

A Utilização de Tecnologia no Atendimento Remoto de Defensores Públicos de Defensorias Estaduais e Distrital no Brasil

Guilherme Gomes Vieira (Universidade de Brasília e Defensoria Pública do Distrito Federal)

Desempenho, eficiência e efetividade em organizações da Justiça

RESUMO

A Defensoria Pública é uma instituição que integra o Sistema de Justiça e tem como missão garantir o acesso à justiça e prestar assistência jurídica integral e gratuita a pessoas em situação de vulnerabilidade. A presente pesquisa trata da utilização de tecnologias de comunicação e informação nas defensorias públicas para aumentar o acesso à justiça. Para isso, foi realizado um estudo empírico com defensores públicos das defensorias estaduais e distrital no Brasil. A Defensoria Pública da União não foi incluída no escopo da pesquisa em razão das diferenças específicas em sua atuação institucional, que poderiam introduzir variáveis não comparáveis no conjunto de dados analisado, razão pela qual a pesquisa se restringiu aos campos estadual e distrital. Em pesquisa recente com usuários da Defensoria Pública do Distrito Federal, Vieira e Gomes (2025, no prelo) identificaram que o atendimento remoto por meio de aplicativos, como o WhatsApp, é uma das maneiras mais eficazes de aumentar o acesso à justiça por parte de populações vulneráveis. Sendo assim, é essencial compreender como defensores públicos estão se adequando à necessidade do atendimento remoto mediado por tecnologias. O uso de tecnologias no campo jurídico tem se consolidado como uma estratégia fundamental para ampliar o acesso à justiça, mesmo em cenários de restrição presencial (Amaral, 2024). A literatura científica destaca que a implementação de ferramentas digitais pode contribuir para um sistema de justiça ágil, eficiente e inclusivo. No entanto, também aponta que o potencial transformador das tecnologias precisa ser acompanhado de políticas públicas e de uma reflexão crítica sobre os riscos de aprofundamento das desigualdades (Rampim & Lemos Igreja, 2022). Um enfoque importante é o da inclusão digital e do acesso à justiça em contextos periféricos e para pessoas em situação de vulnerabilidade. Deve-se avaliar o impacto das tecnologias de informação e comunicação no acesso à justiça em regiões menos favorecidas. Apesar das oportunidades abertas pelas novas tecnologias, persistem barreiras relacionadas à infraestrutura, à escolaridade, à renda e à capacidade institucional, que limitam a efetividade dessas ferramentas em promover um acesso equitativo (Moraes et al, 2022). Assim, é importante refletir como tecnologias alternativas e iniciativas de inclusão digital podem fortalecer a cidadania digital e ampliar o acesso à justiça para populações vulneráveis (Santos & Marin, 2025). O objetivo do estudo é mapear as tecnologias utilizadas no atendimento remoto e o perfil dos defensores que utilizam essas tecnologias. Nesse sentido, pretende-se verificar a relação entre o nível de vulnerabilidade socioeconômica das regiões investigadas na pesquisa e a



quantidade de defensores públicos que atuam de forma remota ou virtual, partindo da hipótese de que, em áreas com maiores índices de pobreza, a disponibilização de serviços remotos poderia ser uma ferramenta estratégica para ampliar o acesso da população à assistência jurídica gratuita. A premissa fundamental do estudo considera que o nível de disponibilidade dos defensores, mensurado pela diversidade e quantidade de canais de atendimento oferecidos (WhatsApp, telefone, e-mail, celular e videochamada), constitui um fator determinante na efetividade do serviço prestado. Foi realizado um estudo quantitativo com utilização de dados oficiais secundários provenientes da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2024, que traz informações detalhadas sobre a atuação de todos os defensores públicos estaduais e distritais do país. Na pesquisa, foram utilizados dados coletados de entrevistas com 2.947 defensores públicos. As variáveis de interesse da pesquisa foram relacionadas com os seguintes pontos: a) utilização de tecnologias no atendimento remoto, b) motivação para ingressar na defensoria, c) experiência na carreira, d) avaliação sobre a atuação da defensoria, e e) informações demográficas dos defensores. Para análise dos dados, foram utilizadas diversas técnicas estatísticas, como correlação, regressão linear, anova e análise de cluster. Resultados preliminares mostram que a idade média dos defensores é de 41 anos, com mínimo de 22 anos e máximo de 74 anos. Em relação à experiência, a média é de 12 anos, com o maior tempo de atuação equivalente a 39 anos e o menor a menos de um ano. Notou-se que profissionais mais novos na carreira tendem a se sentir mais disponíveis para atendimento remoto mediado por tecnologias. Em relação ao volume de trabalho, a grande maioria dos defensores (2.246) considera como excessivo ou muito excessivo, enquanto 671 indicaram a quantidade de trabalho como adequada. Entretanto, verificou-se que defensores que percebem o volume de trabalho como excessivo tendem a ser os mais disponíveis em termos de atendimento remoto. A maioria dos defensores (2.158) considera a motivação humanitária como relevante para se ocupar o cargo de defensor público, sendo que apenas 791 registraram não perceber essa motivação para a escolha da profissão. Os defensores dos estados do Paraná, Goiás e Rondônia foram os que, proporcionalmente, mais sinalizaram respostas positivas nesse sentido (respectivamente 89,89%, 89,66% e 86,15% dos entrevistados). Por fim, ressalta-se que a pesquisa ainda está em andamento e outras análises serão realizadas para que o objetivo proposto possa ser devidamente atingido. No que concerne ao reconhecimento da carreira como motivação para seu ingresso (status), 2.367 entrevistados indicaram inexistir esse motivo, enquanto 582 registraram respostas positivas. Os estados Sergipe, Tocantins e Paraíba se destacaram como os que apresentaram, proporcionalmente, menor vinculação do status com a escolha da carreira (respectivamente 7,23%, 9,41% e 11,76%). O progresso da pesquisa permitirá, em sua etapa final, um mapeamento detalhado das práticas de atendimento de defensores das defensorias públicas estaduais e distrital, além de uma reflexão crítica sobre como as tecnologias podem ser integradas à prestação de serviços jurídicos, de modo a promover equidade e eficiência no acesso à justiça para as populações em situação de vulnerabilidade.





Palavras-Chave: defensoria pública; acesso à justiça; atendimento remoto; tecnologia.

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	