

A INCORPORAÇÃO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS NO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA: O IMPACTO DA PANDEMIA PARA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

Luma Cavaleiro de Macêdo Scaff¹
Luciana Silva Rassy Palácios²
Lucas Gabriel Lopes Pinheiro³
Luiz Felipe da Fonseca Pereira⁴

RESUMO

No cenário pandêmico, as adversidades em relação aos direitos fundamentais é de protegê-los, mais que justificá-los. E é nesse cenário de restrições sociais e econômicas que o uso de tecnologia pode ser um grande aliado na atividade jurisdicional. O presente trabalho tem por problema de pesquisa e objetivo demonstrar como a incorporação de soluções tecnológicas impactou a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública do Estado do Pará durante a pandemia. Para tal escopo, utilizou-se de método hipotético-dedutivo com a utilização de pesquisa exploratória para formação do referencial teórico quanto ao Estado Digital e a influência das novas tecnologias diante do cenário da pandemia voltado à assistência judiciária realizada pela Defensoria Pública do Estado do Pará. A estrutura desta pesquisa permite examinar se a solução tecnologia adotada pelo órgão público em tela por meio do Conexão Defensoria contribuiu, não apenas para a continuidade da assistência judiciária, como também para aferir se houve ou não o aumento de atendimentos à população. Conclui-se que com a criação da plataforma eletrônica Conexão Defensoria e outros sistemas tecnológicos para acesso remoto, constatou significativo aumento quantitativo de atendimentos em referência a números anteriores a pandemia, bem como se apresenta a necessidade de difusão de mais informações à população, em especial, os em vulnerabilidade digital.

PALAVRAS-CHAVE: pandemia; defensoria pública; tecnologia; Conexão Defensoria; vulnerabilidade digital.

¹ Universidade Federal do Pará, [ORCID](#)

² Universidade Federal do Pará, [ORCID](#)

³ Universidade Federal do Pará, [ORCID](#)

⁴ Universidade Federal do Pará, [ORCID](#)

THE INCORPORATION OF TECHNOLOGICAL SOLUTIONS INTO THE LEGAL ASSISTANCE SERVICE: THE IMPACT OF THE PANDEMIC ON THE PUBLIC DEFENSE OF THE STATE OF PARÁ

Luma Cavaleiro de Macêdo Scaff
Luciana Silva Rassy Palácios
Lucas Gabriel Lopes Pinheiro
Luiz Felipe da Fonseca Pereira

ABSTRACT

In the pandemic scenario, the adversity in relation to fundamental rights is to protect them, rather than justifying them. And it is in this scenario of social and economic restrictions that the use of technology can be a great ally in jurisdictional activity. The present work has as a research problem and aims to demonstrate how the incorporation of technological solutions impacted the provision of public legal aid services by the Public Defender of the State of Pará during the pandemic. For this purpose, a hypothetical-deductive method was used with the use of exploratory research to form the theoretical framework regarding the Digital State and the influence of new technologies in the face of the pandemic scenario aimed at legal assistance carried out by the Public Defender of the State of Pará. The structure of this research allows us to examine whether the technology solution adopted by the public agency in question through the *Conexão Defensoria* contributed, not only to the continuity of legal assistance, but also to ascertain whether or not there was an increase in services provided to the population. It is concluded that with the creation of the electronic platform *Conexão Defensoria* and other technological systems for remote access, a significant quantitative increase of services was found in reference to numbers prior to the pandemic, as well as the need to disseminate more information to the population, especially, those in digital vulnerability.

KEYWORDS: pandemic; public defense; technology; Conexão Defensoria; digital vulnerability.

1. INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) em 30 de janeiro de 2020 e, em 11 de março de 2020, caracterizou a covid-19 como pandemia. Em virtude da doença, foram registradas 4.496.681 mortes no mundo⁵, sendo que dessas, 579.308 ocorreram no Brasil até 30 de agosto de 2021 (Ministério da Saúde, n.d.).

Visando a contenção do avanço da covid-19 e para a recuperação do sistema de saúde, os governos e organizações ao redor do mundo adotaram recomendações sanitárias que abrangem a utilização de máscaras e higienização frequente das mãos, além das medidas de restrição da circulação de pessoas e suspensão de atividades como meio de promover o distanciamento social – *lockdown*.

A crise sanitária associada às bruscas medidas de império para restrição de circulação de bens e serviços instalou uma crise humanitária mundial que impactou diversos setores, dentre os quais os da economia, comércio, indústria, educação e alcançou os sistemas de justiça, envolvendo tanto o Poder Judiciário quanto às organizações de assistência judiciária. Diante desse cenário, foram adotadas estratégias por parte dos Estados e particulares para amenizar os prejuízos e buscar alternativas para a manutenção do funcionamento das atividades, principalmente as consideradas essenciais.

No rol das atividades essenciais, a Defensoria Pública apresenta-se como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a promoção dos direitos humanos e a prestação do serviço público de assistência judiciária gratuita e integral aos necessitados como instrumento do regime democrático em consonância com os ditames da Constituição Federal de 1988.

Para permitir a continuidade do serviço público diante das medidas de isolamento, o uso da tecnologia emergiu como solução de aproximação com os

⁵ Dados disponíveis na plataforma Painel do Coronavírus da OMS: <https://covid19.who.int/>

usuários através das ferramentas online disponíveis para as instituições e para a população, trazendo consequências positivas e negativas.

O presente trabalho tem por problema de pesquisa como a incorporação de soluções tecnológicas impactou a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública do Estado do Pará durante a pandemia.

Para tanto, a tecnologia será considerada como etapa de desenvolvimento (Nusdeo, 2016, p. 306), tendo como norte o modelo apresentado pelo Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) de número 16 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU): promover sociedades pacíficas e inclusivas, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis (Organização das Nações Unidas, n.d.).

O objetivo geral da pesquisa é investigar como a incorporação de soluções tecnológicas impactou a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública durante a pandemia.

Para tanto, entende-se a Revolução 4.0 como um movimento global que impacta os setores de serviços, dentre eles, o do acesso à justiça (Cappelletti & Garth, 1988, p. 31). A *justiça* aqui empregada deve ser entendida como um *serviço* prestado e alinhado às demandas de eficiência, transparência, responsabilidade e celeridade da sociedade do século XXI (Toffoli, 2021, p. 14).

Parte-se do estudo da tecnologia como importante inovação institucional na perspectiva do Estado Digital de Direitos (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 90), ao permitir a continuidade da prestação do serviço público de assistência judiciária durante a pandemia, sem ignorar o enfrentamento da vulnerabilidade digital para o público-alvo do serviço.

Por meio do método hipotético dedutivo, a pesquisa está estruturada em quatro partes para além da introdução e considerações finais. Utiliza-se pesquisa exploratória para formação do referencial teórico quanto ao Estado Digital e a influência das novas tecnologias diante do cenário da pandemia voltado à assistência judiciária realizada pela Defensoria Pública do Estado do Pará.

Com a observação participante, utiliza-se pesquisa quantitativa e qualitativa para a catalogação dos dados coletados no período indicado. Enquanto técnica de investigação social, partilha-se o resultado da pesquisa, na medida em que as circunstâncias pandêmicas permitem, sendo possível observar a realização dos

institutos jurídicos ínsitos à própria realidade regional do Estado do Pará por meio da atuação ativa da Defensoria Pública do Estado.

A primeira parte estuda os impactos da pandemia e das medidas de isolamento social para os grupos de vulneráveis e seus reflexos para a continuidade no serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública no Estado do Pará. Partindo-se dessa ideia, o artigo demonstra a continuidade dos serviços de assistência judiciária durante a pandemia com dados dos estudos do *Global Access to Justice* e da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2021.

O *Global Access to Justice Project* é uma das maiores redes internacionais de cooperação acadêmica coordenado por professores e juristas brasileiros e estrangeiros. Em cooperação com a Universidade Federal Fluminense (UFF) e com as Defensorias Públicas do Equador, Rio de Janeiro e São Paulo – dentre outras organizações de assistência judiciária mundiais, pesquisou sobre os impactos da covid-19 nos sistemas de justiça em cinquenta e um países no mês de abril de 2020.

Também serão utilizadas as notas técnicas a pandemia de covid-19 e os (as) profissionais das Defensorias Públicas – 1ª e 2ª etapas, relatórios organizados pelos pesquisadores da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e do Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB). Neles foram apresentados de forma sistêmica os dados extraídos de *survey online* realizado com 530 e 290 profissionais das Defensorias Públicas Estaduais e da Defensoria Pública da União em todas as regiões do Brasil, respectivamente na primeira e segunda fase da pesquisa.

Considerando os impactos da pandemia e das medidas de isolamento social para os grupos vulneráveis, a segunda parte está direcionado às maneiras que a vulnerabilidade digital se relaciona com a realização do serviço público de assistência judiciária. A terceira analisa de que maneira a incorporação de soluções tecnológicas impactou a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública do Estado do Pará durante a pandemia.

A quarta parte, por seu turno, realiza estudo empírico sobre os dados do Conexão Defensoria diante da utilização dos recursos tecnológicos para atendimento pela Defensoria Pública do Estado do Pará. Com observação participante, a pesquisa empírica dos dados coletados junto ao Conexão Defensoria envolve abordagem quantitativa e qualitativa nos marcos temporais, levando em

conta as transformações do acesso à assistência adotadas pelo órgão público durante a pandemia.

Na depuração dos dados, são três critérios: 1. Análise quantitativa sobre os atendimentos realizados por mês durante o ano de 2020; 2. Análise sobre os instrumentos de acesso utilizados pela Defensoria; e 3. Análise quantitativa e comparativa após a criação do Conexão Defensoria⁶.

Ressalta-se que esses três critérios de análise integram a delimitação do objeto de estudo do artigo para fins de apresentação parcial de resultados, tendo em vista que os dados fornecidos até o presente momento pela Defensoria do Estado do Pará são de natureza quantitativa, pois o projeto ainda está em andamento.

No que se refere à coleta de dados qualitativos, a pesquisa ainda está alinhada ao trabalho em andamento pela Defensoria do Estado do Pará, sendo atualmente catalogados em três linhas, quais sejam: a triagem inicial dos pedidos e atendimentos, o perfil do usuário, a qualidade do atendimento e a satisfação do usuário. Embora se tenha traçado estudo de natureza qualitativa, constata-se que a dificuldade, limitada a este período, consiste na escassez de dados, uma vez que o projeto Conexão Defensoria ainda está em andamento.

A estrutura desta pesquisa permite examinar se a solução tecnologia adotada pelo órgão público por meio do Conexão Defensoria contribuiu, não apenas para a continuidade da assistência judiciária, como também para aferir se houve ou não o aumento de atendimentos à população. Será possível examinar de que maneira a incorporação de soluções tecnológicas impactou a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública do Estado do Pará.

Enquanto instrumentos complementares, serão os utilizados dados de pesquisas empíricas mundial, nacional e local sobre assistência judiciária, acesso à justiça e uso de tecnologia enquanto elementos integrantes ao referencial teórico com vistas a contribuir para uma compreensão qualificada sobre a transformação da prestação dos serviços jurídicos na perspectiva da Revolução Industrial 4.0, confrontando com o impacto social para os usuários do serviço.

⁶ Regulamentado pela Portaria nº 10/2021/GAB/DPG, de 1 de março de 2021.

2. IMPACTOS DA PANDEMIA E DAS MEDIDAS DE ISOLAMENTO SOCIAL PARA OS GRUPOS VULNERÁVEIS NA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA PELA DEFENSORIA PÚBLICA NO ESTADO DO PARÁ

No cenário de caos causado pela pandemia, o problema em relação aos direitos humanos hoje é protegê-los, mais que justificá-los (Bobbio, 2004, p. 16). Essa proteção manifesta-se pela vontade política que pode ser assegurada através dos mecanismos jurídicos de controle dos Estados democráticos de direito. A preocupação é confirmada pela pesquisa do *Global Access to Justice Project* (2020), que revelou que em 31% dos países investigados foram registradas violações aos direitos humanos, sob pretexto de conter a disseminação da covid-19.

É no caminho para a promoção do desenvolvimento humano durante a crise, não se pode deixar de levar em conta as diferenças específicas de um grupo de indivíduos de outro, que justificam um tratamento não igual (Bobbio, 2004, p. 34). Dependendo do contexto social em que está inserido, o sujeito demanda a intervenção direta do Estado para sua efetiva proteção.

De acordo com o estudo do *Global Access to Justice Project* (2020), 86% dos países concederam benefícios para reduzir os impactos econômicos e 37% buscaram soluções para abrigar a população de rua. Em relação à violência de gênero, 24% dos países atuaram para preveni-la durante o *lockdown* e, em relação aos encarcerados, 92% das nações investigadas implementaram restrições de visitação, enquanto 47% se voltaram a políticas de redução da população presa.

No Brasil, a instituição do auxílio emergencial foi a principal medida de provisão de liquidez e liberação de capital, orientada à estabilidade do sistema financeiro e à oferta de crédito. Tal providência foi considerada essencial para a sobrevivência da população de baixa renda, inclusive identificada como única fonte de renda para 8,7% dos domicílios (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2021, 7 de janeiro).

Durante a pandemia, a queda da renda média da população brasileira foi sentida em diferentes níveis. A população de menor renda foi duramente atingida e cerca de 17,7 milhões de pessoas voltaram à pobreza, passando de 4,5% em agosto

de 2020 para 12,8% da população em fevereiro de 2021 (Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz, 2021, 27 de maio).

Portanto, mesmo diante do *lockdown*, os sistemas jurídicos e de assistência judiciária precisaram se manter em funcionamento numa perspectiva de continuidade de serviço público essencial, ao passo que deveriam respeitar os protocolos de distanciamento social. A pesquisa do *Global Access to Justice Project* (2020) concluiu que 92% dos países adotaram formas de funcionamento durante a pandemia para mitigar os impactos negativos da covid-19.

Dentre as principais medidas utilizadas pelo sistema de justiça, 73% dos países reorganizaram os trabalhos para uma modalidade remota e 71% suspenderam temporariamente os atendimentos presenciais nos prédios das cortes. Inobstante, a pesquisa revela que o processamento das ações judiciais foi suspenso em apenas 12% dos casos e a capacidade de manutenção da análise de pedidos de prisões foi reportada em 94% dos investigados.

Tais proporções confirmam o caráter essencial do serviço de assistência judiciária e a consequente necessidade de manutenção do aparelhamento defensorial durante a pandemia como garantidor das prerrogativas democráticas dos direitos individuais, numa perspectiva ampla para o desenvolvimento sustentável através do fortalecimento das instituições, manutenção da paz social e acesso à justiça, principalmente num momento de crise. Ocorre que no mesmo compasso do sistema de justiça e da ampla maioria dos serviços, a assistência judiciária foi direcionada para uma nova forma de atendimento.

Global Access to Justice Project (2020) concluiu que 72% por cento dos sistemas de assistência judiciária adotaram medidas especiais de funcionamento para mitigar os impactos negativos da covid-19. Houve reorganização interna para trabalho remoto em 53% dos países e 47 % suspenderam os atendimentos presenciais. Inobstante, apenas 12% suspenderam o recebimento de novos casos, pelo que se avalia haver sido mantida a prestação do serviço essencial, mesmo que em novo formato.

No Brasil, verifica-se que a prestação do serviço de assistência judiciária se manteve contínua. Cumprindo o mandamento constitucional de defesa dos direitos humanos, a Defensoria Pública se destacou pela condução de ações

judiciais e extrajudiciais voltadas à proteção dos grupos vulneráveis, tanto na esfera individual quanto coletiva.

Na Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2021) se apurou que no Brasil foram computados 13.181.256 atendimentos realizados em 2020, mesmo diante das medidas sanitárias adotadas para tentar conter a disseminação do coronavírus. Por esse motivo, verificou-se uma queda de 32% em relação ao ano anterior, em que se havia atingido a marca recorde de 19.522.126 atendimentos.

Em relação aos processos gerados, a mesma pesquisa identificou que foram instaurados 1.628.741 processos judiciais em 2020; uma diminuição de 38% em relação à 2019, que atingiu a marca de 2.630.157. Em relação aos acordos extrajudiciais em 2020, houve o maior impacto de diminuição do serviço, sentido em 53% em relação à 2019.

Inobstante as dificuldades do atendimento voltado às questões individuais, o ajuizamento de ações coletivas pelas Defensorias Públicas no Brasil atingiu o pico quantitativo. Em 2020, foram manejadas 2.317 ações coletivas, mantendo a marcha crescente de envolvimento das Defensorias Públicas na proteção dos direitos transindividuais da população vulnerável do país. O aumento de 26% em relação à 2019 reflete o fortalecimento institucional, segundo os dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2021).

Na Defensoria Pública do Estado do Pará, verificou-se a continuidade dos atendimentos à população vulnerável. No período de um ano de pandemia, foram registrados 500.000 atendimentos. Em 2020, as defensorias do interior contabilizaram 108.763 atendimentos, enquanto as defensorias da região metropolitana alcançaram a marca de 155.036 atendimentos. Também foram promovidos programas de política pública com emissão de documentos e orientações jurídicas pelo Balcão de Direitos (Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos, 2021, 7 de maio).

Em relação às atuações coletivas, destacam-se as seguintes atuações da Defensoria Pública do Estado do Pará durante a pandemia: *Habeas Corpus* Coletivo com pedido de substituição por prisão domiciliar em favor das pessoas presas identificadas como idosas⁷; na área da saúde, foram ajuizadas ações

⁷ STJ, HC nº 4.772.560/PA.

coletivas para disponibilização e expansão de leitos hospitalares nas redes pública e privada⁸; para reduzir filas e aglomerações, foram enviadas recomendações e ajuizadas ações coletivas para que a Caixa Econômica Federal tomasse providências em razão do pagamento do auxílio emergencial⁹.

A Defensoria Pública precisou se adaptar às circunstâncias da nova realidade e manter seu funcionamento, mesmo com as restrições de atendimento presencial. Dentre as soluções encontradas, destaca-se o uso da tecnologia para reduzir o deslocamento dos usuários e servidores e também para promover a continuidade da prestação do serviço judicial eficiente e eficaz.

Para isso, foi criada a plataforma Conexão Defensoria¹⁰, um canal de comunicação que possibilita o agendamento online que atende a região metropolitana de Belém, capital do estado do Pará. Por meio dele, o assistido faz seu cadastro via site institucional, e segue todo passo a passo para concluir o agendamento. Também foram disponibilizados números de telefone celular e utilizados aplicativos de mensagem instantânea, além do retorno gradativo das atividades presenciais (Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos, 2021, 7 de maio).

Com a implementação da plataforma eletrônica Conexão Defensoria, verificou-se um novo arranjo institucional pela utilização de novas tecnologia de informação na prestação do serviço de assistência judiciária. A inovação institucional estabeleceu um novo canal de comunicação e acesso à justiça para prestar atendimento, consulta processual e orientações gerais através da proposta de um atendimento humanizado e individualizado.

Nesse trabalho serão analisados dados empíricos sobre a utilização da plataforma tecnológica Conexão Defensoria e das novas ferramentas de comunicação utilizadas pela instituição para a prestação do serviço de assistência judiciária, como o celular e aplicativo de mensagem instantânea.

⁸ TJPA, Ação Civil Pública nº 0833925-59.2020.8.14.0301 e Ação Civil Pública nº 0831419-13.2020.814.0301.

⁹ TRF1, Ação Civil Pública nº 1014637-10.2020.4.01.3900.

¹⁰ Foi inaugurado por entendimento administrativo interno, com previsão na Portaria nº 10/2021/GAB/DPG. No momento discute-se novo regimento interno para Defensoria do Estado do Pará, onde haverá previsão expressa.

Através de dados quantitativos será verificado o impacto da pandemia no atendimento da Defensoria Pública do Estado do Pará. Para tanto será examinado o uso das soluções tecnológicas durante e após o período de *lockdown*, verificando-se o processo de retomada do serviço em formato híbrido, que aliou as formas tradicionais de contato (aquelas já utilizadas antes da pandemia) às formas estabelecidas após a pandemia que utilizaram novas tecnologias de comunicação e informação.

3. O DESAFIO DA VULNERABILIDADE DIGITAL PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

A ONU reconheceu a promoção da paz, da justiça e das instituições eficazes como o ODS 16 da Agenda 2030, que faz parte do plano de ação global para erradicar a pobreza e promover a vida digna para todos. Dentre suas metas, está a de promover o Estado de Direito e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos (16.3); e a de desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis (16.6) (Organização das Nações Unidas, n.d.).

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), ao apresentar os indicadores brasileiros para o ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, considerou a definição de pessoas em situação de vulnerabilidade como a mencionada na ficha do ODS 1 para a meta 1.3:

Todos aqueles que sofrem violações ou restrições a seus direitos, sobretudo, em razão de raça, gênero, idade, deficiência, condições de mobilidade, orientação sexual, nacionalidade, religião, territorialidade, cultura, privação de liberdade e situação econômica, não excluindo outras potenciais situações de vulnerabilidade verificadas empiricamente. (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, n.d., s/p)

A partir dessa definição de vulnerabilidade, o Ipea apresentou a adequação do documento mundial às prioridades do Brasil e considerou que a realidade do acesso à justiça aqui não é, de fato, um problema para todos e que a agenda de

Estado deve se concentrar em garantir o acesso à justiça aos segmentos mais vulneráveis (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, n.d.).

Portanto, a estratégia brasileira para alcançar o ODS 16 é a de fortalecer o Estado de Direito e garantir o acesso à justiça a todos, especialmente aos que se encontram em situação de vulnerabilidade (meta 16.3). A pesquisa que subsidiou a readequação levou em conta que, em 2010, apenas 40% das pessoas em conflito buscavam um meio estatal de solução (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, n.d.).

Para os efeitos da assistência judiciária, essa ideia de vulnerabilidade foi associada à noção de necessidade prevista constitucionalmente há três décadas¹¹. Assim, diante da incumbência de promoção dos direitos humanos, a doutrina e a jurisprudência acompanharam as mudanças sociais e reconheceram que a carência econômica não é o critério exclusivo para fins de atendimento pela Defensoria Pública. O conceito aberto de necessitado evoluiu para incluir pessoas que apresentam uma particular vulnerabilidade em face das relações sociojurídicas existentes na sociedade contemporânea (Gonçalves Filho, 2020, 23 de junho).

Em nota técnica sobre *A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais da Defensoria Pública*, se buscou captar o perfil do público atendido, vez que é “através dela é possível compreender a importância do serviço da Defensoria dada a marginalização histórica pela qual passam as pessoas atendidas, o que tem relação direta com as barreiras no acesso à justiça impostas a essa parcela da população” (Lotta *et al.*, 2020a, p. 06).

Na segunda fase do relatório, em dezembro 2020, se apurou que 81,4% do público atendido pela Defensoria Pública é formado por pessoas pobres e extremamente pobres. As mulheres são 58,3%, os idosos 52,8%, a população negra 50,7%, a população em situação de rua 36,2%, as mulheres em situação de violência doméstica 32,8%, as crianças e adolescentes 27,9% e a população *trans* corresponde a 21% do total de assistidos, com a ressalva que os grupos não são excludentes entre si, ou seja, uma mesma pessoa pode pertencer a mais de um grupo retratado (Lotta *et al.*, 2020a).

¹¹ Art. 134 (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988).

Potencializadas pela pandemia do novo coronavírus, as vulnerabilidades já existentes em grande escala antes da crise encontraram outras nuances, dentre elas o problema da exclusão digital. Diante do atual estágio de interação entre a sociedade e a tecnologia, não se consegue mais abandonar o desenvolvimento tecnológico e a ausência do indivíduo nesse processo repercute no exercício da própria cidadania (Machado, 2020, 21 de julho, p. 2).

Quando da concessão de auxílio emergencial concedido pelo governo brasileiro às pessoas que tiveram sua renda comprometida durante a pandemia:

Vinculou o recebimento à necessidade do beneficiário possuir aparelho celular e endereço de e-mail, baixar o aplicativo do programa e receber mensagem via SMS (serviço de mensagens curtas) para acioná-lo, o que gerou graves empecilhos de acesso ao direito por parte de grupos vulneráveis e levou a Defensoria Pública a ajuizar Ação Civil Pública visando superar tais exigências. (Gonçalves Filho, 2020, 23 de junho)

Nota-se que, ao mesmo tempo que a Internet funciona como ferramenta de informação e participação em políticas públicas, a democratização de seu acesso é vital para que o sujeito possa exercer direitos, inclusive fundamentais. Nesse sentido, o fenômeno da digitalização do Estado não pode se afastar de uma governança multissetorial voltada às referências democráticas de promoção da Internet aberta, de livre acesso (tanto em relação à infraestrutura quanto aos conteúdos) e voltada à não discriminação, em particular em relação aos grupos vulneráveis (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 92).

No Brasil, os serviços forenses já estavam amplamente informatizados mesmo antes da pandemia, mas muitos atos processuais, por suas próprias características, continuavam sendo ordinariamente realizados de forma presencial. O mesmo se refere aos serviços prestados pelas Defensorias Públicas, em que o estágio de informatização e digitalização dos serviços é bastante variado principalmente em face da limitação de recursos da assistência judiciária (Alves, 2021, p. 32).

No contexto pandêmico de intensificação do uso de meios digitais em razão do trabalho remoto, a utilização de recursos tecnológicos na prestação do serviço

público de assistência judiciária trouxe paradoxos criados pelas novas formas de atendimento, vez que se ativou e intensificou o uso de canais digitais de comunicação, como por aplicativos de mensagens instantâneas, formulários digitais, videoconferências, e-mail, *chatbot* e ligações telefônicas (Gonçalves Filho, Leitão & Soares, 2021, 9 de fevereiro).

Contudo, apesar dos números demonstrarem o efetivo funcionamento do serviço de assistência judiciária, a nota técnica *A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais da Defensoria Pública* apontou que 92,6% dos respondentes acreditam que o acesso à justiça foi impactado pela pandemia (Lotta *et al.*, 2020a). A pesquisa nacional confirma e agrava a impressão mundial de que apenas 39% dos investigados consideraram que se manteve a capacidade de acessar a justiça em níveis normais durante a pandemia (Global Access to Justice Project, 2020).

Buscou-se ainda codificar os motivos pelos quais 47% dos profissionais respondentes sentem que não estão realizando um atendimento satisfatório aos seus assistidos e verificou que uma boa parte dos assistidos não têm acesso a recursos digitais, como celulares smartphones e computadores; e mesmo quando possuem acesso, têm dificuldade de enviar documentos e se comunicar. Além disso, muitos assistidos não possuem letramento digital e sentem dificuldade de compreender o que é requerido no atendimento (Lotta *et al.*, 2020b).

Essa dificuldade de se comunicar em ambiente virtual é referida como analfabetismo funcional digital (Nunes, 2021, p. 586) – em contraponto à *technology literacy* (alfabetização tecnológica) – e é uma das preocupações para a compreensão do código próprio de funcionamento do sistema jurídico diante da Defensoria 4.0, o que evidencia a relação entre tecnologia, vulnerabilidade e *accountability* (Machado, 2020, 21 de julho, p. 2).

Portanto, se hoje o uso da tecnologia é praticamente indispensável, no futuro a tecnologia será a maior condicionante do exercício da cidadania e da administração pública (Machado, 2019, p. 44), diante do período de mudança de paradigmas em que a demanda digital renova modelos tradicionais de prestação de serviços públicos, trazendo certa dificuldade para a atuação do Estado frente aos novos desafios (Guerra, 2016, p. 211).

Assim, para fazer frente ao desafio da vulnerabilidade digital na prestação do serviço de assistência judiciária durante a pandemia é necessário associar as

vantagens do emprego da tecnologia pelo Estado Digital de Direito – considerando as etapas de virtualização, automação e transformação pela Inteligência Artificial (IA) – com respeito ao modelo democrático para garantir ao usuário do serviço público o efetivo acesso à justiça (Nunes, 2021, p. 584).

Não se pode esquecer que a Defensoria Pública é voltada aos necessitados, abrangidos nesse conceito os grupos vulneráveis; e que a vulnerabilidade digital é realidade no atual estágio de desenvolvimento tecnológico, tanto motivada pelo aspecto econômico quanto pelo de alfabetização tecnológica. Independente do motivo, a vulnerabilidade digital repercute na falta de cidadania digital, pelo que a governança na gestão dos serviços de assistência judiciária deve incluir a garantia dos direitos de quarta geração.

A vulnerabilidade digital dos assistidos não deve ser motivo para a Defensoria Pública ficar de fora das transformações trazidas pela quarta revolução industrial. Trata-se de um fenômeno de digitalização disruptivo e irreversível e as novas formas de funcionamento auxiliam os processos de trabalho, principalmente no contexto burocrático da administração pública (Machado, 2019, p. 34). Além disso, outras instituições de justiça, como o Ministério Público, escritórios de advocacia já fazem uso dessa tecnologia e muitas vezes em lado adversarial, pelo que a não apropriação dos recursos tecnológicos prejudicaria o acesso à justiça do próprio usuário. A inovação tecnológica pode, inclusive, atenuar as deficiências estruturais da Defensoria Pública (Pereira & Peixoto, 2020, p. 2).

Desse modo, para a prestação dos serviços no modelo 4.0, a Defensoria Pública precisa usar a tecnologia disponível em seu formato mais atualizado, o que tem a potencialidade de incrementar o desempenho do trabalho, desde as tarefas auxiliares de classificação e extração de dados de documentos, à elaboração de minutas de petição com auxílio da IA e acompanhamento processual através de encaminhamento de mensagens automáticas (*machine learning*). A aplicação da IA pode ainda, por exemplo, proporcionar um sistema de pré-triagem virtual para classificação da demanda e agendamento, poupando tempo, deslocamento e recursos da pessoa assistida, especialmente no contexto pandêmico, evitando espera e aglomeração (Pereira & Peixoto, 2020).

Apesar de todas essas potencialidades, a governança do serviço de assistência judiciária não deve se esquivar da questão da vulnerabilidade digital. É

fundamental reconhecer que existem usuários excluídos digitais ou até em situações em que o atendimento remoto é impossível, como nas relacionadas à violência doméstica, curadoria de menor, superendividamento de pessoa idosa. Nessas circunstâncias, é necessário manter o atendimento presencial associado ao remoto.

No movimento de digitalização dos serviços de assistência judiciária, a Defensoria Pública do Estado do Pará implementou a plataforma tecnológica Conexão Defensoria para novas ferramentas de comunicação, sendo sensível perceber o desafio de lidar com a vulnerabilidade digital. Nota-se a necessidade de se estabelecer diferentes formatos de acesso à população desses serviços como instrumento de inclusão social para que sejam implementados proporcionalmente as formas tradicionais de contato (aquelas utilizadas antes da pandemia) e aquelas provenientes de recursos tecnológicos de comunicação e informação, confirmando que o processo de retomada do serviço deve ocorrer em formato híbrido.

4. A TECNOLOGIA COMO SOLUÇÃO PARA ACESSO AO SERVIÇO PÚBLICO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA DURANTE A PANDEMIA E COMO ETAPA DE DESENVOLVIMENTO A PARTIR DO ESTADO DIGITAL DE DIREITOS

Há um tempo a tecnologia tem facilitado a prestação jurisdicional, possibilitando o manejo de novas técnicas desenvolvidas com o uso da inovação (Paschoal, 2021, p. 210). Alavancada pela pandemia, a virtualização da justiça foi impulsionada em todo o mundo, que acelerou o processo de uso das tecnologias de informação (Toffoli, 2021, p. 15). O *lockdown* teria feito o sistema judiciário parar e a tecnologia foi fundamental para garantir a continuidade de suas atividades (Fux, 2021, p. 194).

Com o serviço público de assistência judiciária não foi diferente. Antes da eclosão da pandemia, já se verificava em muitos países a crescente utilização de recursos tecnológicos para facilitar e agilizar os serviços públicos relacionados ao acesso à justiça. Entretanto, com a adoção do trabalho remoto, se intensificaram os usos de canais virtuais e comunicação digital para garantir a continuidade do serviço (Alves, 2021, p. 37).

No Brasil, as Defensorias Públicas iniciaram um progressivo movimento de informatização de suas atividades, com a adoção de plataformas tecnológicas e sistemas de atendimento virtual ao cidadão. As medidas de isolamento social implementadas para tentar conter a disseminação da covid-19, entretanto, acabaram impulsionando o movimento de virtualização do acesso à justiça, sobretudo em virtude da necessidade de utilização de recursos tecnológicos para evitar o contato pessoal com os destinatários, segundo os dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2021).

Ratificando essa percepção, o *Global Access to Justice Project* (2020) verificou que em 65% dos países foram tomadas medidas para facilitar o recebimento de novos casos relacionados à pandemia. Para tanto, o uso da tecnologia como forma de evitar o contato presencial com os clientes foi confirmado com 71% dos países. A ferramenta mais utilizada foi o e-mail, que atingiu o patamar de utilização de 53%, enquanto o uso de celulares atingiu o patamar de 49% e ficaram empatadas na marca de 35% de utilização, as videoconferências, os chats e fóruns online. Os *call centers* foram empregados em 33% dos países. As mediações online incorreram em 8% dos investigados.

Acompanhando a tendência global de uso de tecnologia pela assistência jurídica, 90,3% dos membros da Defensoria Pública passaram a prestar atendimento ao público por via remota. Aplicativos de mensagem (78%), e-mail (68%) e aparelhos de telefonia celular (65,5%) foram os meios de comunicação apontados como os mais utilizados, superando a tradicional comunicação por telefone (49%), assim como os aplicativos que permitem a realização de videoconferência (40,9%), de acordo com os dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2021).

Na mesma Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2021), se apurou que 70% das Defensorias Públicas utilizam sistema eletrônico de processos administrativos internos e 85% utilizam sistemas que auxiliam a atividade fim. Sobre inteligência artificial, 44% dessas instituições já utilizam. No contexto da pandemia, 70% usaram ferramentas tecnológicas de atendimento remoto, sendo que 22% delas se valeram de aplicativos de mensagem instantânea.

Esse processo de incorporação de recursos tecnológicos e comunicacionais que se observou no âmbito do poder judiciário e da assistência judiciária decorre

do fenômeno da digitalização do Estado, compreendido como uma nova concepção de funcionamento do aparato estatal através da informática e das tecnologias de comunicação e por um grande número de direitos digitais, considerados hoje também como direitos humanos (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 89).

Derivado do que tem sido reconhecida como a Quarta Revolução Industrial ou Revolução 4.0, o avanço tecnológico vivenciado no mundo impacta as relações sociais e oportuniza a remodelação da prestação dos mais variados serviços. As facilidades trazidas pela tecnologia também transformam os modelos tradicionais de prestação de serviços públicos. Ocorre que o Estado Digital de Direito tem como desafio proporcionar as mesmas garantias de dignidade da pessoa fora da linha àquelas usuárias dos serviços online (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 89).

Na esfera judicial, a Justiça Digital ou Justiça 4.0 encontrou ressonância através da incorporação de tecnologia associada à digitalização, automação e inteligência artificial e proporcionou uma verdadeira virada na forma de prestação da jurisdição. Ocorre que, da mesma forma que o Estado em sentido amplo deve se preocupar com as garantias do cidadão, essa transformação do serviço jurisdicional deve ocorrer em respeito às normas constitucionais de processo para que se alcance o interesse público (Nunes, 2021, p. 584).

A essencialidade do acesso à justiça envolve, não apenas proclamar, mas também operacionalizar direitos garantindo-os mediante canais múltiplos à sociedade (Cappelletti & Garth, 1988) tendo como marco o Projeto Florença. A pobreza e a desigualdade, fenômenos multifacetados, que influenciam sobremaneira esse acesso pelo choque com óbices econômicos, psicológicos, culturais e, dentre outros, o físico; panorama que agravou essa distância entre a pessoa e à Justiça na pandemia (Cappelletti & Garth, 1988, pp. 15-25). Essa situação conforma a chamada “pobreza no sentido legal”, representada pela “incapacidade que algumas pessoas têm de utilizar plenamente a justiça e suas instituições” (Cappelletti & Garth, 1988, p. 9).

Entre a justiça e a pobreza, tanto pela essencialidade quanto pelo caráter instrumental, os sistemas se estruturam e se combinam para combater esta problemática, no sentido de propiciar aos vulneráveis o acesso à justiça permitindo a assistência judiciária, com destaque para o Sistema Caritativo (ou da Advocacia

Pro Bono), b) Sistema Judicare e c) Sistema Defensorial Público (este último, inspirado no *Salaried Staff Model* estadunidense) (Alves, 2006, p. 46). Os fenômenos da digitalização e da digitação inseridos no contexto de isolamento e exclusão da pandemia agravam o problema da distância física para fins de vulnerabilidade.

Fernanda Tartuce (2015, pp. 284-285) sob a rubrica da vulnerabilidade processual, esclarece que pode decorrer de questões econômicas, de óbices geográficos, debilidades na saúde, de desinformação pessoal e da dificuldade de emprego na técnica jurídica e, ainda, da vulnerabilidade organizacional. O cenário de pobreza e isolamento agravado pela pandemia, expõe os litigantes vulneráveis enquanto impedidos de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal, por motivo de saúde, econômicos ou técnicos. Nesse contexto, o conceito de vulnerabilidade digital é inovador e ganha força e amplitude por afetar o andamento do processo, já alçando patamares de vulnerabilidade cibernética diante da sociedade digital (Tartuce, 2022). Em relação ao Estado do Pará, o índice de vulnerabilidade social pelo IPEA é de 0,317¹².

Os desafios que emergem do novo funcionamento da atividade jurisdicional como conseqüência do fenômeno da digitalização do Estado alcançam o campo dos direitos humanos e das instituições que o promovem (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 89). O serviço de assistência judiciária tem acompanhado a evolução dos trabalhos e direcionado sua performance para a Defensoria Pública 4.0 (Machado, 2019, p. 50).

Para tanto, o funcionamento dos serviços de assistência judiciária a partir do fenômeno da digitalização do Estado e da Defensoria Pública 4.0 deve perseguir os novos modelos de governança, transparência e *accountability* para que impacte positivamente e de fato favoreça à continuidade do serviço público para acesso à justiça e redução dos conflitos, mais ainda durante a pandemia.

A governança aplicada ao uso de tecnologia pela assistência judiciária deve garantir a organização dos trabalhos e a gestão de recursos através de políticas voltadas à participação democrática, ao acesso à informação, à promoção da igualdade de gênero na internet, à proteção de dados e defesa do consumidor e à

¹² Dado disponível na plataforma IVS do IPEA: <http://ivs.ipea.gov.br/index.php/pt/planilha>

liberdade de expressão, a fim de dar seguimento aos valores institucionais (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 92).

Ao exercer seu papel com transparência, a assistência judiciária vale-se da *accountability* para forjar uma verdadeira tecnologia de interesse público, no sentido de que as inovações tecnológicas devem funcionar à luz do impacto social e público trazido pelo novo modelo, que deve permanecer centrado no cidadão e no ordenamento jurídico (Nunes, 2021, p. 585).

Assim, a transferência de tecnologia a ser perseguida pela assistência judiciária como etapa de desenvolvimento (Nusdeo, 2016, p. 306) deve ser racionalizada para entregar serviço de qualidade às partes, diminuindo assimetrias na organização dos processos (Scaff, Pereira & Pinheiro, 2021, p. 85) e, ao mesmo tempo que incorporando a evolução, velando pela proteção aos direitos fundamentais online (Bellocchio & Santiago, 2020, p. 89).

5. UMA ANÁLISE DOS DADOS DO CONEXÃO DEFENSORIA DIANTE DA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA ATENDIMENTO PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ DURANTE A PANDEMIA

A pesquisa empírica está delimitada pela análise quantitativa dos dados coletados junto ao Conexão Defensoria em fontes primária e secundária e visa compreender de que forma os recursos tecnológicos foram utilizados nos atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado do Pará.

Para fins de levantamento de dados, foram examinados os dados provenientes e do Disk 129 e da plataforma eletrônica Conexão Defensoria, além de processos administrativos. O marco temporal escolhido foi o ano de 2020 marcado pela pandemia. Considerando o referencial teórico adotado, o estudo empírico foi organizado em dois níveis: primeiro, a quantidade de atendimentos e segundo, o instrumento de acesso disponibilizado pela Defensoria. Para fins de depuração dos dados, enquanto observador participante, foi adotada técnica de pesquisa quantitativa em três níveis: 1. Análise quantitativa sobre os atendimentos realizados por mês durante o ano de 2020; 2. Análise sobre os instrumentos de acesso utilizados pela Defensoria e 3. Análise quantitativa e comparativa após a criação do Conexão Defensoria.

Antes da pandemia, o esquema de triagem e agendamento da Defensoria Pública do Estado do Pará para a região metropolitana era através do Disk 129, um sistema de ligação telefônica direta do assistido com atendimento por central telefônica. O *call center* prestava a escuta geral da demanda, que poderia ser consulta processual, orientação jurídica simples ou orientação diversa quanto a procedimentos e encaminhamentos aos órgãos competentes. Caso verificada a necessidade de atendimento por defensor público, se agendava através do sistema eletrônico que auxilia na atividade fim, o SCPJ-WEB.

Assim, em relação aos atendimentos de triagem antes da pandemia na Defensoria Pública do Estado do Pará no ano de 2020, foram quantificados 14.365 em janeiro, 13.917 em fevereiro e 9.124 em março. Desses, foram convertidos em agendamento para defensor público o quantitativo de 3.124 agendamentos em janeiro, 3.549 em fevereiro e 2.748 só nos primeiros 10 dias de março¹³.

A situação de emergência em saúde pública pela pandemia da covid-19 no Município de Belém foi declarada em 18 de março de 2020 pelo Decreto Municipal 95.955. A situação se agravou a ponto de serem determinadas medidas temporárias de suspensão total de atividades não essenciais no Estado do Pará visando a contenção do avanço descontrolado da doença e para recuperação do sistema de saúde diante da não eficiência das medidas de distanciamento social, através dos Decretos Estaduais n. 729 de 5 de maio de 2020 e n. 800 de 31 de maio de 2020.

Diante do *lockdown*, a Defensoria Pública do Estado do Pará editou a Portaria nº 071/2020-GAB/DPG, de 19 de março de 2020. O ato administrativo suspendeu o atendimento ao público nos núcleos e unidades administrativas, ressalvados os casos de urgência, conforme descritos no manual de procedimentos, que passaram a ser atendidos de forma remota pelos canais de comunicação dos respectivos núcleos e unidades administrativas.

Nesse contexto, a triagem das demandas e atendimentos sofreu drástica redução, vez que ainda não se tinha sistema de recebimento de atendimento remoto. A realidade pré-pandêmica consistia em *call center* concentrado em ramais e equipamentos vinculados aos sistemas dos computadores fixados no prédio da instituição. No período em que o *lockdown* estava estabelecido na região

¹³ Memorando – Protocolo n. 2020/1047408 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE].

metropolitana de Belém, os atendimentos de triagem via Disk 129 foram computados quantitativamente ao equivalente a 539 em abril, 456 em maio, 971 em junho.

Diante da realidade pandêmica, a Defensoria Pública do Estado do Pará regulamentou procedimentos e protocolos para o atendimento remoto na região metropolitana, dentre os quais criou, em 1º de julho de 2021, o portal Conexão Defensoria como setor ordinário de triagem e ingresso de demandas que deve priorizar o acesso remoto do assistido, evitando a necessidade de comparecimento pessoal à Defensoria.

Também estabeleceu que o atendimento ao assistido ocorrerá de forma prioritariamente remota, sendo o atendimento presencial a exceção, enquanto durar o quadro pandêmico. Para tanto, elegeu o aplicativo eletrônico de mensagens instantâneas WhatsApp Business e ligação telefônica convencional como meios de operacionalização desse atendimento.

Com a implementação da plataforma eletrônica Conexão Defensoria, verificou-se um novo arranjo institucional pela utilização de novas tecnologia de informação e comunicação na prestação do serviço de assistência judiciária. A inovação institucional estabeleceu um novo canal de comunicação e acesso à justiça para prestar atendimento, consulta processual e orientações gerais através da proposta de um atendimento humanizado e individualizado.

A partir de então, verificou-se a retomada do volume de atendimentos de triagem, vez que foram computados, no ano de 2020, 18.745 em julho, 18.283 em agosto, 16.841 em setembro, 18.210 em outubro e 17.044 em novembro. Desses, foram gerados agendamentos para defensores públicos no quantitativo de 779 em julho, 1.902 em agosto, 2.307 em setembro, 2.922 em outubro e 2.509 em novembro.

Figura 1

Atendimentos pela Defensoria Pública do Estado do Pará em 2020



Fonte: Elaborada pelos autores.

Assim, o panorama de atendimentos de triagem no segundo semestre de 2020 pelo Conexão Defensoria totalizou 89.123 acionamentos, dos quais 9.340 foram convertidos em agendamentos para defensor público¹⁴.

Ao se analisar as formas de acesso dos assistidos ao serviço prestado, verifica-se que houve adesão às inovações tecnológicas colocadas à disposição da população. Além do Disk 129 já utilizado, os recursos do Conexão Defensoria, de aplicativos de mensagem instantânea e celular passaram a ser amplamente utilizados, conforme os dados abaixo:

Tabela 1

Números dos atendimentos em 2020

Mês – Ano 2020	Telefone – Disk 129	App Mensagem instantânea	Conexão Defensoria	Celular	Total de atendimentos
Julho	12.913	804	4.085	943	18.745
Agosto	12.265	1.038	4.119	861	18.283
Setembro	10.441	1.301	4.207	892	16.841
Outubro	11.300	1.289	4.842	779	18.210
Novembro	9.417	2.383	4.447	797	17.044

¹⁴ Memorando – Protocolo n. 2020/1047408 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE].

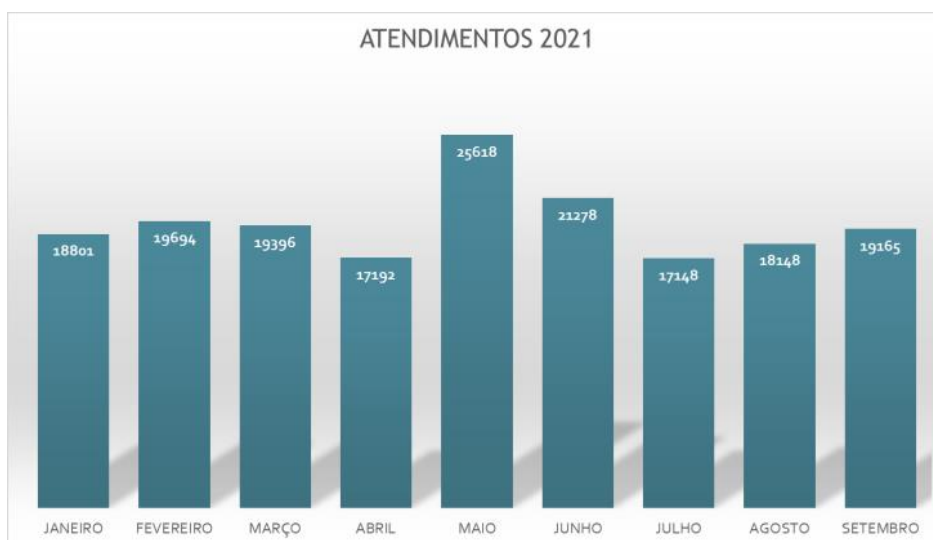
Fonte: Elaborada dos autores¹⁵.

A utilização das novas formas de comunicação através da tecnologia entre os usuários do serviço de assistência judiciária e a Defensoria Pública do Estado do Pará foi incorporada na rotina da instituição e do público-alvo. Verifica-se a retomada integral da prestação dos serviços pela consolidação da utilização das ferramentas no ano de 2021, conforme a Tabela 2.

Registre-se que mesmo diante de novo *lockdown* determinado pelo Decreto Estadual n. 800/2020, com alterações de 15 de março de 2021, os patamares de acesso ao esquema de triagem e atendimento somaram o quantitativo de 176.440 entre os meses de janeiro a setembro de 2021¹⁶.

Figura 2

Atendimentos pela Defensoria Pública do Estado do Pará em 2021



Fonte: Elaborada pelos autores.

Dos dados apresentados e pela média do total de atendimentos de triagem entre os anos de 2020 e 2021, verifica-se que ocorreu não apenas a retomada, mas

¹⁵ Memorando Circular – Protocolo n. 2021/1093416 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE].

¹⁶ Memorando Circular – Protocolo n. 2021/1093416 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE].

o aumento quantitativo de 10% de acionamento durante a pandemia com a utilização dos recursos tecnológicos do Conexão Defensoria, aplicativo de mensagens instantâneas e celular, conforme discriminado na Tabela 2:

Tabela 2

Números dos atendimentos em 2021

Mês – Ano 2021	Telefone – Disk 129	App Mensagem instantânea	Conexão Defensoria	Celular	SCPJ	Total de atendimentos
Janeiro	10.964	2.997	2.834	728	1.278	18.801
Fevereiro	12.472	3.619	1.264	869	1.470	19.694
Março	11.090	4.604	1.942	519	1.241	19.396
Abril	8.964	5.079	1.247	797	1.205	17.192
Mai	13.673	7290	1.525	964	2.166	25.618
Junho	11.523	6.403	724	878	1.750	21.278
Julho	6.831	5601	2.485	754	1.477	17.148
Agosto	6.364	6.504	2.193	898	2.189	18.148
Setembro	7.247	6566	2.053	873	2.426	19.165

Fonte: Elaboração dos autores¹⁷.

Numa perspectiva de comparação da dinâmica institucional antes e depois da pandemia no que concerne ao atendimento pelo setor de triagem, se verifica que com as ferramentas de inovação tecnológica, houve um aumento de acionamento de 24% pela comparação dos meses de janeiro de 2020 (com 14.365 atendimentos) e janeiro de 2021 (com 18.801 atendimentos).

Para fins de recorte metodológico de análise qualitativa, a técnica de observação participante permite investigar o objeto de estudo, na medida em que as circunstâncias o permitam, a fim de observar a aplicação dos sentidos para obter uma determinada informação sobre algum aspecto da realidade (Rudio, 1986). É mediante o ato intelectual de observar o fenômeno estudado que se concebe uma noção real do ser ou ambiente natural, como fonte direta dos dados.

¹⁷ Memorando Circular – Protocolo n. 2021/1093416 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE].

Para a coleta de dados ao viés qualitativo, importa esclarecer que a pesquisa se encontra em andamento, uma vez que o projeto Conexão Defensoria ainda está em execução, sendo possível especificar os seguintes indicadores: a triagem inicial dos atendimentos, o perfil do usuário, e a qualidade do atendimento e satisfação do usuário. Percebe-se que essas três categorias norteadoras podem ser aplicadas enquanto critérios de qualidade dos serviços digitais no Estado Digital para a ampliação do acesso à justiça enquanto assistência jurídica pela Defensoria Pública.

A fase de triagem envolve a recepção do assistido e a verificação se a demanda se enquadra dentre as atribuições da Defensoria, bem como a identificação sobre qual o núcleo interno deve receber a demanda. No que se refere ao perfil do usuário, utiliza-se a Resolução CSDP nº 180/2016 da DPE-PA que regula o atendimento ao assistido com renda até 3 salários-mínimos, sendo que acima disso, fica a critério do Defensor Público a recepção da demanda, já na fase de atendimento.

Nesse sentido, foram dois limitadores para a presente pesquisa: as informações existentes ao tempo da apuração dos dados e o período de pandemia em si, na medida em que fenômenos que transformaram a relação entre a assistência à população e a forma jurídica de operacionalizar o acesso à justiça estava migrando sob a perspectiva do Estado Digital.

Não foram localizados dados sobre a qualidade dos atendimentos e satisfação dos usuários. Todavia, registra-se o Projeto “Conhecendo o Assistido”¹⁸, que está sob a coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará – DPE-PA, visa trabalhar informações para obter o panorama geral sobre a qualidade dos serviços.

Portanto, embora se tenha traçado estudo também de natureza qualitativa, constata-se que a dificuldade consiste na escassez de dados em relação ao período pesquisado. Contudo, considerando que processo está sendo vivenciado pela comunidade, os três critérios de análise delimitam o objeto de estudo para fins de apresentação parcial de resultados, tendo em vista que os dados fornecidos até o

¹⁸ Regulamentado pela Portaria nº 44/2021/GAB/DPG, de 9 de novembro de 2021.

presente momento pela Defensoria do Estado do Pará são de natureza quantitativa.

Ademais, o Conexão Defensoria agregou mais uma ferramenta de acesso ao serviço de assistência judiciária pela Defensoria Pública do Estado do Pará, associado a outras formas de contato. Acompanhando a tendencial mundial verificada pelo estudo do *Global Access do Justice*, no Pará também foram coligadas comunicações através de telefone fixo (Disk 129), celular e aplicativos de mensagens instantâneas.

Portanto, não se verificou a simples substituição das vias de acesso ordinárias anteriores à pandemia – no caso paraense, o Disk 129. Na verdade, foram somadas outras formas de acesso para possibilitar a prestação do serviço de assistência judiciária diante das restrições de locomoção e atividades durante a pandemia.

Pelos dados apresentados, verifica-se que a média de utilização das novas tecnologias alcançou mais da metade dos acessos ao esquema de triagem de atendimentos da Defensoria Pública do Estado do Pará. O impacto da utilização das soluções tecnológicas atingiu a marca de 59% pelo uso do Conexão Defensoria, de aplicativo de mensagens instantâneas e de celular.

Dentro do que está sendo analisado neste trabalho, destaca-se a *accountability* no desempenho da governança pela gestão da instituição que, levando em consideração a natureza do público-alvo atendido pela Defensoria, registrou que o Núcleo de Tecnologia da Informação deve prezar por plataformas intuitivas e acessíveis (Defensoria Pública do Estado do Pará, 2021).

Em contraposição, computa-se que 41% dos assistidos da Defensoria Pública do Estado do Pará continuaram valendo-se dos meios de comunicação tradicionais para acessar os serviços de assistência judiciária, no caso, pelo Disk 129. Com essa informação deve ser registrado que o público-alvo da instituição demanda a permanência das vias de provocação analógicas.

Portanto, deve ser observada uma versão híbrida na prestação dos serviços de assistência jurídica gratuita pós-covid-19, ou seja, o funcionamento do serviço em que são associadas as formas de atendimentos presencial ordinário e remoto com o uso das inovações tecnológicas, a depender da via de acesso do destinatário. Defende-se a criação desse novo ecossistema de acesso à justiça que ampare tanto

aqueles que estão em vulnerabilidade tecnológica quanto os que já usufruem das tecnologias de informação e comunicação (Alves, 2021, p. 22; Machado, 2020, 21 de julho, p. 4).

A versão híbrida possibilita a gestão dos serviços dentro de um contexto de sistema de justiça multiportas (Didier, 2015, p. 37), compreendido como o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito. Compreende-se que são várias as vias de acesso e de tratamento de um problema, devendo ser observadas não apenas sob a perspectiva da alternatividade, mas da adequação em relação à situação fática diante da peculiaridade que se apresenta.

Para tanto, ao Estado Digital de Direito cabe assegurar acesso ao serviço de assistência judiciária pela via que mais corresponda à realidade do indivíduo, presencial ou remota. Em tempos de fragilidade social provocada pela pandemia, a compressão das dificuldades vivenciadas pelas pessoas nas mais variadas ordens passa pela percepção de que a governança, notadamente dos órgãos do sistema de justiça, deve ser pautada também pela equidade, intimamente ligada à *accountability* (Burle & Cortiz, 2020, p. 9).

Assim, diante da incorporação de processos tecnológicos pelo Estado, a prestação do serviço de assistência judiciária deve buscar o desenvolvimento sustentável através da responsabilidade, associada à transparência e ao compromisso das instituições de garantir uma distribuição justa dos serviços, balanceando os benefícios e os custos, sempre velando pela proteção aos direitos fundamentais, inclusive em ambiente online, com vistas à promoção de sociedades pacíficas e inclusivas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fenômeno da digitalização do Estado ganhou novos contornos em decorrência da pandemia, vez que a incorporação de recursos tecnológicos e comunicacionais restou irreversível e substituiu antigas por novas formas de funcionamento que auxiliaram os processos de trabalho durante o *lockdown* e após, quando os protocolos de distanciamento social continuaram aconselhados e até determinados.

As inovações institucionais, na perspectiva do Estado Digital, desenvolvidas pela Defensoria Pública do Estado do Pará permitiu a continuidade da prestação do serviço público de assistência judiciária durante a pandemia, com o desenvolvimento de ferramentas, no caso, o Conexão Defensoria, para lidar com a vulnerabilidade digital no cenário de pobreza e isolamento na pandemia. Buscando a ampliação do acesso à justiça, constata-se que a incorporação de soluções tecnológicas impactou de forma positiva a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública durante a pandemia.

A experiência vivenciada pela Defensoria Pública do Estado do Pará durante a pandemia demonstra, diante dos dados apresentados, que as soluções tecnológicas para a prestação do serviço público de assistência judiciária possibilitaram a continuidade do serviço público, mesmo com as restrições de atendimento presencial, revelando, ainda desafios futuros à combinação entre assistência judiciária e tecnologia.

No Pará, verifica-se que a prestação do serviço de assistência judiciária se manteve contínua. Cumprindo o mandamento constitucional de defesa dos direitos humanos, a Defensoria Pública se destacou pela condução de ações judiciais e extrajudiciais voltadas à proteção dos grupos vulneráveis, tanto na esfera individual quanto coletiva.

Antes de março de 2020, o principal instrumento de acesso ao serviço de assistência judiciária envolvia atendimento analógico via ligação por telefone, sendo possível quantificar que em janeiro, 14.365; em fevereiro, 13.917 e em março, 9.124.

No período do *lockdown*, percebe-se a continuidade do serviço público no mesmo formato, via Disk 129, sendo computados quantitativamente ao equivalente a 539 em abril, 456 em maio, 971 em junho. Portanto, observa-se uma redução drástica, comprometendo, não apenas o serviço público, mas também a instabilidade normativa naquele período, o que evidenciou a urgência de práticas de governança pública aliadas aos recursos tecnológicos.

Utilizando a pesquisa quantitativa, nota-se que, com a criação da plataforma eletrônica Conexão Defensoria e outros sistemas tecnológicos para acesso remoto, foi constatado o aumento quantitativo de atendimentos, bem como a necessidade de difusão de informações à população.

A análise quantitativa dos atendimentos no ano de 2020 permite quantificar 18.745 em julho, 18.283 em agosto, 16.841 em setembro, 18.210 em outubro e 17.044 em novembro. Desses, foram gerados agendamentos para defensores públicos no quantitativo de 779 em julho, 1.902 em agosto, 2.307 em setembro, 2.922 em outubro e 2.509 em novembro.

O panorama de atendimentos de triagem no segundo semestre de 2020 pelo Conexão Defensoria totalizou 89.123 acionamentos, dos quais 9.340 foram convertidos em agendamentos para defensor público.

Na realidade pré-pandêmica, em março/2020, foram realizados 9124 atendimentos por meio dos canais tradicionais de atendimento analógico. Com o lockdown, em abril/2020, redução para 539; seguido por maio/2020, 546 e junho/20, 971 atendimentos. Com a implementação do Conexão Defensoria, constata-se o aumento de 18.715 atendimentos.

Adotando uma perspectiva de comparação dinâmica institucional, em janeiro de 2020 foram realizados 14.365 atendimentos, sendo em que janeiro de 2021, este valor aumentou para 18.801 atendimentos. Pelos dados depurados, percebe-se que houve um aumento de acionamento de 24% com a inserção e difusão das ferramentas de inovação. Seguindo nesta análise comparativa, a média total dos atendimentos de triagem entre os anos de 2020 e 2021 indicam, não apenas a retomada, mas o aumento quantitativo de 10% de acionamento durante a pandemia com a utilização dos recursos tecnológicos.

Para a realização da pesquisa qualitativa, foram traçadas três categorias norteadoras: a triagem inicial dos pedidos e atendimentos, o perfil do usuário e a qualidade do atendimento e satisfação do usuário. Na catalogação dos dados, foram observados dois limitadores: a existência de informações e o período de pandemia. A triagem importa para fins de organização interna e distribuição das demandas por tema. Quanto ao perfil do usuário, não foram localizados dados perante o órgão público para aprofundar este item no período pesquisado. Sobre a qualidade dos atendimentos, também não foram encontrados dados atualizados.

Seguindo na investigação qualitativa, constata-se que a Defensoria Pública apresenta preocupação com a análise do perfil do usuário, conforme norma interna – bem como com a qualidade dos atendimentos por meio do projeto *Conhecendo o Assistido*; sendo que ambas as ações institucionais ainda estão em andamento.

A dificuldade na coleta de dados se justifica porque os projetos ainda estão em andamento, o que legitima esta publicação pela apresentação parcial de resultados. Conclui-se que essas três categorias norteadoras podem ser aplicadas enquanto critérios de qualidade dos serviços digitais no Estado Digital para a ampliação do acesso à justiça enquanto assistência jurídica pela Defensoria Pública.

Anteriormente à pandemia, os canais de atendimento consistiam em *call center* concentrado em ramais e equipamentos vinculados aos sistemas dos computadores fixados no prédio da instituição – após 2020, foram implementados canais digitais de acesso com a plataforma eletrônica Conexão Defensoria, além do uso de aplicativo eletrônico de mensagens instantâneas WhatsApp Business e ligação telefônica convencional como meios de operacionalização desse atendimento. O trabalho remoto e o distanciamento social exigiram do órgão público a readequação dos canais de contato com a população para fins de continuidade do serviço de assistência judiciária por meio de soluções tecnológicas.

Ao se analisar as formas de acesso dos assistidos ao serviço prestado, verifica-se que houve adesão às inovações tecnológicas colocadas à disposição da população. Além do Disk 129 já utilizado, os recursos do Conexão Defensoria, de aplicativos de mensagem instantânea e celular passaram a ser amplamente utilizados.

A incorporação de soluções tecnológicas impactou de forma positiva a prestação do serviço público de assistência judiciária pela Defensoria Pública durante a pandemia diante do aumento no número de atendimentos à população. A implementação da plataforma eletrônica Conexão Defensoria aliado a outras soluções tecnológicas demonstra a criação de um novo arranjo institucional pela utilização de novas tecnologias de informação e comunicação na prestação do serviço de assistência judiciária. A inovação institucional estabeleceu um novo canal de comunicação e acesso à justiça para prestar atendimento, consulta processual e orientações gerais através da proposta de um atendimento humanizado e individualizado.

Inobstante o reconhecimento de sociedade em rede, é fundamental reconhecer também que existem usuários excluídos digitais ou até em situações

em que o atendimento remoto é impossível. A análise dos dados levantados, aliada ao referencial teórico, permite concluir pela possibilidade de uma versão híbrida de gestão de serviços, em que cabe ao Estado assegurar acesso ao serviço de assistência judiciária pela via que mais corresponda à realidade do indivíduo, presencial ou remota, tecnológica ou analógica, indicando como proposição de pesquisa futura o desafio da vulnerabilidade digital.

A proposição pelo modelo de funcionamento híbrido do serviço público de assistência judiciária durante a pandemia associa as formas de atendimento presencial e remoto com o uso das inovações tecnológicas, a depender da via de acesso do destinatário, para que ampare tanto aqueles que estão em vulnerabilidade tecnológica quanto os que já usufruem das tecnologias de informação e comunicação.

Com isso, o funcionamento da Defensoria Pública 4.0 demanda a gestão dos recursos passe pela aplicação da governança e *accountability* voltadas à efetiva democratização do acesso, principalmente dos grupos vulneráveis. É necessário associar as vantagens do emprego da tecnologia pelo Estado Digital de Direito à proteção dos vulneráveis digitais com respeito ao modelo democrático para garantir ao usuário do serviço público o efetivo acesso à justiça, o que se indica enquanto aprofundamento em pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS

- Alves, C. F. (2006). *Justiça para todos! Assistência jurídica gratuita nos Estados Unidos, na França e no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris.
- Alves, C. F. (2021). 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*, (15), 19-46. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i15.p19-46>
- Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos. (2021, 7 de maio). PA: Mais de 500 mil atendimentos em 1 ano de pandemia. *Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos*. <https://anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=48237>

- Bellocchio, L., & Santiago, A. (2020). O Estado digital de direito. *A&C – Revista de Direito Administrativo e Constitucional*, 20(80), 87-102.
<http://dx.doi.org/10.21056/aec.v20i80.1254>
- Bobbio, N. (2004). *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Burle, C., & Cortiz, D. (2020). *Mapeamento de princípios de inteligência artificial*. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR.
https://ceweb.br/media/docs/publicacoes/17/20200721143359/digital_mapeamento_principios_IA_portugues.pdf
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor.
- Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz. (2021, 27 de maio). A pandemia agravou a desigualdade de renda e a pobreza no Brasil. Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz. <https://cee.fiocruz.br/?q=a-pandemia-agravou-a-desigualdade-de-renda-e-a-pobreza-no-brasil>
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (1988). Presidência da República.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Defensoria Pública do Estado do Pará (n.d.). Disk 129. Defensoria Pública do Estado do Pará. <http://www.defensoria.pa.def.br/portal/Disk129.aspx>
- Defensoria Pública do Estado do Pará. (2021). *Conexão Defensoria*. Estado do Pará. Defensoria Pública do Estado do Pará.
http://defensoria.pa.def.br/conexao_defensoria.aspx
- Didier Jr., F. (Org.). (2015). *Defensoria Pública: Coleção repercussões do novo CPC 2015*. Salvador: JusPodivm.
- Esteves, D. et al. (2021). *Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2021*. Brasília: Defensoria Pública da União.
- Fux, R. (2021). As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. In H. Ávila, T. Cabral, & L. Fux (Orgs.), *Tecnologia e justiça multiportas: Teoria e prática* (pp. 188-209). Indaiatuba: Editora Foco.
- Global Access to Justice Project. (2020). *Impacts of covid-19 on justice systems*.
<https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br>
- Gonçalves Filho, E. (2020, 23 de junho). Acesso à Justiça é impactado pela vulnerabilidade digital. *Revista Consultor Jurídico*.
<https://www.conjur.com.br/2020-jun-23/tribuna-defensoria-acesso-justica-impactado-vulnerabilidade-digital>

- Gonçalves Filho, E., Leitão, R., & Soares, V. (2021, 9 de fevereiro). O paradoxo criado pelas novas formas de atendimento. *Revista Consultor Jurídico*.
<https://www.conjur.com.br/2021-fev-09/tribuna-defensoria-paradoxo-criado-pelas-novas-formas-atendimento>
- Guerra, S. (2016). Regulação estatal e novas tecnologias. *Interesse Público*, 18(100), 201-214.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (n.d.). Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.
<https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2021, 7 de janeiro). Auxílio Emergencial foi a única fonte de renda para 8,7% dos domicílios. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.
https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=37390
- Lotta, G. et al. (2020a). *A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais das Defensorias Públicas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
<https://neburocracia.files.wordpress.com/2020/08/rel06-defensoria-covid-19-v4-1.pdf>
- Lotta, G. et al. (2020b). *A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais das Defensorias Públicas – 2ª Fase*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
<https://neburocracia.files.wordpress.com/2020/11/relatorio-profissionais-da-defensoria-2-rodada-7.pdf>
- Machado, J. (2019). *Defensoria Pública e o futuro: Accountability, matriz Swot, IA e os robôs*. Florianópolis: Titan.
- Machado, J. (2020, 21 de julho). Seja bem-vinda a versão híbrida da Defensoria Pública pós-Covid-19. *Revista Consultor Jurídico*.
<https://www.conjur.com.br/2020-jul-21/tribuna-defensoria-seja-bem-vinda-versao-hibrida-defensoria-publica-pos-covid-19>
- Memorando – Protocolo n. 2020/1047408 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE], de 9 de dezembro de 2020. (2021, 14 de novembro). Defensoria Pública do Estado do Pará.
- Memorando Circular – Protocolo n. 2021/1093416 [Processo Administrativo Eletrônico - PAE] de 30 de setembro de 2021. (2021, 14 de novembro). Defensoria Pública do Estado do Pará.

- Ministério da Saúde. (n.d.). Covid-19 no Brasil. *Ministério da Saúde*.
<https://covid.saude.gov.br/>
- Nunes, D. (2021). Etapas de implementação de tecnologia no processo civil e ODRs. In H. Ávila, T. Cabral, & L. Fux (Orgs.), *Tecnologia e justiça multiportas: Teoria e prática* (pp. 584-624). Indaiatuba: Editora Foco.
- Nusdeo, F. (2016). *Curso de economia: Introdução ao Direito Econômico*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- Organização das Nações Unidas. (n.d.). *Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 – Paz, justiça e instituições eficazes*. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>
- Paschoal, T. (2021). Acesso à justiça, tecnologia e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In H. Ávila, T. Cabral, & L. Fux (Orgs.), *Tecnologia e justiça multiportas: teoria e prática* (pp. 210-227). Indaiatuba: Editora Foco.
- Pereira, T., & Peixoto, F. (2020). IA e a Defensoria Pública. *Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça*, 6(1), 1-18.
<http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9822/2020.v6i1.6413>
- Portaria nº 071/2020-GAB/DPG, de 19 de março de 2020. (2021, 14 de novembro). Suspende o atendimento ao público nos núcleos e unidades administrativas da Defensoria Pública do Estado do Pará e dá outras providências. Defensoria Pública do Estado do Pará.
<http://www.dpe.go.gov.br/depego/images/pdf2/PO-071-2020%20-%20Vitor%20Trindade.pdf>
- Portaria nº 10, de 1 de março de 2021. (2021, 28 de agosto). Regulamenta procedimentos e institui protocolos para o atendimento remoto na região metropolitana no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará e dá outras providências. Defensoria Pública do Estado do Pará.
<http://defensoria.pa.def.br/anexos/File/portarias/2021/Portaria%20n%C2%BA%2010.2021%20-%20Disp%C3%B5e%20acerca%20do%20atendimento%20Remoto%20na%20ORMB.pdf>
- Portaria nº 44/2021/GAB/DPG, de 9 de novembro de 2021. (2022, 29 de abril). Institui a comissão especializada do Projeto Conhecendo o Assistido, objetivando a autorização para aplicação de formulários socioeconômicos na Região Metropolitana de Belém e nas Regionais no interior do Pará.

- Resolução CSDP nº 180, de 19 de dezembro de 2016. (2021, 29 de abril). Estabelece no âmbito da Defensoria Pública do Pará os parâmetros para deferimento de assistência jurídica integral aos usuários dos serviços.
- Rudio, F. V. (1986). *Introdução ao projeto de pesquisa científica*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Scaff, L., Pereira, L., & Pinheiro, L. (2021). Inteligência artificial e o Supremo Tribunal Federal: O Projeto Victor, quando a inovação alcança o direito. In E. Melo, M. Alves, & R. Soares (Orgs.). *Inteligência artificial e novos direitos* (pp. 78-86). Cidade: São Paulo, Editora: Studio Sala de Aula.
- Silva, M. (2020). *TD 2576 - Política econômica emergencial orientada para a redução dos impactos da pandemia da covid-19 no Brasil: Medidas fiscais, de provisão de liquidez e de liberação de capital*. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.
https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=36248
- Tartuce, F. (2015). Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In: J. A. Sousa (Coord.), *Defensoria Pública* (pp. 283-312). Salvador: JusPodivm.
- Tartuce, F., & Brandão, D. (2022). Acesso à justiça e interações consensuais on-line no Poder Judiciário à luz da vulnerabilidade cibernética. In A. V. Roque, & M. D. Oliva (Org.), *Direito na era digital: Aspectos negociais, processuais e registrais* (pp. 151-168). Salvador: JusPodivm.
- Tartuce, F., & Queiroz, R. M. (2020). Distinção conceitual entre vulnerabilidade e hipossuficiência no sistema jurídico brasileiro. *Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil*, 97, 78-96.
- Toffoli, J. (2021). Prefácio. In H. Ávila, T. Cabral, & L. Fux (Orgs.), *Tecnologia e justiça multiportas: teoria e prática* (pp. 13-17). Indaiatuba: Editora Foco.

Luma Cavaleiro de Macêdo Scaff: Doutora em Direito Financeiro pela Universidade de São Paulo. Mestre em Direitos Humanos pela Universidade de São Paulo. Graduação em Direito pela Universidade Federal do Pará (2005). Advogada. Professora da graduação e pós-graduação (mestrado e doutorado acadêmico – PPGD e mestrado profissional – PPGDDA em Direito) da Universidade Federal do Pará. Ex-pesquisadora bolsista da Fundação Ford. Membro da Rede de Pesquisa

Junction Amazonian Biodiversity Units Research Network Program (JAMBU-RNP). Líder do Grupo de Pesquisa Financiando Direitos (CNPq). Tem experiência na área jurídica com ênfase em Direito Financeiro, Direito Tributário, Direito Empresarial e Direitos Humanos.

Luciana Silva Rassy Palácios: Mestranda do PPGDDA da UFPA. Especialista em Direitos Fundamentais pelo PPGD da UFPA. Defensora Pública do Estado do Pará designada para o Núcleo de Defesa do Consumidor.

Lucas Gabriel Lopes Pinheiro: Mestrando em Direito na Universidade Federal do Pará – UFPA. Graduado em Direito na UFPA. Membro do Grupo de Pesquisa Financiando Direitos (CNPq). Tem experiência na área de Direito Público, com ênfase em Direito Financeiro, Tributário e Regulatório. Advogado.

Luiz Felipe da Fonseca Pereira: Doutorando e Mestre em Direito pela Universidade Federal do Pará – UFPA. Graduado em Direito pela UFPA com período sanduíche na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra - Portugal. Professor de Direito Público da Universidade Federal do Pará e de Direito Digital da FIBRA e CESUPA. Consultor no projeto Elos do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações e Pnud. Vice-líder do Grupo de Pesquisa Financiando Direitos (CNPq). Tem experiência na área jurídica com ênfase em Direito Financeiro, Direito Tributário, Direito Econômico e Regulatório. Advogado.

Data de submissão: 15/11/2021.

Data de aprovação: 28/07/2022.