

DOI: <https://doi.org/10.30749/2594-8261.v8n3p-94-112>

**ACESSO À JUSTIÇA E EXCLUÍDOS DIGITAIS: UM ESTUDO SOBRE ATENDIMENTO VIRTUAL E TELETRABALHO DOS SERVIDORES DO JUDICIÁRIO NA ERA PÓS PANDEMIA**

**ACCESS TO JUSTICE AND DIGITAL EXCLUDED: A STUDY ON VIRTUAL SERVICE AND TELEWORKING OF JUDICIAL SERVANTS IN THE POST PANDEMIC ERA**

**Jouse Paulino de Carvalho Andrade da Motta<sup>1</sup>  
Felipe Dutra Asensi<sup>2</sup>**

**Resumo:** O presente estudo teve por objetivo averiguar como foi o acesso à justiça para os excluídos digitais. Foram analisados os dados da assistência judiciária no Brasil e o teletrabalho dos servidores do judiciário. Coletaram-se informações sobre as formas de trabalho e as legislações do Conselho Nacional de Justiça sobre o teletrabalho. Verificou-se, preliminarmente, que após o período pandêmico, houve a redução de mais de 50% nos atendimentos presenciais, o que foi interpretado como uma defasagem de acesso à justiça, resultante da falta de acesso a dispositivos eletrônicos e/ou falta de conhecimento sobre como manuseá-los. Concluiu-se neste estudo que, o momento pandêmico acelerou e promoveu profundas transformações nos serviços e profissões jurídicas, notadamente a disseminação do processo eletrônico e atendimentos virtuais. Foram evidenciadas as fronteiras que se mostraram pouco adequadas aos cidadãos e profissionais em situação de vulnerabilidade social. O retorno às atividades suspensas pelo isolamento e medidas de segurança forçados contrasta com medidas novas e antigas, que precisam ser gradativamente analisadas e avaliadas pelos operadores do direito com vistas a atender aos menos favorecidos.

**Palavras-chave:** Assistência. Judiciária. Teletrabalho. Cidadania. Pandemia.

**Abstract:** The present study aimed to investigate how access to justice was for digital excluded individuals. Data from legal assistance in Brazil and the judiciary's teleworking were analyzed. Information on work methods and the legislation of the National Council of Justice regarding teleworking was collected. It was preliminarily observed that, after the pandemic period, there was a reduction of more than 50% in face-to-face appointments, which was interpreted as a justice access gap resulting

<sup>1</sup> Possui Graduação em Direito - Faculdade Fortium (2018). Possui Graduação em Sistema de Informação pelo Centro Universitário do Planalto Central (2000). Atualmente é servidora efetiva (analista judiciária) do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, liderando a Secretaria da Diretoria do Foro. Possui pós- graduação em Gestão Pública pela Faculdade Gama Filho (2013). Mestranda na Universidade Santa Úrsula (2022-2024). Lattes: <https://orcid.org/0009-0000-3915-3934>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3915-3934>

<sup>2</sup> Professor de Mestrado/Doutorado da Universidade Católica de Petrópolis (UCP) e Universidade Santa Úrsula (USU), no Brasil, e da Ambra University, nos Estados Unidos. Pós-Doutor em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Doutor em Sociologia pelo Instituto de Estudos Sociais e Políticos (IESP/UERJ). Mestre em Sociologia pelo Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro (IUPERJ). Jurista formado pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Cientista Social formado pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

from the lack of access to electronic devices and/or lack of knowledge on how to use them. This study concluded that the pandemic accelerated and promoted profound transformations in legal services and professions, notably the spread of electronic processes and virtual assistance. The boundaries that proved inadequate for citizens and professionals in vulnerable social situations were evident. The return to activities suspended due to forced isolation and security measures contrasts with both new and old measures, which need to be gradually analyzed and evaluated by legal practitioners in order to cater to the less privileged.

**Keywords:** Assistance. Judicial. Homeoffice. Citizenship. Pandemic.

Recebido em: 05/08/2023  
Aceito em: 01/10/2024

## 1 INTRODUÇÃO

A Assistência Judiciária após a pandemia do Coronavírus tornou-se mais desafiadora aos cidadãos vulneráveis, que não dispõem de meios tecnológicos ou conhecimentos técnicos para utilizá-los, aumentando a exclusão.

A promulgação da Constituição de 1988 foi um marco essencial para as políticas públicas no Brasil, tendo sido responsável por uma reforma no sistema de seguridade social, caracterizado sobretudo pela descentralização político-administrativa das políticas públicas, principalmente quanto à assistência judiciária gratuita.

O acesso à justiça, garantido pelo artigo 5º, XXV, da Constituição Federal, que também é conhecido como princípio da inafastabilidade da jurisdição, ainda não é plenamente efetivado no Brasil, especialmente naqueles locais em que o Estado não se faz presente de forma efetiva ou em lugares com problemas de conectividade à internet.

Nesse contexto, onde atualmente, os processos são totalmente digitais e as pessoas laboram no conforto de suas casas, apresenta-se a seguinte questão problema: De que maneira as pessoas menos favorecidas, que não possuem acesso à tecnologia, poderão ter acesso aos advogados e Defensorias Públicas que estão trabalhando em suas casas, em regime de home office?

Justifica-se o estudo por sua relevância acadêmica e social à medida que visa a contribuir para a efetividade do direito humano de acesso à Justiça e a terem uma assistência ao cidadão.

A metodologia adotada é qualitativa, quanto ao problema; exploratória, quanto aos objetivos; e pesquisa bibliográfica, quanto aos procedimentos técnicos. Espera-se, em última análise, contribuir para o acesso aos menos favorecidos, de forma consagrada no ordenamento jurídico pátrio e em diplomas consagrados.

## 2 ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

O fornecimento de advogados aos hipossuficientes é uma preocupação dos governos modernos, tendo sido possibilitado condições para acesso aos tribunais, de início quando predominava a utilização de advogados particulares que ofereciam seus serviços gratuitamente, sem a participação efetiva do Estado.

A assistência judiciária foi regulamentada no artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, que assim estabelece:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: ... LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recurso.

Com a verificação da ineficácia desta prática, pela grande demanda de clientes e insuficiência de bons profissionais dispostos a laborarem sem remuneração, fizeram surgir sistemas de assistência judiciária custeados pelo Estado, quando foram colocados à disposição dos necessitados, profissionais às suas expensas, buscando a prestação para todos da tutela jurisdicional.

Segundo Cappelletti (1988, p. 31), “nos países ocidentais, verificam-se movimentos cíclicos, marcados por fenômenos denominados como “ondas” que propugnavam soluções para o acesso à justiça, com lapsos temporais bem definidos: a primeira onda teria sido a Assistência Judiciária para pobres, a segunda onda seriam as Reformas Judiciais que proporcionaram representação jurídica para os interesses difusos e a terceira onda seria marcada por um novo enfoque de acesso à justiça.

### 2.1 Relatos Históricos e Evolução no Brasil

Os arcabouços históricos evidenciam três momentos que merecem destaque na implantação da assistência gratuita, mesmo não possibilitando pleno acesso à justiça para a população de baixa renda.

O primeiro é o do período Imperial, caracterizado pela submissão do cidadão, que pagava suas custas rezando para o rei. O segundo, no período Republicano com o Decreto 1.030, do Distrito Federal e consolidado pela Constituição Federal de 1934, e o terceiro, pela inclusão do artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal de 1988.

No Império, do ponto de vista legislativo, a história da assistência judiciária, no Brasil, tem seu marco histórico e legal, nas Ordenações Filipinas, promulgadas em 1603, já quando Felipe III ocupava o trono e foram substituídas apenas em 1916 pelo Código Civil.

Em seu parágrafo 10, Título LXXXIV, Livro III, mencionava que aquele que não tivesse condições financeiras e assim o jurasse, ao rezar um pai nosso pela alma do Rei Dom Diniz, e ao demonstrar suas condições posteriormente, com certidões, seria havido como pago. O texto trazia a seguinte redação:

E os Clérigos e Religiosos não vão às audiências para advogar, nem procurar por outrem, salvo ser por si, ou pelos seus, ou por aqueles, por quem de Direito o podem fazer, assim, como por suas igrejas, e pelas pessoas miseráveis, e por seus pais, ou mães, os outros ascendentes, ou irmãos (MORAES, 1984, p.82).

Joaquim Nabuco, no mesmo ano (1870), fez aprovar que o Instituto dos da Ordem dos Advogados do Brasil oferecesse consulta às pessoas pobres e as defendia.

Nesse período, tomou força o pensamento segundo o qual o Legislativo devia encarregar-se de elaborar leis que assegurem efetivamente o acesso do pobre ao Judiciário, com isenção de custas, sem que a igualdade não se materialize.

Proclamada a República, no Governo Provisório do Marechal Deodoro da Fonseca, editou-se o Decreto nº 1.030, de 14 de novembro de 1890, que dispunha que o Ministro da Justiça estava autorizado a organizar uma comissão de patrocínio gratuito dos pobres no crime e cível, ouvindo o Instituto da Ordem dos Advogados, e dando os regimentos necessários.

Em 1897, por intermédio do Decreto nº 2.457, assinado pelo Vice-Presidente da República em exercício, Manoel Victorino Pereira, tendo como Ministro da

Justiça, Amaro Cavalcante, surgiu a organização da Assistência Judiciária no Distrito Federal.

O Decreto que instituiu a Assistência Judiciária no Distrito Federal, para o patrocínio gratuito dos pobres que forem litigantes no cível ou no crime, como autores ou réus, ou em qualquer outra finalidade, considerava beneficiário 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 (MORAES, 1984, p.88).

A criação da Ordem dos Advogados do Brasil, como Decreto 19.408, de 18 de novembro de 1930, e sua regulamentação pelo Decreto 20.784, de 14 de dezembro de 1931, que dispunha, nos artigos 91 a 93, sobre a assistência judiciária, alterados pelos Decretos 22.039, de 01 de fevereiro de 1932, e 22.478, de 20 de maio de 1933, trouxe a questão da assistência judiciária.

A OAB deveria nomear patronos para os que não tivessem condições de responder pelos ônus do processo.

A Lei 4.215, de 27 de abril de 1963, que dispunha sobre o Estatuto da OAB, previa que o advogado indicado pelo serviço de Assistência Judiciária, pela Ordem ou pelo Juiz, era obrigado a patrocinar a causa do necessitado, gratuitamente, até o final, sob pena de censura e multa.

O Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil - Lei 8.906, de 04 de julho de 1994, prevê que ao Advogado é defeso recusar-se a prestar assistência jurídica, quando nomeado em razão da impossibilidade da Defensoria Pública.

A Lei Federal 1.060, de 05 de fevereiro de 1950, Lei de Assistência Judiciária, veio regular o instituto, estando em vigor até os dias de hoje, com as devidas alterações, que estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.

Nas palavras de Moraes e Silva (1984, p.82)

(...) se depreende da interpretação dos artigos 1º e 5º, parágrafos 1º e 2º, a necessidade da organização e manutenção, pela União e pelos Estados, de órgãos públicos, incumbidos da prestação de assistência judiciária gratuita aos necessitados, integrados por profissionais destinatários de prerrogativas específicas.

Aqui, já verificamos a preocupação da lei assistencial da gratuidade na justiça, em fazer com que o Estado implantasse os órgãos oficiais (estatais) destinados a efetivação do acesso gratuito aos mecanismos ou instrumentos jurídicos ofertados pelo Estado para a resolução dos conflitos de interesses.

A Constituição Federal promulgada em 05 de outubro de 1988, logo em seguida ao término do Regime Militar, a Assembleia Nacional Constituinte, representou a busca da consolidação da democracia como opção política do Estado brasileiro, após anos e anos de lutas sangrentas.

Denominada como “Constituição Cidadã” porque fora gerada pós-diretas já; os direitos e garantias são tantos que sobrelevam o momento de emoção vivido, que era demasiadamente contagiante.

Nunca na história da República tivemos um momento tão democrático e de exercício pleno de liberdade.

Segundo o professor Paulo Bonavides (1999, p. 85) ao fazer alusão às garantias constitucionais: “as garantias dos direitos subjetivos expressos ou outorgados na Carta Magna, portanto, remédios jurisdicionais eficazes para a salvaguarda desses direitos.”

As garantias constitucionais buscam proteger de forma direta ou indireta os direitos fundamentais - subjetivos por meio de remédios jurisdicionais hábeis a combater a violação dos direitos fundamentais, sendo um meio disciplinador e de tutela desses direitos e, ao mesmo tempo, de proteção adequada às instituições existentes no Estado, dentro dos limites constitucionais.

Os direitos fundamentais são aqueles que estão incertos de forma positivada na Constituição Federal de 1988, são direitos assegurados ao cidadão tanto em sociedade quanto isoladamente em oposição à discricionariedade estatal ou outros atos temerários praticados por terceiros.

A efetividade dos direitos fundamentais é assegurada pelos meios coercitivos dos quais dispõe o Estado para garantir a possibilidade de exercício das prerrogativas constitucionais.

O constituinte de 1988 foi mais generoso que os anteriores, que tratava o tema como “assistência judiciária” ao prever apenas da isenção quanto aos pagamentos de despesas processuais e deferimento de patrocínio técnico defensorio gratuito em demandas judiciais que envolvessem litigantes pobres e indefesos.

Um grande avanço da nova constituição refere-se ao aumento da proteção a assistência jurídica aos necessitados, tendo em vista que o texto atual se refere a “assistência jurídica integral” os hipossuficientes, essa assistência passa a ter uma abrangência muito maior, extrapolando os limites das ações judiciais, pois onde quer que se faça necessária a presença de um advogado, o cidadão, comprovadamente necessitado, terá direito de invocar a assistência do Estado.

A ampliação do direito à “assistência jurídica integral” às pessoas necessitadas, buscando atingir o princípio fundamental da igualdade de todos perante a lei. Com efeito, a nova Constituição Federal de 1988 não se limitou a consignar o dever de prestação da assistência judiciária.

Ela define a quem compete fornecê-la, e isto é feito pelo disposto no artigo 134 e seu parágrafo único, que deixa certa a existência de uma Defensoria Pública no nível da União e do Distrito Federal, que será organizada pela primeira, assim como cria a defensoria pública nos Estados, submetida a normas gerais de nível federal.

Vejamos o enunciado do artigo 134 e seu parágrafo único da Constituição Federal de 1988:

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.) § 1º 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. (Renumerado pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004). § 2º Às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas autonomia funcional e administrativa e a iniciativa de sua proposta orçamentária dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e

subordinação ao disposto no art. 99, § 2º. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004) (CUNHA, 2001, p.370).

Depreende-se desse artigo que a Defensoria Pública detém, com exclusividade, a função de orientar juridicamente e de defender, em todos os graus, os necessitados.

O Estado ao cumprir a sua função social e como ente que detém o poder de ofertar condições dignas aos seus comandados, deve oferecer mecanismos de efetivação de suas normas legais, ao respeitar sempre o direito ao livre e irrestrito acesso à justiça, no entendimento de Giannakos (2008, p.102):

Muito mais do que assegurar a mera formulação do pedido ao Poder Judiciário, a Constituição da república garante a todos o efetivo acesso à ordem jurídica justa, ou seja, proporciona a satisfação do direito não cumprido espontaneamente, e o acesso à justiça ou, como gosta de definir, à ordem justa, é poder adequar a todos os direitos de contestar a tutela jurisdicional do Estado, principalmente de ter, pela Carta Magna, segurança para usufruir deste direito.

O texto constitucional consolida-se como dever do Estado a assistência jurídica integral e gratuita, tendo as Defensorias Públicas como instituição responsável pela sua efetivação, ao afastar a utilização da Lei nº 1.060/50, no que diz respeito à atuação gratuita dos advogados por intermédio da defensoria dativa.

Em cumprimento a disposição expressa no parágrafo primeiro do artigo 134 da Constituição Federal, em 12 de janeiro de 1994, editou-se a Lei Complementar nº 80, posteriormente modificada pela Lei Complementar nº 98, de 03 de dezembro de 1999, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, além de outras providências.

As Defensorias Públicas estaduais são criadas e organizadas através de normas editadas pelos próprios Estados-membros. A autonomia das unidades da federação, todavia, é suplementar, na medida em que cabe à União estabelecer de forma concorrente, as normas gerais acerca das Defensorias Públicas dos Estados

Membros e a estes, exercerem competência legislativa remanescente, desde que em conformidade com aquelas normas gerais.

Assim, a legislação de cada Estado-membro acerca da Defensoria Pública deverá se ajustar às normas gerais previstas na Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública e às diretrizes do art. 134, §§ 1º e 2º, da Constituição, ao utilizar para tal a Lei Complementar Estadual.

## **2.2 A Lei nº 1.060/50 (Lei de Assistência Judiciária)**

Ao dispor sobre a ajuda legal, a Lei 1.060, de 05 de fevereiro de 1950, corporificou normas pré-processuais e processuais atinentes à gratuidade, de forma a viabilizar o acesso dos carentes de recurso à jurisdição. O artigo primeiro define o que seja a assistência judiciária, ou seja, o serviço prestado pelo Estado, quando proclama que:

Art. 1º. Os poderes públicos: federal e estadual, independentemente da colaboração que possam receber dos municípios e da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, concederão assistência judiciária aos necessitados, nos termos da lei. (VICENTE, 1999, p.75)

A essência dessa lei está na prestação gratuita de custas e despesas referentes ao processo em que é parte o beneficiário, ao visar, sobretudo, à garantia do acesso à justiça, aos denominados necessitados tão-somente no plano econômico, definindo-os, no artigo 2º, parágrafo único, como “aqueles cuja situação econômica não lhes permita suportar custas do processo e os honorários, sem prejuízo de seu próprio sustento e de sua família”.

Segundo Moraes (1984, p. 99-100):

emerge do diploma em referência, segundo se depreende da interpretação dos artigos 1 e 5, parágrafos 1 e 2, a necessidade da organização e da manutenção, pela União e pelos Estados, de órgãos públicos, incumbidos da prestação de assistência judiciária gratuita aos necessitados, integrados por profissionais destinatários de prerrogativas específicas.

No esboço da Lei 1.060/50, nos artigos 4º e 6º, determina que o requerimento contendo simples afirmação da hipossuficiência de meios para suportar custas do processo poderá ser feito em qualquer momento no curso da demanda, o que, entretanto, não perfaz prova inequívoca daquilo que afirma, não obrigando o juiz a deferir o benefício se tiver fundadas razões para negá-lo.

### **2.3 Assistência Judiciária no Interior**

Conforme determinação expressa do artigo 1º, da Lei 9.785, de 07 de outubro de 1985, no interior do Estado, o patrocínio da assistência judiciária ou defensoria dativa ao necessitado, é exercida por advogado sem vínculo empregatício com o Estado.

Ao verificar a impossibilidade financeira da parte, o juiz, através da Ordem dos Advogados do Brasil, nomeará um advogado dativo para o patrocínio da causa, conforme preconiza o artigo 5º, § 2º, da Lei 1.060/50.

O advogado que recusar a nomeação, mesmo que por motivo justificado, não poderá indicar outro colega, pois somente o juiz e a Ordem dos Advogados do Brasil têm poderes exclusivos para nomear defensor.

A capacidade postulatória de ingressar em juízo é privativa de advogado, legalmente inscrito e habilitado na Ordem dos Advogados do Brasil, não podendo a nomeação recair sob estagiários ou bacharéis em direito, conforme determina entendimento do STJ:

STJ - HC 45702 / SP HABEAS CORPUS 2005/0114278-9 (DJ 19.06.2006 p. 157) Ementa CRIMINAL. HC. HOMICÍDIO QUALIFICADO. COMUNICAÇÃO FALSA DE CRIME. AMEAÇA. NULIDADE. RECURSO EM SENTIDO ESTRITO. ESTAGIÁRIAS INTIMADAS DA SESSÃO DE JULGAMENTO E DO ACÓRDÃO. IMPOSSIBILIDADE.FALTA DE CAPACIDADE POSTULATÓRIA. AUSÊNCIA DE DEFESA. PREJUÍZOS COMPROVADOS. NULIDADE CONFIGURADA. PLEITO DE AGUARDAR EM LIBERDADE O NOVO JULGAMENTO. FUNDAMENTOS DA CUSTÓDIA CAUTELAR NÃO ANALISADOS PELO TRIBUNAL A QUO. SUPRESSÃO DE INSTÂNCIA. ORDEM PARCIALMENTE CONHECIDA E, NESTA EXTENSÃO, CONCEDIDA. I. Evidencia-se a ausência de defesa ao acusado durante o período compreendido

entre a renúncia do advogado anteriormente constituído e a nomeação do defensor dativo, pois as estagiárias que supostamente patrocinavam sua defesa, as quais foram intimadas da sessão de julgamento do RSE, não podiam exercer esta incumbência, por não possuírem capacidade postulatória. II. A capacidade postulatória só é atribuída aos advogados legalmente habilitados perante a Ordem dos Advogados do Brasil - não sendo este o caso dos estagiários de direito. III. Comprovada a existência de prejuízos à defesa do paciente, pois o recurso em sentido estrito foi parcialmente provido pelo Tribunal a quo, para incluir novos crimes na sentença de pronúncia proferida em seu desfavor, sem que fosse dada oportunidade à defesa para apresentar memoriais ou realizar sustentação oral no julgamento. IV. Se os fundamentos da custódia cautelar do paciente não foram objeto de debate e decisão por Órgão Colegiado do Tribunal a quo, sobressai a incompetência desta Corte para o exame da questão, sob pena de indevida supressão de instância. V. Deve ser anulado o julgamento do recurso em sentido estrito interposto pelo Ministério Público, para que outro seja realizado, com a observância da prévia intimação pessoal do defensor dativo nomeado ao paciente. VI. Ordem parcialmente conhecida e, nesta extensão, concedida, nos termos do voto do Relator.

Visando ao aperfeiçoamento do serviço de assistência jurídica prestado no interior do Estado, a Ordem dos Advogados do Brasil e a Procuradoria-Geral dos Estados, entenderam que o serviço de assistência judiciária será feito por advogados dativos, quando serão nomeados pelos juízes para prestarem o serviço, e seus honorários serão pagos pelos cofres públicos, através da certidão de honorários advocatícios emitida pelos cartórios respectivos, com o trânsito em julgado da sentença.

### **3 TRABALHO REMOTO AOS SERVIDORES**

A transição repentina e quase universal do trabalho presencial para o teletrabalho teve um impacto significativo na prática da advocacia e, conseqüentemente, no acesso dos cidadãos aos serviços judiciários.

Conforme relatado pelo CNJ, durante o ano de 2020, apenas 3,1% do total de processos novos ingressou fisicamente. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022, p.127)

O trabalho remoto foi amplamente expandido em resposta ao fechamento das repartições públicas, em período pandêmico, e está associado aos grandes recursos tecnológicos e o crescimento do processo digital, sendo devidamente regulamentado pelo Conselho Nacional da Justiça (CNJ), (BOCHENEK; ZANONI, 2021, p. 15 e 16)

Apesar dos desafios práticos, os envolvidos internamente mostram-se receptivos ao novo modelo. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça, que investigou a saúde mental de magistrados e servidores durante a pandemia, apenas 6% dos entrevistados consideram suas atividades incompatíveis com o trabalho remoto. Entre os demais, 51% os consideram totalmente compatíveis e 43% os consideram parcialmente compatíveis. A mesma pesquisa revelou que 75% dos entrevistados estavam trabalhando completamente de forma remota. Durante o período, 46% relataram que a quantidade de trabalho era igual à do período anterior ao regime excepcional, enquanto 48% afirmaram estar dedicando mais horas diárias ao trabalho (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020b, p. 29 e 30)

Uma vantagem identificada nessa mudança para o modelo de trabalho foi a economia de tempo com deslocamentos, destacada por servidores e magistrados. Para alguns, a versatilidade dos horários, com a possibilidade de reaproximação familiar, foi vista de forma positiva (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p.19). Por outro lado, houve alterações de rotinas, incluindo a realização de trabalhos fora dos horários convencionais (Idem, p. 11). Isso representa um dilema inerente ao trabalho remoto, pois a disponibilidade das ferramentas para os atos processuais em tempo integral pode acabar consumindo a força de trabalho dos profissionais durante todo o dia, interferindo em seus períodos normais de descanso e de convívio pessoal (ELESBON, 2021, p. 67)

### **3.1 Recursos Tecnológicos**

Durante o período pandêmico, a magistratura ressaltou repetidamente o incentivo aos atos processuais realizados remotamente, com ênfase na

digitalização, teletrabalho e realização de audiências por videoconferência. Essas práticas foram elogiadas por suas valiosas contribuições para facilitar o acesso à Justiça por meio da tecnologia. Essa percepção foi amplamente corroborada pelas pesquisas realizadas junto à advocacia e à Defensoria Pública. (BOCHENEK; ELESBON, 2022)

No tocante à realização das audiências virtuais, verificou-se uma resistência inicial, que persiste em parcela dos advogados. Porém, ao que se constata, a percepção geral é de que as virtudes do sistema justificariam a sua permanência para além do período pandêmico, ainda que com ajustes, salvo casos complexos ou específicos, que exigem a presença física das partes.

Da mesma forma que os magistrados, alguns advogados destacaram que tiveram que arcar com custos de equipamentos e energia resultantes da transição para o regime de teletrabalho (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p.12).

A implantação do trabalho remoto impôs, repentinamente, a “necessidade da aquisição de competências tecnológicas para a realização de atividades rotineiras no trabalho da advocacia”, para acelerar as transformações já em curso. Todavia, pelas próprias características do fenômeno, não houve uma preparação adequada e prévia dos profissionais afetados (BOUCINHAS FILHO; PASQUALETO, 2020, p. 7).

#### **4 VULNERABILIDADE SOCIAL**

Com a implantação do regime de “Plantão Extraordinário”, pela Resolução CNJ nº 313, de 19/03/2020, houve a suspensão do trabalho presencial nas unidades judiciárias, espelhada pelas Defensorias Públicas da União e dos Estados (ALVES, 2021, p. 30 e 31). De modo similar ao registrado pelo Poder Judiciário, houve um intenso esforço produtivo nesse período. Todavia, isso não implicou o atendimento satisfatório e integral do público necessitado dos seus serviços. Grande parte do trabalho das defensorias passou a ser prestado em regime de home office, o que acabou por alijar alguns dos principais grupos por elas assistidos.

Alves (2021) consigna a precarização dos atendimentos iniciais a partes hipossuficientes, pois, de um lado, o grau de informatização das atividades das defensorias varia grandemente e, de outro, o contato remoto pressupõe acesso e aptidão para o uso de recursos tecnológicos, escassos ou inexistentes para a população vulnerável (excluídos digitais).

Em meio a este cenário, o CNJ expediu a Recomendação n. 101, de 12 de julho de 2021, recomendando aos Tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais.

Nesse viés, Freitas e Magacho (2020, p. 5) relatam as dificuldades vivenciadas pela Defensoria Pública de Itaperuna - RJ, ao lidarem com o “novo normal” e com a exclusão digital, resultante da desigualdade na sociedade brasileira.

Para evitar a interrupção dos serviços, a Defensoria Pública necessitou adaptar-se ao atendimento remoto, porém, isso esbarrou com a exclusão digital vivenciada por seu público-alvo. Por isso, foi necessário um planejamento de presencial mínimo às pessoas em situação de extrema vulnerabilidade e sem acesso aos meios tecnológicos.

As autoras concluem, após levantamento estatístico, que houve uma redução de mais de 50% nos atendimentos, o que interpretam como uma defasagem de acesso à justiça, resultante de “falta de acesso a dispositivos eletrônicos e/ou falta de conhecimento sobre como manuseá-los” (FREITAS; MAGACHO, 2020, p. 8 e 9). Em outro vértice, nesse contexto excepcional, um aumento quantitativo de atendimentos não representaria, necessariamente, um dado positivo. Um ano após o início das restrições, a Defensoria Pública do Rio Grande do Sul registrou um milhão e duzentos mil atendimentos.

Os serviços migraram para o formato virtual, ocorrendo os contatos por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp e chat, entre outros, e envolveu aquisição de softwares e investimentos em TI. A avaliação do Defensor Público Geral sobre os números divulgados, contudo, foi ambígua, sendo positiva, no sentido de que a instituição manteve os serviços e conseguiu dar uma resposta à sociedade.

Entretanto, a avaliação foi negativa na percepção de que a população está empobrecendo, perdendo emprego e renda e, por isso, necessitando mais do amparo da Defensoria Pública.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente texto permite ter uma visão geral de que as soluções tecnológicas para a prática de atos processuais, notadamente, a disseminação do processo eletrônico e o avanço das audiências por videoconferência e atendimentos virtuais também auxiliaram para que a assistência judiciária fosse amplamente disseminada. O teletrabalho progrediu para espaços ainda não desbravados, já que as experiências pregressas se limitavam, basicamente, aos servidores, não aos magistrados. Mas o resultado desse esforço foi avaliado em termos benéficos, em que pese às limitações determinadas pela forma abrupta de implantação (problemas com a disponibilização de equipamentos e de controle individual de produtividade, por exemplo).

Feito o cotejo com outras profissões jurídicas no Brasil, cujas percepções foram também objeto de levantamentos com escopo de comparação e em períodos similares, obtém-se, conforme já esperado, um contraste sobre o modo como o acesso à Justiça foi impactado, tendo sido descritas barreiras ao acesso, notadamente aos menos favorecidos. Os relatos e indicadores recolhidos de diversas fontes evidenciam as fronteiras, a partir das quais o novo e restrito modelo de acesso telepresencial se mostrou pouco adequado para recepcionar as demandas dos cidadãos e dos profissionais em situação de maior vulnerabilidade. Como outrora pesquisado (BOCHENEK, 2019), esses limites ainda abarcam não apenas a exclusão socioeconômica, mas, igualmente, a pouca familiaridade com os recursos tecnológicos necessários para lidar com os instrumentos e canais instituídos pelo Judiciário.

A despeito disso, há o reconhecimento de que as medidas adotadas durante o período pandêmico foram, de modo geral, compatíveis com as características excepcionais da emergência sanitária e necessárias para assegurar a continuidade

da prestação jurisdicional. Em que pese as medidas serem insuficientes para atingir a proteção integral em situações particulares (a exemplo da finalidade essencial das audiências de custódia na detecção e combate a abusos e tortura), as ferramentas cuja adoção foi acelerada, precipitada ou intensificada pelo modelo predominantemente telepresencial de atendimento tiveram virtudes reconhecidas pelos operadores do direito. Essas ferramentas, embora com adaptações, podem ser bem utilizadas para além do período pandêmico, como instrumentos de otimização, organização e gestão da administração da justiça.

De tal arte, não obstante as gradações sejam diferentes, incluindo-se, como fatores destoantes, as repercussões sobre a estabilidade profissional e de renda dos atores internos e externos do sistema de Justiça, há convergência de percepções sobre a essencialidade dos instrumentos e estratégias utilizadas em razão da pandemia. Converte-se, ainda, sobre a oportunidade, conveniência e necessidade de sua adoção em relação ao potencial de sua perpetuação, com ajustes, para aprimoramento ulterior da atividade judiciária e dos profissionais do direito em geral.

Para além do momento pandêmico, que acelerou e promoveu profundas transformações nos serviços e profissões jurídicas, e agora o retorno às atividades suspensas pelo isolamento e medidas de segurança forçados, contrastam medidas novas e velhas, que precisam ser analisadas e avaliadas pelos operadores do direito, mas sempre atentos à busca constante da efetividade dos direitos e das decisões judiciais e da centralidade dos cidadãos no sistema de justiça. As percepções e contrastes observáveis nas pesquisas investigadas neste trabalho são aportes teóricos e práticos fundamentais para novos estudos e pesquisas a respeito da utilização de novas tecnologias e formas de trabalho para os operadores do direito.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Cleber Francisco. A pandemia do Covid-19 e o acesso aos direitos e à justiça: reflexões sobre seus efeitos no presente e no futuro da atuação da Defensoria Pública. **Revista da Defensoria Pública da União**, Brasília - DF, v. 15, p.

19-46, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i15.p19-46>. Acesso em: 10 jul. 2023.

BOCHENEK, Antônio César. Os Operadores do Sistema de Justiça no Brasil e a Pandemia da COVID-19: Percepções e Contrastes. **Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais**, Brasília, v.6, n.1, p.91-110, 2021. Disponível em <http://publicaçõesacademicas.uniceub.br/rbppi/article/view/733/4682>. Acesso em: 17 abr. 2023

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº 1060, de 5 de fevereiro de 1950. Dispõe sobre a assistência judiciária aos necessitados. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 7 fev. 1950. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil/03/leis/l1060.htm>. Acesso em: 17 abr. 2023.

BOCHENEK, Antônio César; ZANONI, Luciana Ortiz Tavares Costa. **Análise da pesquisa: Resposta Judiciária à Pandemia da Covid 19 - Países Lusófonos**. Justiça Federal - Seção Judiciária de São Paulo. Disponível em: [https://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/NUBI/Ana\\_lise\\_da\\_94A\\_Revista\\_Humanidades\\_e\\_Inovacao\\_-\\_ISSN\\_2358-8322\\_-\\_Palmas\\_-\\_TO\\_-\\_v.9,\\_n.19\\_94\\_Pesquisa\\_IACA\\_PACED\\_IJUSPLAB.docx.pdf](https://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/NUBI/Ana_lise_da_94A_Revista_Humanidades_e_Inovacao_-_ISSN_2358-8322_-_Palmas_-_TO_-_v.9,_n.19_94_Pesquisa_IACA_PACED_IJUSPLAB.docx.pdf).

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988

CARELLI, Rodrigo de Lacerda; SILVA, Jackeline Cristina Gameleira Cerqueira da; DOMINGUES, Carlos Arthur Ciannini. A advocacia em teletrabalho: um estudo sobre o impacto da pandemia da Covid-19 no exercício da advocacia no Estado do Rio de Janeiro. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, Campinas, v. 4, p. 1-23, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Diagnóstico sobre a saúde mental dos magistrados e servidores no contexto da pandemia da covid-19**. Brasília - DF, 2020b. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB\\_RELATORIO\\_SAUDE\\_MENTAL\\_COVID\\_V2.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_RELATORIO_SAUDE_MENTAL_COVID_V2.pdf).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2022-1**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 10 jul. 2023

CUNHA, Alexandre Sanches. **Todas as constituições brasileiras**. Campinas: Editora Bookseller, 2001.

RAMOS DUARTE, Ana Beatriz Borges. A assistência e o Estado de Bem Estar Social no Brasil. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.I.], v. 2, n. 3, p. 53-66, dez. 2018. ISSN 2594-8261. DOI: <https://doi.org/10.30749/2594-8261.v2n3p53-66>.

ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Pandemia, processo judicial eletrônico e teletrabalho: desafios e oportunidades para a liderança organizacional do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, v. 7, n. 2, p. 54- 75, jul./dez 2021. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/8186>. Acesso em: 13 mar. 2022

GIANNAKOS, Angelo Maraninchi. **Assistência judiciária no direito brasileiro**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MORAES, Humberto Pena de; SILVA, José Fontenelle Teixeira da. **Assistência judiciária: sua gênese, sua história e a função protetiva do Estado**, 2ª edição. Rio de Janeiro: Liber Juris, 1984.

RIBEIRO, Leila Maria Tinoco Boechat; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de. Efetividade do acesso eletrônico à justiça diretamente pelo cidadão em tempos de pandemia: atermação online. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.I.], v. 4, n. 3, p. 137-154, nov. 2020. ISSN 2594-8261. DOI: <https://doi.org/10.30749/2594-8261.v5n1p157-174>.

SANTOS, Cícero; FRIEDE, Reis; MIRANDA, Maria Geralda de. Aplicabilidade dos princípios constitucionais da administração pública visando ao desenvolvimento local. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.I.], v. 4, n. 3, p. 57-70, dez. 2020. ISSN 2594-8261. DOI: <https://doi.org/10.30749/2594-8261.v4n3p57-70>.

SANTOS, João Paulo Marques; IRIGON, Marcos Irigon. A Defensoria Pública como Órgão Efetivador do Direito Humano ao Acesso à Justiça. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 2, n. 12, p. 120-130, dez. 2018. ISSN 2448-0959.

VICENTE, Petrucio Malafaia. **Defensoria pública: princípios institucionais da legislação básica**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.