penso, e a questão da exclusão é justamente das pessoas que não têm mais acesso, eles podem ficar excluídos, já que não têm tanto acesso, assim, as tecnologias, elas vieram realmente para trazer mais facilidade, como eu falei, até mesmo naquelas questões, especialmente quando a pessoa não mora no mesmo estado, você consegue fazer uma conciliação ou uma instrução, ou vir uma testemunha que mora até no exterior, vamos lá, participem da audiência dessa forma, então, com certeza, traz muito mais facilidade na inclusão. A exclusão, naquele caso, é muito insuficiente em todos os sentidos, social, de educação, financeiro, e que, às vezes, não tem conhecimento que pode vir aqui na defensoria, ou às vezes, não tem conhecimento nem da existência da defensoria, que existem realmente pessoas que ainda não conhecem, infelizmente, mas é isso, eu acho que as tecnologias realmente vieram, a cada dia que passa, eu espero que traga mais facilidade para quem, para inserir mais ainda o nosso assistido, o perfil do nosso assistido, para que eles consigam melhorar ainda mais o acesso deles aos direitos que eles têm.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: De imediato, não consegui me recordar, mas nada impede que eu possa depois enviar, assim, mais alguma coisa mais detalhada.

APÊNDICE H – PARTICIPANTE 5

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 15 anos

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Criminal

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Eu vou dizer que tem o aspecto negativo e o aspecto positivo. Porém, o aspecto positivo é mais vantajoso que o aspecto negativo. A gente sempre trabalhou com tecnologia, computadores etc. Só que agora os atos, o judiciário, depois que implantou PJE, sistema virtual, o sistema virtual para os defensores trabalharem também junto ao sistema virtual do PJE, facilitou o nosso trabalho porque hoje a gente pode trabalhar de onde estiver. Antes, a gente perdia tempo em ir para o fórum. Chegava no fórum, ficava aguardando audiências. O fórum daqui de Mossoró, não sei se todo mundo sabe, mas é um corredor onde é muito quente, não tem ar-condicionado. Então, você ficava esperando as audiências e, às vezes, você não tinha como se concentrar para trabalhar em computador em um corredor. Então, agora a gente pode ficar de casa ou ficar aqui da defensoria trabalhando, pode fazer mais de uma coisa ao mesmo tempo, enquanto aguardam a audiência. Então, isso gerou mais produtividade e o trabalho ficou mais acelerado. Com isso, os processos também passaram a andar mais rápido. Então, essa questão do virtual eu acho que trouxe vários pontos positivos, que foi acelerar o caminhado dos processos, que demoravam anos. Então, isso passou a ter mais celeridade, os processos, independentemente de serem julgados, também na Justiça Comum, eles passaram a tramitar mais rápido. E o nosso trabalho facilitou porque a gente não tem mais que perder tempo para ir ao fórum, esperar lá as audiências terminar, a gente faz de onde estiver. Entra até do carro, de um celular. Então, acho que a tecnologia trouxe vários pontos positivos em relação a isso, PJe e os processos virtuais. O ponto negativo é que, em razão dos pontos positivos, que foi acelerar o processo, acelerar as demandas e você ter que fazer as coisas mais rápido e ser bom para os assistentes que querem solucionar logo seus processos, trouxe o ponto negativo. Qual é o ponto negativo? A demanda aumentou muito. E por que aumentou muito? Porque tudo é para ontem. Então, se você está com os processos chegando na caixa virtual rapidamente, você também tem que retirar rapidamente. Aquele prazo da defensoria em dobro, a gente não usa mais, porque antes você trabalhava por semana, então você recebia do fórum, o motorista ia pegar os processos físicos, trazia, a gente fazia, na sexta-feira ia devolver. Então, a gente tinha uma quantidade, eram 20, 25 processos por semana. Agora não, agora é 50 e vem, e tem a intimação, e vai chegando, e você vai despachando essas intimações o mais rápido possível, porque como elas vão chegando rápido, você tem medo de perder os prazos. E por temer, você já quer tirar logo da caixa e resolver logo aquele prazo. Então, acelerou os processos, mas em contrapartida a demanda cresceu muito e a questão do defensor se acelerou muito para resolver muito tudo para ontem, porque tudo é virtual, no que é virtual, melhora e facilita, mas aumenta a quantidade de trabalho.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Nós temos o projeto que foi trazido da Defensoria Pública do Tocantins, e a gente copiou, eu não sei como foi o convênio para eles fornecerem esse sistema, mas o sistema chegou na Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, que é o Solar. Então a gente usa esse sistema para poder organizar mais o trabalho da Defensoria Pública. Antes a gente tinha que chamar o servidor aqui e repassar um trabalho, agora a gente pelo sistema repassa por meio do link lá tarefas, certo? Então a gente pode fazer tudo virtualmente também. Então o Solar é um sistema que fez com que os servidores... tiveram cursos aqui da Defensoria, traziam pessoas que já

sabiam lidar com o sistema para ensinar os servidores. Não foi um sistema fácil de lidar no começo, que todo mundo tinha que aprender como era que fazia, como era que passava tarefas, como era que a gente trabalhava junto ao Solar, mas com o tempo e com outros cursos todo mundo foi pegando e se adaptando. E o Solar hoje é um presente para a Defensoria, porque todo mundo gosta muito. Quem começa a trabalhar com o Solar não quer deixar mais, porque é um sistema muito bom, onde tudo a gente faz por esse sistema. Inclusive agora ele foi adaptado para que os processos do PJe, foi agora, no mês passado, a gente consiga ver pelo próprio Solar. Então a gente pode receber as informações pelo Solar do PJe e pode despachar também pelo PJe. Só que ainda não está 100% pronto, porque ele está começando pelas comarcas onde tem só um defensor, que fica mais fácil de distribuir. Então o Mossoró ainda não chegou, a nossa atuação... Eu já consigo peticionar dentro do Solar para o PJe, não preciso estar fora do Solar. Mas a distribuição dos processos PJe dentro do sistema em Mossoró ainda não chegou. Está começando nas comarcas menores, depois vem para Mossoró, depois vai para Natal, onde tem mais defensoria, tem mais dificuldade para implantar como deve ser. Mas vai ser implantado.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: A defensoria eu acho que sempre tem a possibilidade de dar um suporte para os assistidos. Não em audiência, porque a gente ainda não tem condição e nem tem sala só para fazer as audiências. Mas dar o suporte, fazer cadastros... Pronto, o Solar. O Solar trouxe a possibilidade de o assistido fazer de casa o seu cadastro para o atendimento. E ele saber o dia que ele tem que vir para cá. O dia já certo para ele vir, ele não precisa vir para poder marcar o atendimento. E aí, quando ele não pode fazer, ele pode telefonar para cá, entregar o seu CPF, fornecer o seu CPF, que a menina vai fazer o cadastro por ele, certo? Via WhatsApp. Então, a gente tem sempre uma pessoa que possa dar esse auxílio ao assistido para fazer o cadastro e para utilizar o cadastro junto às tecnologias da defensoria. Porque, na verdade, seria o quê? Fazer o cadastro para fazer o atendimento. Porque as demais questões de escanear documento, de entrar com ação, são os servidores que fazem por meio do Solar. Então, a assistência de fazer cadastro para ser atendido, a gente dá esse suporte, sim. Porém, tem a ausência desse suporte para as audiências. Porque a gente não tem condição ainda, não tem sala para isso. E não tem um servidor que se dedique só a isso. Pronto, não sei usar o celular para entrar na audiência virtual. Aí, a gente não tem uma sala aqui com um servidor que dê esse suporte. Mas, esse suporte não seria, também, a gente entende que não seria uma obrigação absoluta da defensoria. Esse suporte, na verdade, já é dado pelo judiciário. Porque a audiência é do judiciário. Então, o judiciário já dá esse suporte também. Eles têm sala lá, eles têm servidores que ficam dando suporte para baixar aplicativo etc. Mas é claro que a gente poderia ter também. Quando tiver mais servidor em uma sala, eu acho que seria importante. Mas, hoje, a gente não tem esse suporte junto ao judiciário.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Eu acho que a tecnologia facilitou muito para os assistidos, principalmente os assistidos da defensoria, os hipossuficientes, que tinham dificuldade financeira de chegar até o fórum. Dificuldade logística também. Eu estou trabalhando, como é que eu vou para o fórum? Eu posso perder meu emprego. Eu não sei nem onde é o fórum para poder ir. Toda uma logística de dificuldade para eles comparecerem e para até analisar seus processos, processos cíveis e processo criminal participar das audiências. Então, acontecia de muitas audiências serem reaprazadas por causa disso, pela dificuldade de ir até o órgão, até o judiciário e até a defensoria. Hoje, pelo meio virtual, a tecnologia, celular, computadores etc., eles conseguem ter acesso de casa. Se informarem no celular, no contato, eles vão conseguir. O judiciário já entra em contato com eles e a defensoria entra em contato também para passar alguma informação ou para pedir

alguma informação de testemunha etc., para diligenciar junto aos áudios. Então, eu acho que isso foi muito bom e facilitou muito a vida dos assistidos, que tem que pagar passagem etc., para comparecer aos atos judiciais. E o lado ruim disso... Então, eu acho que para os assistidos só teve ponto positivo, entendeu? O negativo é só a questão daqueles que não têm acesso às tecnologias, não têm celular etc., ter que continuar ainda indo até o fórum e gastando financeiramente, se deslocando, saindo do trabalho para comparecer aos atos judiciais. Então, para aqueles que não têm tecnologia, que não têm acesso financeiro a isso, ainda continua, mas é um número muito pouco. Hoje quase todo mundo tem um celular.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: A gente não tem um espaço onde tem um servidor, tipo um servidor de TI, de informática para baixar aplicativo, para ajudar essas pessoas a entrarem nas audiências virtuais ou então a saberem se cadastrar no site Solar, que é o sistema interno da Defensoria. Nós não temos um servidor só para isso, mas a gente dá um suporte com uma recepção onde quem não conseguir fazer o cadastro, consegue fazer o cadastro ligando para cá, que a própria servidora da recepção vai fazer esse cadastro numa boa, sem dificuldade nenhuma. Então, não conseguiu, consegue fazer o cadastro para ser atendido pela Defensoria Pública. Agora, o suporte junto ao Judiciário, a gente ainda deixa a cargo do Judiciário, porque a gente não tem como dar esse suporte realmente, não tem servidor suficiente para isso, não tem residente suficiente para isso, porque cada um está voltado aos processos e o defensor está para lá e para cá, tentando fazer processos, tentando fazer audiências, a gente também não tem capacidade técnica para estar baixando o aplicativo e ensinando, e nem tempo para isso. E aqui a gente só tem um estagiário de informática para dar conta de todo o núcleo que somos nós, defensores, não sei quantos, o núcleo do Mossoró cresceu muito. Então, a gente também não pode tirar o rapaz da TI para ficar dando suporte a vários assistidos para estar baixando o aplicativo. Esse suporte, realmente, eu acho que é suprido pelos Judiciários. Eu não vejo dificuldade nessa questão do Judiciário. Ele está lá sempre dando suporte com o servidor e com a sala. Agora, a Defensoria ainda não tem como dar o suporte aos nossos assistidos nisso, mas no trabalho interno da Defensoria a gente tem suporte, dado pela recepção, e o resto é os servidores que fazem, digitalizais, escaneais, eles não gastam mais, a tecnologia trouxe também essa vantagem. Antes a gente pedia xerox, quando começou a Defensoria atual em Mossoró, traga o documento em xerox, então eles gastavam muito com xerox, com autenticação de documentos, agora eles não gastam mais com autenticação de documentos, com xerox, tudo é escaneado aqui pela Defensoria. Então, teve muitas vantagens para os assistidos, e facilidade e acesso à justiça por meio das tecnologias. Isso foi muito importante.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: seria que a Defensoria tivesse um servidor, de TI principalmente, um computador só para isso, um também não dá de conta, porque são nove defensores, já pensou se tiver audiência dos nove defensores, em que o assistido procura a Defensoria para ter uma sala, para dar acesso às audiências, então, teria que ser nove computadores, com salas separadas, nove salas, com um rapaz da TI daria de conta para ir baixando os aplicativos, mas baixando os aplicativos não, porque o computador já teria baixado o aplicativo, do Teams, do Zoom, onde faz as audiências, mas se fosse do celular do pessoal, que quer fazer de casa, então, teria que esse rapaz ficasse nessa responsabilidade, dizer, olha, você vai baixar assim, você vai baixar dessa forma, tenta fazer isso, tenta fazer dessa forma, então, acho que uma sala aqui, para a realização, nove salas para a realização de audiências, com um rapaz da TI dando suporte, e esse rapaz da TI dando suporte também, teria que ser mais de um rapaz da TI, da informática, para dar o suporte nas pessoas que querem fazer as audiências de casa, baixando aplicativos e mostrando como é que

entra na audiência, que esse suporte já é suprido pelo Judiciário, eles dão esse suporte muito bem, só não entra na audiência virtual se não tiver um celular, e mesmo assim, o Judiciário diz, pô, vem aqui para o fórum, que a gente tem a sala para vocês entrarem, vocês entram, aumenta aqui no fórum, você está presencial, mas todo mundo está entrando virtual, e dá tudo certo.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Eu entendo, assim, pelo que eu estou entendendo na pergunta, que a gente deveria, a educação em direitos é uma obrigação da defensoria. Educar como? Dizer o que é que eles têm direito juridicamente em relação a isso e até tecnologicamente como eles teriam direito. O judiciário tem que fornecer isso, a defensoria tem que fornecer isso, sabe, esse suporte. Mas, pelo que eu entendi da pergunta, é dar esse suporte para que eles aprendam a utilizar isso. Eu não acho que isso seria a obrigação da defensoria, entendeu? Ministrando cursos, eu estou entendendo o que seria isso. Ministrando cursos para que os assistidos aprendam a usar a tecnologia. Eu entendo que não é a obrigação da defensoria. Mas, dar uma sala para que eles, principalmente porque são insuficientes, tem pessoas que realmente não vão ter acesso a tecnologia. E, quando eles chegarem aqui, ter uma sala, uma pessoa da TI para que dê esse suporte, eu acho que é importante. Mas, ensinar como baixar o aplicativo. A gente ensina, mas fazê-los aprender, tá entendendo, com cursos, eu não acho que seria a obrigação, tá certo? A nossa obrigação termina se eu forneço aqui a tecnologia, eu forneço uma pessoa que vai baixar para você. Mas, lhe ensinar a usar, se você estiver aqui, a gente lhe dá o suporte. Mas, ensinar os assistidos a desenvolverem isso é muito complicado, porque nem para os servidores e nem para o defensor a gente tem esses cursos a gente vai ter que ficar aprendendo na marra. Entendeu? Então, infelizmente essa parte eu entendo que a gente não tem e tem essa omissão que não seria obrigação da defensoria dar esse suporte de ensinamento. Mas, dar o suporte para que eles consigam entrar sim.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: As tecnologias eu acho que contribuíram muito em relação aos assistidos para a inclusão social. Porque a educação em direitos, o acesso ao judiciário, o acesso à justiça no tripé, judiciário, com outro defensoria, a tecnologia fez com que essas pessoas tivessem mais acesso e mais inclusão. E não é só vindo até o órgão, não. Quando você tem tecnologia, o órgão vai até você por meio de um celular. Entendeu? Por meio de uma lan house, de um computador. Então, quando você faz uma audiência de casa, o órgão foi até você. Ele não pode ir, os servidores não podem ir para lá, não tem servidor suficiente para atender isso. Essa demanda. Mas, quando você tem acesso à tecnologia, o órgão está lá, dentro da sua casa. Você está fazendo uma audiência de sua casa. Uma diligência. O órgão está indo até você para que você forneça um documento ou forneça testemunha sem precisar você vir para cá. Tanto que as RAs, as respostas à acusação... Eu aderiria a isso também, que eu não tinha esse ato, de ligar para o assistido que fosse intimado para apresentar um RA, para perguntar se ele tinha testemunha. Eu esperava o assistido vir até a defensoria. E agora, eu adquiri esse hábito de ir para o meu residente estagiário ir atrás do assistido, para saber se ele tem testemunha para apresentar. E antes da tecnologia, não. A gente esperava o assistido vir. Agora, a gente vai até ele pedindo isso. Para ajudá-lo, de certa forma. Então, isso inclui. E outra coisa, não somente em relação aos órgãos, mas o acesso à justiça como um todo na sociedade, o acesso à tecnologia, é muito importante porque quando você tem um celular, quando você tem um Instagram, quando você tem uma rede social, quando você tem as matérias de jornal, tudo ali naquele celular, que antes o jornal era comprado em papel. Então, nem todo mundo comprava, nem todo mundo assinava, nem todo mundo assinava revista que não tinha condição. Mas hoje, quase todo mundo tem um celular. Todo mundo gosta de celular e vai dar seus pulos para comprar um celular. Porque o celular é uma tecnologia e essa tecnologia dá acesso a outras tecnologias e dá acesso aos seus

direitos. Então, se você tiver, para quem é alfabetizado, fica mais fácil. Para quem não é, tem uma dificuldade, mas mesmo assim ainda consegue entender algumas coisas pelo celular. Então, você consegue ver matérias, você consegue ver o que está acontecendo no país, você consegue ver a política rolando no país, tudo é político, você consegue ver o que é que está acontecendo politicamente no país. Então, você consegue ter acesso às informações, você consegue saber de violência policial, você consegue saber de violência sem ser policial, você consegue ter acesso a tudo. A tudo que você não tinha. Você consegue ver os erros judiciários acontecendo, os erros da defensoria, os erros da promotoria, você consegue reivindicar para que isso não aconteça e você consegue policial, por meio da tecnologia, todos os órgãos. Entendeu? Que não tinha esse policiamento. Nem da defensoria, nem da promotoria, nem do judiciário. A defensoria é uma coisa nova, veio já junto com a tecnologia praticamente, aqui no Rio Grande do Norte. Mas você consegue policial coisas que você não conseguia policial. E você sabendo disso por meio da tecnologia, você sabe qual é o seu direito. E você sabe qual é o direito do outro também. Entendeu? Então, pessoas não sabiam o que eram os seus direitos, não sabiam que tinham direito a isso. Pessoas eram agredidas e não sabiam que tinham direito a ir buscar justiça por essa agressão. Achavam que era normal mesmo. Então, a tecnologia trouxe muito isso. A possibilidade de as pessoas conhecerem realmente os seus direitos e efetivarem realmente os seus direitos de maneira mais fácil. Então, isso incluiu muito.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Que a tecnologia avance, que é boa, que é importante e que inclui, mas que ela não traga um retrocesso em relação a mão de obra das pessoas. Entendeu? Que não troque as pessoas por máquina ou que, se trocar, porque tudo vai ser, a produção vai ser mais rápida, tudo vai ser mais rápido e eficiente, mas que forneçam a oportunidade para essas pessoas, não sei como isso aí, não é muito, eu não tenho como pensar muito nisso, eu acho que os políticos têm que saber disso, de que a tecnologia vai trazer desemprego, mas que seja dada oportunidade para essas pessoas se adequarem a isso, certo, de outra forma. Que elas consigam ter emprego sem serem afastadas pela máquina, entendeu, pela tecnologia. Então, seja dada oportunidade, curso para que mexam nas máquinas, entendeu, que elas consigam ter oportunidade de outra forma, criando aplicativos, criando programas, entendeu, essa vai ser a era futura. Então, que seja dada oportunidade e que mostrem as pessoas que agora o caminho é esse, entendeu.

APÊNDICE I – PARTICIPANTE 6

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: Desde 2017

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Criminal

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Como a gente já estava conversando antes, eu acho que principalmente em termos de dados. Quando eu entrei na defensoria, os processos eram físicos, então eu pegava aquele monte de processos. Então, eu vivenciei a migração para o PJE, toda essa parte, eu vivenciei isso. Então, assim, facilita porque a gente tem acesso, um acesso muito mais rápido ao processo. A informação da vida da pessoa processualmente facilita muito. Internamente na defensoria, eu também vivenciei o processo de instalação e implementação do SOLAR, que é o sistema que agrega todas as informações de todos os assistidos e processos da defensoria pública. Então, a gente presta um serviço de muito melhor qualidade. Além de a gente ter um controle maior sobre os nossos atos, a gente consegue numerar, em termos de números de dados, em termos de números dos nossos atendimentos, dos nossos processos, dos nossos atos, petições, tudo. A gente consegue reunir dentro do sistema as informações da vida do assistido. Então, toda a passagem dele pela defensoria vai estar aqui. Então, às vezes, eu estou num processo criminal e eu preciso, eu não encontro nada sobre o assistido. O assistido não comparece para, não é localizado para ser citado, não comparece para dar nenhuma informação. E aí, às vezes, eu procuro no SOLAR e ele tem um dado de um processo cível que ele já teve aqui. E aí, eu pego o telefone, eu pego o endereço e isso já facilita muito. Fora que está tudo dentro do sistema. Eu acho que é o mais seguro para a gente. Hoje em dia, a gente já consegue peticionar através do SOLAR, o que facilita muito, porque lidar com muitos sistemas também é muito ruim. Hoje, eu lido com o PJE, primeiro e segundo grau, o SEEU na execução penal e o SOLAR. São todas as abas abertas o tempo todo. E aí, com essa vinculação do PJE com o SOLAR, também facilita muito o nosso trabalho, porque a gente consegue peticionar. Eu confesso que eu não estou muito familiarizada com a ferramenta, mas facilita porque a gente tem todos os dados no SOLAR e consegue peticionar através do SOLAR, no PJE, dar baixa na informação e tudo. Além disso, tem o WhatsApp, né? ... Desde a pandemia, a gente implementou esse atendimento virtual. Antes existia como uma forma de tirar dúvidas, a gente ia fazer alguma coisa pelo telefone, mas virou regra o atendimento virtual a partir da pandemia. Eu percebi que muitas das defensorias, os órgãos, deixaram de atender diretamente pelo WhatsApp. Mas para a gente, é importante esse atendimento pelo WhatsApp virtual, porque a nossa área de competência é muito grande, né? ... E aí tem vários assistidos cumprindo pena no regime semiaberto, que é da minha atribuição. Acaba que muitos assistidos eventualmente precisariam se deslocar até a cidade de Mossoró para ter acesso à defensoria, e aí quando não tem o núcleo na sua cidade de origem, a gente atende virtualmente pelo WhatsApp. Facilita muito para o assistido evitar esse deslocamento contínuo.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Eu acho que é isso, eles estão se dedicando muito na expansão do SOLAR, na expansão e especialização, e aí o solar está cada vez mais amplo, com cada vez mais funções, e também, eu acho que é basicamente o SOLAR, eu vejo. Recentemente, a defensoria implementou o acesso ao JusBrasil, que a gente não tinha, a gente tinha que pagar por fora. Os e-mails institucionais que nós não tínhamos, agora a gente tem e-mail institucional com espaço na nuvem, um espaço gigante, então é muito importante para a gente que trabalha a com petição com o modelo, e aí o espaço é fundamental, a gente trabalha muito isso. Mas eu acho que é tudo

muito incipiente, eu não vejo nada de muito inovador, mas pelo menos a gente já está caminhando nessa virtualização de tudo, do processo, dos dados, de forma geral.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Eu acho que é só conhecimento mesmo, conhecimento e também a disponibilidade da gente de ensinar. Às vezes a gente não tem tempo nem pessoal suficiente para isso. A gente atende uma demanda muito alta, muito alta mesmo. A minha defensoria, vou começar a chorar minhas pitangas aqui... é um negócio surreal de volume, então para a gente, sempre que a gente pode, a gente virtualiza o atendimento, mas a gente ainda precisa priorizar o atendimento presencial, porque a gente não tem mão suficiente para atender os dois concomitantemente, no mesmo volume, então prioritariamente a gente atende presencialmente, só em casos excepcionais ou quando o atendimento já está caminhando, a gente dá continuidade no virtual, entendeu? Então às vezes eu acho que é só o conhecimento da parte, porque a gente atende também uma população muito carente, uma população insuficiente e também a falta de pessoal disponível para ensinar, para ensinar mesmo. A gente precisa implementar aqui em Mossoró o nosso menuzinho do WhatsApp, porque como eu disse, várias das defensorias deixaram de atuar, deixaram de atender virtualmente como regra, mas nós não, nós do criminal continuamos atendendo e acaba que chega para a Katia, que é a nossa assistente social do criminal, muita demanda que é cível, porque as pessoas não encontram atendimento cível virtual, mas encontram esse número que a Katia responde e aí a Katia acaba ficando sobrecarregada e para ela fazer uma triagem do que é atendimento criminal e do que é cível, ela já perde tempo, né? Considerando que nós só temos um assistente social criminal que atende todo o presencial e quando tem tempo atende a demanda virtual. É pesado. Então eu diria que a principal dificuldade é realmente a falta de pessoas.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Ah, sem dúvida facilitaram, né? Sem dúvida nenhuma. Hoje em dia está tudo na palma da mão, está tudo a um clique de você, coisas que você precisava se deslocar de uma cidade para outra, ou às vezes na mesma cidade, quando a pessoa não tem transporte, não tem transporte público eficiente, como nas cidades do interior, com um clique você tira uma dúvida, você tem acesso a um processo, então com certeza facilita muito. Agora tudo é um processo, né? As coisas estão ficando mais fáceis, mas podem melhorar ainda mais, né? Com conhecimento, com, enfim, pessoas para ajudar e tal.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: É, a gente vai mudar de Núcleo, né? Eu acho que outros defensores já devem ter ventilado isso. Uma coisa que foi muito batalhada, foi muito buscada mesmo. Hissa, que é a coordenadora atual, teve uma grande importância nisso, de a gente conseguir mudar de núcleo para uma sede maior, maior, adaptada. Então você vê que aqui no nosso prédio atual é tudo um pouco improvisado, né? O acesso é improvisado, o acesso das pessoas que tem algum problema de saúde, alguma necessidade especial é improvisada. E no nosso núcleo não, ele é tudo adaptado. Ele foi levantado do zero, né? Era um galpão grande que foi todo adaptado para a defensoria. Com certeza vai ficar mais fácil. Em termos de acessibilidade, agora virtual, assim, de tecnologias, eu acho que só a implementação de novos sistemas. Eu acho que é basicamente isso, assim. A grande mudança é realmente o espaço mais confortável, mais amplo, com uma estrutura melhor, porque aqui a gente tem problemas recorrentes de energia, *internet* e água. Então diga aí, uma instituição como a nossa, que é tão importante para garantir o acesso de tantos direitos aos assistidos, né? A população carente e com a estrutura precária, né? Então tu vê, a minha sala é pequenininha aqui. Para mim não é nenhum problema. Agora, lá na

recepção, né? A gente atende um volume de quase 100 pessoas diariamente num espaço que não cabe 30, talvez, sentadas, né? Então realmente é conforto, é qualidade de atendimento. Você, com um espaço melhor, você presta um atendimento melhor e você consegue comportar mais pessoas prestando o serviço.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: Eu acho que com a educação em direitos. É basicamente isso. É a gente ter capacidade de chegar a quem precisa para educar em direitos. Educar as pessoas, não só ter acesso ao direito, mas ensinar que elas têm alguns direitos, que muitas pessoas não têm, né? Então eu acho que a nossa defensoria é tão pequena, que eu só consigo pensar em ampliação de pessoas. A gente precisa de braços, a gente precisa de mais defensor, precisa de mais servidores, precisa fazer um concurso para servidor da defensoria. E a partir disso, aprimorar o serviço que a gente já presta. Porque hoje a gente se desdobra para fazer o que faz, sabe? Nós somos muito poucos, assim. Para a demanda que nós temos, nós somos muito poucos. E aí a gente fica pensando, como é que a gente pode melhorar o que a gente já faz. E aí isso é com mais pessoas prestando o serviço. E aí quando tem mais pessoas, por exemplo, eu vejo que a TI se especializou muito, ela foi capaz de desenvolver várias coisas com pessoas trabalhando. Antes a gente não tinha uma equipe tão grande de TI. Hoje a equipe de TI lá em Natal é enorme, né? E até aqui a gente não tinha estagiário de TI. Agora a gente tem uma pessoa para dar suporte, pelo menos até meio-dia que está aqui todo dia. Não fica nem até as duas, mas fica até meio-dia que está aqui e ele dá um suporte de imediato que supre. E é isso, eu acho que é a expansão do serviço mesmo. Recurso financeiro, pessoas capacitadas e ensinar, né? Ensinar as pessoas a buscarem os direitos e mostrar os caminhos. Eu acho que é basicamente isso.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Então, por exemplo, conhecimento de direitos, se a instituição atua nessa frente. Eu acho que aqui em Mossoró ainda é muito pouco. A gente ainda tenta fazer alguns... Na minha área, por exemplo, que é de execução penal, a gente ainda tenta fazer algumas palestras orientando as famílias dos assistidos. Nos mutirões, a gente sempre também orienta os assistidos a orientarem as famílias a procurarem a defensoria. A gente tenta... Fiz até uma cartilha para as famílias dos assistidos para terem acesso a direitos, mas aqui em Mossoró eu acho que ainda é muito incipiente. Eu acho que o nosso volume de trabalho é tão alto que a gente não consegue dar conta de outras frentes, dessa parte da educação em direitos mesmo. A não ser quando a gente tem alguns eventos como defensoria na comunidade, que aí a gente chega mais perto da população. Mas em Natal eu também não sei te dizer se há esse tipo de serviço. Talvez haja com maior frequência essa parte da educação em direitos, de chegar perto da população e dizer você tem direito a isso, você pode ter acesso a isso dessa forma. Aí eu vou ficar te dando alguma ação mais específica. Talvez no site, encontre. A gente tenta fazer mutirões frequentes, para conversar com o assistido, e deixar tudo em ordem, ver se está tudo ok na execução. A gente tenta fazer essa intermediação com o estabelecimento prisional, às vezes com outras unidades. Às vezes muitas questões de saúde também. E aí a gente faz essas palestras com as famílias dos assistidos, que é pra ensinar a eles, dizer pra eles que eles têm direitos, e também pra mostrar os caminhos. A gente tenta fazer o vínculo também dos futuros egressos do sistema com o escritório social, que também faz um trabalho importante com esses egressos do sistema, tentando encaminhar pro mercado de trabalho, pra alguma atividade de estudo, enfim. E eles têm um trabalho bacana. E a gente tenta fazer esse vínculo. Como a gente não tem braço para ajudar esse egresso, a gente tenta vincular na rede de apoio. Então é basicamente isso. Quando a gente tem tempo, quando a gente consegue, a gente tenta fazer essa parte da educação para acolher essas famílias, que acabam que, pelo menos na minha área, são vítimas dos que estão presos. Acabam que são penalizados, vítimas não, mas são penalizados

assim como os que estão reclusos. É muito delicado, sabe? Essa parte da execução. Eu gosto muito de atuar nessa área, porque é um sistema complexo. Então é isso.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Ah, eu acho que é só vantagem, né? Hoje em dia a gente já está se expandindo tanto que a gente já tem as consequências negativas também, né? As pessoas que enganam outras pessoas, as fraudes e tudo mais, os crimes, enfim, em geral. Em todo canto vai haver isso, mas eu acho que a tecnologia só tem a somar. Sabendo usar, só tem a somar. A gente pode expandir o atendimento da gente, o atendimento virtual. A gente pode virtualizar algumas coisas, desburocratizar muitas coisas através do virtual. Então eu acho que só tem mesmo a agregar. Agora, é isso, tem que ser pareado com a educação e direitos. Porque se você fornecer o serviço virtual e não ensinar o assistido a buscar esse serviço no virtual, ele vai continuar batendo na porta da pensaria aqui, sete e meia da manhã naquela filazinha lá fora. Então a gente tem que ter pessoas voltadas para isso, para atender melhor, qualificar o serviço virtualmente. Mas para isso precisa de braço. Braço, estrutura, recurso financeiro, é tudo isso. A nossa administração está muito... A gente teve um boom de avanço nos últimos anos. Desde que eu entrei, graças a Deus foi só avanço. A defensoria como um todo, como instituição, nos últimos dez, quinze anos, avançou demais. E agora só tem de avançar. Mas ainda é, a nossa defensoria ainda é muito incipiente, ainda é uma defensoria muito pequena, eu digo em termos de número, comparada ao resto... Eu digo aqui o Ceará, que é de onde eu sou. A defensoria lá é muito maior. Lá eles conseguem fazer comissões de assuntos específicos, tratar necessidades específicas, de minorias específicas de forma muito mais detalhada, muito melhor. Mas eles têm um corpo que é três, quatro vezes o nosso. Então, é isso. É continuar na luta para a gente melhorar cada vez mais e prestar cada vez melhor serviço. A intenção é prestar o melhor serviço. Você presta o serviço melhor quando você dá qualidade ao serviço e quando você abrange mais pessoas nesse serviço.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Eu acho que tem uma aqui. Ah, tá aqui. Elas têm muita... As famílias têm muitas dúvidas sobre a carta de guia, que é a guia de execução penal dos deles. E aí a gente faz... A gente faz... Fez esse projeto, que era para ensinar como entender, mais ou menos, né? Ficou pequenininho, porque a gente acabou imprimindo de última hora. E... Mas aí acabou que deu certo. Aí tem as informações, basicamente do atestado de pena... As principais dúvidas, tanto dos apenados, quanto das famílias. A gente fez isso para uma forma de orientar, entendeu? E de trazer a família do interno para mais perto da Defensoria. Mas a gente vai... Ano que vem a gente vai aprimorar, vai fazer uma cartilha maior e tornar mais regular, porque a gente fez poucos encontros ainda desses.

APÊNDICE J – PARTICIPANTE 7

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 3 anos e oito meses

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Criminal

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Pronto, então vamos lá. Eu mesma sou uma pessoa que tem um pouco de dificuldade com questões tecnológicas, de acompanhar as inovações. Então, até para a gente, tudo que vai surgindo acaba sendo um desafio. Na pandemia, realmente, eu acho que foi aí que a gente viu o boom de necessidade e de avanço da tecnologia em relação ao nosso trabalho. O que eu sinto mais? Audiências, boa parte agora das audiências são virtuais. Embora no juiz onde eu atuo tenha a opção, ele marca presencial ou virtual. Não há duas modalidades juntos. Quem quer vai presencial e quem quer participa virtual. Então, a gente já tem essa opção de participar ou virtual ou indo presencialmente. Os processos, quando eu iniciei na defensoria, no Pará, eram todos físicos, os processos criminais. Estavam começando a migrar para a PJE lá, os processos, virar virtual, os processos criminais. Mas eu saí de lá ainda acostumada com o processo físico. E quando cheguei aqui, já estava tudo virtualizado. Então, aí tive que aprender a usar a PJE, aprender a usar, enfim. Mas hoje já me acostumei também. Algumas vezes, ainda chego a imprimir algumas partes do processo, principalmente quando eu vou à Júri. E aí, quando eu vou à Júri, eu preciso manusear e acabo fazendo impressão. Agora, todos os jurados têm uma tela. E dentro dessa tela, eles têm um arquivo em PDF do processo inteiro. Então, a gente já vê até lá também o avanço da tecnologia. Porque antes, eles não tinham acesso a isso. E quando a gente mencionava alguma coisa, a gente dizia qual era a página do processo, que eles quisessem conferir, eles pediam para olhar. Hoje não, já está tudo lá nas mãos deles. Então, a gente pode usar a mídia, a tecnologia de mostrar vídeo. Já tem toda essa tecnologia lá. Então, eu senti isso de avanço, de a gente ter que aprender o SOLAR também. Antes, era outro sistema que tinha que... parece que já era bem mais para cá. E agora vem o SOLAR. E a cada dia estão melhorando o SOLAR, usando para integrar com PJE. Então, você conseguiria já, direto do SOLAR, dar entrada em petições no PJE. Já o SEEU, por exemplo, ainda não tem essa vinculação com o SOLAR. Então, faz um SEEU para ter que registrar tudo. Enfim, mas eu acho que teve esse crescimento. Recebendo como agora as audiências, boa parte tem essa questão de vídeo, as custódias são todas virtuais. E a gente recebeu aqui câmera, alto-falante, algumas coisas também para auxiliar aqui o nosso trabalho. Duas telas, algumas coisas que realmente facilitam o nosso trabalho, porque a gente fica aqui vendo o processo em uma tela e estou aqui fazendo minhas alegações finais na outra. Isso já dá uma velocidade de trabalho muito melhor do que se eu tivesse só uma tela. Ou então, se eu tivesse também, às vezes, transcrevendo alguma coisa aqui no processo físico e tendo que falar lá. Eu tenho que transcrever tudo aqui, eu copio e colo e já facilita. Então, assim, por esses aspectos aí, eu senti essas mudanças. Acho que as principais foram essas.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Ah, sim, eu sei que tem só em relação ao SOLAR, de dar treinamento para aprender a usar esse SOLAR que é o nosso sistema. Mas eu acho que em relação a outras tecnologias, eu acredito que não. Que eu tenha conhecimento, não tem. Inclusive esse negócio de IA e tudo. A nossa associação, eu acho que era a defensoria, não lembro quem era. Ia promover um curso agora, final de ano, só que aí acabou não dando certo, eles deixaram em aberto, não sei quando é que vai ter. Até hoje mesmo a gente recebeu a notícia que a justiça vai começar a usar a primeira IA, não sei o que, Maria e tal. Enfim, a gente ainda está bem atrás em relação a isso.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Então, os desafios são justamente a falta de conhecimentos básicos dos assistidos. Então a gente tem muito assistido que não sabe ler nem escrever. E aí como que a gente vai, e vive em situação de extrema pobreza, então como que ele vai ter acesso a um celular, com *internet*, com tudo para eventualmente adentrar nesse mundo. E aí a gente nem chega ainda, mas o básico. Aí, pronto, na época de pandemia começou a própria defensoria a adotar outras formas de atendimento, justamente por causa da questão de não poder se deslocar e tal, mas não deixar o pessoal desassistido. Então, apesar dos pesares, alguns conseguem, eu vejo isso, tanto é que a minha defensoria, a gente faz atendimento pelo WhatsApp, porque a gente tem visto que as pessoas usam o WhatsApp. Aí o obstáculo é justamente, às vezes não sabe ler e escrever, e a gente não atenta para alguns, aí manda mensagem escrita, aí às vezes não responde, a gente liga... “porque eu não sei ler nem escrever”. Então a gente prioriza mandar por áudio, porque a pessoa vai conseguir ouvir e ela responde também por áudio. Então assim, a preocupação que a gente tem em alguns casos é essa, de entrar em contato pelo WhatsApp, porque ele sabe que é uma ferramenta que as pessoas estão usando, é um aplicativo que se usa muito. E aí assim, às vezes é isso, está sem *internet* no dia, mas tem o vizinho, tem não sei o que, enfim, dá um jeito e aí a gente consegue ir em contato com eles por meio de WhatsApp, muitas vezes falando. É o cuidado que a gente tem e a gente tenta sempre, justamente distância também para vir com atendimento, às vezes é complicado, a gente faz atendimento pelo..., mas assim, a gente promover, em termos de aumentar para ele o conhecimento que ele tem, eu não vejo nenhuma iniciativa. O que é que eu faço? Tem a opção, como eu disse, de audiência presencial, ele sempre coloca, ou virtual. Alguns querem participar virtualmente, mas eles não sabem usar o Microsoft Teams, que tem que baixar antes o aplicativo, clicar no link e tudo. Aí a gente também, quando a gente tem contato com eles pelo WhatsApp, a gente também ensina. Aí pelo exemplo, quem é meu residente, manda também para eles, olha, antes você baixa o aplicativo Teams, você vai lá e a gente manda as fotos, você vai lá no app, lá na loja, não sei o que, você baixa. Então a gente tenta, nessa parte aí, auxiliar para que ele consiga baixar o aplicativo e entrar no dia da audiência. Mas tem algumas pessoas que não conseguem, aí a gente faz o que? A gente as traz aqui na defensoria, porque tem a opção do fórum, mas alguns não se sentem à vontade para ir até o fórum. Não, eu não quero que tenha mergulho no exemplo. Fica nervoso e tal. E aí eu sempre também tento dar a opção, pois venha que você participa virtualmente comigo aqui da Defensoria. E aí ele vem. Só que aí eu estou cobrindo uma falha de falta de informação e de conhecimento tecnológico. Eu estou suprimindo dessa forma, mas eu não estou contribuindo para que ele aprenda. Só com esses outros que a gente consegue ainda dar uma orientação e ele consegue baixar. A gente tenta primeiro dessa forma, se ele não conseguir, ou então ele diz que a *internet* não é muito boa e tal, aí a gente vem para cá para participar daqui, ou pergunta, se o senhor quiser ir presencial ao fórum, o senhor também pode ir. E aí geralmente, pronto, hoje eu participei de uma audiência em que eu fui presencial. Por quê? Porque eram quatro réus, três eram da defensoria e eles iam presencialmente. Então eles disseram, não, doutor, eu prefiro, porque eu tenho medo da *internet* dar algum problema e se falhar, realmente, fica o prejuízo, porque ele não apresentou a versão dele dos dados. Então assim, eles estavam com receio e era muita gente, não ia realmente ter estrutura aqui nessa sala com computador para colocar a banana. Então, não, vamos todos ao fórum e fomos todos ao fórum. Esse daí já foi mais por receio de que a tecnologia falhasse, não é porque eles não saberiam usar, mas com receio de que a tecnologia falhasse e eles não conseguissem participar. Então assim, eu acho que a única coisa que fazemos, pelo menos na minha defensoria, e aí já é da minha defensoria, não é o padrão daqui, da defensoria em geral, é essa, de auxiliar e orientar em como que faz para ingressar virtualmente nas audiências e ficar em contato na hora para ver se deu certo, se não

está conseguindo ingressar, enfim, tentar dar umas forças em relação a isso, a ensinar e tudo, mas fora isso, eu não vejo outra maneira de promover essa inclusão, não é?

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Eu acho que facilitaram, por isso, porque assim, embora tenha o público que não consegue usar, tem muita gente que é pessoa em situação de rua, enfim, tem vários, né, tem muitos assistidos aqui que, ah, não tem o celular e tal, enfim, então tem muitos que eu vejo que não, que não teve mudança, mas assim, os que tiveram foram para melhor, porque são os outros que conseguem acessar, e aí, como eu te disse, pelo menos na minha defensoria, é possível fazer o atendimento pelo WhatsApp, então assim, é usando, tanto pela ligação telefônica, como pelo WhatsApp, então eu entendo que, nesse aspecto, foi uma melhora, porque ele não precisa gastar dinheiro saindo de casa, perder o dia dele de trabalho, para vir, porque o nosso horário de expediente, é só de 8 às 14. Então, para uma pessoa que seja assistido, assim, atendida pela defensoria, ela encontra esse grande obstáculo, que ela vai ter que pedir uma dispensa do trabalho dela no dia. E, para quem é um trabalho dançado, que está em país muito ilícito, vai correr risco de ser demitido, então assim, na minha, que é do criminal, a gente, muitas vezes, eles não vêm atrás da gente, a gente entra em contato com eles, e quando eles vêm também aqui, olha, quiser agendar, a gente faz tudo, não se preocupe, a gente faz pelo WhatsApp, até teve um que eu fiz por videochamada, o atendimento dele, porque ele disse que não teria como vir, porque era hora de expediente, mas se fosse por videochamada, ele conseguiria, usava o horário do almoço dele e faria, aí fizemos o atendimento por vídeo. Aí eu sei que, no geral, acho que eles marcam alguns atendimentos, o agendamento, na verdade. Esse ponto, eu acho um pouco polêmico. A gente recebeu, há um certo tempo, reclamação de pessoas que estavam vindo presencialmente aqui, e elas eram mandadas embora, dizendo que elas teriam que agendar pelo computador, pelo site. E muitas não conseguiam agendar pelo site. Só que, assim, a gente até conversou, se essa informação está ainda errada, porque não é pra ser. Quem quiser pode agendar pelo site, mas quem veio presencial, é pra sentar e esperar, e desejar é pra fazer o presencial, justamente pra que a gente não use a tecnologia como um empecilho pro acesso. A tecnologia tem que ser usada para facilitar, e não pra ser uma barreira. E aí, se você adotasse o agendamento inicial exclusivo pelo site, seria uma barreira com toda certeza. E aí a gente foi alinhar para ver de onde estava saindo essa informação errada, e agora acho que as meninas lá já estão fazendo tudo direitinho. Chegou e disse que não sabe, não tem como marcar pelo site, já vai fazer o agendamento presencial. Então, assim, a preocupação é essa, agregar com tecnologia, e não excluir. Então, assim, no geral, eu vejo como muito positivo, eu acho que facilitou em alguns aspectos. Tem que crescer mais, porque eu acho que o cível, por exemplo, não faz atendimento pelo celular. Então é tudo presencial, acho que realmente, e agora eu falo da estrutura, porque quando a gente começa a atender pelo celular, a gente tem que ter uma pessoa dedicada a isso. O volume da minha defensoria não é o volume como é o das outras, do cível, por exemplo. E aí eu ainda consigo dar conta a gente mesmo, a nossa mesma equipe, mas tem alguns casos de algumas defensorias cíveis, por exemplo, que talvez ficasse inviável ficar respondendo, porque às vezes é só para saber como é o andamento e tal, e a pessoa tem que se deslocar até aqui. Eu acho um peso, mas em algumas defensorias do cível não tem estrutura pra isso, mas eu espero que daqui a um tempo a gente tenha e implante realmente, porque é isso, o tempo vai passando, a tecnologia vai surgindo e pra facilitar a vida das pessoas a gente tem que usar isso à nosso favor, mas sem, claro, esquecer as pessoas que não têm acesso e não conseguem, embora como eu disse, acho que está se expandindo as pessoas que têm acesso. Quando a gente começou a usar a *internet*, eu me lembro, era nova, mas já devia ter... era aquela *internet*, né? Dizia está tudo muito difícil, as pessoas que tinham acesso à *internet* eram um grupo restrito. Hoje em dia, eu acho que já está bem mais acessível e temos um positivo mesmo.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: Então, como eu disse, assim, a única coisa que eu vejo que poderia seriam os próprios, o mesmo acesso que a gente tem aqui, do defensor acompanhando, por exemplo, uma audiência, né? Mas, assim, eu não vejo aqui nenhum, tanto quadro de pessoal como de material sobrando para que a gente conseguisse dar essa estrutura para que eles, né, para promover essa inclusão. Não vejo aqui, infelizmente, a gente tem tudo, assim, meio que contado, pelo menos do jeito, mas seria uma coisa muito interessante se a gente tivesse alguma forma, né, e daí é como eu faço, o que eu, né, vejo, que eu não consigo ensinar, quando a gente não consegue ensinar eles a usar o aplicativo pra entrar lá na casa dele, eu não tenho a *internet*, aí eu chamo e ele vem pra cá e assiste daqui comigo, mas é usando o mesmo computador, assim, ele não tá aprendendo nada, ele tá só se sentando, se eu fiquei quietinho, e aí sou eu que já faço tudo e, né, promovo, mas ele não tá efetivamente aprendendo. Então, do que tem no Fórum, eu não vejo, inclusive, assim, tem várias coisas que devem dar, realmente, pro prédio novo, é, pra gente ter um pouco mais de espaço, eu não sei se lá, né, poderia, eventualmente, colocar, por exemplo, uns guichês de computador, né, onde a pessoa mesmo já chegasse e, pronto, aí, quem soubesse usar, veio presencial, mas quer agendar o atendimento, em vez de ficar esperando na fila, aí, se tivesse os guichês, né, talvez, de computador, ele ia lá no site, né, e fazia o agendamento, aí você, ah, não, essa parte aqui não tá dando certo, aí alguém auxiliava, né, seria, realmente, uma ideia bem bacana, e espaço físico lá, nós vamos ter, eu acho, não vamos ter provavelmente o material, né, tanto computadores e etc., como humano, né, mas, assim, pelo menos teríamos estrutura física, que é o que a gente não tem aqui... hoje estava lotado, e aí fica assistido aqui em cima, e ficam alguns lá embaixo na garagem, então, assim, é terrível o espaço que a gente tem, aí, pronto, aqui é a minha sala, aí você tá vendo aqui, quando eu trago gente pra fazer audiência daqui comigo, só dá acesso se forem poucas pessoas, no máximo duas, talvez três, mas se, por exemplo, no caso de hoje, que eram três réus, cada um com duas testemunhas, eu não ia ter como dar toda essa estrutura pra eles aqui, é um espaço muito pequeno, não tem janela, não tem nada, enfim, bem, né, você tá vendo aqui as coisas, mas, a tendência, pelo menos em relação ao espaço, é melhorar porque a gente vai mudar, tá lá terminando as obras, e tá, acho que lá a gente vai ter um pouco mais de turma física, somente ainda vai cair no problema de gente, né, de pessoas, e na questão de material mesmo pra ampliar, mas essa ideia seria muito interessante.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: eu acho assim, que a gente poderia facilitar o acesso dela na tecnologia, ainda que de forma, né, bem restrita aos núcleos, como essa ideia que a gente tava mencionando aqui, de ter computadores, né, pra que eles pudessem tanto acessar a *internet*, como fazer o agendamento, né, do próprio site, e às vezes assim, ah, precisando de uma prova de residência, não lembrou de fazer, e acessava direto lá, por exemplo, né, o site da empresa pra baixar, né, enfim, eu acho que a gente poderia, realmente, dessa forma, facilitar, e, claro, sempre como a gente tá em presídios, escolas e tudo, palestrando, a gente também poderia dar cursos, né, voltados, se tem aquele pop-rua, enfim, coisas que pudessem também agregar nessa questão de conhecimento e de projetos, né, pra ampliação de rede de *internet*, esse tipo de coisa, assim, eu acho que a gente teria condições de, talvez, né, uma forma, por enquanto, mais restrita dentro da própria defensoria, mas também levar, eventualmente, esses outros conhecimentos e de informação, junto com a informação sobre a própria defensoria, o que é a defensoria, mas essas orientações de como fazer um agendamento, de como, enfim, tudo também poderia ser levado junto com os outros conhecimentos que a gente leva nas palestras, nos cursos que a gente dá. E

muito nessa linha também, pensando, por exemplo, no desenvolvimento da capacidade cívica dos assistidos.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Acho que a gente tá, assim, eu tenho visto uma pouca atuação... seria nessa, talvez, no campo extrajudicial que a gente, né, fala, porque ele tá em torno muito sufocado com o judicial. Então, eu acho que a gente tá falhando um pouco nessa questão da educação, assim, de falar sobre defensoria, explicar sobre os direitos das pessoas, três outras, assim, quando a gente é chamado pra palestrar, mas fica muito restrito à faculdade. Então, são ambientes em que as pessoas já têm um certo, né, um certo grau de informação, né, já fazendo direito, enfim. Então, é um público muito diferente. Então, a gente tá agregando sobre o conhecimento da instituição, então, o conhecimento se propaga. Então, se a gente explica para alguém, né, o que é a defensoria, é claro que a gente se expande, mas não é diretamente para o nosso público, né, não é diretamente pro nosso assistido. Então, assim, escolas públicas, eu acho que seria, né, um dos ambientes mais, assim, bacanas. Eu acho que a gente vem falhando, assim, participar num clube. Aí, desse palco em rua, isso que a gente participa, mas já não é tanto uma educação, talvez, em direitos. Você tira uma dúvida e faz alguma coisa, mas eu não entendo que seja, né, eu acho que é importante, mas eu não entendo que seja uma educação, né, em direitos, e não acho. Mas, assim, aqui é o nosso oral. Eu acho que a defensoria, eu vejo formação dos defensores populares, enfim, vários cursos. Então, eu acho que a instituição em si, talvez esteja, assim, promovendo. Mas, aqui no nosso núcleo de Mossoró, eu acho que a gente ainda deixa a desejar.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Então, eu acho, assim, que ela já vem contribuindo, né, e assim, e acho que vai contribuir mais. Eu acho que está se expandindo, né, como disse, é uma tecnologia que agora tem mais acessibilidade, porque o WhatsApp, por exemplo, pode mandar um áudio. Então, pessoas que antes iam ficar de fora, que era só aquela época do celular, que era só mensagem de texto, era uma coisa, agora a gente tem outra mensagem de áudio, pode mandar um vídeo. Então, eu acho que ela já tem contribuído e vai, né, contribuir mais ainda para essa inclusão. E tem que ter, claro, governantes que estejam alinhados com essa expansão de conhecimento e é que vem também outro obstáculo, né, que nossos governantes têm que estar também alinhados com a propagação de conhecimento, porque o conhecimento gera, né, a reivindicação de direitos, gera várias coisas que muitas vezes não agrada, né. E aí, mas eu acho que eu venho notando sim que vem aumentando o acesso e eu acho que ela vai contribuir sim porque vai aumentar o conhecimento das pessoas. Muitas vezes o conhecimento não tão correto do que realmente é, né. Às vezes essa pessoa acha que tem um direito que não é exatamente daquele jeito. Então, vem muita desinformação também. Mas, querendo ou não, já é um pontapé, né, essa propagação, a velocidade com que as informações chegam e se espalham também tem esse aspecto positivo de levar também informação. Claro que, tanto como eu disse, ela tem alguns desígnios, mas, em geral, eu acho que vai por isso porque vai aumentar assim, aumentou o acesso das pessoas à informação e a outros tipos de tecnologia e realmente tem agregado isso de forma positiva e, assim, eu não vejo, assim, eu vejo a preocupação de, por exemplo, inteligência artificial, de chegar um pouco que ninguém vai ver mais o que está fazendo e vai só colocar ali algumas informações no computador e vai perder o aspecto humano de fazer uma interpretação. Enfim, meu desejo só era esse. Eu ainda sou um pouco pé atrás, negócio de inteligência artificial e tal, eu acho que tu tem que ter o toque pessoal da gente, cada coisa que a gente, eu acho que tem que ser escrito pela gente, tem que ser lida, mas eu reconheço que tem vindo muita coisa positiva, mas eu acho que nunca pode deixar de ter o olhar do humano, porque ali, principalmente nesse ângulo, tem uma pessoa ali, então é muito simples a gente reduzir tudo

a um relato, mas sem olhar realmente o aspecto humano e o meu receio só é esse, que a gente perca um pouquinho da sensibilidade no meio dessa história, mas eu acho que é inevitável usar essa tecnologia, porque realmente adiantaria, adianta muita coisa do trabalho.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: já pegou essa cartilha, né? Até a gente foi no dia que teve visita, a gente tentou aproveitar o dia da visita, porque quando elas saíam da visita lá na penitenciária, aí a gente foi falar um pouquinho, explicar como era o trabalho da Defensoria e explicar um atestado, justamente a parte da educação em direitos, que eu disse que a gente é um pouco falho, mas a gente ainda tenta, apesar de ser falho, as nossas iniciativas no criminal acabam sendo também um pouco diferentes da atuação do cível. Do cível eu acho que ele tem um campo maior de atuação, talvez, desde o Judicial de Educação em Direitos. O Criminal fica um pouquinho mais complicado, mas a gente tenta justamente isso, de estar onde estão as pessoas que precisam da informação, e aí nesse caso aí, a gente tentou aproveitar o dia de visita, por que como é que nós vamos reunir familiares de presos? Aí ia ter toda a dificuldade, então eles vão pegar um dia de visita, e assim, quando elas iam saindo, a gente já ia formando o grupo para explicar, mas aqui é a dificuldade, porque eles estavam vindo a visitar, todos cansados, com fome, não sei o que, aí você escuta ali um pouquinho, mas a maioria acabou assim, indo embora, porque já vem cansado do dia, porque passaram, ficaram na fila, entraram, visitaram, não sei o que, para depois ir, tudo correndo, porque as visitas são no dia de semana, então tem a questão do trabalho, que vai faltar e tal, mas assim, em geral, eu acho que é só isso mesmo, da minha defensoria em si, que a forma que eu faço é essa, de tentar ensinar a usar, a participar virtualmente das audiências, mas sempre na opção, se quiser vir aqui para a gente auxiliar mesmo a entrar na audiência, mas a gente sempre tenta fazer para que ele não precise explorar, se for o desejo dele, e aí só quando eles não conseguem, eu fico com esse receio da *internet* dar uma falhada na hora e a gente fala, pois vem pra cá e a gente lhe auxilia, e pronto, mas eu acho que de resto é isso mesmo.

APÊNDICE K – PARTICIPANTE 8

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 15 anos

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Criminal

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: Eu vejo como a maioria o impacto de forma bem positiva. Existe um ponto negativo, que falarei ao final, mas que talvez seja uma coisa só minha. Mas eu vi, desde a pandemia, que começou esse processo da virtualização, que eu vejo uma resposta positiva. Aqui, na defensoria, no processo virtual, nós conseguimos dar mais agilidade ao atendimento. E uma coisa que talvez vocês, muito novos, não tenham.... Então tinha toda aquela dinâmica que hoje, quatro anos depois, a gente vê como muito arcaico de processo. Vinha o processo do fórum, voltava o processo do fórum, utilizava o motorista com essa finalidade desse transporte. Tem até um trabalho braçal, de algumas pessoas na equipe. E isso foi totalmente extinto. Então agora, quando a gente precisa, nós temos o acesso, o que é importante é... E essa ciência é dada de forma muito rápida. Tem a questão da lupa, você tem uns dez dias para abrir, depois para dar ciência, ou fazer a sua manifestação. E quando era o processo físico, você recebia aqui, abarrotava a sua sala, tinha todo aquele trabalho de cadastrar, dar um recebimento, uma recepção, volta para o defensor, o defensor quando devolve. Cadastrava no livro de protocolo. Então hoje eu vejo assim, que coisa trabalhosa. Como demandava tempo, pode parecer pouca coisa, mas se você pegava uma pilha de 20 processos, você precisava de um reforço humano para fazer aquela atividade. Isso não existe mais. Então, uma das vantagens é essa logística. Ficou bem melhor. A outra, que a gente tem muito aqui, que eu via como atrapalhava o nosso trabalho, eram os oficiais de justiça. Viam nos intimar. Então, tinha dia que a gente recebia uma intimação. Um oficial trazia uma, aí pouco tempo depois entrava outro oficial aqui no gabinete para intimar daquele mesmo dia, só que de outro processo, porque lá no fórum devia ter alguma distribuição, que não era um oficial só intimar a defensoria, para aquela mesma data. Então, tinha dias que a gente passava o dia recebendo oficiais, isso acabava atrapalhando o nosso trabalho. Só que naquela época a gente convivia muito bem com isso. Não via isso como desvantagem, porque era o que tínhamos àquela hora. Então, aquilo ali nós não vimos como um grande problema. Ou se via às vezes, mas não via como ter outro jeito. Era como assim, aceite, porque assim tem que ser. Mas hoje a gente tem uma facilidade com a intimação via PJE. E vantagem também que esse processo está sempre acessível. A partir do momento que eu me habilito nos autos e eu preciso fazer um atendimento, que é o que acontecia antes, uma parte vinha fazer o atendimento. Eu não poderia prestar nenhuma informação a ele naquele momento. Eu ficava travada. Aquele atendimento tinha que ser repetido. Tinha que ter uma continuidade, porque eu ia esperar, eu pegava todas as informações, escrevia num papel ou digitava num computador sem nenhum sistema. A gente não tinha. Era bem aleatório. Cada defensor organizava da sua forma. E eles teriam que retornar. Então, a gente fazia um retrabalho. Aí eu teria que oficiar a vara, solicitar aquele processo, esperar o tempo que a vara ia permitir. Pedia um motorista para buscar o processo. Isso já durava mais de uma semana. E aquela resposta eu só poderia dar em um outro agendamento que teria que ser compatível com meus horários, minhas pautas de alunos, e do assistido. Então, assim, era bem contraproducente. E hoje não. Ele chega aqui, se eu estiver habilitada e tiver acesso, eu já apresto a informação. E ali mesmo, de repente, se for uma coisa urgente, a gente já prepara a petição, já junta na mesma hora. Isso é um ganho muito grande. Tanto para a defensoria, quanto para o assistido. E outra coisa, as audiências virtuais trouxeram, assim, vantagens imensas. Uma das principais para o lado do defensor. Hoje nós estamos com um volume de processos triplicado, em razão da virtualização.

Mas antes, quando nós íamos, os defensores, tinham que se deslocar o foro para fazer a dança presencial, nós tínhamos vários entraves que atrapalhavam a nossa produção de peças. Como os atrasos. Os atrasos normais. Então, nós ficávamos no corredor do fórum esperando o início da nossa audiência. Enquanto a audiência anterior com advogado, por exemplo, se estendia. E ali eu estava perdendo o tempo. Poderia levar o notebook, ficar sentada na minha cadeira com o notebook no colo. Mas não é uma concentração que você merece. Até porque no corredor do fórum tinha muita gente. Porque vários gabinetes tinham audiência ao mesmo tempo. Então, você não conseguia essa concentração. Então, era um tempo que você perdia. Hoje, enquanto a gente faz a audiência, termina uma audiência e vem uma próxima com o advogado. Nós conseguimos, naquele intervalo, produzir. Então, isso é bom para a gente e é bom para o assistido. E os processos, nunca parei para fazer a pesquisa, mas, sem dúvidas, os processos... o tempo do processo demora bem menos. Porque a Defensoria tem prazo em dobro. E, no meu caso, eu não utilizo prazo em dobro. Já faço imediato. A partir do momento que está tudo pronto, eu já junto. Então, o processo hoje já não vai demorar mais tanto tempo quanto antes. Porque tem casos aqui em que a defesa chega para entrar no processo... chega para a gente fazer a defesa, na nossa caixa... e entra em contato com a vítima ou com o acusado, por telefone. Já marca um atendimento para ele vir explicar como os fatos aconteceram, se tem testemunha a indicar. Aí, ele já vem prontamente. Alguns não vêm. Tem aquela dificuldade. E a gente já faz a defesa antes mesmo de abrir a lupa. Então, aquele processo, se for réu preso, é uma grande vantagem, principalmente. Porque o processo simples, algo simples... furto, arma, trânsito, que demorava em média uns seis meses, dá para demorar em conjunto com o judiciário, que também está bem mais ágil por conta da informatização, a gente consegue terminar em uns quatro meses. Se não fosse o acúmulo de audiência gerado pela pandemia. Mas eu acredito que daqui a uns anos, uns dois anos, consegue. Então, mesmo o criminal tem um acúmulo. Mas que a gente vai conseguir dar vazamento a esses atrasados. Outra coisa, as escoltas... eram muito desgastantes. Agora, isso era um problema que a gente pedia uma solução urgente. Por que o que aconteceu? Nós tínhamos quatro varas criminais... na maioria, terça, quarta e quinta, todas as varas tinham audiência. E se fosse audiência com réu preso, esses presos tinham que vir escoltados dos presídios. E o efetivo do presídio, tanto de veículo, como de agentes, era muito pequeno. Então, traziam presos da minha audiência, deixavam todos lá embaixo, mas não dava para trazer todos em alguns dias, aí tinha que voltar. Aquilo atrasava a audiência. Fora a segurança, que ficava aquela questão mais tensa, daquela presença, para todo mundo. E com as audiências virtuais, esse problema foi exterminado. O que é que gerou de vantagem? As audiências, tanto não atrasam, como não são reaprazadas por esse conflito. Porque a falta do preso, causava corriqueiramente o adiamento das audiências. Então, é um problema que hoje a gente não tem, porque o servidor tem contato direto com a cadeia pública, as audiências começam no horário, os presos estão dispostos a participar na hora que a audiência começa. Então, assim, foi uma grande vantagem para as audiências. E também, além disso, por conta dessa da informalização, é possível incluir mais audiências nessa pauta. Então, antigamente, enquanto a gente fazia três ou quatro audiências, hoje é possível fazer seis. Já tem dias de fazer sete audiências em um expediente. Mas, claro, audiências mais simples, de acordo com o que o fórum vê a viabilidade. Então, pequeno número de testemunhas... Audiências que fluem mais facilmente. Tem outras que não é possível. Mas, já é possível colocar mais processos na pauta. E, por último, uma grande vantagem para a gente, para a defensoria e para os assistidos também, é em relação ao atendimento. Primeiramente, aquilo que eu falei no início, que quando ele chega, ele já é atendido e já tem informação completa do que aconteceu no seu processo e do que vai ser feito. Quando, algumas vezes, já é feito no mesmo momento. Então, contribui demais para isso. E, também, para os assistidos de outras localidades. Tanto da região que não tem condição de se deslocar, ou porque não tem condição de pagar o transporte público, ou por questão do seu trabalho. Tem uma jornada de trabalho completa e, muitas vezes, é difícil se deslocar e pedir

autorização para sair. Isso é muito a causa de... Afeta principalmente o acesso à justiça. Eles não têm acesso e vão se descuidando e não comparecem e deixam... perdem alguns benefícios do processo. Às vezes, uma fiança que tem para receber, não tem conhecimento. A gente que fica chamando. Liga: chegou no processo, essa informação... Às vezes, eles nem são encontrados no endereço e a gente é que faz essa busca. Esgota de todas as maneiras, por meu telefone ou quando não, o nosso motorista vai até o endereço para que ele não perca esses benefícios. Então, quem mora fora já pode, por meio do WhatsApp, mandar uma documentação. Tem testemunhas a indicar. Muitas vezes, pelo telefone mesmo, eles preferem falar pelo WhatsApp. Já diminui a quantidade de pessoas no núcleo. Permitindo que quem está no núcleo seja quem vem. Muitas vezes, até porque tem disponibilidade, mas também porque é um caso que precisa de uma maior atenção. Então, os nossos servidores já podem dar mais atenção a essas pessoas. Em casos simples, a gente vai dar uma ação por meio do WhatsApp. Negativamente, o que acontece é mais uma questão negativa pessoal. O que é que a gente tem observado é o esgotamento do trabalho. Nós, defensores, estamos, assim, em um ritmo muito frenético. Tem uma possibilidade de você resolver isso? Tem. É você dar tempo ao tempo. O processo você tem dez dias, tá? E depois que recebe o prazo de cada petição e em dobro. Então, vamos dizer que no mínimo, para Embargos e Declaração, que é o mínimo, são dois dias. A defensoria tem quatro. Quando o processo chega na minha caixa, eu tenho quatorze dias pra trabalhar nesse processo. O que é que vai acontecer? Ele vai passar quatorze dias parados ali. Ninguém pode fazer nada. No décimo quarto, eu apresento meu embargo e depois o juiz julga. Mas o que é que eu faço? Chegou, eu apresento o embargo no segundo dia, no terceiro dia, vai depender do que estiver pendente. E quando a gente apresenta, imediatamente, o embargo é recebido, volta para a gente apelar se for caso, aí eu apelo, no outro dia o juiz já manda de volta para eu fazer as razões. Isso eu encurtei porque, pelo menos no juiz que eu trabalho, é Ping Pong. Nós trabalhamos em sistema de Ping Pong, porque eu mando, ele manda de volta. Não tem, claro, nesses espaços, de impulsionar o processo, que são mais simples. Então, não tem por que um processo, um despacho deles ou uma petição minha só de impulsionamento, ficar esperando todo esse tempo. Então, é coisa que eu penso dessa forma, mas que prejudica de que maneira? Porque vai se avolumando e vai cada vez mais chegando mais rápido. Então, é um problema que eu digo para mim, porque eu prefiro trabalhar dessa forma, porque eu não consigo ver a caixa avolumada, para eu ter essa intenção de deixar mais para a frente. Eu não sei se é uma coisa que eu vou modificar, eu acredito que não. De 2020 pra cá, já são quatro anos... porque quando era um processo físico, era inevitável. Nós recebíamos o processo na segunda e, se fosse dois dias, o caso dos embargos de declaração, quatro dias... eu tinha que devolver na sexta. Mas hoje eu não espero de segunda a sexta, na terça eu já junto. No físico, eu não poderia, até porque o motorista não ia ficar: leve esse, leve esse. Não, eu tinha que esperar uma carga de processo para lavar tudo uma vez. Quando veio a informatização, eu não lidei bem com isso. E é aquela coisa que hoje mesmo que tudo é muito rápido... você pode acelerar um áudio. Então a gente está nesse ritmo, o que pode causar um adoecimento. Mas, essa parte aí a gente vai tentando driblar. Então, tem essa desvantagem da informatização, mas é uma desvantagem que eu vejo que só respinga mesmo na defensoria.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Aqui no núcleo, eu atribuo assim, que foi muito rápido, que a defensoria do Rio Grande do Norte se adaptou. Não sei se era uma coisa que eles já tinham em mente, e a pandemia veio e funcionou, como em muitos outros setores que acontecem dessa forma. Mas, logo que começou o PJe, ele já muito antenado, eu acho uma grande vantagem, um olhar muito... Eles tiveram essa perspectiva muito positiva. Pegaram o sistema de outras defensorias, que antes mesmo, até a Defensoria Pública da União já utilizava, que era um sistema, que é o que a gente chama do SOLAR, que nele é possível acompanhar todos os processos que a gente

já deu entrada. Então, paralelo ao PJe, nós temos um sistema interno que todos os processos são cadastrados lá. Eu fiz um atendimento, eu já estou atendendo e registrando no SOLAR o que aquela pessoa falou, já junto o documento no próprio sistema, fica tudo gravado o que foi feito. Nesse sistema, constam o que é que é para ser feito. Nesse sistema, nós trocamos informações, nós remetemos atendimento para outros núcleos. O atendimento para a pessoa que mora em Mossoró, mas que foi preso e está sendo processado na cidade de Natal. O processo é em Natal, mas o atendimento nós fazemos aqui, porque aqui facilita para ele. Então, tanto facilita para o servidor, como também é uma vantagem para o assistido. Nós fazemos o atendimento, mas nós não temos atribuição naquele processo lá de Natal, porque tem atribuição nas varas que são vinculadas à primeira Defensoria Criminal. Mas ele, eu faço o atendimento desse assistido, encaminho via SOLAR para outro defensor e lá ele peticiona e junta o processo. Então, antes era uma burocracia muito grande, às vezes travava esse atendimento. Então, a Defensoria muito rapidamente criou esse sistema. Ele começou muito... começou timidamente o solar, porque assim, ele quando chegou, parecia um sistema bem complexo de utilização. Mas quando você usa, com tudo que é novidade a gente... Mas ele foi cada semana, às vezes meses, tem uma atualização que permite uma funcionalidade maior. Então, ele foi crescendo. De modo que nós não conseguimos mais conviver sem o SOLAR. Então, quando começou o PJe... PJe caiu. E o solar também tinha isso. E quando o PJe caía, precisava de uma certidão de indisponibilidade para justificar o prazo e tal. E ninguém conseguia fazer nada porque o PJe caiu. Só que o Tribunal foi aperfeiçoando e esses eventos são raros. E o SOLAR aconteceu a mesma coisa no começo. Aí quando o SOLAR cai hoje, ele inviabiliza os atendimentos. Porque lá na frente, precisa do SOLAR para cadastrar o atendimento. E aqui, eu peticiono pelo SOLAR. Eu posso peticionar no PJe, mas agora tem a integração. Antes, eu só... todo processo que chega, a gente tem que cadastrar. Tem que alimentar o sistema. Chegou um processo, chegou um prazo, eu alimento. Defesa, defesa apresentada. Isso vai gerar o nosso relatório, que antes era manual. Todo mês o defensor tem que fazer o relatório em todas as atividades. E hoje em dia, a gente não precisa mais. E agora sim, toda nossa atuação é fiscalizada. Tudo que eu faço está lá no solar. Minha vida profissional está descrita no SOLAR. Dá para saber quem... dá para defensoria... é bom para ver qual a defensoria está mais sobrecarregada, onde precisa equilibrar, mudar as atribuições. Da forma que acontece no Tribunal. Eu sei que o Tribunal tem vários sistemas. E lá no tribunal, o que é que eles estão constantemente fazendo? Exclui uma vara aqui, cria outra vara ali. Então, o SOLAR permite também a defensoria fazer isso. Embora não tenha conhecimento dessa aplicação efetiva ainda. Deve ter esse equilíbrio entre as atribuições. Mas o principal sistema nosso, o SOLAR, tem também o sistema de atendimento, que é o agendamento, que evita aquelas filas imensas de pessoas que vinham só para agendar o atendimento. Então, hoje tem esse atendimento pelo SOLAR. Na parte que não puder vir, agende o seu atendimento e só vem aqui no dia especificado. Então, são esses dois sistemas que nós temos melhores.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: É, para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias. Primeiramente, por parte da defensoria, nós precisaríamos de mais equipamentos, mais pessoal. E do assistido, o que a gente vê de desafio, que já foi bem maior, é mesmo a questão da vulnerabilidade material, de não dispor de uma *internet* boa para uma audiência. Muitas vezes, a gente começa a audiência e o sinal cai e eles não conseguem ligar um simples áudio. Essa parte é a mais cognitiva, eu diria. A dificuldade de manusear. Porque quando você... Ah, mas eles sabem entrar no Youtube, eles sabem entrar em outra coisa. Usam a *internet* tão bem, não sabem usar o sistema? Não, porque não é uma coisa que faz parte da rotina deles. Então, ele vai, uma vez na vida, participar de uma audiência. E naquele dia, ele tem que aprender e entrar no horário. Então, muitas vezes, ele nem tem uma *internet* boa para se manter naquela sala por uma hora,

que gera um certo custo, vai depender do plano que eles tenham. Para gente que está em uma instituição e que é livre, se a gente não sai da nossa bolha, a gente não vai verificar que eles têm esse problema. Então, assim, não entrou na sala. E muita gente vê, muitas vezes, a impaciência por conta disso, dessa ausência. Mas, se a gente sair da nossa bolha, a gente vai ver que as condições que eles têm, tanto material quanto intelectual, são bem diferentes. Então, eu acho que esse é o principal óbice para eles. O contato antes, a gente tinha esse contato somente minutos antes da audiência. Qual era a vantagem desse contato no presencial? É o contato frente a frente. Eu poderia chegar mais cedo no fórum e ir conversando com eles o tempo que fosse disponível. O tempo que eu quisesse. Agora, esse contato, a gente entra na audiência e o juiz dá um tempo para a gente ficar em uma sala reservada conversando. O que é possível hoje é que, a depender do caso, que se a gente conseguir o contato com eles antes da audiência, chama até aqui a defensoria para conversar. Porque tem casos complexos que demandam essa conversa com mais tranquilidade. Então, muitos procuram, mas muitos não procuram. E muitos a gente procura e não consegue que eles venham. Então, esse funil dos que ficam para o contato só lá na audiência, é... fica diminuto o tempo. Seria muito melhor. Então, o presencial ainda prevalece. Não o presencial, mas o antes, que eu posso conversar com o telefone e ter o mesmo efeito. Mas desde que eles atendam ao chamado. Muitos são revés, não vão, então não iria conseguir de nenhuma forma. Mas muitos eu não consigo falar antes, mas chegando ao dia da audiência, eles estão lá e a gente tem que conversar ali rapidinho mesmo.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Eu acho que a maioria é... só vejo vantagem, né? De facilitar o nosso contato com eles. Coisas que antes a gente não conseguia fazer, hoje é possível. O processo eletrônico, mas antes não era possível, não. Hoje, com o processo eletrônico, o pedir a informação do telefone, às vezes é antes do nome. Mais importante é o nome. Me dê seu telefone. Ah, mas o telefone é uma tecnologia antiga, mas está sendo utilizado agora. Antes era oficial de justiça e pronto, era comunicação por papel. Com o telefone eu consigo usar o aplicativo WhatsApp e facilitar essa comunicação. Então, facilitou bastante. Tudo o que a gente precisa vai para o WhatsApp. E quem está distante consegue nos enviar documentos, consegue manter o contato via WhatsApp. Eu só vejo vantagens. Por que só vejo vantagens? Porque se não existir esse contato, a outra forma anterior ainda é tentada. Não é culpa do fórum, principalmente. Ah, eu não consegui intimar por telefone. Hoje os oficiais fazem a primeira tentativa por telefone, por WhatsApp. Por quê? Porque o CNJ permite. Tem todas as regras para seguir sob pena de nulidade. Mas se não conseguir de nenhuma forma, a outra forma arcaica, vamos chamar assim, ela tem que ser tentada. Ela não foi abolida. Então não tem como dizer que a informatização traz prejuízo nesse sentido para quem não tem um telefone. Primeiro porque poucos, assim, vamos dizer, não têm. Nem que seja o mais fraco, mas é só mesmo algo mais vulnerável dos vulneráveis. Mas a maioria já consegue esse contato. E quem não consegue, eles vão à sua porta. E o ato é realizado. Então não tem essas desvantagens. Se, por exemplo, o ato não fosse realizado, só tem o meio digital. Aí, quem não tiver... paciência, prejuízo. Não, não é assim. Vai ter que tentar. Pelo menos o processo penal está garantindo isso.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: O que a gente vê hoje, que está deficitário, por parte da defensoria, mas que se for ver não é uma coisa que atrapalhe, é uma sala virtual, destinada apenas para os assistidos que não conseguem, ou não tem um dispositivo, ou não tem conhecimento de como utilizar, via a defensoria, e essa sala está disponível para ele participar das audiências. Para isso, a gente precisaria de pessoal exclusivo para essa função, que não temos, os atendimentos já são bem sacrificados por falta pessoal. E espaço físico, também não temos. E os equipamentos,

precisaria tanto de pessoa, equipamento, como o espaço físico. Então, são três coisas que nós não temos. Mas que poderia contribuir de certa maneira para que eles... Até porque nossa localização é um ponto muito estratégico da cidade. Não tem quem não conheça a Rua da Cobal, a Rua da Leste e Oeste, e é central. Então, é muito melhor para eles virem até a defensoria do que ir até o fórum. Não é porque existe o meio digital que o anterior foi abolido. Existe a possibilidade. nas afirmações são alertadas, que caso não tenha um dispositivo celular, tablet, enfim, eles se desloquem até o fórum para participar. Então, é uma coisa que a defensoria não disponibiliza, mas que o prejuízo... não calculamos como uma dificuldade do acesso à justiça. Porque o fórum, que foi quem criou o sistema, prontamente já disponibiliza. A defensoria fazer essa parte seria um grande avanço, porque a gente poderia dar maior conforto para eles, mas que essa ausência ainda não gera um grande prejuízo, porque esse acesso é permitido por outro órgão que é a justiça.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: Eu acredito que sim. Eu vejo que o problema do acesso é mais uma questão de vulnerabilidade. Porque, assim, da nossa parte, o que é possível, a gente está sempre fazendo, que é a procura pelo contato, não deixando perder um prazo, não deixando perder um benefício. A gente vê ali, recebeu uma citação e tem direito a um AMPP, do Acordo Não da Execução Penal, que foi com uma lei nova, mas tem processos que eu tenho na audiência de processos de 2017, de uma receptação, por exemplo, que a audiência ainda não ocorreu. A audiência vai ocorrer agora, depois da lei em vigor. O STF permite o acordo retroagindo a data, mesmo que o processo já tenha... a ação penal já tenha iniciado, porque o ANPP é antes do início da ação penal. Mas para aqueles casos anteriores à lei, ela vai vigorar. Então ali eu já entro em contato, vai ter uma audiência, a audiência acontece dessa forma. Quer que nós façamos o requerimento de suspensão dessa audiência no judiciário e pedimos para que o MP observe a viabilidade do acordo. Então essa parte a gente já faz. Desde que eles tenham, que tenham o processo disponível o seu contato, a gente vai atrás. Então eu acredito que o problema mais é um problema da vulnerabilidade social mesmo. Se os órgãos, tanto o judiciário quanto a defensoria, eu vejo como que estão fazendo a sua parte. Eu acredito que é mesmo algum programa extra assim, de ter uma casa, que envolve falta de comida, falta de saúde e hoje falta de tecnologia. Mas eu não atribuo assim como, vamos dizer, culpa, ou do judiciário, ou do MP, ou da defensoria. Não atribuo como culpa dos órgãos porque cada um está fazendo a sua parte para cumprir processo penal. Porque se você não cumprir aquele chamado, esgotando todos os meios possíveis, o processo não vai para cá frente. E tem fiscal. Se o judiciário não cumpriu, a defensoria vai fiscalizar e vai fazer um requerimento reclamando aquilo ali. Agora, se não é possível de jeito nenhum, morador de rua, é muito difícil. A gente está com vários problemas com morador de rua. Nós não conseguimos... o acesso à justiça ao morador de rua é muito complicado. Se não for porque ele está preso e ele tem um endereço fixo, que é o presídio, infelizmente, a gente não consegue um contato com morador de rua. Para explicar que ele tem direito a um ANPP. E isso ele vai fazer o quê? Vai perder o direito a ANPP e vai ser julgado. Porque ele não vai comparecer ao processo e vai correr à revelia. Porque não tem como encontrá-lo e não tem como contatá-lo daquela forma. Então, por isso que eu não vejo como sendo um problema dos órgãos de justiça.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Foi o agendamento virtual que permitiu esse atendimento. Tanto o agendamento quanto o atendimento virtual. Nós não disponibilizamos de um atendimento virtual exclusivo. Quando o nosso sistema tem o agendamento, o criminal não precisa desse agendamento em razão da demanda ser menor e os defensores terem uma disponibilidade maior de fazer o atendimento. Mas no cível, por exemplo, no criminal também, mesmo sem o agendamento, a

gente não tem como disponibilizar um canal no site. Se você quiser ser atendido vai ser um atendimento virtual. Nós aqui virtualmente nós procuramos, mas o inverso ainda não é possível. Então quando eu digo que eles têm acesso e que não tem prejuízo, de cá para lá, de lá deles pra cá, a gente ainda não tem como fornecer isso. Primeiro eles vão ter que vir aqui e de uma forma ou outra, vamos nos manter... vamos nos contactar pelo WhatsApp porque você mora em outra cidade. Mas não dá para ficar fazendo atendimento de quem mora ali na esquina, só virtual, porque nós não disponibilizamos. Porque a servidora que trabalha com o atendimento físico, e você sabe que no virtual é tudo mais rápido, ela teria que passar o dia olhando o celular. E se você vir, se você tem um canal para realizar um atendimento, e você esperar a pessoa atender agora, você faz o atendimento, aí daqui a duas horas você faz um atendimento, daqui a mais duas horas você faz outro. Não é o mesmo. Uma hora vai se perder aquele atendimento para você retomar tudo aqui novamente. Então eu entendo que um atendimento virtual tem que ser rápido. A resposta rápida. E isso a gente não tem condições ainda de fazer. Tanto de dificuldade física, tanto de estrutura, de material, do pessoal.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: Eu acho que também só tem trazido benefícios. Na medida em que a instituição não traz óbices para que aqueles que não possuem o acesso, seja por não ter, seja por falta de conhecimento, eles não realizam os atos. Existe a forma de realizar os atos. Porque os meios tradicionais continuam ativos. Se não deu certo o meio da informatização, vai o meio tradicional. O oficial vai até a sua casa, a defensoria, manda o motorista para esgotar todas as tentativas. Então, isso aí tá sendo feito. Só não para morador de rua, porque a gente não sabe onde vai encontrar. E já teve vezes a gente encontrar. Alguma informação do irmão. Mas não é a regra. E a parte que não sabe acessar o link, ou não tem um dispositivo, pode ir até o fórum.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: não.

APÊNDICE L – PARTICIPANTE 9

Pergunta 01: Quanto tempo exerce a o cargo?

Resposta: 5 anos

Pergunta 02: Tem atuação na área cível ou criminal?

Resposta: Cível

Pergunta 03: De que maneira que as inovações tecnológicas impactam na sua rotina de trabalho?

Resposta: eu confesso para você que tinha muita resistência às audiências virtuais. Eu advogava antes, mas quando eu virei defensor público, eu fui pro criminal. E aí, atuei no criminal e eu tinha uma resistência muito grande às audiências virtuais, embora nós sentíssemos já que era um movimento que tenderia... sempre o discurso daquele clássico: redução de custos e tudo mais... De fato, reduz muito os custos. Você transportar uma pessoa de um estabelecimento prisional pra uma unidade judiciária, para um fórum, tem um custo muito alto, o veículo, segurança e tudo mais. E às vezes pode chegar lá, não tem audiência, enfim, mas isso é o menor. Mas já existia aquela movimentação das audiências virtuais. Confesso que eu resisti no começo. Eu acho que toda virtualização tem um prejuízo de... eu acho que um prejuízo de empatia. E assim, existem situações que eu acho que a proximidade da audiência, no geral, facilita muito. Tanto para o sentimento do juiz, porque ele é o destinatário da prova, quanto pra aquele estabelecimento de humanidade. E até que é uma espécie também de confirmação de uma reprovação da conduta. Porque a gente faz leituras muito mais amplas no comportamento ao vivo. Assim, no face a face. E eu tinha uma resistência a essas audiências, assim. Até que veio a pandemia e elas se impuseram. Essas audiências se impuseram e não tiveram volta. Acho que isso trouxe um distanciamento, esse afastamento da proximidade, mas talvez a gente tenha ganhado em volume de trabalho, em facilitação de encontrar as testemunhas. As testemunhas são citadas por WhatsApp, que hoje tem autorização para isso. Por exemplo, semana passada, eu acho que foi semana passada, na quinta-feira, eu fiz uma audiência com uma testemunha que estava na Alemanha. E o juiz determinou que essa testemunha fosse intimada na semana anterior à semana passada. Ou seja, foi praticamente uma semana ou dez dias, eu não me lembro, mas foi de uma audiência pra outra que o juiz determinou a intimação daquela testemunha. Ela foi intimada pelo WhatsApp e participou da audiência. Eu me lembro até que no final da audiência o juiz disse: Boa noite para você aí, tá? Porque ela disse que já era noite lá na audiência. E aí assim, naquele momento assim, da semana passada, eu fiquei olhando e disse: Facilita, facilita” E aí eu até comentei com o juiz na hora assim: se não, você teria uma carta rogatória. Eu disse: o senhor já tinha feito carta rogatória? Ele disse: não, eu já cheguei a fazer carta rogatória e tudo. E aí vai encaminhar uma carta rogatória dessa para chegar até lá. Então, para a colheita de prova, eu acho que facilitou muito. Assim, ampliou a facilidade de acesso a essa colheita de prova, mas eu acho que teve essa perda qualitativa da empatia, mas não é assim o último conteúdo. É um elemento lateral que seria como, fazendo uma comparação bem grosseira, seria como assim, é um tempero, certo? De um produto que você já te, mas essa proximidade talvez dê uma qualificada no que você está julgando ali. Eu acho que tanto pro bem quanto pro mal. Tanto pra ter mais uma certeza assim Da reprovabilidade de um ato, no caso um criminal, quanto pra você dizer: esse camarada não ter culpa no cartório. Estou falando em linguagem bem simples aqui. Ao mesmo tempo que existem situações... Tudo tem ganho e tem perda. Existem situações que a audiência virtual foi a melhor coisa que aconteceu, porque as partes não precisam se encontrar cara a cara dentro de uma sala de audiências. Se você perguntar: ganhou mais ou perdeu mais? Eu acho que ganhou um pouquinho mais, porque conseguiu alcançar mais provas, mais testemunhas, a facilidade de a pessoa não ter que vir de outra cidade pra participar, seja como réu, seja como testemunha, qualquer coisa assim. A perda que eu acho é só essa perdazinha da Empatia humana que a gente sabe que existem elementos

que são acessíveis só pelo contato. Eu vou dar um testemunho aqui. Quando comecei a sentir a pressão dessas audiências virtuais que estavam batendo na porta e eu tinha uma resistência bem grande, aí eu me lembro que o juiz trabalhava comigo chegou um dia e disse assim: eu fiz um evento esses dias aí. O futuro é audiência virtual. É a melhor coisa. É barato. O custo vem logo de cara. Ele disse: é barato, facilita, a gente escuta uma tela. Aí eu disse: Doutor, se a imagem, se o vídeo fosse suficiente pra tudo, o senhor não viajava daqui pra cidade tal para ver sua filha, porque no WhatsApp o senhor estava satisfeito. Aí ele disse que também não era daquele jeito. Na época, eu achava que era, mas hoje que a coisa se impôs e teve uma maturação, eu já não acho que entre ganhos e perdas, houve mais ganho. Sobretudo por isso: a facilidade do acesso às pessoas. Em compensação, tem outro lado. Foi também por conta dessas audiências que nós descobrimos o grande abismo que havia... eu acho que existe uma expressão para isso... não sei se o direito ao acesso à tecnologia, à informática. Quando a pandemia bateu na porta é que nós descobrimos que existiam centenas de milhares de pessoas, milhões de pessoas que não tinham acesso à *internet* de qualidade. Só que essas pessoas estão em locais, geralmente, em que as vozes não são ecoadas. Os grandes centros, onde isso é debatido, só que não é no grande centro que o problema da informática, do acesso à *internet* por aí vai. E é nesse ponto, por exemplo, do assistido da defensoria que tem suas limitações. Até porque vem para a defensoria pública tem a sua limitação econômica... O... É batata se o assistido for um pouco mais idoso ele pode ter acesso ao WhatsApp e tudo mais, mas as audiências do CEJUSC são frustradas, porque ele não conseguiu entrar no link. E aí o CEJUSC, que foi o sistema contratado pelo Tribunal, dentro do interesse do Tribunal, dentro do interesse geral. Tem que baixar, às vezes, um aplicativo para fazer aquela audiência. Então isso aí já é um... São outros 500... E por exemplo, hoje ou foi ontem... Eu não me lembro, mas esses dias aí, mas acho que foi essa semana... Eu pedi a redesignação de uma audiência, porque o camarada estava tentando falar com a secretaria que vai precisar comparecer presencialmente, porque existe aquela limitação Tecnológica. Isso é uma questão que acontece. Por conta disso a gente vai revirar tudo? Não, mas isso aí também tem que ser... E eu acho que, pelo menos aqui, eu sinto, que o juiz tem sensibilidade nisso. Quando eles verificam, tem um relato que a parte autora está lá, mas a parte ré não entrou. Aí falam: Não, mas ele falou comigo pelo WhatsApp que está tentando mais o link... A gente coloca isso na ata e, geralmente, eu sinto que o juiz tem a sensibilidade de: Não, redesigna para que ele compareça presencialmente. E Está fluindo, e eu acho que a gente está ganhando mais do que está perdendo.

Pergunta 04: Tem conhecimento de alguma iniciativa ou projeto da Defensoria Pública do RN que busque estimular o uso de tecnologia pelos servidores?

Resposta: Veja, nós temos em Natal uma unidade que trabalha com essa parte de informática. Eu acho que é a coordenadoria de tecnologia da informação. Não lembro se o nome do órgão é esse aí. É alguma tecnologia da informação, suporte, por aí vai... E geralmente quando eles fazem alterações do sistema que a gente usa, um tal de SOLAR. As atualizações geralmente são... Que eu percebo que eles convocam, chamam os defensores. Eu acho que o pessoal do atendimento. Não sei se pega todo mundo do atendimento, mas eu acho que pega. Eu acho que existe essa preocupação, sim. De que o agente público, para usar a expressão geral, tenha a devida atualização nisso aí.

Pergunta 05: Quais os principais obstáculos/desafios para a inclusão dos assistidos na utilização de tecnologias relacionadas à prestação dos serviços da Defensoria?

Resposta: Se nós pensarmos no mundo ideal, era muito bom que eles pudessem resolver quase todas as coisas quase com um aplicativo de banco, certo? Mas a defensoria tem suas limitações orçamentárias, de pessoal e tudo mais. Então, por exemplo, no Poder Judiciário, se você entrar hoje no site do TJ, tem aquele balcão virtual. Nunca usei, mas pelo que eu percebo é um link que você pode fazer o acesso. Eu desconfio que seja o acesso remoto, de alguma pergunta que você tenha e tem o acesso também pelo Whatsapp, alguma coisa assim. Isso facilita muito. A

defensoria pública tem isso só que de uma maneira bem mais limitada. Cada gabinete tem seu telefone funcional para contato com os assistidos, mas existe aquela... Nós sentimos claramente que existe uma vontade dos assistidos de fazerem atendimentos que já não são mais o que a gente está buscando. Então Friamente, friamente, eu acho que o telefone funcional é para nós irmos atrás dos assistidos para buscar outras informações, mas acaba vindo a maré do outro lado. E a gente sabe por isso, porque é muito mais fácil para o assistido conseguir essa informação pelo telefone, pelo Whatsapp, do que vir aqui. Tenho assistido... não conheço, não me lembro agora concretamente, mas tenho assistido, e nós sabemos, que tem a dificuldade da mínima locomoção. Não é só a locomoção física, corporal mesmo. É a locomoção, o recurso para pegar um ônibus, um mototáxi, alguma coisa disso aí, mas tem o outro lado. Nós não temos capital humano para enfrentar isso aí. Não acho que temos capital humano para enfrentar isso aí. Seria muito bom que a gente pudesse fazer o máximo de atendimento virtual para que eles não viessem, para evitar esse trabalho deles. Esse custo para eles, mas não. Eu acho que não é por falta de vontade. Eu acho que existe, provavelmente da minha parte existe. Eu acho que na gestão também tem essa sensibilidade, mas não tem como. Não acredito... vamos dizer que não tem como. Não acredito que há a viabilidade para a implantação disso hoje, mas seria, eu acho que seria o mundo ideal. Que ele entrasse, tivesse um aplicativo e ali ele colocasse talvez o CPF dele e conseguisse ter atualizações, mas, por exemplo, nem a gente teria condição de alimentar um sistema desses para ele saber como está o processo dele. Não tem condição disso hoje, não tem.

Pergunta 06: Como enxerga que as tecnologias facilitaram ou dificultaram o acesso dos assistidos aos seus direitos?

Resposta: Eu acho que facilita, graças ao Google, certo? Sendo bem pragmático, porque dá para perceber às vezes em uma audiência. Por exemplo, há umas... não sei se foi semana passada ou semana retrasada... Numa audiência que a parte pediu a desistência de uma ação lá. Ela disse: mas a senhora tem conhecimento dos efeitos da desistência dessa ação? A ação de família. Ela fez: tem, porque não pode acontecer isso, isso e isso. Ela estava conhecendo, mas o que é aquilo ali? É uma pesquisa do Google antes. Informação paralela, mas o normal é que seja uma pesquisa do Google. Agora com a inteligência artificial, que entrega mastigado... Eu acho que isso, no geral, é o acesso à informação. O que acontece é que todo mundo hoje tem acesso a todas as informações possíveis e imagináveis. Em tudo hoje todo mundo opina sobre relações internacionais, economia, política, tudo... Apareceu uma guerra e a guerra lá do país X contra o país Y, tem opinião. O camarada leu três notícias e se tornou comentarista do assunto. E aí é quando nós, assim, a pessoa vem com aquelas informações... isso acontece muito na área de saúde também... A pessoa já vem ali quase com a consulta pronto. É o doutor Google. Só que aí cabe a gente só fazer a filtragem. Você perceber que foi feito uma pesquisa ali, quem interessa a pessoa... Quem quer saber, é normal. Qualquer pessoa, se você, a gente na área de saúde, mas se a gente desconfiar... Rapaz, aí bota lá no Google: tô sentindo isso, isso e isso, aí encontra assim... Começa a desconfiar. Pode soltar uma frase numa consulta totalmente sem fundamento. O profissional de saúde que estiver do outro lado vai fazer a filtragem. A depender do temperamento dele, ele diz: não, eu entendi o que você está querendo dizer. Não, mas não vamos por aí, não, eu acho que faz a mesma coisa. Aqui com a gente também, sabe? Faz parte aí do acesso à informação A atividade técnica hoje é muito da filtragem do que é verdadeiro, do que é Falso, do que é ciência do que não é ciência. Isso é para tudo porque a informação está livre pra todo mundo. Só que colher, colher a informação e saber interpretar e saber aplicar, é o grande problema hoje, né? E aí é que vem a parte técnica. Se você perguntar assim: não, você precisa de 5 anos para fazer uma audiência? Se você pensar assim, você precisa de 5 anos para fazer uma audiência como advogado, como juiz, como defensor? Se você for numa audiência com todas as condições normais de temperatura e pressão, você não precisa disso, não. Terminando o ensino médio. Só que eu tenho pensado às vezes muito nisso. Muito não, porque

de vez em quando a pessoa... Mas eu tenho pensado. Eu parei para pensar isso um dia desses. O conhecimento técnico desponta no momento da crise, certo? Não na Crise, crise... na situação que a gente... no momento da crise, que é quando a audiência tem um problema, que é o conhecimento técnico o caminho para tirar esse problema da audiência. Aqui, é o juiz interromper a fala de um, controlar. Presidir e tal. Não sei o que, a parte de fazer antigamente em outros recursos, a parte de manifestar discordância, deixar em ata e tal, mas se você pensar assim... Não, se é só pra chegar ali colocar água, perguntar se ele fez isso... Não, qualquer pessoa pode fazer isso aqui... Mas é o momento de crise que o conhecimento técnico que afunila pra aquela linha Pra resolver, né? Então o assistido vai ter a pesquisa anterior, ele vai chegar aqui... Guarda compartilhada, é a clássica, né? Guarda compartilhada, pensando, mas aí você faz a filtragem... mas é por aqui, por isso, por isso Por isso, por isso. Mas é bom que ele tem acesso, é bom.

Pergunta 07: Quais os espaços físicos, recursos tecnológicos e infraestruturais (*software*, espaços virtuais, computadores etc.) podem contribuir para inserção de pessoas sem acesso à internet ou que não têm facilidade com tecnologia?

Resposta: Como se fosse uma sala que tivesse wi-fi livre? Mas eu não sei se o wi-fi é disponibilizado aí para os assistidos, mas eu acho que também não teria problema disso. Não para WhatsApp, essas coisas, para conversar, mas talvez para baixar um documento que tinha pedido... Fulano, manda aí uma foto da cópia de não sei o que... Eu acho que pra isso aí não teria tanto problema, não, mas eu acho que na unidade não tem isso não. Não sei se na próxima Unidade. Não sei se você sabe, a gente tá pra se mudar para a esquina ali. Pode ser que prédio novo, né? Para ver se desafoga um pouquinho aqui, né? E aí pode ser que melhore isso aí.

Pergunta 08: Como a Defensoria pode aprimorar a sua atuação para diminuir desigualdades no acesso à justiça por meio de novas tecnologias?

Resposta: Eu não sei. Não sei, pragmaticamente. Talvez uma medida mais factível para gente seja disponibilizar um wi-fi. No mundo ideal, a gente tá disponibilizando Wi-fi pra que seja alcançada, pra que ele apresente um documento, alguma coisa. Na prática pode ser que vá pra outros fins lá. E aí pode ser que o máximo que a gente possa fazer é isso. Se você pensasse, não. Educação em direitos no sentido mais amplo... Eu acho que é mais distante isso aí. Eu acho que a defensoria poderia, por exemplo, existem... Eu acho que existem algumas atividades... Eu tenho uma desconfiança de que, por exemplo, quando o assistido saísse aqui da defensoria e ele sabidamente fosse bater numa audiência do CEJUSC, por exemplo, de que houvesse uma instrução prévia para ele sobre o procedimento do CEJUSC. Uma coisa meio lúdica, simplificada. Eu penso que seria algo muito parecido com aquelas demonstrações que tem em alguns voos. Que aparece assim, sabe, coloridinho. Antigamente não. Eu acho que ainda tem no cinema aquela parte do cinema sobre segurança, aquelas bonequinhas e tal. Não, ninguém vai usar uma bonequinha. Pode usar até um avatarzinho, alguma coisa assim para gente que fosse uma preparação do coração. Que ele saísse talvez com um papelzinho que tivesse um QR Code, que abaixo do QR Code tivesse um link no YouTube, que é um canal geral, que eu acho que a defensoria deve ter o canal dela, e aí barra lá a participação do CEJUSC, certo? Ou se ele não consegue nem digitar aqui dali você vai pegar a sua câmera, vai passar aqui no QR Code e vai abrir o vídeo e ali já fosse aberto o coração do assistido. Bem, meio voo. Assim: Olá, tudo bom? Você vai ter a oportunidade de participar de uma audiência de conciliação, assim, assim, assado... Essa audiência e tal, tal, tal... Nem sempre é possível conseguirmos tudo. Mas fosse uma coisa lúdica, mas que preparasse o coração pra participar daquilo ali. Eu acho que facilitaria, sobretudo em situações, por exemplo, que nós não podemos participar das audiências porque tem um choque com a audiência de instrução. Nós somos obrigados a priorizar a audiência de instrução. E o assistido não fica largado lá. Geralmente, a gente peticiona, pelo menos eu peticiono, informo que não vou participar, e que... e solicito que seja concedida a ele a oportunidade de participar ou não da audiência sem assistência, sem a defensoria pública. A

maioria esmagadora... é um em não sei quantos que diz, não, eu só participo por conta da defensoria pública. A maioria participa até porque tem a figura institucional do Poder Judiciário, existe aquela confiança na liturgia, assim, a confiança cênica da situação. Mas, talvez se a gente tivesse um videozinho, sabe, um videozinho de voo, assim, sabe, de três minutos, dois minutos, mas bem claro, assim, que preparasse o espírito. E que o vídeo facilita porque a pessoa pode voltar. Que tivesse também a tradução em libras, né, que tivesse a descrição aí embaixo, mas que fosse facilitando assim para a pessoa chegar com o coração já sabendo o que é que pode acontecer ali, a disposição do que pode acontecer e por aí vai, assim. Eu acho que isso facilitaria. E eu acho que são medidas muito simples, muito simples.

Pergunta 09: Como a instituição tem buscado desenvolver a capacidade do assistido de utilizar as tecnologias para desenvolver a capacidade cívica?

Resposta: Bem, entre as funções institucionais da defensoria, se você for lá na lei 80, lei complementar 80, de 94, eu acho, eu acho que tá nas funções. Eu não me lembro se tem aquele negócio princípio, não sei o que, mas acho que tá nas funções. Que é a educação, que faz parte, assim, dessa atividade docente da defensoria pública. Tanto quanto possível, o máximo, né. Mas a defensoria pública também tem um outro problema. Talvez se ela esclarece demais, não é que ela não deve esclarecer, ela deve esclarecer o máximo de direitos. Mas, às vezes, uma atuação da defensoria, de promoção de uma informação, alguma coisa, pode retornar num volume de trabalho que ela não tem controle. Infelizmente, isso pode acontecer. Mas eu acho que, assim, talvez o caminho sejam parcerias com blogs, canais, Rede Globo, SBT. Mas a ANADEP já faz isso, sabe. Eu acho que no dia do defensor, já fez isso. Mas é uma coisa mais explicativa sobre a defensoria, no meio da defensoria e por aí vai. Acho, acho, só que essas coisas, quando você clareia, você deságua em muitos serviços para a defensoria pública, para o Poder Judiciário. Por exemplo, um problema que a gente tem muito na defensoria pública são pessoas que vendem veículos só na tradição, sem aquele registro no DATRAN. Isso depois tem um problema seríssimo de multa, pode ter problema criminal, só pode resolver. Mas, assim, se o veículo for utilizado para um furto, para um roubo, não sei o que. Daqui que você explique o que foi que aconteceu e por aí vai. Mas existe uma limitação. E eu sei que existe, eu nunca vi no OLX, não sei nem se é no OLX, mas já ouvi, assim, que existe anúncio, assim, moto pra sítio. Sabe o que é moto para sítio? Não sei se tem carro, mas moto para sítio é a moto que está toda com a documentação toda errada, certo? Que se a polícia rodoviária pegar, é recolhida e acabou. Só que essa moto, às vezes, já está no TC que comprou, em outro estado aqui do Ceará, muito perto, né? E a pessoa mora aqui e, às vezes, é uma senhora que comprou a moto para o filho e o filho vendeu a moto como se estivesse vendendo uma bicicleta. E a moto tome a roda muita e ninguém sabe montar essa moto. Então, por exemplo, mundo ideal sobre a participação da Defensoria Pública na educação. Uma campanha da Defensoria Pública, mas poderia também ser do DETRAN, quando for vender algum veículo, não deixe... E tivesse a explicação do porquê disso, 30 segundos talvez isso facilitasse muito, sabe? Pode desaguar um bocado de processo dentro do Poder Judiciário. E dentro da Defensoria Pública por tabela também, né? Mas é uma coisa que evitaria também muitos problemas para todas as pessoas, muitos problemas. Isso é uma medida simples, sabe? Medida simples. Mas a gente sabe assim, as pessoas muitas vezes não fazem pela comodidade. Acho que isso aí é um... por excesso de confiança. Confia demais o custo da transferência, sabe? E isso tudo influencia. Não sei qual seria o caminho para isso, eu acho. Mas assim, teria que criar talvez um caminho, eu acho, com medidas que fossem realmente efetivas, mas que tivesse uma solução dejudicializada, sabe? Não sei se tivesse um grande acordo aí com a Defensoria Pública e o DETRAN. Não, veja, as pessoas que chegarem aqui, a gente fecha aqui um acordo, a gente vai fazer uma campanha assim, um tempo de parceria e tal. Se a pessoa colocar por escrito, declarado, reconhecido em cartório que aquele veículo não é dele, a gente abaixa, deixa as multas em aberto, deixa o veículo para ser recolhido. Quem for pé com o veículo, se justifica. Mas essa pessoa que já está

livre, sabe? Porque aquilo ali vai gerar pelo menos uma declaração de que a pessoa está livre. Porque se ela disser, esse veículo não é meu, ela já está renunciando a propriedade do veículo. Se ela renuncia a propriedade do veículo, pode ser de qualquer outra pessoa. Só não é meu, certo? E a gente faz exploração. Será que se tivesse uma campanha maior de esclarecimento, isso aí resolveria talvez algumas coisas, sabe? Sim, entendeu. Então, uma última pergunta para fechar.

Pergunta 10: Como enxerga que as tecnologias podem contribuir para inclusão ou exclusão social?

Resposta: No geral, eu acho que facilitou o acesso à justiça, certo? A participação nas audiências. Entendendo o acesso à justiça, a participação nas audiências, certo? Que a gente sabe que não é isso. O acesso à justiça não é isso. É um detalhe aí dentro do acesso à justiça. O encontro das testemunhas para participar e tudo. Eu acho que, no geral, a informatização dos processos, a realização das audiências, por vídeo conferência, tudo isso, eu acho que trouxe mais ganho do que perda. Mas teve aquela perda que eu falei lá no começo da pergunta 1. Aquela perda do contato pessoal, mas a gente não consegue todas as coisas, certo? Então, a gente está conseguindo dar mais vazão ao processo, talvez consiga dar mais resultado em números, porque a gente sabe que o processo não é número, mas é também. Sim. Não é só isso, mas é também. Não pode pensar assim, não pode ser... Não é poesia também, né? Eu acho que ganhou mais do que perdeu. Mas eu acho que tem que ter meios muito claros, talvez, para a população em geral, de que esse aqui, vamos dizer, hoje, as audiências virtuais são 100% das minhas audiências. Ou está 99,9 para deixar uma margem de... Porque eu já fiz audiência presencial, certo? Aqui, em Mossoró. Mas quase 100% das audiências, mas que ficasse muito claro o acesso do assistido ao caminho físico tradicional também, sabe? Então, o camarada não ser... Bater na porta do fórum, ter quem atenda, bater na defensoria, ter quem atenda, possibilidade de falar, resolver aquele negócio, sem aquele negócio sem direito. Só virtual. Não, manda por e-mail. Não, manda pelo WhatsApp. Não, não. Preferencialmente por aqui, porque é mais fácil, porque a gente tem controle e tal. Mas que seja tão fácil para ele o meio físico antigo, quanto é o meio digital para a nova geração, entendeu? Porque excluir, para um senhor, excluir, para um senhor ou para uma senhora de seus... Eu vou chutar de 50 anos para cima, já é excludente. 50 não, mas de uns 55, 60 anos para cima, já é excludente. E aí ela precisa do auxílio de um neto, ela precisa do auxílio de uma filha e tal, não sei o quê. Mas que ela estivesse aqui, que estivesse, sei lá, noite, mas a senhora estivesse muito clara. A senhora pode ligar para o telefone. Eu sei que tem essas informações, mas que fosse um negócio quase destacado. Que deve ser destacado também, não me lembro. Mas que fosse facilitado. Tudo fosse facilitado para ele também ter o acesso ao meio tradicional, ao meio físico, sabe? Mas, no geral, a gente ganhou. Na verdade, ganhou.

Pergunta 11: Caso tenha alguma informação/link/relatório/projeto/notícia que julgue relevante, favor encaminhar.

Resposta: Se eu não lembrar depois, eu posso até lhe falar. Claro. Eu acho que a defensoria pública, dentro do possível, ela se esforça para acompanhar um bocadinho de coisa, sabe? Tem esse sistema de atuação SOLAR, que é criado por outra defensoria pública, que faz parceria com as defensorias públicas. Isso facilita muito. O próprio PJP facilita muito, o defensor, a equipe, pode ter acesso às aulas de qualquer canto, né? Eu acho que tudo isso facilita muito. O que a gente tem que ter a sensibilidade é que, nesse desenvolvimento... Assim, é ter sensibilidade humana. Eu acho que a maior preocupação é essa. É que nesse caminho do desenvolvimento, algumas pessoas não vão acompanhar isso aí. E tem que deixar aquela porta assim, que pode não ser a maior porta. A maior porta vai ser a digital. Sim, porque agora não tem volta essa aí. Mas que tenha uma porta aberta também. Nem que seja uma portazinha comum, dessas de 2,10m por 90cm, sabe? Mas que o assistente possa bater na porta, entrar, entender. Nada assim, sem muita complicação, sabe? Que não tenha... Existem situações hoje,

no atendimento da defensoria pública, que isso não acontece. Certo? Não acontece. Porque a gente tem unidades físicas da instituição. Mas, porém, grande parte dos bancos hoje, grande parte não. Alguns números, mas bancos relevantes hoje no país, são bancos digitais. O cidadão comum não tem uma agência de esquina para ir lá resolver a coisa. Ele precisa resolver aquilo digitalmente. E aí tem reconhecimento facial, o SAC e por aí vai. Defensoria pública não pode nunca chegar a isso aí. Nunca. Eu acho que em 2024, acho que em 2050, ela tem que... Pode ter, só se a gente tiver um nível de realidade virtual absurdo, mas ela tem que ter um cantinho físico para o assistente chegar. Talvez o caminho, sei lá, daqui a 20 anos, haver uma só unidade para vários órgãos do sistema de justiça. Já tem alguns pontos, esqueci agora. Ponto de inclusão digital. Talvez o caminho seja esse. Mas tem um canto lá do assistido ser atendido, do cidadão comum ser atendido. Porque não é todo mundo que vai acompanhar isso aí. A gente só tem que ter essa sensibilidade. O que parece óbvio para uma geração, não é para outra. E aí é respeitar isso aí. Talvez em 80 anos seja, mas a gente precisa passar esse tempo todinho para limpar. Para limpar, assim, para... Não ficou ninguém? Ficou ninguém. Todos aqui, todos aqui. Todos com bola, todos com bola. Pode participar, pode partir para outra coisa, sabe? Mas isso aí tem 50 anos ou mais para chegar nisso aí. É, tem muito tempo. É, tem muito tempo isso aí.

APÊNDICE M – UNITARIZAÇÃO

Unidades empíricas		
Código	Trecho literal	Título
P1Q3.1	“Tecnologia é importante, porque lhe dá celeridade ao processo”	Tecnologia auxilia na celeridade e eficiência processual (UE1)
P5Q3.17	“acho que a tecnologia trouxe vários pontos positivos em relação a isso, PJe e os processos virtuais”	
P5Q3.20	“acelerar as demandas e você ter que fazer as coisas mais rápido e ser bom para os assistidos que querem solucionar logo seus processos”	
P7Q3.17	“Hoje não, já está tudo lá nas mãos deles. Então, a gente pode usar a mídia, a tecnologia de mostrar vídeo”	
P8Q3.53	“E os processos, nunca parei para fazer a pesquisa, mas, sem dúvidas, os processos... o tempo do processo demora bem menos”	
P9Q3.29	“Assim, ampliou a facilidade de acesso a essa colheita de prova, mas eu acho que teve essa perda qualitativa da empatia, mas não é assim o último conteúdo”	
P1Q3.8	“isso tudo facilita, né? Praticamente, no órgão que você tem uma demanda de trabalho, né? Como a nossa, né? Então, e um volume de intimações no processo, então, isso realmente é uma vantagem do nosso trabalho”	Tecnologia como facilitadora em processos internos (UE2)
P2Q3.4	“Ele é maravilhoso, facilitou por quê? Porque agora todos os documentos estão digitalizados, é uma forma de nos resguardar. Então, às vezes a gente fica com dificuldade de saber o que é que o assistente tinha dito, né? E às vezes eles costumam mudar muito”.	
P8Q3.2	“Mas eu vi, desde a pandemia, que começou esse processo da virtualização, que eu vejo uma resposta positiva. Aqui, na defensoria, no processo virtual, nós conseguimos dar mais agilidade ao atendimento”	
P1Q5.1	“A Defensoria Pública, ela não pode, né? Se voltar totalmente para o meio digital, no sentido de você, no meu ver, né? Se afastar do atendimento presencial”	Relevância de manter serviços presenciais (UE3)
P2Q6.3	“Posso agendar pelo site, mas também eu posso agendar presencial”	
P8Q5.25	“Então, o presencial ainda prevalece. Não o presencial, mas o antes, que eu posso conversar com o telefone e ter o mesmo efeito. Mas desde que eles atendam ao chamado. Muitos são revés, não vão, então não iria conseguir de nenhuma forma”	
P8Q11.3	“Porque os meios tradicionais continuam ativos. Se não deu certo o meio da informatização, vai o meio tradicional”	
P9Q11.9	“A maior porta vai ser a digital. Sim, porque agora não tem volta essa aí. Mas que tenha uma porta aberta também. Nem que seja uma portazinha comum, dessas de 2,10m por 90cm, sabe? Mas que o assistente possa bater na porta, entrar, entender.”	
P1Q6.2	“O problema do uso da tecnologia é a falta mesmo de conhecimento de utilizar, né? Mas no momento que você tem conhecimento e tem acesso a ela, ela vai sempre facilitar”	Falta de conhecimento como obstáculo (UE4)
P8Q5.6	“A dificuldade de manusear. Porque quando você... Ah, mas eles sabem entrar no Youtube, eles sabem entrar em outra coisa. Usam a <i>internet</i> tão bem, não sabem usar o sistema? Não, porque não é uma coisa que faz parte da rotina deles”	
P1Q7.5	“se a pessoa não tem celular, ou não tem acesso a essa tecnologia, ela tem a possibilidade de assistir a essas, de participar da audiência presencialmente, entendeu? Só ir ao fórum, vai lá, está disponível. Então, nesse aspecto, até que nós não temos, não temos essa estrutura e realmente não precisa, não se faz necessário, né?”	Dificuldades infraestruturais da Defensoria Pública (UE5)
P2Q8.1	“Eu acho que, aqui, por exemplo, estruturando um núcleo”	

P3Q7.1	“Por isso que, assim, quando o assistido não pode participar online, a gente pede para eles disponibilizarem uma sala no fórum e eles vão para lá. Mas por falta de estrutura mesmo, que a gente não tem”	Necessidade de servidores (UE6)
P8Q5.1	“Primeiramente, por parte da defensoria, nós precisaríamos de mais equipamentos, mais pessoal”	
P8Q7.7	“E os equipamentos, precisaria tanto de pessoa, equipamento, como o espaço físico”	
P2Q8.2	“criando até servidores, para poder auxiliar”	
P5Q7.8	“porque a gente não tem como dar esse suporte realmente, não tem servidor suficiente para isso, não tem residente suficiente para isso, porque cada um está voltado aos processos e o defensor está para lá e para cá, tentando fazer processos, tentando fazer audiências”	
P5Q8.1	“seria que a Defensoria tivesse um servidor, de TI principalmente, um computador só para isso”	
P6Q5.2	“Às vezes a gente não tem tempo nem pessoal suficiente para isso. A gente atende uma demanda muito alta, muito alta mesmo”	
P8Q7.4	“a gente precisaria de pessoal exclusivo para essa função, que não temos, os atendimentos já são bem sacrificados por falta pessoal”	
P9Q5.16	“Nós não temos capital humano para enfrentar isso aí. Seria muito bom que a gente pudesse fazer o máximo de atendimento virtual para que eles não viessem, para evitar esse trabalho deles”	Percepção sobre o papel institucional (UE7)
P1Q9.4	“Então, assim, na minha opinião, eu não vejo também isso como uma atuação institucional, sabe? Estimular para o assistido a usar as suas ferramentas de tecnologia para reivindicar direitos”	
P1Q9.13	“Então, eu não vejo como uma missão institucional essa questão da educação. A educação ela consegue em outros setores, entendeu?”	
P2Q5.10	“Aí qual é o nosso trabalho? Tentar facilitar o máximo possível”	
P2Q6.4	“Então, assim, não tem lógica, a defensoria, né? Como uma porta de... uma porta de entrada, né? A gente limitar o acesso apenas a meios tecnológicos”	
P5Q9.2	“a educação em direitos é uma obrigação da defensoria”	
P5Q9.5	“dar esse suporte para que eles aprendam a utilizar isso. Eu não acho que isso seria a obrigação da defensoria, entendeu? Ministrando cursos para que os assistidos aprendam a usar a tecnologia. Eu entendo que não é a obrigação da defensoria”	
P6Q8.16	“Ensinar as pessoas a buscarem os direitos e mostrar os caminhos.”	
P7Q8.1	“a gente poderia facilitar o acesso dela na tecnologia, ainda que de forma, né, bem restrita aos núcleos”	
P9Q8.26	“A maioria esmagadora... é um em não sei quantos que diz, não, eu só participo por conta da defensoria pública”	
P9Q9.3	“Que é a educação, que faz parte, assim, dessa atividade docente da defensoria pública.”	
P1Q11.2	“Mas, assim, eu acho que, do meu ponto de vista com relação à digitalização, eu acho importantíssimo, entendeu? É muito, né? Digitalização, que será uma coisa que você não vê, exceto ali nessa reunião que nós estamos acabando, que praticamente acabou, mas ainda tem dificuldade, né? De todos, assim, da própria estrutura se adaptar a uma realidade, assim, informatizada”	Percepção sobre a emergência da virtualização (UE8)
P7Q6.40	“a tecnologia vai surgindo e pra facilitar a vida das pessoas a gente tem que usar isso à nosso favor, mas sem, claro, esquecer as pessoas que não têm acesso e não conseguem”	
P8Q10.1	“Eu acho que também só tem trazido benefícios”	
P2Q3.1	“mas assim, como a gente lida com uma demanda muito grande, muitas vezes eu acho que é porque eu tenho uma dificuldade de tecnologia”	Dificuldades pessoais com tecnologia (UE9)
P7Q3.1	“Eu mesma sou uma pessoa que tem um pouco de dificuldade com questões tecnológicas, de acompanhar as inovações”	

P2Q3.12	“Eu acho que tinha que ter, assim, mais cursos, né? Mais cursos voltados para a parte tecnológica, poder capacitar tanto o servidor, tanto da pessoa, estou falando da minha parte específica, né?”	Necessidade de mais capacitação (UE10)
P5Q9.14	“porque nem para os servidores e nem para o defensor a gente tem esses cursos a gente vai ter que ficar aprendendo na marra”	
P7Q4.1	“eu sei que tem só em relação ao SOLAR, de dar treinamento para aprender a usar esse SOLAR que é o nosso sistema. Mas eu acho que em relação a outras tecnologias, eu acredito que não”	
P2Q4.1	“a gente faz um curso, não sei quantos cursos de capacitação para o solar, né? E a defensoria sempre faz. Quando eles instalam um novo sistema, eles fazem vídeos, eles fazem editoriais”	Promoção de formação para uso de sistemas internos (UE11)
P3Q4.7	“A gente teve treinamento inicialmente, quando ele foi implantado. Tivemos vários treinamentos. E, assim, agora, vez por outra, quando tem uma inovação, eles criam alguma ferramenta nova, eles também fazem cursos para os alunos aprenderem a utilizar”	
P2Q5.1	“nossos assistidos têm uma capacidade econômica, né? E um acesso mais difícil, por exemplo, para eles é muito difícil”	Percepção sobre o perfil do assistido (UE12)
P5Q6.2	“assistidos da defensoria, os hipossuficientes, que tinham dificuldade financeira de chegar até o fórum. Dificuldade logística também”	
P6Q5.9	“a gente atende também uma população muito carente, uma população insuficiente”	
P7Q5.2	“a gente tem muito assistido que não sabe ler nem escrever. E aí como que a gente vai, e vive em situação de extrema pobreza, então como que ele vai ter acesso a um celular, com <i>internet</i> , com tudo para eventualmente adentrar nesse mundo”	
P9Q3.57	“Os grandes centros, onde isso é debatido, só que não é no grande centro que o problema da informática, do acesso à <i>internet</i> por aí vai. E é nesse ponto, por exemplo, do assistido da defensoria que tem suas limitações. Até porque vem para a defensoria pública tem a sua limitação econômica”	
P2Q5.7	“É justamente a falta de recurso, né? A gente lida com uma população que tem, inclusive, um limite de renda, né? E a gente sabe que hoje em dia isso é uma barreira, né? É uma barreira que impede, dificulta que eles se capacitem para poder se utilizar”	Barreiras para acesso à internet (UE13)
P7Q6.1	“embora tenha o público que não consegue usar, tem muita gente que é pessoa em situação de rua, enfim, tem vários, né, tem muitos assistidos aqui que, ah, não tem o celular e tal, enfim, então tem muitos que eu vejo que não, que não teve mudança”	
P2Q5.20	“Porque, às vezes, eu acho que o sistema que a gente usa aqui é muito, como é que posso falar, até difícil, para eles manusearem e tudo mais”	
P2Q6.1	“Acho que muitas vezes, aqui, na defensoria, eu acho que às vezes dificulta, sabe? Por exemplo, o agendamento pelo site. Muitas vezes eles não conseguem, né?”	Dificuldade do sistema oferecido pelo órgão aos assistidos (UE14)
P4Q6.1	“porque nós temos também um sistema de agendamento online, através do site da defensoria, então aqueles assistidos que têm um pouco mais de conhecimento e de acesso conseguem agilizar o seu agendamento”	
P7Q5.8	“Aí o obstáculo é justamente, às vezes não sabe ler e escrever, e a gente não atenta para alguns, aí manda mensagem escrita, aí às vezes não responde, a gente liga... “porque eu não sei ler nem escrever”	
P2Q5.23	“A gente se capacitar para poder conseguir acolher e ver a melhor forma deles, né?”	
P2Q6.10	“Eu evito que uma pessoa se desloque, ou então que a pessoa pratique um ato, por exemplo, audiência”	Necessidade de capacitação para acolhimento (UE15)

P2Q9.1	“Eu oriento o atendimento a sempre dizer, olha, audiência online, mas você tem a capacidade, você pode fazer, tem a possibilidade de fazer presencial”	Práticas institucionais para inclusão do assistido (UE16)
P3Q9.2	“Às vezes já aconteceu casos de a gente ter um assistido que não tinha como se deslocar. A gente pedia o motorista para ir lá, para informar de alguma coisa. A gente não conseguia acesso. Muitas vezes a gente pede ao motorista para ir lá, solicitar para que a pessoa compareça aqui”	
P4Q9.2	“por exemplo, meu pai tem nome, os projetos da defensoria, tem a defensoria itinerante que vem o nosso carro, a gente faz atividades nas praças, ou dependendo do local que for”	
P5Q10.13	“eu adquiri esse hábito de ir para o meu residente estagiário ir atrás do assistido, para saber se ele tem testemunha para apresentar”	
P6Q11.3	“Fez esse projeto, que era para ensinar como entender, mais ou menos, né? Ficou pequenininho, porque a gente acabou imprimindo de última hora. E... Mas aí acabou que deu certo. Aí tem as informações, basicamente do atestado de pena... As principais dúvidas, tanto dos apenados, quanto das famílias. A gente fez isso para uma forma de orientar, entendeu?”	
P7Q7.8	“chamo e ele vem pra cá e assiste daqui comigo, mas é usando o mesmo computador, assim, ele não tá aprendendo nada, ele tá só se sentando, se eu fiquei quietinho, e aí sou eu que já faço tudo e, né, promovo, mas ele não tá efetivamente aprendendo”	
P8Q8.2	“a gente está sempre fazendo, que é a procura pelo contato, não deixando perder um prazo, não deixando perder um benefício”	
P2Q6.12	“Muitas vezes eles não faltavam, porque não tinha como vir, e a tecnologia facilitou”	Tecnologia contribuem para redução de custos aos assistidos (UE17)
P3Q3.13	“Porque muitas vezes a pessoa está no trabalho, aí ele vai se afastar um pouquinho para participar de uma audiência, de casa mesmo. E isso, para eles, é uma economia, um transporte para se deslocar para o fórum, que é longe da maioria das pessoas, a localização do fórum”	
P5Q7.22	“agora eles não gastam mais com autenticação de documentos, com xerox, tudo é escaneado aqui pela Defensoria. Então, teve muitas vantagens para os assistidos”	
P6Q3.32	“Facilita muito para o assistido evitar esse deslocamento contínuo.”	
P2Q7.2	“É uma promessa de a gente mudar com um núcleo maior e facilitar esse acesso, né? E ver se a gente consegue fornecer salas, alguma coisa, mas eu acho que não é algo muito visionado”	Percepção sobre a postura da instituição (UE18)
P6Q4.1	“eles estão se dedicando muito na expansão do SOLAR, na expansão e especialização”	
P7Q4.7	“a gente ainda está bem atrás em relação a isso”	
P8Q4.1	“eu atribuo assim, que foi muito rápido, que a defensoria do Rio Grande do Norte se adaptou”	
P8Q4.3	“logo que começou o PJe, ele já muito antenado, eu acho uma grande vantagem, um olhar muito... Eles tiveram essa perspectiva muito positiva”	
P9Q4.6	“Eu acho que existe essa preocupação, sim. De que o agente público, para usar a expressão geral, tenha a devida atualização nisso aí.”	
P9Q5.20	“Eu acho que na gestão também tem essa sensibilidade, mas não tem como. Não acredito... vamos dizer que não tem como. Não acredito que há a viabilidade para a implantação disso hoje, mas seria, eu acho que seria o mundo ideal”.	
P9Q11.1	“Eu acho que a defensoria pública, dentro do possível, ela se esforça para acompanhar um bocadinho de coisa, sabe?”	

P2Q10.3	“A tecnologia possibilita que a gente seja justamente o instrumento de entrada, né? Então, assim, pega um assistido que mora num sítio, que mora num canto isolado.”	Tecnologia como possibilidade de expandir a atuação institucional (UE19)
P2Q10.8	“eu acho que a tecnologia possibilita que essas pessoas que não tinham nada, pelo menos vejam uma porta de entrada, uma luz no fim do túnel para poder ter o mínimo de direito resguardado”	Tecnologia contribui para alcançar pessoas mais distantes (UE20)
P2Q11.2	“Lógico, só a gente que tem que se adaptar. Não sou eu que tenho que me adaptar, né?”	Necessidade de adaptação pessoal (UE21)
P3Q3.1	“melhorou consideravelmente. Porque antes a gente tinha audiências presenciais. A gente perdia muito tempo a manhã toda no fórum, aguardando entre uma audiência e outras coisas que hoje em dia”	Melhorias na rotina de trabalho (UE22)
P5Q3.5	“facilitou o nosso trabalho porque hoje a gente pode trabalhar de onde estiver”	
P9Q3.15	“talvez a gente tenha ganhado em volume de trabalho, em facilitação de encontrar as testemunhas. As testemunhas são citadas por WhatsApp, que hoje tem autorização para isso”	
P3Q3.10	“até para as pessoas que têm dificuldade, não prejudicou. Porque a gente tem a possibilidade, por exemplo, de uma audiência presencial, de participar de forma presencial, para quem não consegue ter acesso, eu acho tecnológico isso”	Manter alternativas minora os efeitos da exclusão digital (UE23)
P3Q6.4	“Mas quem não tem acesso para agendar o atendimento online, pode vir aqui que é feito o agendamento aqui”	
P8Q6.18	“Então não tem essas desvantagens. Se, por exemplo, o ato não fosse realizado, só tem o meio digital. Aí, quem não tiver... paciência, prejuízo. Não, não é assim. Vai ter que tentar”	
P3Q5.1	“Para os assistidos, acho que o principal obstáculo é para aquelas pessoas mais idosas, mais idosas que não têm, pessoas que não tiveram acesso à educação, que não têm habilidade”	Relação idade e dificuldades com tecnologia (UE24)
P9Q3.60	“É batata se o assistido for um pouco mais idoso ele pode ter acesso ao WhatsApp e tudo mais, mas as audiências do CEJUSC são frustradas, porque ele não conseguiu entrar no link. E aí o CEJUSC, que foi o sistema contratado pelo Tribunal, dentro do interesse do Tribunal, dentro do interesse geral. Tem que baixar, às vezes, um aplicativo para fazer aquela audiência. Então isso aí já é um... São outros 500...”	
P9Q10.20	“Porque excluir, para um senhor, excluir, para um senhor ou para uma senhora de seus... Eu vou chutar de 50 anos para cima, já é excludente”	
P3Q5.4	“Por mais humilde que a pessoa seja, mas sempre tem o celular, consegue o wi-fi de algum lugar.”	
P5Q6.17	“para aqueles que não têm tecnologia, que não têm acesso financeiro a isso, ainda continua, mas é um número muito pouco”	Percepção sobre expansão no acesso à internet (UE25)
P7Q6.43	“Quando a gente começou a usar a <i>internet</i> , eu me lembro, era nova, mas já devia ter... era aquela <i>internet</i> , né? Dizia está tudo muito difícil, as pessoas que tinham acesso à <i>internet</i> eram um grupo restrito. Hoje em dia, eu acho que já está bem mais acessível e temos um positivo mesmo.”	
P8Q6.15	“Primeiro porque poucos, assim, vamos dizer, não têm. Nem que seja o mais fraco, mas é só mesmo algo mais vulnerável dos vulneráveis”	
P3Q5.7	“E para as pessoas, assim, e tem, existem algumas pessoas que são tão vulneráveis que mesmo sendo mais jovens, mas não têm uma <i>internet</i> de qualidade para participar de uma audiência”	Relação vulnerabilidade social e conectividade (UE26)
P8Q5.2	“E do assistido, o que a gente vê de desafio, que já foi bem maior, é mesmo a questão da vulnerabilidade material, de não dispor de uma <i>internet</i> boa para uma audiência. Muitas vezes, a gente	

	começa a audiência e o sinal cai e eles não conseguem ligar um simples áudio. Essa parte é a mais cognitiva, eu diria”	
P3Q5.10	“Eles recebem muitas vezes a informação por WhatsApp”	Comunicação da instituição com os assistidos (UE27)
P8Q3.95	“Liga: chegou no processo, essa informação... Às vezes, eles nem são encontrados no endereço e a gente é que faz essa busca. Esgota de todas as maneiras, por meu telefone ou quando não, o nosso motorista vai até o endereço para que ele não perca esses benefícios. Então, quem mora fora já pode, por meio do WhatsApp, mandar uma documentação. Tem testemunhas a indicar”	
P8Q6.5	“usar o aplicativo WhatsApp e facilitar essa comunicação. Então, facilitou bastante. Tudo o que a gente precisa vai para o WhatsApp. E quem está distante consegue nos enviar documentos, consegue manter o contato via WhatsApp”	
P3Q8.1	“a gente tenta se adaptar à realidade de cada um”	Importância da sensibilidade para reconhecer diferenças (UE28)
P8Q5.12	“para gente que está em uma instituição e que é livre, se a gente não sai da nossa bolha, a gente não vai verificar que eles têm esse problema”	
P9Q3.69	“eu sinto, que o juiz tem sensibilidade nisso. Quando eles verificam, tem um relato que a parte autora está lá, mas a parte ré não entrou”	
P9Q11.22	“Mas tem um canto lá do assistido ser atendido, do cidadão comum ser atendido. Porque não é todo mundo que vai acompanhar isso aí”	
P4Q3.2	“O nosso sistema interno, que é o sistema solar, onde hoje está integrado com o sistema do tribunal, com o PJe, então isso facilita muito também, no sentido de você já ter todas as informações, o seu acesso”	Relevância de integração de sistemas de diferentes órgãos (UE29)
P6Q3.19	“com essa vinculação do PJE com o SOLAR, também facilita muito o nosso trabalho, porque a gente consegue peticionar”	
P7Q3.21	“E a cada dia estão melhorando o SOLAR, usando para integrar com PJE. Então, você conseguiria já, direto do SOLAR, dar entrada em petições no PJE. Já o SEEU, por exemplo, ainda não tem essa vinculação com o SOLAR. Então, faz um SEEU para ter que registrar tudo”	
P4Q3.5	“Tem modelos, já salvos que nós podemos compartilhar com todos os defensores do Estado”	
P4Q3.10	“Muitas vezes não conseguiam se comunicar bem, não tinha como ter uma conciliação”	Compartilhamento de trabalho dentro da instituição (UE30)
P4Q3.14	“Então, as pessoas realmente participam mais, têm mais acesso, o processo fica menos demorado”	Facilidade na prática de atos judiciais (UE31)
P9Q10.1	“eu acho que facilitou o acesso à justiça, certo? A participação nas audiências. Entendendo o acesso à justiça, a participação nas audiências, certo?”	
P4Q4.3	“Alguns de nossos defensores foram para lá estudar e trouxeram, a gente conseguiu trazer ele, em parceria com eles”	Processo judicial mais participativo (UE32)
P6Q9.18	“A gente tenta fazer o vínculo também dos futuros egressos do sistema com o escritório social, que também faz um trabalho importante com esses egressos do sistema, tentando encaminhar pro mercado de trabalho, pra alguma atividade de estudo, enfim”	
P8Q7.13	“Então, é uma coisa que a defensoria não disponibiliza, mas que o prejuízo... não calculamos como uma dificuldade do acesso à justiça. Porque o fórum, que foi quem criou o sistema, prontamente já disponibiliza”	
P9Q9.8	“talvez o caminho sejam parcerias com blogs, canais, Rede Globo, SBT. Mas a ANADEP já faz isso, sabe. Eu acho que no dia do defensor, já fez isso. Mas é uma coisa mais explicativa sobre a defensoria, no meio da defensoria e por aí vai”	

P4Q5.1	“pelo próprio perfil dos nossos assistidos, que algumas pessoas têm muita vulnerabilidade social mesmo, não só a insuficiência econômica e financeira, derivado disso, não tem muitos conhecimentos, não tem acesso”	Relação entre vulnerabilidade social e falta de acesso à internet (UE34)
P8Q8.1	“Eu vejo que o problema do acesso é mais uma questão de vulnerabilidade”	
P8Q8.15	“Então eu acredito que o problema mais é um problema da vulnerabilidade social mesmo. Eu acredito que é mesmo algum programa extra assim, de ter uma casa, que envolve falta de comida, falta de saúde e hoje falta de tecnologia”	
P4Q5.7	“por causa do pouco conhecimento dos assistidos devido ao perfil dos nossos assistidos dentro da defensoria, considero como um obstáculo isso”	Tecnologia como obstáculo em razão da vulnerabilidade social (UE35)
P4Q7.2	“Eles não deixam de ser atendidos ou não deixam de ter os seus direitos observados por não terem acesso ou não conseguirem mexer na tecnologia”	Atendimento deve ser inclusivo (UE36)
P4Q9.7	“que a gente sai da defensoria e vai até um local para ficar mais próximo, para fazer naquele momento o atendimento já especificamente deles, então são vários projetos”	Proximidade com a população atendida (UE37)
P4Q10.2	“a questão da exclusão é justamente das pessoas que não têm mais acesso, eles podem ficar excluídos, já que não têm tanto acesso”	Problema da exclusão tecnológica (UE38)
P9Q3.52	“Em compensação, tem outro lado. Foi também por conta dessas audiências que nós descobrimos o grande abismo que havia... eu acho que existe uma expressão para isso... não sei se o direito ao acesso à tecnologia, à informática. Quando a pandemia bateu na porta é que nós descobrimos que existiam centenas de milhares de pessoas, milhões de pessoas que não tinham acesso à internet de qualidade”	
P4Q10.8	“A exclusão, naquele caso, é muito insuficiente em todos os sentidos, social, de educação, financeiro, e que, às vezes, não tem conhecimento que pode vir aqui na defensoria”	
P4Q10.9	“às vezes, não tem conhecimento nem da existência da defensoria, que existem realmente pessoas que ainda não conhecem, infelizmente”	Desconhecimento como obstáculo de acesso à Defensoria (UE40)
P5Q3.11	“Então, isso gerou mais produtividade e o trabalho ficou mais acelerado”	Aumento da produtividade e organização (UE41)
P6Q3.10	“gente consegue numerar, em termos de números de dados, em termos de números dos nossos atendimentos, dos nossos processos, dos nossos atos, petições, tudo.	
P8Q4.35	“é bom para ver qual a defensoria está mais sobrecarregada, onde precisa equilibrar, mudar as atribuições da forma que acontece no Tribunal. Eu sei que o Tribunal tem vários sistemas. E lá no tribunal, o que é que eles estão constantemente fazendo? Exclui uma vara aqui, cria outra vara ali. Então, o SOLAR permite também a defensoria fazer isso. Embora não tenha conhecimento dessa aplicação efetiva ainda”	
P5Q4.11	“hoje é um presente para a Defensoria, porque todo mundo gosta muito. Quem começa a trabalhar com o Solar não quer deixar mais, porque é um sistema muito bom, onde tudo a gente faz por esse sistema”	Aceitação e benefícios com implementação do sistema interno (UE42)
P6Q3.6	“implementação do SOLAR, que é o sistema que agrega todas as informações de todos os assistidos e processos da defensoria pública. Então, a gente presta um serviço de muito melhor qualidade”	
P5Q4.19	“Mas a distribuição dos processos PJe dentro do sistema em Mossoró ainda não chegou. Está começando nas comarcas menores, depois vem para Mossoró, depois vai para Natal, onde	Expectativa de expansão no sistema interno (UE43)

	tem mais defensoria, tem mais dificuldade para implantar como deve ser”	
P5Q5.1	“A defensoria eu acho que sempre tem a possibilidade de dar um suporte para os assistidos”	Suporte para prática de atos judiciais (UE44)
P5Q5.12	“tem a ausência desse suporte para as audiências. Porque a gente não tem condição ainda, não tem sala para isso”	Limitações nos serviços prestados (UE45)
P8Q9.8	“Então quando eu digo que eles têm acesso e que não tem prejuízo, de cá para lá, de lá deles pra cá, a gente ainda não tem como fornecer isso. Primeiro eles vão ter que vir aqui e de uma forma ou outra, vamos nos manter...”	
P9Q5.2	“Mas a defensoria tem suas limitações orçamentárias, de pessoal e tudo mais”	
P9Q5.8	“Nós sentimos claramente que existe uma vontade dos assistidos de fazerem atendimentos que já não são mais o que a gente está buscando. Então Friamente, friamente, eu acho que o telefone funcional é para nós irmos atrás dos assistidos para buscar outras informações, mas acaba vindo a maré do outro lado”	
P5Q5.16	“a gente entende que não seria uma obrigação absoluta da defensoria. Esse suporte, na verdade, já é dado pelo judiciário. Porque a audiência é do judiciário”	Percepção sobre responsabilidade da instituição (UE46)
P5Q7.7	“Agora, o suporte junto ao Judiciário, a gente ainda deixa a cargo do Judiciário”	
P5Q8.13	“esse suporte já é suprido pelo Judiciário, eles dão esse suporte muito bem, só não entra na audiência virtual se não tiver um celular, e mesmo assim, o Judiciário diz, vem aqui para o fórum”	
P8Q8.19	“Mas eu não atribuo assim como, vamos dizer, culpa, ou do judiciário, ou do MP, ou da defensoria. Não atribuo como culpa dos órgãos porque cada um está fazendo a sua parte para cumprir processo penal”	
P5Q6.14	“O negativo é só a questão daqueles que não têm acesso às tecnologias, não têm celular etc., ter que continuar ainda indo até o fórum e gastando financeiramente, se deslocando, saindo do trabalho para comparecer aos atos judiciais”	Consequências do não acesso à internet (UE47)
P5Q10.1	“As tecnologias eu acho que contribuíram muito em relação aos assistidos para a inclusão social. Porque a educação em direitos, o acesso ao judiciário, o acesso à justiça no tripé, judiciário, com outro defensoria, a tecnologia fez com que essas pessoas tivessem mais acesso e mais inclusão”	Acesso aos órgãos de justiça e inclusão social (UE48)
P5Q10.18	“o acesso à tecnologia, é muito importante porque quando você tem um celular, quando você tem um Instagram, quando você tem uma rede social, quando você tem as matérias de jornal, tudo ali naquele celular, que antes o jornal era comprado em papel”	Tecnologia facilita o acesso à informação (UE49)
P7Q10.17	“vai aumentar assim, aumentou o acesso das pessoas à informação e a outros tipos de tecnologia e realmente tem agregado isso de forma positiva”	
P9Q6.6	“Informação paralela, mas o normal é que seja uma pesquisa do Google. Agora com a inteligência artificial, que entrega mastigado... Eu acho que isso, no geral, é o acesso à informação”	
P9Q6.37	“Então o assistido vai ter a pesquisa anterior, ele vai chegar aqui... Guarda compartilhada, é a clássica, né? Guarda compartilhada, pensando, mas aí você faz a filtragem..., mas é por aqui, por isso, por isso Por isso, por isso. Mas é bom que ele tem acesso, é bom.”	
P5Q10.25	“Então, se você tiver, para quem é alfabetizado, fica mais fácil. Para quem não é, tem uma dificuldade”	Relação alfabetização e uso de tecnologias (UE50)
P5Q10.32	“você consegue reivindicar para que isso não aconteça e você consegue policiar, por meio da tecnologia, todos os órgãos”	Tecnologias facilitam a fiscalização popular das instituições (UE51)
P5Q10.38	“pessoas não sabiam o que eram os seus direitos, não sabiam que tinham direito a isso. Pessoas eram agredidas e não sabiam que	Conhecimento de direitos (UE52)

	tinham direito a ir buscar justiça por essa agressão. Achavam que era normal mesmo. Então, a tecnologia trouxe muito isso”	
P5Q11.5	“eu acho que os políticos têm que saber disso, de que a tecnologia vai trazer desemprego, mas que seja dada oportunidade para essas pessoas se adequarem a isso, certo, de outra forma”	Papel do Estado (UE53)
P7Q10.6	“E tem que ter, claro, governantes que estejam alinhados com essa expansão de conhecimento e é que vem também outro obstáculo, né, que nossos governantes têm que estar também alinhados com a propagação de conhecimento”	
P6Q5.7	“Mas eu acho que é tudo muito incipiente, eu não vejo nada de muito inovador, mas pelo menos a gente já está caminhando nessa virtualização de tudo”	Percepção sobre as respostas institucionais à virtualização (UE54)
P6Q9.9	“Em termos de acessibilidade, agora virtual, assim, de tecnologias, eu acho que só a implementação de novos sistemas”	Necessidade de implementação de novos sistemas (UE55)
P6Q8.1	“Eu acho que com a educação em direitos. É basicamente isso. É a gente ter capacidade de chegar a quem precisa para educar em direitos. Educar as pessoas, não só ter acesso ao direito, mas ensinar que elas têm alguns direitos, que muitas pessoas não têm”	Importância da educação em direitos (UE56)
P6Q10.7	“Porque se você fornecer o serviço virtual e não ensinar o assistido a buscar esse serviço no virtual, ele vai continuar batendo na porta da defensoria aqui, sete e meia da manhã naquela filazinha lá”	
P7Q11.4	“justamente a parte da educação em direitos, que eu disse que a gente é um pouco falho, mas a gente ainda tenta, apesar de ser falho”	
P9Q8.5	“Eu acho que é mais distante isso aí. Eu acho que a defensoria poderia, por exemplo, existem... Eu acho que existem algumas atividades... Eu tenho uma desconfiança de que, por exemplo, quando o assistido saísse aqui da defensoria e ele sabidamente fosse bater numa audiência do CEJUSC, por exemplo, de que houvesse uma instrução prévia para ele sobre o procedimento do CEJUSC. Uma coisa meio lúdica, simplificada.”	
P9Q9.25	“Uma campanha da Defensoria Pública, mas poderia também ser do DETRAN, quando for vender algum veículo, não deixe... E tivesse a explicação do porquê disso, 30 segundos talvez isso facilitasse muito, sabe? Pode desaguar um bocado de processo dentro do Poder Judiciário. E dentro da Defensoria Pública por tabela também, né? Mas é uma coisa que evitaria também muitos problemas para todas as pessoas, muitos problemas”	
P6Q9.7	“Eu acho que o nosso volume de trabalho é tão alto que a gente não consegue dar conta de outras frentes, dessa parte da educação em direitos mesmo”	Percepção sobre desafios institucionais (UE57)
P7Q9.3	“eu acho que a gente tá falhando um pouco nessa questão da educação, assim, de falar sobre defensoria, explicar sobre os direitos das pessoas”	
P7Q9.9	“Então, se a gente explica para alguém, né, o que é a defensoria, é claro que a gente se expande, mas não é diretamente para o nosso público, né”	
P7Q9.12	“Então, eu acho que a instituição em si, talvez esteja, assim, promovendo. Mas, aqui no nosso núcleo de Mossoró, eu acho que a gente ainda deixa a desejar”	
P7Q11.10	“Aí ia ter toda a dificuldade, então eles vão pegar um dia de visita, e assim, quando elas iam saindo, a gente já ia formando o grupo para explicar, mas aqui é a dificuldade, porque eles estavam vindo a visitar, todos cansados, com fome, não sei o que, aí você escuta ali um pouquinho, mas a maioria acabou assim, indo embora, porque já vem cansado do dia, porque passaram, ficaram na fila, entraram, visitaram, não sei o que, para depois ir, tudo correndo, porque as visitas são no dia de semana, então tem a questão do trabalho”	

P6Q10.20	“A intenção é prestar o melhor serviço. Você presta o serviço melhor quando você dá qualidade ao serviço e quando você abrange mais pessoas nesse serviço”	Objetivo da assistência jurídica (UE58)
P6Q11.6	“de trazer a família do interno para mais perto da Defensoria.”	Importância de alcançar o círculo de pessoas próximas ao assistido (UE59)
P7Q5.45	“Então assim, eu acho que a única coisa que fazemos, pelo menos na minha defensoria, e aí já é da minha defensoria, não é o padrão daqui, da defensoria em geral”	Falta de padronização nas iniciativas (UE60)
P7Q5.38	“Então eles disseram, não, doutor, eu prefiro, porque eu tenho medo da <i>internet</i> dar algum problema e se falhar, realmente, fica o prejuízo, porque ele não apresentou a versão dele dos dados”	Receio dos assistidos com a <i>internet</i> (UE61)
P7Q6.12	“a gente, muitas vezes, eles não vêm atrás da gente, a gente entra em contato com eles, e quando eles vêm também aqui, olha, quiser agendar, a gente faz tudo, não se preocupe, a gente faz pelo WhatsApp”	Flexibilidade no atendimento como benefício (UE62)
P7Q6.29	“Então, assim, a preocupação é essa, agregar com tecnologia, e não excluir”	Tecnologia deve ser utilizada para incluir (UE63)
P7Q8.13	“poderia ser levado junto com os outros conhecimentos que a gente leva nas palestras, nos cursos que a gente dá. E muito nessa linha também, pensando, por exemplo, no desenvolvimento da capacidade cívica dos assistidos”	Aliar tecnologia e acesso à justiça (UE64)
P7Q9.1	“Acho que a gente tá, assim, eu tenho visto uma pouca atuação... seria nessa, talvez, no campo extrajudicial que a gente, né, fala, porque ele tá em torno muito sufocado com o judicial”	Expandir atuação extrajudicial (UE65)
P7Q10.9	“porque o conhecimento gera, né, a reivindicação de direitos, gera várias coisas que muitas vezes não agrada, né”	Importância do conhecimento para reivindicação de direitos (UE66)
P7Q10.22	“Eu ainda sou um pouco pé atrás, negócio de inteligência artificial e tal, eu acho que tudo tem que ter o toque pessoal da gente”	Importância do “humano” (UE67)
P9Q3.9	“eu acho que um prejuízo de empatia. E assim, existem situações que eu acho que a proximidade da audiência, no geral, facilita muito. Tanto para o sentimento do juiz, porque ele é o destinatário da prova, quanto pra aquele estabelecimento de humanidade”	
P7Q11.5	“as nossas iniciativas no criminal acabam sendo também um pouco diferentes da atuação do cível. Do cível eu acho que ele tem um campo maior de atuação, talvez, desde o Judicial de Educação em Direitos”	Diferenças entre cível e criminal (UE68)
P8Q3.42	“Hoje nós estamos com um volume de processos triplicado, em razão da virtualização”	Sobrecarga de trabalho (UE69)
P8Q3.106	“Nós, defensores, estamos, assim, em um ritmo muito frenético”	
P8Q3.93	“Eles não têm acesso e vão se descuidando e não comparecem e deixam... perdem alguns benefícios do processo”	Facilita acesso a benefícios processuais (UE70)
P8Q4.11	“Nesse sistema, nós trocamos informações, nós remetemos atendimento para outros núcleos. O atendimento para a pessoa que mora em Mossoró, mas que foi preso e está sendo processado na cidade de Natal”	Descentralização nos atendimentos (UE71)
P8Q4.34	“agora sim, toda nossa atuação é fiscalizada. Tudo que eu faço está lá no solar”	Maior fiscalização dentro do órgão (UE72)
P8Q5.19	“Qual era a vantagem desse contato no presencial? É o contato frente a frente. Eu poderia chegar mais cedo no fórum e ir conversando com eles o tempo que fosse disponível. O tempo que eu quisesse. Agora, esse contato, a gente entra na audiência e o juiz dá um tempo para a gente ficar em uma sala reservada	Perda de qualidade na prestação de serviço (UE73)

	conversando. O que é possível hoje é que, a depender do caso, que se a gente conseguir o contato com eles antes da audiência”	
P9Q8.20	“Mas fosse uma coisa lúdica, mas que preparasse o coração pra participar daquilo ali. Eu acho que facilitaria, sobretudo em situações, por exemplo, que nós não podemos participar das audiências porque tem um choque com a audiência de instrução”	Importância da acessibilidade (UE74)
P9Q8.31	“E que o vídeo facilita porque a pessoa pode voltar. Que tivesse também a tradução em libras, né, que tivesse a descrição aí embaixo, mas que fosse facilitando assim para a pessoa chegar com o coração já sabendo o que é que pode acontecer ali, a disposição do que pode acontecer e por aí vai, assim. Eu acho que isso facilitaria. E eu acho que são medidas muito simples, muito simples”.	Simplicidade nas soluções (UE75)
P9Q9.4	“Mas a defensoria pública também tem um outro problema. Talvez se ela esclarece demais, não é que ela não deve esclarecer, ela deve esclarecer o máximo de direitos. Mas, às vezes, uma atuação da defensoria, de promoção de uma informação, alguma coisa, pode retornar num volume de trabalho que ela não tem controle. Infelizmente, isso pode acontecer”	Risco de sobrecarga de trabalho (UE76)
P9Q9.32	“Não sei qual seria o caminho para isso, eu acho. Mas assim, teria que criar talvez um caminho, eu acho, com medidas que fossem realmente efetivas, mas que tivesse uma solução dejudicializada, sabe”	Importância de soluções desjudicializadas (UE77)
P9Q10.3	“O acesso à justiça não é isso. É um detalhe aí dentro do acesso à justiça”	Amplitude do termo acesso à justiça (UE78)
P9Q11.23	“A gente só tem que ter essa sensibilidade. O que parece óbvio para uma geração, não é para outra. E aí é respeitar isso aí. Talvez em 80 anos seja, mas a gente precisa passar esse tempo todinho para limpar.”	Longevidade do processo de transição tecnológica (UE79)

ANEXO 1 – RESPOSTA AO OFÍCIO

Ofício nº 01/2025-NUPACIV

Mossoró/RN, 15 de janeiro de 2025.

Excelentíssima Senhor
Defensor Público Geral
Sr. Clístenes Mikael de Lima Gadelha

Assunto: Solicitação de informações sobre o funcionamento do núcleo da Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN

Sirvo-me do presente, para remeter a Vossa Excelência as informações abaixo referentes unicamente à Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN em resposta a pesquisa de nível de mestrado no Programa de Pós-graduação em Direito na Universidade Federal Rural do Semi-Árido (PPGD/Ufersa), que tem por título "Vulnerabilidade digital no acesso à justiça; uma leitura da Defensoria Pública estadual em Mossoró/RN".

Nesse sentido:

- Quantidade de audiências virtuais realizadas nos anos de 2023/2024 no núcleo de Mossoró:

O Núcleo de Mossoró é organizado em 4 (quatro) Defensorias Criminais e 5 (cinco) Defensorias Cíveis. No tocante as 4 (quatro) Defensorias Criminais, estas totalizaram 3.267 (três mil, duzentos e sessenta e sete) audiências. Já as 5 (cinco) Defensorias Cíveis totalizaram 2.758 (dois mil, setecentos e cinquenta e oito) audiências, ressaltando que não é possível especificar a modalidade de audiência, presencial ou virtual, tendo em vista que o sistema não consegue delinear, porém, é necessário ressaltar que a maioria é realizada na modalidade virtual, tendo em vista a resolução nº 345, do CNJ.

- Quantidade de atendimentos realizados nos anos de 2023/2024 no núcleo de Mossoró:

O núcleo de Mossoró formalizou no período solicitado a quantidade de 11526 (onze mil e quinhentos e vinte seis) atendimentos dentre eles: inicial, retorno e orientação jurídica.

- Perfil dos assistidos atendidos nos anos de 2023/2024 (renda, sexo, idade, escolaridade, localidade de origem, tem alguma deficiência e estado civil) no núcleo de Mossoró:

Conforme estabelecido no art. 4º, da Lei Complementar nº 251, de 07 de julho de 2003, do Estado do Rio Grande do Norte, considera-se pessoa financeiramente hipossuficiente aquela que não disponha de recursos para pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, sem prejuízo do seu próprio sustento e da sua família, especialmente nos seguintes casos: a) tenha renda mensal individual inferior a dois salários mínimos; b) pertença à entidade familiar cuja média de renda, por membro da família, não seja superior a um salário mínimo mensal.

Diante deste contexto, a renda mensal das pessoas assistidas por esta instituição é, em média, nos termos da Resolução acima, caracterizadas pela ausência de condições financeiras de constituir advogado, bem como diante de vulnerabilidade organizacional de defender interesses em juízo, ressaltando que o art. 2º da Resolução nº 14/2010 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado estabelece que se a pessoa não se enquadrar no critério estabelecido na Lei para a presunção da hipossuficiência poderá requerer a assistência jurídica gratuita demonstrando, documentalmente e com comprovação das despesas mensais com bens e serviços essenciais, que, apesar de sua renda ultrapassar a presunção estabelecida, não tem como arcar com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, sem prejuízo do seu próprio sustento ou do de sua família, o que será aferido pelo(a) Defensor(a) Público(a) responsável pelo atendimento ou orientação jurídica.

No tocante ao sexo, estado civil, bem como a idade e a escolaridade, o perfil é variado, bem como a presença ou ausência de deficiência, ressaltando que a origem do domicílio dos assistidos pela Defensoria Pública de Mossoró, geralmente, é domiciliada nesta cidade ou nos dos termos, os quais, também fazem parte do atendimento deste Núcleo, dentre eles: Serra do Mel e Governador Dix-Sept Rosado.

- Quantidade de agendamentos para atendimento realizados nos anos de 2023/2024 no núcleo de Mossoró:

O núcleo de Mossoró formalizou no período solicitado a quantidade de 11526 (onze mil e quinhentos e vinte seis) atendimentos dentre eles: inicial, retorno e orientação jurídica.

- Existe triagem sobre o acesso à internet dos assistidos?

Sim, na ficha de atendimento deste Núcleo existe a indagação se o assistido possui acesso a internet e se tem interesse em aderir ao juízo 100% digital, modalidade de processo previsto na resolução 345\2020 CNJ, informando que as intimações, audiências e notificações serão realizadas de forma virtual.

Atenciosamente,

**CAMILA DA
SILVEIRA**

JALES:2148528

Assinado de forma digital por
CAMILA DA SILVEIRA
JALES:2148528
Dados: 2025.01.15 11:23:03
-03'00'

Camila da Silveira Jales

Defensora Pública do Estado do RN

Coordenadora NUPACIV Mossoró/RN