

TRIBUNA DA DEFENSORIA

O paradoxo criado pelas novas formas de atendimento

9 de fevereiro de 2021, 8h00

Por Edilson Santana Gonçalves Filho, Raissa Vianna Leitão e Vitor Valdir Ramalho Soares

A pandemia da Covid-19 intensificou o uso dos meios digitais, evidenciando a necessidade de se pensar a relação entre a Defensoria Pública e a população sob uma nova perspectiva. Isso porque a adoção do trabalho remoto, imposta pela necessidade de distanciamento social, fez surgir formas alternativas de atendimento, ativando e intensificando o uso de canais virtuais, como, por exemplo, comunicação por aplicativos de mensagens instantâneas, formulários digitais, e-mail, *chatbot*, ligações telefônicas, videoconferências etc.

Considerando esse cenário, o novo paradigma demanda a redefinição da atividade institucional a partir de três frentes: 1) promover a inclusão digital da parcela da população vulnerabilizada pela falta de acesso aos meios digitais; 2) manter atividades que demandam a presença física (como as audiências de custódia); e 3) aperfeiçoar os canais de atendimento virtual como alternativas para atender as pessoas que utilizam os serviços da Defensoria Pública.



Com efeito, a experiência atualmente vivenciada vem revelando que a atividade presencial é essencial e inafastável para o desempenho de algumas funções e para parte dos assistidos, mas para outra parcela os meios virtuais potencializam o *acesso à justiça*, algo muito mais amplo do que o acesso ao Poder Judiciário.

Nesse sentido, vêm surgindo vários novos canais ou portas (justiça multiportas) para o reconhecimento e efetivação de direitos, os quais vêm

sendo apresentados por diversas instituições públicas e privadas, a exemplo da Defensoria Pública, do Ministério Público e da Advocacia (pública e privada), que compõem as funções essenciais à justiça, conforme estabelecido pela Constituição Federal.

Não se pode olvidar que a assistência jurídica gratuita prestada pela Defensoria Pública é direito fundamental previsto no artigo 5º, LXXIV e 134 da Constituição Federal, sendo consequência do também essencial direito ao acesso à justiça. Assim, pela sua natureza principiológica, o direito à assistência jurídica gratuita deve ser efetivado na máxima medida possível (ALEXY, 2011, p. 90).

Para a satisfação de suas possibilidades jurídicas, importa considerar que o indivíduo ou grupo vulnerável tem direito à assistência jurídica quando a vulnerabilidade impede ou dificulta sobremaneira o acesso à justiça. Para a satisfação prática desse direito, a Defensoria Pública deve propiciar o mais amplo acesso e a maior abrangência de atuação possível, o que, necessariamente, envolve investimentos financeiros, novas formas de organização, ampliação de seus quadros e transformação digital.

Segundo Nancy Fraser (2003), existem situações nas quais a injustiça é resolvida através de investimentos e transformações em estruturas econômicas e políticas básicas. Em outros casos, se faz necessário o reconhecimento e a valorização positiva da diversidade cultural.

Os desafios da Defensoria Pública exigem um *duplo olhar: para dentro*, no sentido de adaptar ou reinventar a atuação institucional de acordo com o novo paradigma tecnológico, sem abandonar sua essência, ou seja, mantendo a necessária aproximação com os necessitados e a humanização desta relação; e *para fora*, visando garantir a inclusão digital de grupos vulnerabilizados, assim como lutando para que a adoção de novas tecnologias pelo sistema de justiça não seja fator de exclusão e de violação de direitos.

A complexidade dos obstáculos a serem superados se evidencia, também, quando constatamos que, embora, *a priori*, estejamos diante de uma questão de redistribuição (de investimento e transformações em estruturas econômicas que permitam o amplo acesso às novas tecnologias), as vulnerabilidades estão, em regra, conjugadas, havendo interseccionalidade entre o fator digital e outros (racismo estrutural, classe social, gênero,

desigualdades regionais, idade, nacionalidade, nível educacional e informacional etc.), gerando o que se pode chamar de hipervulnerabilidade (GONÇALVES FILHO, 2020, p. 175-), a exigir, também, em grande parte, reconhecimento destes grupos.

O efetivo acesso à justiça necessita levar em conta as aspirações sociais das mais diversas esferas da população, sendo necessárias, contudo, certas condições para que isto seja realidade. Nesse sentido, é importante considerar a acessibilidade ao sistema jurídico, para que seja possível alinhar-se àquele conceito mais amplo de acesso à justiça, porta de entrada para a inclusão social, a qual é questão primordial e condição *sine qua non* para a efetivação dos outros direitos, como aponta Sadek (2009).

Conforme expôs José Alberto Oliveira de Paula Machado (2020): “a travessia para uma Defensoria multiportas foi acelerada por essa crise pandêmica”, inaugurando a *versão híbrida* da Defensoria Pública. Certamente, como já apontado, um dos maiores desafios da Instituição no contexto do uso de novas tecnologias estará relacionado à exclusão tecnológica/digital, tendo em vista que esta faz emergir mais uma barreira a ser enfrentada tanto pela pessoa assistida quanto pelas defensoras e defensores públicos: a *vulnerabilidade digital*.

As novas tecnologias apresentam um *paradoxo*: ao tempo em que podem potencializar o acesso à justiça, também são capazes de criar obstáculos, afetando a capacidade pessoal de acessá-la, em uma espécie de atualização das conclusões de Cappelletti e Garth (1988^[4], p. 22):

A “capacidade jurídica” pessoal, se se relaciona com as vantagens de recursos financeiros e diferenças de educação, meio e status social, é um conceito muito mais rico, e de crucial importância na determinação da acessibilidade da justiça. Ele enfoca as inúmeras barreiras que precisam ser pessoalmente superadas, antes que um direito possa ser efetivamente reivindicado através de nosso aparelho judiciário. Muitas (senão a maior parte) das pessoas comuns não podem — ou, ao menos, não conseguem — superar essas barreiras na maioria dos tipos de processos. Num primeiro nível está a questão de reconhecer a existência de direito juridicamente exigível. Essa barreira fundamental é especialmente séria para os despossuídos, mas não afeta apenas os pobres. Ela diz respeito a toda a população em muitos tipos de conflitos que envolvem direitos.

Tomemos o exemplo dos atendimentos realizados pela Defensoria Pública. Os canais virtuais facilitam o contato entre a instituição e a parte interessada em assistência jurídica, o que proporciona quantitativo maior se comparado aos atendimentos presenciais. De acordo com notícia publicada no site da Defensoria Pública da União (DPU)^[5], entre 13 de março e 18 de maio, o trabalho remoto na DPU somente na unidade localizada na cidade de Fortaleza movimentou mais de 5 mil processos.

Conforme notícia publicada no site da Anadep^[6], a Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso realizou 162.489 atividades jurídicas gratuitas no período de 17 de março de 2020 — quando foi suspenso o atendimento presencial por conta da pandemia de Covid-19 — até o final de julho de 2020.

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro, de 23 de março a 17 de junho de 2020, contabilizou um total de 144.231 atendimentos realizados a distância^[7]. Já a Defensoria Pública do Estado do Ceará promoveu 183.690 atuações de abril a junho de 2020, período em que todos os serviços presenciais do órgão permaneceram suspensos em todo o Estado^[8].

Nesse cenário, destaca-se que, durante a pandemia, pessoas que nunca haviam acessado a Defensoria Pública anteriormente passaram a utilizar seus serviços, justamente por conta da facilidade, para alguns, proporcionada pelo simples ato de enviar uma mensagem via WhatsApp para a central telefônica da instituição.

A análise preliminar dos dados do sistemas internos de controle Solar, utilizado pela Defensoria Pública do Espírito Santo, a partir da experiência prática de um dos autores deste artigo, demonstra que uma possível nova leva de usuários passou a acessar a Defensoria Pública, sendo, talvez, pessoas com renda familiar um pouco superior se comparado aos usuários que historicamente acessavam a Defensoria Pública presencialmente.

Em contrapartida, muitos usuários que já estavam cadastrados nos sistemas da Defensoria Pública não retornaram durante a pandemia para dar sequência aos procedimentos de assistência jurídica, o que implica que, ao final da crise sanitária, provavelmente veremos a integração desses dois grupos, chegando-se a um novo conjunto de pessoas atendidas formado

pelos usuários mais antigos somados os novos, que passaram a acessar a Defensoria Pública pela primeira vez durante a pandemia via meios remotos.

Outro ponto importante é que o atendimento remoto pode se apresentar como um obstáculo à comunicação, tanto para a parte expressar corretamente a sua demanda quanto para a compreensão dos direitos e orientações pela defensora ou defensor público. A situação pode ser agravada nos casos de atendimentos coletivos, envolvendo grupos vulneráveis ou da sociedade civil. Além disso, para aqueles que não possuem acesso ou não conseguem utilizar os meios tecnológicos, a adoção de atendimentos por meios unicamente virtuais pode representar obstáculo insuperável.

Nesse cenário, para que o atendimento virtual potencialize a prestação dos serviços é necessário que a sua realização ocorra com foco na qualidade da comunicação com a pessoa assistida sobre suas demandas e direitos, sob pena de se tornar mais uma barreira de comunicação e um obstáculo à assistência jurídica. Assim, também é necessário que ocorram encontros presenciais como opção para aqueles que não possam ou não consigam se valer do atendimento remoto, ou seja, há necessidade de se adotar o modelo híbrido.

Sob o ponto do desempenho das funções pelos membros da Defensoria Pública, os meios tecnológicos podem resultar em potencialização do direito à assistência jurídica, com vistas à máxima efetividade, por exemplo, permitindo que atos urgentes sejam realizados a qualquer momento e de qualquer local, sem necessidade de deslocamento físico, e, inclusive, diminuindo o tempo de resposta. Ainda, o trabalho remoto pode representar mais tempo líquido de dedicação à atividade institucional, suprimindo o tempo utilizado com o deslocamento até as unidades da instituição, audiências e reuniões.

Além disso, muitas pessoas que não conseguiriam ou possuem dificuldades para se deslocar até a instituição (por exemplo, por residirem em locais distantes ou por impedimentos físicos, como aquelas com deficiência física), podem encontrar aí algumas facilidades, viabilizando, até mesmo, monitorar certas questões que exigem comunicação permanente.

É essencial que as defensoras e os defensores públicos atuando por meio remoto façam um exercício constante de empatia e humanização nas

relações pessoais com seus assistidos, para que sejam preservados os *vínculos de confiança* na relação instituição-assistido. Tais vínculos são elementos caros ao cumprimento dos objetivos da Defensoria Pública (artigo 3º da LC 80/94) e à concretização da missão institucional de promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico (artigo 4º, inciso III da LC 80/94).

Os novos contornos das relações entre a pessoa beneficiária de assistência jurídica gratuita e Defensoria Pública no contexto pós pandemia parecem trazer à tona a necessidade de uma nova análise empírica e epistemológica sobre o acesso à justiça. Tomando novamente como parâmetro a obra homônima de Cappelletti e Garth (1988), é preciso repensar os obstáculos relacionados à “aptidão para reconhecer um direito e propor uma ação ou sua defesa” (possibilidade das partes - capítulo II, item B, 2), o enfoque do acesso à justiça e as mudanças nos métodos utilizados para a prestação dos serviços jurídicos (capítulo IV, item D), sob uma perspectiva pós-moderna.

Assim, é urgente que a Defensoria Pública (em todos os seus ramos — estaduais e federal — e de forma conjugada) promova um amplo diagnóstico diante do novo contexto, levando em conta os obstáculos e considerando o olhar dos envolvidos, especialmente das pessoas assistidas, as quais devem ser ouvidos como principais interessados.

Criatividade, experimentação ousada e o enfoque do acesso à justiça para usar as expressões dos estudiosos do Projeto de Florença (1988, p.159), devem ser o ponto de partida para encontrar as soluções, que parecem passar pela construção de uma Defensoria Pública multifacetada e multiportas (MACHADO, 2020), que transite entre o mundo material e o virtual (os quais apresentam divisas cada vez mais próximas), com vistas à maximização do direito fundamental à assistência jurídica pública e gratuita prestada pela instituição.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. Traduzido por Virgílio Afonso da Silva. 2. ed. 4ª tiragem. São Paulo: Malheiros, 2011.

FRASER, Nancy; HONNETH, Axel. **Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange**. New York: Verso, 2003.

CAPPELETTI, Mauro; GARTH, Brian. **Acesso à justiça**. Traduzido por Ellen Grace. Porto Alegre: Sérgio Fabbri, 1988.

GONÇALVES FILHO, Edilson Santana. **Defensoria pública e a tutela coletiva de direitos**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2020.

_____. **Acesso à Justiça é impactado pela vulnerabilidade digital**. ConJur. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-23/tribuna-defensoria-acesso-justica-impactado-vulnerabilidade-digital>. Acesso em 08 ago. 2020.

MACHADO, José Alberto Oliveira de Paula. **Seja bem-vinda a versão híbrida da Defensoria Pública pós-Covid-19**. CONJUR. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jul-21/tribuna-defensoria-seja-bem-vinda-versao-hibrida-defensoria-publica-pos-covid-19>. Acesso em 08 ago. 2020.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social. In LIVIANU, R. (coord.). **Justiça, cidadania e democracia** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. p. 170-180. Disponível em: <http://books.scielo.org>.

[4] Ano da tradução brasileira.

[5] <https://www.dpu.def.br/noticias-ceara/56969-trabalho-remoto-na-dpu-em-fortaleza-movimentou-mais-de-5-mil-processos>

[6] <https://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=45227>

[7] <http://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/10376-Polos-remotos-ja-contabilizam-144-mil-atendimentos-durante-pandemia>

[8] <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensora-geral-apresenta-a-produtividade-da-defensoria-na-reuniao-do-comite-estadual-de-enfrentamento-ao-coronavirus/>,

Edilson Santana Gonçalves Filho é defensor público federal, ex-defensor público do estado do Maranhão e especialista em Direito Processual.

Raissa Vianna Leitão Advogada e graduada em Direito pela Unifor.

Vitor Valdir Ramalho Soares é defensor público estadual (ES), atualmente supervisor do Núcleo de Atendimento e Triagem de Vila Velha.

Revista **Consultor Jurídico**, 9 de fevereiro de 2021, 8h00