

Barreiras e Facilitadores da Justiça Itinerante em Defensorias Públicas

Maria Gabryella Rocha de Oliveira - Universidade de Brasília (UnB)

Adalmir de Oliveira Gomes - Universidade de Brasília (UnB)

Políticas públicas e práticas de gestão de acesso à Justiça

RESUMO

O acesso à justiça no Brasil ainda enfrenta barreiras sociais, econômicas e geográficas. Nesse contexto, as Defensorias Públicas têm papel central ao oferecer assistência jurídica gratuita, sendo os atendimentos itinerantes uma estratégia fundamental para o desempenho desse papel. Este trabalho busca identificar barreiras e facilitadores dos atendimentos itinerantes das Defensorias. A pesquisa empírica realizada é qualitativa e dividida em duas etapas: levantamento documental, via solicitações de acesso à informação às Defensorias estaduais e distrital; e entrevistas semiestruturadas com defensores e servidores de diferentes regiões do país. Os resultados apontam como principais barreiras dos atendimentos itinerantes as restrições orçamentárias, os desafios de infraestrutura, a ausência de equipes fixas e o desconhecimento da população. Entre os facilitadores, destacam-se as parcerias institucionais, o uso de unidades móveis, a existência de programas temáticos, a divulgação adequada e campanhas de educação em direitos. Observou-se ainda que a influência política, usualmente descrita como risco de descontinuidade dos atendimentos, pode atuar como oportunidade para viabilizar e fortalecer as itinerâncias. Conclui-se que os atendimentos itinerantes são relevantes para ampliar o acesso à justiça e seu fortalecimento requer estratégias institucionais capazes de mitigar barreiras e potencializar facilitadores.

Palavras-Chave: acesso à justiça; Defensoria Pública; atendimento itinerante de justiça; barreiras e facilitadores.

1. Introdução

O acesso à justiça é um direito fundamental que se confronta com diversos desafios no Brasil, especialmente considerando suas vastas dimensões territoriais e as disparidades sociais, econômicas e geográficas presentes no país (Araujo Filho et al., 2024). Neste contexto, as Defensorias Públicas desempenham papel crucial ao prover assistência jurídica gratuita e

 Programa de Pós-graduação em Administração UFPB	 IBEPES	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PPGD	 Universidade Potiguar
 IESB Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça	
 GPJus 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		

integral à população vulnerável, atuando como instrumento de democratização e promoção dos direitos humanos. Dentre as estratégias para superar barreiras e garantir a universalização dos direitos, destacam-se os atendimentos itinerantes realizados pelas Defensorias Públicas, especialmente voltados para comunidades isoladas ou com difícil acesso aos serviços jurídicos tradicionais.

Estudos apontam que a atuação móvel de instituições do Sistema de Justiça contribui para a garantia de direitos das populações vulneráveis (Araujo Filho et al., 2024; Ayres, 2021; Conceição & Fraguas, 2024; Ferraz, 2017; Gaulia, 2020; Marques & Rebouças, 2017; Monteiro & Bondezan, 2020; Moraes, 2019; Nogueira, 2022; Tambasco et al., 2020). Nesse sentido, Marques e Rebouças (2017) definem o termo “justiça itinerante” como um instrumento público responsável por levar serviços aos vulneráveis. Tais procedimentos favorecem o exercício do direito ao acesso à justiça, positivado pela Constituição Federal, com prestação jurisdicional e uso de serviços não judiciais que efetivam o caminho para alcançar a dignidade humana. Portanto, as iniciativas de ações itinerantes são tidas como facilitadoras do acesso aos direitos, além de trazerem humanização e um caráter equitativo aos serviços jurídicos (Araújo Filho et al., 2024; Farias, 2019).

Apesar da relevância dessa estratégia, sua implementação enfrenta diversos desafios que podem comprometer sua efetividade. Diante desse cenário, esta pesquisa tem como objetivo identificar e descrever as barreiras e facilitadores para a prestação de serviços itinerantes pelas Defensorias Públicas estaduais e distrital no Brasil. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma pesquisa empírica qualitativa com defensores e servidores das Defensorias Públicas estaduais e distrital, que atuam na organização e na prestação dos serviços itinerantes. No total, foram 21 entrevistas, sendo 12 defensores e 9 servidores. O roteiro das entrevistas foi elaborado com base na literatura revisada, como mostra a seção seguinte.

2. Referencial teórico

O referencial teórico deste trabalho tem como base teorias e conceitos relacionados com acesso à justiça, enfatizando os serviços públicos itinerantes como facilitadores do acesso a serviços de justiça para populações em situação de vulnerabilidade social e econômica. Esta seção traz também os resultados de uma revisão da literatura sobre barreiras e facilitadores da prestação de serviços itinerantes de justiça.

2.1 Acesso à Justiça

A universalização da justiça tem sido analisada sob duas dimensões do ordenamento jurídico: uma processual e outra substantiva (Torlig, Gomes & Lunardi, 2023). A primeira refere-se ao acesso ao sistema que possibilita às pessoas reivindicarem seus direitos e resolverem disputas sob a tutela do Estado, independentemente de classe social, condição



econômica ou etnia (Cappelletti & Garth, 1988). Já a dimensão substantiva relaciona-se às condições necessárias para que esse sistema produza resultados socialmente justos (Cappelletti & Garth, 1988).

Para compreender a evolução histórica desse acesso, Cappelletti e Garth (1988) propuseram o conceito de “ondas de renovação”: a primeira ligada à superação de barreiras econômicas com a assistência jurídica aos pobres; a segunda, à representação de interesses difusos e coletivos; e a terceira, à mitigação da morosidade processual por meio de reformas que simplificam o sistema e do incentivo a métodos alternativos de resolução de conflitos, como conciliação, mediação e arbitragem.

Posteriormente, novas ondas foram sugeridas por outros autores: a quarta, relacionada aos desafios do ensino jurídico e à formação de profissionais do direito (Economides, 1999); a quinta, vinculada ao uso da tecnologia e *big data* para a efetivação de direitos (Lara & Orsini, 2017); e a sexta, que destaca a necessidade de enfrentar a exclusão digital, reforçando a tecnologia como instrumento de inclusão e facilitador do acesso à justiça (Maia, 2023). Consta-se, então, que o desafio de ampliar a justiça envolve tanto a eliminação de obstáculos para a entrada no sistema jurídico quanto a criação de estruturas institucionais, legais e políticas que promovam a equidade entre os diferentes grupos sociais (Brinks, 2019; Task Force on Justice, 2019).

2.2 Serviços Públicos Itinerantes na Justiça

Em vez dos imponentes prédios tradicionais do Judiciário, os atendimentos de justiça itinerante geralmente ocorrem em veículos adaptados ou em espaços públicos modestos para os quais as equipes são deslocadas, reforçando a proposta de alcançabilidade e inclusão (Ferraz, 2017). O Ipea (2015) nomeia de itinerância típica o modelo que serve para levar atividades jurisdicionais para regiões que não dispõem de atendimento jurisdicional ou possui déficit desse tipo de atendimento. Essa itinerância típica ocorre por meio do deslocamento de equipes em veículos adaptados, como também o deslocamento de equipes atuando em locais improvisados, como em escolas públicas.

Para o presente estudo, foi realizada uma revisão de literatura considerando a classificação do IPEA acerca do modelo de itinerância típica, bem como pesquisas sobre a realização dessas ações por Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos e Defensoria Pública da União no Brasil. Diante da escassez de estudos sobre iniciativas de justiça itinerante, a revisão considerou uma variedade de fontes, incluindo relatórios institucionais, artigos científicos, trabalhos de congresso, dissertações, teses e livros. Para garantir a atualidade das informações, o recorte abrangeu o período de 2014 a 2024, resultando na identificação de 17 trabalhos.

Não foram encontrados estudos que abordam os programas itinerantes organizados por Defensorias Públicas estaduais e/ou distrital. Tal revisão permitiu a identificação prévia de onze



(11) barreiras frequentes e treze (13) facilitadores para a prestação dos serviços itinerantes em diversos tipos de organizações da Justiça, conforme mostram as figuras 1 e 2.

Figura 1

Barreiras à prestação de serviços públicos itinerantes na justiça

Barreiras	Descrição	Referências
Falta de infraestrutura básica nos locais de atendimento	Ausência de internet, eletricidade e espaços adequados com banheiros, sombra e abrigo para proteção contra chuvas e calor intenso para os atendimentos.	Araújo Filho et al. (2024); Ayres (2020); Coelho (2023); Garcia et al. (2023); Gaulia (2020); IPEA (2015); Silva et al. (2020); Tambasco et al. (2020)
Ausência de acessibilidade física	Falta de rampa para deficientes físicos e de sinalização para deficientes visuais, por exemplo, nos locais e nos veículos adaptados, pode restringir a capacidade de atendimento nas itinerâncias.	IPEA (2015); Silva et al. (2020)
Uso de processos físicos ao invés de processos eletrônicos	Uso de processos físicos nos atendimentos e na ausência de processos eletrônicos, ocasionando maior custo e morosidade nos atendimentos.	Ayres (2021); Moraes (2019)
Orçamento insuficiente	Insuficiência de recursos financeiros impactando o funcionamento, a expansão e a qualidade dos serviços públicos itinerantes na justiça.	Gaulia (2020); IPEA (2015); Moraes (2019); Silva et al. (2020)
Custos relacionados elevados	Custos relacionados a diárias, remunerações extras para servidores, materiais de expedientes, entre outros contribuem para a diminuição da viabilidade, continuidade e frequência das ações realizadas.	Ayres (2021); Farias (2019); Gaulia (2020); Moraes (2019); Moreira (2017)
Inexistência de setor e de equipe específica e fixa nos órgãos prestadores dos serviços	Ausência de uma estrutura organizacional e de profissionais dedicados exclusivamente para os serviços itinerantes.	Ayres (2020); Ferraz (2017); Gaulia (2020); IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017); Moraes (2019); Moreira (2017)
Desinteresse dos servidores em atuar em atendimentos itinerantes	As condições de trabalho desafiadoras e atípicas podem desmotivar os servidores a participarem das ações itinerantes, impactando a continuidade e a qualidade do serviço prestado.	Gaulia (2020); Moreira (2017)
Ausência de estabilidade/perenidade nas parcerias para a prestação dos serviços	Limitação da previsibilidade e das consistências dos serviços prestados, impactando negativamente a sustentabilidade das ações itinerantes.	Ferraz (2017); Moraes (2019)
Necessidade de parcerias para viabilização de	A dependência de parcerias institucionais para garantir infraestrutura para a realização das ações.	Coelho (2023); Gaulia (2020); IPEA (2015); Tambasco et al. (2020)

infraestrutura das itinerâncias		
Dependência de decisões políticas na instituição	Os programas de atendimento itinerantes dependem muito das decisões políticas de cada Tribunal/instituição, o que pode impactar a continuidade e a abrangência dos serviços.	Ferraz (2017); IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017); Moreira (2017)
Falta de banco de dados sobre os serviços prestados	A inexistência de um banco de dados estruturado dificulta a formulação de políticas institucionais voltadas ao aprimoramento das ações itinerantes.	IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017); Silva et al. (2020)

Fonte: elaborado pelos autores.

A Figura 1 evidencia que os principais entraves à realização de serviços itinerantes de justiça estão relacionados a limitações estruturais, financeiras e organizacionais. Entre eles, destacam-se a falta de infraestrutura adequada nos locais de atendimento, a ausência de acessibilidade, a persistência do uso de processos físicos, a insuficiência orçamentária e os custos elevados das ações. Também figuram como barreiras a inexistência de equipes fixas, o desinteresse de parte dos servidores, a instabilidade das parcerias, a dependência de decisões políticas conjunturais e a ausência de bancos de dados estruturados. Em conjunto, esses fatores revelam a complexidade da implementação das itinerâncias e a necessidade de soluções integradas.

Essas barreiras, entretanto, coexistem com fatores que podem potencializar a execução das itinerâncias, conforme apresentado na Figura 2, que reúne os principais facilitadores identificados na literatura.

Figura 2

Facilitadores da prestação de serviços públicos itinerantes na justiça

Facilitadores	Descrição	Referências
Elaboração de planejamento	Uso de ferramentas gerenciais a fim de aprimorar o programa.	Gaulia (2020); Moreira (2017); Silva et al. (2020)
Avaliação e monitoramento de indicadores	Meio para acompanhar a produtividade, economicidade e satisfação social a fim de identificar falhas, aprimorar as ações, permitir a comparação entre instituições, e, por isso, gerar motivação para a adoção ou ampliação de iniciativas de justiça itinerante.	Moreira (2017); Silva et al. (2020)
Realização de pesquisa de satisfação com usuários	Ferramenta para identificar o nível de adesão da comunidade ao programa, quais serviços oferecidos são os mais procurados pelo cidadão, bem como os serviços ainda não oferecidos, mas que estão sendo demandados pela população.	Silva et al. (2020)



Constância das ações itinerantes	Sendo as ações itinerantes um meio para o acesso à justiça, a constância das ações faz com que os obstáculos ao acesso à justiça sejam vencidos, além de permitirem a construção de vínculo com as comunidades e a previsibilidade aos usuários.	Ayres (2021); Farias (2019); Garcia et al. (2023); Gaulia (2020); IPEA (2015); Morais (2019); Nogueira (2022);
Parcerias com instituições públicas e privadas	Colaboração estratégica que ampliam a capacidade de atendimento, assegurando a cidadania e a efetivação dos direitos.	Ayres (2021); Coelho (2023); Farias (2019); Garcia et al. (2023); Gaulia (2020); IPEA (2015); Morais (2019); Moreira (2017); Silva et al. (2020); Tambasco et al. (2020)
Existência de diversidade de programas e serviços itinerantes no órgão	Desenvolver programas diversos relacionados no âmbito da justiça itinerante maximiza o alcance desses serviços.	Ferraz (2017); Monteiro & Bondezan (2020)
Divulgação do calendário e dos serviços prestados	Divulgação clara e acessível das informações sobre o calendário das ações itinerantes e os serviços oferecidos, facilitando o acesso e a participação da população.	Coelho (2023); Farias (2019); IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017)
Aproximação com a sociedade civil	Estabelecimentos de conversas com líderes locais e circulação na comunidade a fim de conhecer o local, seus principais problemas e criar confiança por parte da população, além de apresentar a atuação itinerante e os serviços oferecidos.	Moreira (2017); Queiroz (2019)
Atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos	Realização de ações itinerantes aos sábados, domingos, feriados e em horários alternativos ao expediente convencional de trabalho permite que usuários que não podem faltar ao trabalho tenham acesso ao serviço sem prejuízo financeiro.	Gaulia (2020); Morais (2019); Moreira (2017)
Promoção do meio extrajudicial de solução	Uso de técnicas de conciliação e mediação para potencializar os resultados e diminuir a morosidade dos processos de justiça.	Farias (2019); Ferraz (2017); Gaulia (2020); IPEA (2015); Monteiro & Bondezan (2020); Morais (2019)
Perfil ideal dos servidores para atuar nos atendimentos itinerantes	Considerando a modalidade peculiar de prestação jurisdicional, deve-se haver uma compatibilização entre o perfil dos servidores e essa forma de prestação de atendimento público de justiça.	Farias (2019); Ferraz (2017); IPEA (2015); Moreira (2017)
Oferecimento de recompensas aos servidores atuantes nas itinerâncias	Forma de garantir o engajamento dos servidores diante da modalidade peculiar de prestação jurisdicional.	Gaulia (2020); Moreira (2017)
Normatização e regulamentação dos atendimentos itinerantes	Para blindar a prática de atendimento itinerante da vulnerabilidade à extinção por políticas.	Gaulia, (2020); Moreira (2017);



Fonte: elaborado pelos autores.

A Figura 2 mostra que as itinerâncias são favorecidas por fatores institucionais e relacionais, como planejamento, avaliação e pesquisas de satisfação, aliados à constância das ações e à divulgação acessível do calendário e dos serviços prestados. O fortalecimento das parcerias com órgãos públicos, entidades privadas e sociedade civil também se destaca, ampliando a capacidade de atendimento e mitigando limitações logísticas. Adicionalmente, práticas como a realização de atendimentos em finais de semana, a promoção de meios extrajudiciais de solução de conflitos, a diversificação de programas, o alinhamento do perfil dos servidores, a concessão de incentivos e a existência de normativos específicos conferem maior engajamento, previsibilidade e institucionalização, reduzindo riscos de descontinuidade.

A síntese das barreiras e facilitadores identificados na literatura, conforme apresentado nas Figuras 1 e 2, evidencia que a realização dos atendimentos itinerantes resulta da interação entre múltiplos fatores. Esses achados, embora ofereçam um panorama relevante, também revelam a escassez de estudos voltados especificamente às Defensorias Públicas estaduais e distrital, indicando uma lacuna na produção acadêmica. Diante disso, a presente pesquisa buscou avançar na compreensão desse fenômeno por meio de uma investigação empírica em duas etapas complementares: o levantamento documental e a realização de entrevistas semiestruturadas, detalhadas a seguir.

3. Método

A pesquisa empírica foi realizada em todas as Defensorias Públicas estaduais e distrital do país. Metodologicamente, adotou-se uma abordagem qualitativa, dividida em duas etapas principais: levantamento documental e realização de entrevistas semiestruturadas.

A primeira etapa com a análise documental buscou atender aos dois primeiros objetivos específicos desta pesquisa: (a) identificar quais Defensorias prestam serviços itinerantes; e (b) descrever como os serviços itinerantes são prestados. Para isso, foram enviadas solicitações de acesso à informação a todas as Defensorias Públicas. As solicitações de informação abordaram, além da existência ou não da modalidade de atendimentos itinerantes, os facilitadores identificados na literatura, como: normatização e regulamentação; divulgação do calendário e dos serviços prestados; constância das ações; atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos; e diversidade de programas ofertados.

A segunda etapa da pesquisa consistiu na realização de entrevistas semiestruturadas com 21 defensores públicos (12) e servidores (9) envolvidos em ações itinerantes em Defensorias. Essa etapa buscou atender o terceiro objetivo específico da pesquisa: (c) identificar a percepção de defensores públicos e de servidores que atuam ou já atuaram em atendimentos itinerantes a



respeito das barreiras e dos facilitadores na prestação dos serviços itinerantes. Cada uma das etapas da pesquisa é apresentada nos parágrafos seguintes.

3.1 Etapa 1: Pesquisa documental

As solicitações de acesso à informação foram enviadas às 27 Defensorias Públicas estaduais e distrital ao longo de três meses, entre o final de março e o início de junho de 2025. Destas, 25 encaminharam respostas, sendo exceção as Defensorias Públicas do Espírito Santo e da Paraíba, que não responderam dentro do período analisado.

O processo de obtenção das informações revelou desafios recorrentes. Em alguns casos, os sites institucionais das Defensorias Públicas não apresentavam de forma clara o canal adequado para o protocolo das solicitações, o que exigiu contatos adicionais por telefone ou e-mail para confirmar o procedimento correto. Esse contato direto também foi necessário com Defensorias que não haviam respondido dentro do prazo legal, como estratégia para maximizar o número de respostas obtidas.

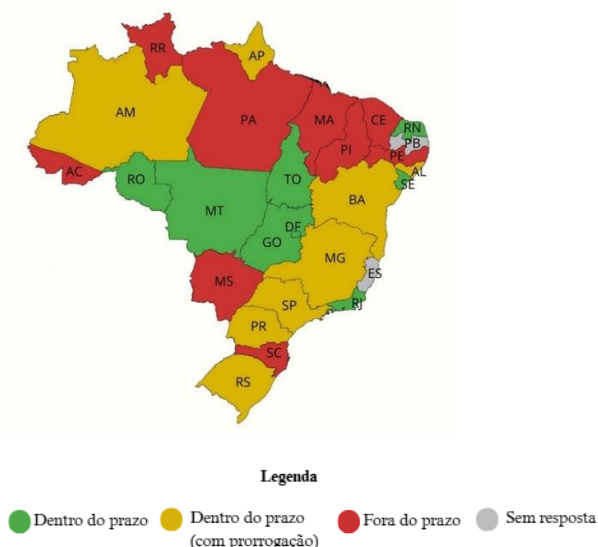
Outro ponto relevante foi o descumprimento dos prazos estipulados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que estabelece 20 dias para respostas das demandas, prorrogáveis por mais dez dias. Entre as Defensorias respondentes, 36% enviaram suas respostas após esse limite, ou seja, mais de 30 dias após o pedido inicial.

A Figura 3 apresenta um panorama nacional das respostas recebidas, representado em um mapa do Brasil dividido em quatro categorias: respostas enviadas dentro do prazo inicial de 20 dias; respostas dentro do prazo com prorrogação (até 30 dias); respostas enviadas fora do prazo; e Defensorias que não responderam. Sem considerar o mérito das respostas, verificou-se que apenas a Defensoria Pública do Sergipe deixou de responder a três questões da solicitação; nove Defensorias (36%) responderam ao menos uma pergunta de forma parcial; e 16 Defensorias (64%) responderam de forma integral a todas as questões apresentadas.

Figura 3

Panorama Nacional com as respostas das Defensorias Públicas





Fonte: elaborado pelos autores.

3.2 Etapa 2: Entrevistas

Os participantes das entrevistas foram selecionados por meio de amostragem por conveniência e pelo método bola de neve. Definiram-se como critérios de seleção: (i) defensores e servidores com experiência em ações itinerantes, seja no atendimento direto à população, seja na área administrativa e/ou operacional responsável pela organização dessas ações; e (ii) profissionais de todas as regiões do Brasil.

O roteiro de entrevista foi elaborado com base nas barreiras e facilitadores identificados na revisão de literatura, estruturado de forma a permitir a identificação de novas barreiras ou facilitadores não descritos em estudos anteriores. O roteiro foi organizado em três blocos de perguntas: (i) questões de caráter administrativo e operacional, diretamente relacionadas à organização das itinerâncias; (ii) questões ligadas à execução dos atendimentos finalísticos prestados à população, nas ações; e (iii) questões gerais, contemplando aspectos tanto da área meio quanto da área fim.

Para validação do roteiro de entrevistas, foram conduzidas oito entrevistas piloto entre maio e junho de 2025, com profissionais da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). A escolha da DPDF para essa etapa justificou-se pelo acesso facilitado dos pesquisadores à rede de contatos internos da instituição. Participaram defensores e servidores com diferentes tempos de atuação na Defensoria Pública, mas que possuem entre um e cinco anos de experiência especificamente na realização de atendimentos itinerantes.



As entrevistas piloto contemplaram tanto a perspectiva finalística (atendimento direto à população), quanto a administrativa e operacional (organização dos serviços itinerantes), além de experiências transversais, que integravam ambas as dimensões. O roteiro foi validado pelos participantes sem necessidade de alterações significativas. Destaca-se que, pela relevância das informações obtidas, as entrevistas piloto também foram incorporadas à análise final.

As demais entrevistas ocorreram entre junho e agosto de 2025. A viabilização do contato com os participantes se deu de três formas: (i) rede de contatos previamente estabelecida pelos pesquisadores, (ii) indicações de defensores da DPDP a defensores de outros estados, e (iii) indicações feitas pelos próprios entrevistados a novos participantes. Em um caso, o vínculo estabelecido por meio de trocas de e-mails durante a etapa de solicitação de acesso à informação foi posteriormente aproveitado para convidar os participantes do setor a integrarem a fase de entrevistas.

Foram entrevistados ao menos um integrante das Defensorias dos seguintes estados: Distrito Federal (DF), Pará (PA), Mato Grosso (MT), Paraná (PR), Amazonas (AM), Santa Catarina (SC), Alagoas (AL), Piauí (PI), São Paulo (SP), e Rio Grande do Sul (RS). Observa-se que a pesquisa contemplou a totalidade da região Sul, os três maiores estados em extensão territorial do país (AM, PA e MT), e ao menos um estado de cada Região do país.

No total, foram realizadas 21 entrevistas, com saturação teórica das respostas observada a partir da décima sétima entrevista. A Figura 4 apresenta as características dos participantes. A maioria é composta por defensores públicos, predominando o sexo masculino, com cinco mulheres entre os entrevistados. A atuação transversal foi identificada na maior parte dos casos, e quase metade dos participantes (10) possui mais de dez anos de experiência na Defensoria Pública.

Figura 4

Características descritivas dos entrevistados

Características	Grupo	Quant. Participantes	Percentual
Cargo	Defensor	12	57%
	Servidor	9	42%
Sexo	Feminino	5	24%
	Masculino	16	76%
Atuação	Gestão administrativa e/ou operacional	3	14%
	Realização de atendimentos nas ações itinerantes	5	24%
	Transversal	13	62%
Anos na Defensoria	1 a 3 anos	6	28%
	4 a 9 anos	5	24%
	10 anos ou mais	10	48%



Fonte: elaborado pelos autores.

As entrevistas foram realizadas de forma *on-line*, possibilitando o contato com Defensorias de diferentes regiões do país. Na etapa piloto, os participantes receberam previamente o roteiro da entrevista semiestruturada, de modo a facilitar sua contribuição para a validação do instrumento. Nos demais casos, a explicação detalhada sobre a dinâmica da entrevista e a apresentação das perguntas ocorreram no início da própria sessão.

A duração das entrevistas variou de 20 a 70 minutos. Todas as 21 entrevistas foram gravadas em vídeo, mediante anuência dos participantes e aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para assegurar a confidencialidade, as identidades dos entrevistados foram preservadas por meio do uso de pseudônimos.

3.3 Método Analítico

Tanto na análise dos dados documentais quanto na análise das entrevistas foi utilizada análise de conteúdo com a abordagem de procedimentos mistos, conforme proposta por Mayring (2014), combinando estratégias dedutivas e indutivas, que permite a ampliação e aprofundamento analítico.

Inicialmente, foi aplicada a estruturação do conteúdo com atribuição de categorias e subcategorias dedutivas, baseadas nos achados da revisão de literatura, no que se refere às barreiras e facilitadores da prestação de serviços itinerantes de justiça. Em complemento, por meio da análise temática, foi adotada uma abordagem indutiva, voltada à identificação de subcategorias emergentes, possibilitando a detecção de aspectos não contemplados previamente, como inovações institucionais ou novos entraves à prestação do serviço itinerantes de justiça nas Defensorias. Seguindo o processo de análise, os dados foram codificados, conforme orientado por Mayring (2014). A seção seguinte apresenta os resultados do estudo.

4. Resultados

Os resultados foram organizados em três temas principais, identificados por meio da análise de dados das respostas das solicitações de acesso à informação e das entrevistas realizadas, e considerando os objetivos específicos da pesquisa.

4.1. Tema 1: A Implementação e a Prestação dos Atendimentos Itinerantes

a) Defensorias que prestam serviços itinerantes

Com base nas respostas às solicitações de acesso à informação, todas as 25 Defensorias Públicas estaduais e a distrital que responderam afirmaram realizar atendimentos itinerantes.



Entre essas instituições, três não informaram o ano de início dessas atividades. Uma declarou que atua dessa forma desde a sua criação, enquanto quatro indicaram datas em que os registros passaram a ser sistematizados com maior precisão, sendo que, em dois desses casos, a melhoria na organização dos dados foi associada à criação de setores específicos. Nas demais Defensorias, as respostas foram objetivas, situando a implementação das ações itinerantes entre 2004 e 2023, com destaque para os anos de 2022, 2017, 2014 e 2013.

No que se refere à quantidade de ações itinerantes realizadas em 2024, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPE-RJ) foi a que mais se destacou, registrando 480 ações no período. Em seguida aparecem a Defensoria Pública de São Paulo (DPE-SP), com 242 ações, a do Pará (DPE-PA), com 240, a de Pernambuco (DPE-PE), com 194, e a do Distrito Federal (DPDF), com 163. No extremo oposto, a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte (DPE-RN) apresentou o menor número, contabilizando 15 ações no ano de 2024. Esses contrastes revelam a ausência de diretrizes nacionais uniformes, e indicam que o volume de ações pode depender sobretudo de recursos locais e prioridades institucionais.

b) Divulgação das ações itinerantes

Quanto à divulgação das ações itinerantes, as respostas das 25 Defensorias foram sistematizadas de forma a unificar sinônimos e termos próximos, padronizando-os para a elaboração de uma nuvem de palavras, como pode ser visto na Figura 5. Palavras compostas foram tratadas com *underline* para que fossem reconhecidas como uma única unidade pela ferramenta de análise utilizada.

Verifica-se predominância no uso de mídias sociais como estratégia de comunicação, uma vez que todas as 25 Defensorias respondentes mencionaram a utilização desse recurso. Em segundo lugar, aparece a utilização do site institucional na internet, com 21 citações. E, em terceiro, aparecem as parcerias com lideranças locais, com 16 citações. A grande quantidade de citações às parcerias indica que, embora as mídias digitais tenham se tornado fundamentais, práticas tradicionais de articulação comunitária ainda ocupam papel relevante na comunicação das ações itinerantes pelas Defensorias. Vários outros meios de comunicação foram mencionados, como pode ser visto na Figura 5.

Figura 5

Nuvem de palavras com as formas de divulgação das ações itinerantes





Fonte: elaborado pelos autores.

Nas entrevistas, para 62%, a divulgação das ações foi apontada como elemento essencial para o êxito das itinerâncias. Em seis das 21 entrevistas, as parcerias foram destacadas como fundamentais para a divulgação das ações itinerantes. Os participantes ressaltaram que essas colaborações ocorrem, sobretudo, com prefeituras, rádios comunitárias e lideranças locais, ampliando o alcance da comunicação e fortalecendo o vínculo com as comunidades atendidas.

O Entrevistado 7 (defensor) disse notar que “quando ela (a divulgação) existe de forma eficiente, vamos dizer assim, acaba gerando maior procura e maior sucesso da atividade”. Entretanto, em cinco entrevistas, identificou-se a existência de ocasiões em que a divulgação não chega à população que mais precisa.

Às vezes eles (população) reclamam e dizem: “olha, a gente não sabia (da ação), só soube porque uma vizinha me contou”. Quando eu pergunto: “Mas não passou o carro (de som)?”, eles dizem: “O carro de som passou pouco, não passou em determinado local. (Entrevistado 10 - defensor)

Alguns dos entrevistados, como, por exemplo, o Entrevistado 8 (defensor), ressaltou que a divulgação precisa ser feita nos meios adequados para a realidade da população vulnerável “porque, assim, você vai fazer (uma itinerância) no interior, no interior do interior, não adianta botar no Instagram da Defensoria, porque o pessoal não vai ver”. Relatos como esse indicam que a eficácia da divulgação depende da adequação ao contexto social e cultural de cada região. Diante disso, o Entrevistado 9 (defensor) relatou a sua estratégia de divulgação.

“Eu entro em contato com a rádio local (...), e peço para fazer uma entrevista sempre ao meio-dia (...). Porque uma vez a gente foi para uma cidade e a gente pediu para o pessoal do fórum que divulgasse. O pessoal do fórum divulgou nos grupos de WhatsApp. Mas

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS			 Universidade Potiguar
	 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
	 Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

o lavrador lá da roça não está no grupo do WhatsApp. O lavrador lá da roça escuta a rádio, ele não sabe nem o que é WhatsApp”. (Entrevistado 9 - defensor)

c) Formas de prestação dos serviços itinerantes

Mais da metade das Defensorias (14 ou 56%), incluindo as quatro que se destacaram pelo elevado número de ações em 2024, relataram realizar atendimentos itinerantes também aos finais de semana. Entretanto, chama atenção a quantidade significativa de Defensorias que ainda não prestam atendimento nesses dias, apesar da literatura destacar que a oferta em horários flexíveis amplia o alcance das itinerâncias e favorece a participação de cidadãos sem prejuízo de suas atividades laborais (Gaulia, 2020; Moraes, 2019; Moreira, 2017). Nesse sentido, 10 Defensorias (48%) informaram que concentram suas ações entre segunda e sexta-feira.

Nesse sentido, a DPDF informou que suas ações itinerantes acontecem “principalmente aos sábados, visando facilitar o acesso das pessoas que não conseguem comparecer durante a semana devido a compromissos de trabalho ou outras limitações”. Isso mostra que a opção por incluir os finais de semana como período de atendimento não apenas amplia a inclusão social, ao alcançar grupos que estariam impossibilitados de comparecer em dias úteis, mas também se associa diretamente a um maior volume de ações realizadas.

Além disso, nas entrevistas, 81% dos entrevistados comentaram sobre o uso de unidades móveis, como vans, ônibus, caminhões ou carretas. No geral, os respondentes consideram as unidades móveis uma alternativa para superar os obstáculos de infraestrutura e de acessibilidade física dos atendimentos itinerantes, oferecendo condições mínimas para a realização desses atendimentos. Isso pode ser observado nos seguintes relatos.

Nós temos uma carreta de serviços, ela é ótima. (...) são 13 postos de atendimentos dignos, com ar-condicionado, banheiro, elevador PCD. (Entrevistado 4 - defensor)

A gente chama de Van dos Direitos. Ela é uma van adaptada, não é uma van de passageiros. Ela tem dentro uma mesa, tem cadeira, para poder prestar o atendimento. (...) tem um toldo. Então, a depender do lugar, a gente consegue prestar o atendimento numa praça, né? (Entrevistado 5 - servidora)

A energia não é motivo de impedimento para nós, porque o veículo (caminhão) também possui um gerador próprio. (Entrevistado 10 - defensor)

4.2 Tema 2: Equipe e População Atendida

a) Motivação da equipe

Nas entrevistas, 95% dos participantes abordaram a questão da motivação e do interesse dos servidores em atuar nas itinerâncias. Em 86% das falas, foi ressaltado que existe

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS			 Universidade Potiguar
	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

engajamento e disposição para participar das ações. Contudo, 52% também relataram algum nível de desinteresse dentro das equipes. Essas percepções apareceram de forma combinada em 9 entrevistas (43%), nas quais os entrevistados reconheceram tanto a presença de servidores motivados, quanto dificuldades relacionadas à falta de empenho de alguns profissionais.

Alguns participantes ressaltaram a elevada motivação da equipe nas ações itinerantes, como, por exemplo, o Entrevistado 21 (servidora) enalteceu o grande interesse da equipe em atuar nas itinerâncias, compartilhando que “até nos finais de semana, as pessoas sempre estão dispostas. Servidores e defensores geralmente estão bem-dispostos a trabalhar nos eventos”. Por outro lado, o Entrevistado 14 (defensor) disse que (ações itinerantes) “encontram uma resistência muito grande, sobretudo da categoria dos defensores públicos e em quem está auxiliando na realização dos eventos, sobretudo no final de semana”.

Já o Entrevistado 18 (defensor) apontou a necessidade de um perfil específico para atuar nos atendimentos itinerantes, como pode ser visto no trecho seguinte.

Outra questão que também é um fator de sucesso, é a nossa frequente análise do perfil de trabalho das equipes (...). Porque é um trabalho que demanda a saída das pessoas das suas zonas de conforto (...). E para isso, tem que ter perfil de atendimento. Não é todo mundo que tem essa vontade de aproximação com os problemas da realidade, né? (Entrevistado 18 - defensor)

b) Características da população e da região atendida

Nas respostas às solicitações de informação, 56% as Defensorias relataram a existência de programas e ações temáticas de itinerância voltados a públicos específicos, como população em situação de rua, indígenas, comunidades quilombolas, população LGBTQIA+ e mulheres em situação de violência doméstica, além de ações em presídios e em comunidades rurais.

A análise das entrevistas revelou que determinadas características dos usuários e das regiões atendidas podem atuar tanto como barreiras quanto como facilitadores para a realização das ações itinerantes. Oito entrevistados (38%) apontaram, por exemplo, que o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública pode ser uma barreira relevante. Para dois deles, esse desconhecimento está associado ainda à desconfiança em relação à instituição, muitas vezes vinculada a órgãos de controle ou de vigilância.

Nesse sentido, a educação em direitos foi identificada nas entrevistas como um importante facilitador da atuação itinerante, na medida em que contribui para esclarecer à população o papel da Defensoria e fortalecer a confiança em seus serviços. O trecho seguinte reforça esse ponto.

Eu coloco como principal desafio do atendimento (itinerante) a educação em direitos. Por quê? Porque eu noto que, às vezes, a gente tem uma estrutura muito boa, tem orçamento (...), a gente chega com carretas, chega com defensor, chega com tudo e, às vezes, a população não sabe o que é que está sendo feito ali dentro. Você nota, literalmente, que a pessoa passa na frente da carreta, ela tem um problema, mas não



sabe o que que a Defensoria faz (...). Eu não vejo outra solução para superar esse desafio que não seja a educação em direitos. (Entrevistado 14 - defensor)

Entre os entrevistados, 67% relataram que os desafios geográficos representam barreiras significativas à execução das ações itinerantes. O Entrevistado 1 (servidor) enfatizou a grande extensão territorial de seu estado, destacando que os deslocamentos precisam ser feitos tanto por vias terrestres quanto fluviais. O Entrevistado 4 (defensor) acrescentou que, em determinadas situações, o uso de aviões chega a ser necessário para viabilizar o deslocamento das equipes dentro de um mesmo estado. Além disso, foram mencionadas as más condições das estradas, especialmente em áreas rurais, caracterizadas por pistas de barro, buracos, isolamento geográfico e ausência de sinal de comunicação, como ilustra o trecho seguinte.

Um problema é a dificuldade do próprio acesso ao local (da ação itinerante), porque aqui, tem umas unidades que são bem remotas, que têm acessos tão difíceis, como (por exemplo) pista de barro, toda esburacada, distante, sem sinal, sem nada. Aqui como é um local mais pobre, com muita zona rural, tem essa dificuldade. (Entrevistado 8 - defensor)

Em contrapartida, 38% dos entrevistados apontaram que o uso da internet via satélite se apresenta como um importante facilitador, permitindo que as equipes tenham acesso à rede mesmo em locais remotos. Esses relatos evidenciam que a geografia do país impõe limitações às Defensorias, que precisam lidar não apenas com grandes distâncias, mas também com precariedade de infraestrutura de transporte e comunicação em regiões mais vulneráveis. Ao mesmo tempo, apontam que o investimento em soluções tecnológicas, como a internet via satélite, pode mitigar parte desses desafios.

4.3 Tema 3: Fatores Organizacionais e Contextuais

a) Estrutura e estabilidade institucional

A maior parte das Defensorias (76%) informou possuir algum normativo relacionado à atuação itinerante. No entanto, quatro instituições (Defensorias do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Norte) declararam expressamente não contar com nenhum tipo de regulamentação interna, enquanto as Defensorias do Amapá e Ceará forneceram respostas genéricas, sem confirmar a existência de atos normativos. Esse cenário aponta para um contexto de regulamentação fragmentada e desigual entre as Defensorias. Na literatura, a regulamentação dos atendimentos itinerantes aparece como um facilitador, por conferir estabilidade e reduzir o risco de descontinuidade dessas práticas (Gaulia, 2020; Moreira, 2017).

Em termos de pessoal, apenas três entrevistados, todos defensores, mencionaram não contar com uma equipe fixa exclusiva para os atendimentos itinerantes, situação apontada como

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

uma barreira para os atendimentos itinerantes. O Entrevistado 4 (defensor) destacou a dificuldade enfrentada no trecho seguinte.

“Eu só tenho uma servidora dedicada ao itinerante, somente uma! Então, quando eu vou fazer uma ação, eu tenho que pedir para os colegas cederem seus outros assessores e servidores para podermos fazer essas ações”. (Entrevistado 4 - defensor)

Segundo os entrevistados, a ausência de uma estrutura própria gera transtornos e sobrecarga, enquanto a existência de equipes especializadas se revela um fator estratégico de sucesso. Nesse sentido, o Entrevistado 18 (defensor) afirmou que “sem dúvida, ter uma equipe de defensores especializados nessa matéria (itinerância) é um dos grandes fatores de sucesso do serviço público itinerante”. A literatura revisada também reforça esse ponto (Moraes, 2019).

b) Recurso, viabilidade operacional e relações interinstitucionais

A falta de orçamento foi citada por 62% dos entrevistados como barreira capaz de inviabilizar ações itinerantes ao comprometer custos básicos, como deslocamento, hospedagem e alimentação das equipes. O Entrevistado 1 (servidor) relatou que: “Já houve problemas de ações (itinerantes) que não ocorrerem exatamente por falta de orçamento para custear essas equipes no deslocamento, na alimentação, no hotel, enfim.”

Já as parcerias foram destacadas em 62% das entrevistas como um importante facilitador das ações itinerantes, sobretudo por ampliarem a oferta de serviços à população. Além disso, 76% dos entrevistados ressaltaram seu papel essencial na disponibilização de espaços e na superação de barreiras logísticas, como infraestrutura precária. Os trechos seguintes ilustram essa percepção.

A gente consegue mobilizar vários órgãos: de identificação, INSS, as secretárias do estado, o próprio município ali que vai receber a ação (...). A gente tem também parcerias com o MP Comunitário, com laboratórios, com o Movimento Nacional de Rua, com a Secretaria de Educação (...). (Entrevistado 11 - defensor)

A forma mais simples que nós temos de mitigar esses problemas (de infraestrutura) é através de parcerias locais, sejam eles com entidades públicas ou com entidades da sociedade civil. A gente faz muitos eventos em sede de organizações comunitárias. (Entrevistado 3 - defensora)

Esses relatos evidenciam que a articulação institucional não apenas amplia o alcance e a diversidade dos serviços ofertados, mas também se apresenta como estratégia indispensável para garantir a viabilidade e a continuidade dos atendimentos itinerantes.

Ainda no campo das relações institucionais, outro fator recorrente apontado nas entrevistas foi a influência de atores políticos. Na literatura, esse aspecto costuma ser descrito como uma barreira, já que a continuidade dos atendimentos itinerantes dependeria de decisões



políticas (Ferraz, 2017; IPEA, 2015; Marques & Rebouças, 2017; Moreira, 2017). No entanto, a análise das entrevistas revelou uma percepção distinta: 81% dos participantes enxergaram a atuação política como elemento positivo, capaz de viabilizar e fortalecer as ações itinerantes. Os convites e solicitações oriundos tanto do Poder Legislativo quanto do Executivo foram mencionados como facilitadores que ampliam o alcance das itinerâncias, sobretudo porque, em muitos casos, garantem infraestrutura e apoio logístico para a realização dos atendimentos. O trecho seguinte do Entrevistado 10 (defensor) ilustra esse ponto.

Nós temos sim, pedidos políticos para atender determinadas cidades, e nós não podemos, às vezes, deixar de atender. É uma via de mão dupla (...). A gente utiliza desse pedido dele para pedir o que a gente precisa, que é o carro de som, execução do eletricitista, ou da estrutura, mas também a gente não deixa exclusivo para aquele determinado político. Atendemos toda população, apoiador ou não do político. (Entrevistado 10 - defensor)

Os achados desta pesquisa mostram que a realização dos atendimentos itinerantes nas Defensorias Públicas é resultado da interação entre barreiras, como desconhecimento da população sobre as Defensorias, desafios geográficos, fragmentação da regulamentação e normatização, inexistência de equipe fixa e falta de orçamento; e facilitadores, como divulgação adequada, atendimentos em finais de semana, uso de unidade móveis, programas temáticos, engajamento da equipe, campanha de educação em direitos, internet via satélite, parcerias e articulação política. A Figura 6 sintetiza os achados, organizados nos temas discutidos nesta seção.

Figura 6

Quadro resumo - Barreiras e facilitadores dos serviços itinerantes

	Tema 1	Tema 2	Tema 3
Barreiras		Desconhecimentos da população sobre as defensorias	Pouca regulamentação e normatização
		Desafios geográficos	Inexistência de equipe fixa
			Falta de orçamento
Facilitadores	Divulgação adequada	Engajamento da equipe	Parcerias
	Atendimentos em finais de semana	Campanhas de educação em direitos	Articulação política



Uso de unidades móveis

Internet via satélite

Programas temáticos

Fonte: elaborado pelos autores.

5. Discussão dos resultados

Este estudo explora as barreiras e os facilitadores de serviços itinerantes prestados por Defensorias Públicas no Brasil. De início, os resultados confirmam o papel da Defensoria como uma instituição fundamental na remoção de obstáculos ao acesso à justiça (Maia, 2022). Ademais, os resultados afirmam que o atendimento itinerante é um dos principais mecanismos para ampliação do acesso à justiça, especialmente ao atingir populações isoladas geograficamente ou com restrições tecnológicas e de infraestrutura (Araújo Filho et al., 2024). Esse achado reforça a ideia de Cappelletti e Garth (1988) de que a efetividade do acesso à justiça depende, inclusive, da promoção de condições materiais para que a população consiga usufruir de seus direitos.

Percebe-se, entretanto, que a institucionalização das itinerâncias nas Defensorias Públicas ocorreu de forma relativamente tardia, quando comparada a outras instituições do Sistema de Justiça. Enquanto a maioria das Defensorias começou a estruturar suas ações apenas a partir dos anos 2000, há registros de que os Tribunais de Justiça já realizavam iniciativas itinerantes desde a década de 1980 (Gaulia, 2020; IPEA, 2015; Ferraz, 2017). Essa diferença temporal reforça o caráter recente das Defensorias Públicas, especialmente se comparadas aos demais órgãos do Sistema de Justiça brasileiro. Os dados parecem refletir o processo tardio de conquista da autonomia funcional, financeira e administrativa, assegurada apenas pelas Emendas Constitucionais nº 45/2004, nº 69/2012 e nº 74/2013. Considerando que, segundo Buta et al. (2022), a autonomia institucional está positivamente relacionada ao desempenho organizacional, conclui-se que possivelmente as Defensorias demoraram a apresentar resultados mais expressivos justamente em razão dessa conquista recente de autonomia.

As descobertas indicam ainda que o uso de unidades móveis, a realização de programas temáticos e a oferta de atendimentos em horários alternativos evidenciam o caráter democratizante dos serviços itinerantes, conforme já destacado por Nassuno (2000). Tais iniciativas ampliam as possibilidades de acesso e aproximam a justiça de populações que, de outra forma, permaneceriam à margem do sistema.

As parcerias com instituições públicas e privadas configuram-se como facilitadores centrais para a efetividade das ações itinerantes (Moreira, 2017). Nos resultados desta pesquisa, essas colaborações mostraram-se fundamentais não apenas para ampliar a gama de serviços



oferecidos à população, mas também para enfrentar limitações logísticas e de infraestrutura, suprimindo fragilidades internas das Defensorias, além de contribuir para a divulgação das ações.

Essa divulgação mostrou-se relevante para o sucesso das ações itinerantes (IPEA, 2015), mas sua eficácia depende da adequação aos meios de comunicação utilizados pela população-alvo. Em regiões mais vulneráveis ou remotas, o uso de canais locais, como rádios comunitárias ou parcerias com lideranças, tende a ser mais efetivo do que mídias digitais institucionais, garantindo que a informação alcance quem realmente necessita dos serviços da Defensoria.

Relatos sobre falta de orçamento corroboram barreiras já identificadas na literatura, como “orçamento insuficiente” e “custos relacionados elevados” (Ayres, 2021; Farias, 2019; Gaulia, 2020; Moraes, 2019; Moreira, 2017), evidenciando que a limitação de recursos compromete diretamente a regularidade e a continuidade dos serviços itinerantes de justiça. Por isso, os gastos com deslocamentos, diárias, hospedagem e demais despesas operacionais tornam-se entraves recorrentes, como apontam diversos estudos (Ayres, 2021; Farias, 2019; Gaulia, 2020; Moraes, 2019; Moreira, 2017).

Outro achado relevante foi a constatação de que a existência de uma equipe especializada e dedicada às ações itinerantes constitui um fator central para o êxito dessa modalidade de atendimento. A ausência de um grupo fixo gera efeitos negativos, como retrabalho, sobrecarga e falta de especialização, já apontados pela literatura (Moraes, 2019). Assim, a presença de profissionais especificamente alocados para essas atividades favorece a continuidade, a qualidade e a consolidação institucional das itinerâncias.

Embora a maioria dos entrevistados (86%) tenha relatado engajamento e disposição das equipes para participarem das ações, persistem sinais de resistência e desinteresse (52%), sobretudo quando realizadas em finais de semana. Essa ambivalência evidencia a necessidade de compatibilizar o perfil dos servidores à modalidade peculiar de prestação jurisdicional itinerante (Ferraz, 2017), mas também de reforçar incentivos institucionais que sustentem a política. Moreira (2017) reitera que as recompensas são uma estratégia adotada para garantir o engajamento dos servidores nessas ações. Portanto, mesmo diante de perfis considerados compatíveis, o êxito das ações depende não apenas de predisposições individuais, mas também de estratégias institucionais de incentivo.

Acerca da regulamentação, apesar de 76% das Defensorias possuírem normativos sobre itinerâncias, a análise mostrou que tanto a que mais quanto a que menos realiza atendimentos não contam com regulamentação própria. Isso confirma que a norma não é condição suficiente, por si só, mas, como destacam Gaulia (2020) e Moreira (2017), é essencial para proteger a prática da descontinuidade política e assegurar sua institucionalização.

Outrossim, a influência de atores políticos, frequentemente associada a riscos de descontinuidade (Ferraz, 2017; IPEA, 2015; Marques & Rebouças, 2017; Moreira, 2017), apareceu nas entrevistas como oportunidade: convites e solicitações de parlamentares e



prefeitos ampliaram a capilaridade das ações e possibilitaram recursos adicionais. Isso sugere que a influência política pode ser pragmaticamente aproveitada como facilitador.

Por fim, algo novo que surgiu nesta pesquisa diz respeito às falas que associaram o desconhecimento da população acerca da Defensoria Pública à existência de uma barreira específica para a efetividade dos serviços itinerantes, destacando-se a “educação em direitos” como estratégia capaz de mitigar tal obstáculo e fortalecer o acesso à justiça.

Assim, verifica-se que facilitadores podem mitigar ou até neutralizar barreiras, como parcerias que suprem deficiências de infraestrutura, ou educação em direitos que contribui para superar o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública. Essa dinâmica reforça que o sucesso dos atendimentos itinerantes não decorre de uma condição única, mas de um conjunto articulado de elementos. Assim como em estudos de Moraes (2019) e Gaulia (2020), sobre serviços itinerantes de outros órgãos do Sistema de Justiça, os achados deste estudo evidenciam que a sustentabilidade e a expansão dessa modalidade dependem do equilíbrio entre fatores internos, externos e relacionais.

Diante disso, enxerga-se as possíveis implicações desta pesquisa em três âmbitos. Para as Defensorias Públicas, a fragmentação normativa evidencia a necessidade de diretrizes nacionais ou políticas mais uniformes, capazes de assegurar maior estabilidade e padronização às ações itinerantes. Ademais, a coexistência de engajamento e desinteresse entre servidores aponta para a urgência de políticas de incentivo e valorização, que compatibilizem o perfil profissional às exigências próprias da itinerância. No âmbito das políticas públicas de acesso à justiça, os resultados reafirmam a relevância contínua dos serviços itinerantes para reduzir desigualdades e alcançar populações isoladas, ao mesmo tempo em que oferecem subsídios práticos para o desenho de iniciativas mais eficazes, adaptadas às especificidades locais. Já para os estudos acadêmicos sobre acesso à justiça, a pesquisa tenta contribuir ao aprofundar a compreensão da implementação de políticas em um país de dimensões continentais, relatando como barreiras e facilitadores interagem e moldam a efetividade do serviço.

6. Conclusões

Com base nos resultados deste estudo, pode-se concluir que os serviços itinerantes são uma estratégia adotada por Defensorias Públicas estaduais e distrital; que existem diversas barreiras para a prestação desse tipo de serviço; e que existem diversos facilitadores que contribuem para que os serviços itinerantes cumpram com qualidade o seu papel na sociedade. Em resumo, conclui-se que a mensagem principal que emerge nas narrativas dos entrevistados é a de que os serviços itinerantes representam não apenas um mecanismo operacional, mas um instrumento estratégico de democratização do acesso à justiça, cujo êxito depende da superação de barreiras e do uso de facilitadores como parcerias institucionais, divulgação adequada, uso



de unidades móveis e ações de educação em direitos, capazes de fortalecer a presença da Defensoria Pública junto às comunidades vulneráveis.

É importante reconhecer as limitações da pesquisa. A abordagem qualitativa, embora rica em profundidade, impõe restrições quanto à generalização dos achados. Além disso, a quantidade de entrevistas e a seleção dos entrevistados por conveniência e pelo método bola de neve pode limitar a diversidade das percepções captadas. Para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos quantitativos que busquem evidências da prevalência de determinadas barreiras e facilitadores dos serviços itinerantes com base em uma amostra mais ampla, bem como a análise de custo-benefício dos diferentes modelos de itinerância, com especial atenção às unidades móveis.

Referências

- Araújo Filho, J. G., Lunardi, F. C., Gomes, A. O., & Correia, P. M. A. R. (2024) Access to justice and digital inclusion in the amazon: geografcial vulnerability and Riverside communities. *Virtual Economics*, 7, 31-49.
- Ayres, F. S. S. (2021). *Política pública de acesso à justiça: o caso da Justiça Itinerante no município de Duque de Caxias/RJ* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. <https://rima.ufrj.br/jspui/handle/20.500.14407/12069>
- Brasil. (2011). *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Brinks, D. M. (2019). Access to what? Legal agency and access to justice for indigenous peoples in Latin America. *The Journal of Development Studies*, 55(3), 348-365. <https://doi.org/10.1080/00220388.2018.1451632>
- Buta, B. O., Teixeira, M. A. C., & Fernandes, A. S. A. (2022). When autonomy is necessary for performance: Brazilian public defenders' offices. *Revista de Administração Pública*, 56(4), 488–507. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220047x>
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris.



- Coelho, P. M. B (2023). Servicios Legales Itinerantes para Comunidades Desfavorecidas: La Búsqueda del Acceso a la Justicia. *Masquedós - Revista de Extensión Universitaria*, 8(10), 1-12. <https://doi.org/10.58313/masquedós.2023.v8.n10.230>
- Conceição, C. M. B. T., & Fraguas, J. P. F. (2024). Estratégias da Defensoria Pública de Goiás para a expansão do acesso à justiça. *Revista da Defensoria Pública da União*, 22(22), 53-67. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i22.p53-67>
- Economides, K. (1999). Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In D. C. Pandolfi et al. (Orgs.). *Cidadania Justiça e Violência*. (pp. 61-76). Fundação Getúlio Vargas.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6742/39.pdf>
- Farias, L. J. S. (2019). *O Programa Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Piauí e sua contribuição ao acesso à justiça e promoção da Cidadania* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Piauí.
<http://repositorio.ufpi.br:8080/bitstream/handle/123456789/2648/Vers%c3%a3o%20Final%20Disserta%c3%a7%c3%a3o.pdf?sequence=1>
- Ferraz, L. S. (2017). Justiça Itinerante: uma política efetiva de democratização do acesso à Justiça. *Direito em Movimento*, 15(2), 17-45.
- Garcia, D., Oliveira, I., & Canestrini, V. (2023, 16 de novembro). MP Itinerante: o Ministério Público de Rondônia na comunidade em defesa da sociedade, um modelo de atuação de sustentabilidade e governança. In: J. S. Tybusch, N. S. Padilha, & R. A. Lima (Coords.). *Direito e Sustentabilidade I*. Organização XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza – CE (pp. 219-235).
<https://site.conpedi.org.br/publicacoes/pxt3v6m5/68oo2m24/kcb6tF123R4A8oNx.pdf>
- Gaulia, T. C. (2020). *A experiência da Justiça Itinerante: o espaço de encontro da magistratura com a população brasileira*. (1a. ed.). Mauad X.



Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2015). *Democratização do acesso à justiça e efetivação de direitos: Justiça itinerante no Brasil*.

https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/150928_relatori_o_democratizacao_do_acesso.pdf

Maia, M. C. (2022). *A Defensoria Pública e a vulnerabilidade como obstáculo de acesso à justiça: da 1ª à tecnológica 6ª onda de acesso – reflexões sobre vulnerabilidade eletrônica e exclusão digital: Acesso à justiça na era da tecnologia*. Editora JusPodivm.

Maia, M. C. (2023). A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à justiça” na “Sociedade 5.0”: A tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. *Revista dos Tribunais*, 112(1052), 39–56.

Marques, V., & Rebouças, G. (2017). Juizados especiais itinerantes e acesso à justiça: contribuições de uma análise legal e empírica para a compreensão da justiça itinerante no Brasil. *Revista Brasileira de Direito*, 13(3), 495-513.

<https://doi.org/10.18256/2238-0604.2017.v13i3.1449>

Mayring, P. (2014). *Qualitative content analysis: Theoretical foundation, basic procedures and software solution*. Klagensfurt: Beltz.

Monteiro, M. V. G., & Bondezan, G. R. (2020). A Defensoria Pública da União (DPU) e o Acesso à Justiça: uma breve análise do programa itinerante “A Defensoria vai aonde o povo pobre está” na mesorregião Sul Fluminense. *Revista de Defensoria Pública da União*, (14), 137-150. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i14.p137-150>

Morais, M. C. R. M. (2019). *Justiça Rápida Itinerante: acesso à justiça e promoção da cidadania* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal de Rondônia.

<https://pergamum.tjro.jus.br/pergamumweb/vinculos/000000/000000bb.pdf>



- Moreira, T. D. M. Q. (2019). Disputas institucionais e interesses corporativos no Sistema de Justiça: impasses na criação da Defensoria Pública nos estados. *Dados*, 62(4).
<https://doi.org/10.1590/001152582019196>
- Nassuno, M. (2000). A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. *Revista Do Serviço Público*, 51(4), 61-98.
<https://doi.org/10.21874/rsp.v51i4.335>
- Nogueira, B. M. (2022). O Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos Como Pacificador Social em Áreas Remotas: da implantação da mediação comunitária como solução de acesso à justiça. *Revista de Políticas Judiciária, Gestão e Administração da Justiça*, 8(1), 54-68. <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9822/2022.v8i1.8922>
- Queiroz, M. T. (2019). *O Acesso à Justiça por meio da conciliação pré-processual itinerante e digital nos juizados especiais cíveis como instrumento de promoção da democracia, da autonomia e da humanização da justiça* [Dissertação de mestrado profissional]. Universidade de Fortaleza.
<https://biblioteca.sophia.com.br/terminalri/9575/acervo/detalhe/122798>
- Silva, R. M. D. A. T., Oliveira Neto, E., & Carvalho, A. M. (2020). Justiça itinerante e gestão judiciária: a experiência do Tribunal de Justiça do Amapá à luz da Recomendação nº 37/2019, do Conselho Nacional de Justiça. *Revista CNJ*, 4(1), 219-235.
<https://doi.org/10.54829/revistacnj.v4i1.125>
- Tambasco, J. R. F., Silva, J. A., Rezende, G. S., Ordacgy, A. S., Carvalho, A. F., & Rocha, M. C. L. (2020). Ampliação da assistência jurídica gratuita prestada pela Defensoria Pública da União em parceria com a Diocese de Valença/ RJ: relato de uma experiência da Justiça Itinerante. *Revista da Defensoria Pública da União*, (14), 237-251. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i14.p237-251>
- Task Force on Justice. (2019). *Justice for All: Final Report*. Center on International Cooperation. <https://www.justice.sdg16.plus/report>



Torlig, E., Gomes, A., & Lunardi, F. (2023). Access to justice: na epistemological guide for future research. *Lex Humana*, 15(3), 205-244.
<https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2497>

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGP DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	