



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM
PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS**

RHEILLA LARISSA NUNES RODRIGUES

**OS DESAFIOS DA EXCLUSÃO DIGITAL E SEU IMPACTO NO ACESSO À
JUSTIÇA FRENTE À VIRTUALIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NA DEFENSORIA
PÚBLICA NO ESTADO DO TOCANTINS**

Palmas, TO.
2024

RHEILLA LARISSA NUNES RODRIGUES

**OS DESAFIOS DA EXCLUSÃO DIGITAL E SEU IMPACTO NO ACESSO À
JUSTIÇA FRENTE À VIRTUALIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO NO TOCANTINS**

Relatório Técnico apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, da Universidade Federal do Tocantins (UFT) em parceria com a Escola Superior de Magistratura Tocantinense, como requisito para obtenção do título de Mestre.

Linha de Pesquisa: Instrumentos da Jurisdição,
Acesso à Justiça e Direitos Humanos

Orientador: Paulo Sérgio Gomes Soares

Palmas, TO

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

R696d Rodrigues, Rheilla Larissa Nunes.

Os desafios da exclusão digital e seu impacto no acesso à justiça frente à virtualização dos atendimentos na Defensoria Pública do Estado no Tocantins. / Rheilla Larissa Nunes Rodrigues. – Palmas, TO, 2024.

88 f.

Relatório Técnico (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2024.

Orientador: Paulo Sérgio Gomes Soares

1. Automatização da Prestação Jurisdicional. 2. Direitos Humanos. 3. Direito ao acesso à Justiça. 4. Políticas Públicas. I. Título

CDD 342

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

RHEILLA LARISSA NUNES RODRIGUES

**OS DESAFIOS DA EXCLUSÃO DIGITAL E SEU IMPACTO NO ACESSO À
JUSTIÇA FRENTE À VIRTUALIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO NO TOCANTINS**

Relatório Técnico apresentado ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, promovido pela Universidade Federal do Tocantins em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre.

Data de aprovação: 16 de dezembro de 2024.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Paulo Sérgio Gomes Soares
Orientador e Presidente da Banca
Universidade Federal do Tocantins (UFT)

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo
Membro Interno
Universidade Federal do Tocantins (UFT)

Prof^a. Dr^a. Adja Ferreira de Andrade
Membro Externo
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Palmas, TO

2024

Para meus pais, a menina que precisou migrar do então Norte de Goiás para seguir com os estudos e o menino que sonhou em se alistar no exército e servir em Brasília.

AGRADECIMENTOS

Cursar pós-graduação era um desejo de meu coração de menina e poucas coisas enchiam os olhos da pequena Rheilla Larissa tanto quanto ver e ouvir “pessoas estudadas”. Talvez porque, desde sempre, uma ladainha ressoou vinda de meus pais: só o estudo vai realizar seus sonhos.

Com essa semente bem plantada por meus primeiros mestres, a vida foi tão generosa em permitir que eu estivesse num terreno em que tantas pessoas com esses ideais acadêmicos que convergiam com os meus foram semeadas. Aqui há tanto de amigos e colegas que, antes de mim, se aventuraram nesse terreno que encanta e amedronta que é o Mestrado. Vocês me inspiraram e fizeram parecer que era possível, tanto quanto meus amigos e colegas da Turma X e os amigos de longa data que, estando em outros programas de pós-graduação ou vivendo suas próprias batalhas, ainda assim estiveram nessa jornada comigo, me lembrando diariamente que é muito difícil, mas as agruras do caminho quando compartilhadas acabam por se tornarem agridoces.

Ocorre que, estando desde 2012 fora da academia, não seria justo assumir que eu teria as mesmas chances concorrendo com aqueles que vivem uma carreira acadêmica. Então, pelo Mestrado Profissional, a Defensoria Pública, que me possibilita desde 2016 todos os dias acordar para ir feliz para o ambiente de trabalho para o qual me sinto vocacionada, me possibilitou acalantar o coração da menina sonhadora que fui. Esta mesma Defensoria Pública me deu colegas de trabalho que contribuíram desde a construção do problema desta pesquisa, colaborando ativamente na aplicação de questionários e no debate quanto aos dados levantados e, acima de tudo, vibrando a cada degrau avançado rumo aos resultados.

Todas essas pessoas foram essenciais para tornar o ambiente da pós-graduação menos hostil, entretanto, devo nomear três delas. Professor Paulo Sérgio, meu orientador, me deu liberdade de propor, foi sereno ao me corrigir, firme quanto às premissas básicas que garantiriam a cientificidade de nosso trabalho e, sempre amistoso, deu rumos certos a minhas inseguranças. Professor Valter, responsável pela disciplina que lançou luz sobre o que, de fato, traria entrega à minha investigação. Professora Adja, que fez de nosso primeiro contato um momento de ponderações tão gentis quanto apenas alguém comprometido com o crescimento de um aluno poderia elaborar.

Mas, acima de todos, há minha família. Que se emocionou comigo quando o resultado da seleção foi publicado. Que comemorou comigo cada trabalho aprovado no circuito acadêmico. Que leu, de forma inédita, cada linha que se segue. Que continuaria comigo e por

mim ainda que tudo isso não tivesse se realizado. E, Dhiego (aqui é um espaço formal demais para te chamar de Vida?), ninguém, além de você, intimamente sabe o que foram os dois anos de Mestrado. Ninguém, além de você, teve que lidar com minhas absurdas crises de gênio incompreendido. Ninguém, além de você, foi assistente de pesquisa *pro bono*. Ninguém, além de você, se inscreveu em congressos com o único intuito de me acompanhar (vamos fingir que foi assim mesmo que aconteceu, e que as cidades que sediaram os encontros eram lugares sofríveis que a gente não tinha interesse em conhecer). Eu não escolheria ninguém, além de você, para viver a vida comigo.

Quero dizer, por fim, que antes do que aprendi até aqui com a educação formal, aprendi que a imaginação cria, o desejo atrai, e a fé realiza. Aprendi que “se sou fiel no pouco, Ele me confiará mais”, e tenho clareza no meu coração de que Deus cuidou de cada detalhe, desde o dia em que a pequena Rheilla Larissa se encantou com aquela ideia de seguir os passos de “pessoas estudadas”.

*“Que as tecnologias sirvam às localidades e aos interesses da inteligência coletiva,
que rompam com as assimetrias e com as desigualdades do capital.”*

Sérgio Amadeu da Silveira

RESUMO

Diante da pressão das agendas neoliberais sobre a Administração Pública por eficiência, a Defensoria Pública seguiu a tendência global de virtualização dos serviços e começou a utilizar a ferramenta LUNA, uma assistente virtual implementada em 2018, que permite aos assistidos o agendamento de atendimentos de forma inteiramente remota. Porém, sem o devido planejamento estratégico e inclusivo para contemplar todas as esferas sociais, considerando as diferenças significativas entre o perfil dos assistidos dos centros urbanos e daqueles sitiados em áreas mais interioranas, acende-se um alerta sobre a necessidade de a Defensoria Pública manter sua missão de priorizar os interesses dos hipossuficientes, mesmo quando o contexto leve a concluir que a adoção de práticas tecnológicas para otimizar o atendimento ao jurisdicionado seja a melhor alternativa. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar se o uso dessas tecnologias assegura o acesso à justiça, tomando como hipótese a crença de que a tecnologia é uma solução infalível e capaz de suplantar as barreiras socioeconômicas e culturais que afetam a eficácia desses recursos. Será que os assistidos que vivem em áreas remotas – regiões rurais e mais distantes dos grandes centros - têm conhecimento sobre a disponibilização dos serviços públicos por meio de ferramentas digitais e possuem condições pessoais e técnicas para utilizá-las? A pesquisa levantou o problema de como a disseminação de informações sobre as tecnologias adotadas pela Defensoria Pública e a instrução quanto à operacionalidade destas pode melhorar o acesso à justiça. Por meio da aplicação de questionário semiestruturado foram entrevistadas 152 pessoas com o intuito de traçar o perfil dos assistidos, estimular que eles expusessem o que pensam a respeito do atendimento virtual e quais as dificuldades enfrentadas para tanto. Com essas informações, por meio de um processo dialético, tendo de um lado a situação ideal de promessas de facilidade e estreitamento de laços com o assistido por meio do atendimento virtual, e de outro a realidade exposta por quem está no interior e tem um perfil socioeconômico muito diferente do assistido da capital, poderíamos chegar a uma síntese sobre os mecanismos de prestação jurisdicional na forma virtual pela Defensoria Pública que de fato fossem isonômicos. Os dados levantados revelam que as limitações técnicas e a falta de informação contribuem para a exclusão digital dos assistidos, situação que se insere no contexto da negação do direito ao acesso à justiça e pode representar um problema para a garantia dos Direitos Humanos. Para responder ao problema de pesquisa, apresentamos este Relatório Técnico estruturado em quatro capítulos: o primeiro traça os parâmetros gerais da pesquisa e explora o contexto sociocultural tocantinense; o segundo discute o tema da exclusão digital e os impactos sobre os vulneráveis; o terceiro analisa a realidade dos assistidos da Defensoria Pública de Dianópolis; o quarto sugere, por meio do produto técnico, na modalidade norma, alterações na Resolução-CSDP nº. 217/2021, de modo que a acessibilidade para os excluídos digitais seja considerada de forma específica na implementação de políticas públicas do órgão e ainda, como medida emergencial, propõe, também, um produto na modalidade de comunicação, a saber, a criação de um vídeo tutorial, que atende às exigências audiovisuais, conforme a Teoria da Comunicação de Massa, na perspectiva da Teoria Crítica, para a divulgação da assistente virtual LUNA, além do estudo recomendar à instituição, que considere a proposta de uma comarca piloto para testar novas tecnologias antes da implementação geral em todas as comarcas do estado do Tocantins e invista na medida de sua competência em políticas de letramento digital, a fim de minimizar os impactos da exclusão digital e ampliar estratégias para garantir o direito ao acesso à justiça.

Palavras-chave: Automatização da Prestação Jurisdicional; Direitos Humanos; Direito ao acesso à Justiça; Políticas Públicas.

ABSTRACT

Faced with pressure from neoliberal agendas on Public Administration for efficiency, the Public Defender's Office followed the global trend of virtualizing services and began using the LUNA tool, a virtual assistant implemented in 2018, which allows those assisted to schedule appointments entirely remotely. However, without proper strategic and inclusive planning to cover all social spheres, considering the significant differences between the profile of those assisted in urban centers and those in more rural areas, an alert is raised about the need for the Public Defender's Office to maintain its mission of prioritizing the interests of the underprivileged, even when the context leads to the conclusion that the adoption of technological practices to optimize service to the jurisdictional public is the best alternative. The objective of this research was to evaluate whether the use of these technologies ensures access to justice, taking as a hypothesis the belief that technology is an infallible solution and capable of overcoming the socioeconomic and cultural barriers that affect the effectiveness of these resources. Do beneficiaries living in remote areas – rural areas and those far from major cities – have knowledge about the provision of public services through digital tools and do they have the personal and technical skills to use them? The research raised the issue of how disseminating information about the technologies adopted by the Public Defender's Office and providing instruction on how to operate them can improve access to justice. A semi-structured questionnaire was used to interview 152 people. The objective was to outline the profile of beneficiaries and encourage them to share their thoughts on virtual services and the difficulties they face. With this information, through a dialectical process, taking into account, on the one hand, the ideal situation of promises of ease and closer ties with beneficiaries through virtual services, and on the other, the reality exposed by those who live in the countryside and have a very different socioeconomic profile from those assisted in the capital, we could arrive at a summary of the mechanisms for providing virtual jurisdiction by the Public Defender's Office that were in fact equitable. The data collected reveal that technical limitations and lack of information contribute to the digital exclusion of those assisted. Digital exclusion is part of the context of the denial of the right to access justice and can represent a problem for the guarantee of Human Rights. To answer the research problem, we present this Technical Report structured in four chapters: the first outlines the general parameters of the research and explores the sociocultural context of Tocantins; the second discusses the theme of digital exclusion and the impacts on the vulnerable; the third analyzes the reality of those assisted by the Public Defender's Office of Dianópolis; the fourth suggests, through the technical product, in the form of a standard, changes to Resolution-CSDP No. 217/2021, so that accessibility for digitally excluded people is specifically considered in the implementation of the agency's public policies and, as an emergency measure, also proposes a product in the form of communication, namely, the creation of a video tutorial, which meets the audiovisual requirements, according to the Theory of Mass Communication from the perspective of Critical Theory, for the dissemination of the virtual assistant LUNA, in addition to the study recommending to the institution that it consider the proposal of a pilot district to test new technologies before general implementation in all districts of the state of Tocantins and invest to the extent of its competence in digital literacy policies, in order to minimize the impacts of digital exclusion and expand strategies to guarantee the right to access to justice.

Keywords: Automation of Jurisdictional Provision; Human Rights; Right to access to Justice; Public Policies.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Situação do domicílio X Motivo de não haver utilização da Internet no domicílio – Brasil.....	21
Gráfico 2: Situação do domicílio X Motivo de não haver utilização da Internet no domicílio – Região Norte.....	22
Gráfico 3: Acessa diariamente a Internet.....	23
Gráfico 4: Sobre a LUNA.....	24
Gráfico 5: Onde o assistido reside.....	44
Gráfico 6: A que distância mora da Defensoria Pública.....	44
Gráfico 7: Onde residem os assistidos entrevistados de forma virtual.....	45
Gráfico 8: A que distância da Defensoria Pública moram os assistidos entrevistados de forma virtual.....	45
Gráfico 9: Dados Gerais – Porque escolheu o atendimento remoto.....	46
Gráfico 10: Questionários aplicados virtualmente - Porque escolheu o atendimento remoto.....	46
Gráfico 11: Como se deu o último atendimento do assistido.....	47
Gráfico 12: Porque escolheu o atendimento presencial.....	47
Gráfico 13: Perfil etário dos entrevistados de forma virtual.....	48
Gráfico 14: Modalidade de atendimento preferida – assistidos com mais de 45 anos.....	48
Gráfico 15: Porque escolheu o atendimento presencial.....	49
Gráfico 16: Dificuldades com os atendimentos virtuais.....	50
Gráfico 17: Dificuldades apontadas por quem já foi atendido de forma virtual.....	51
Gráfico 18: Como os assistidos encaram a experiência com a LUNA.....	51
Gráfico 19: Conhece a ferramenta virtual para agendamento de atendimentos – LUNA.....	52
Gráfico 20: Já utilizou a ferramenta virtual para agendamento de atendimento – LUNA.....	52
Gráfico 21: Idade das usuárias da LUNA.....	53
Gráfico 22: Grau de escolaridade das usuárias da LUNA.....	53
Gráfico 23: Outras formas de atendimento remoto.....	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CPAI	Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IA	Inteligência Artificial
LDBEN	Lei de Diretrizes de Bases da Educação Nacional
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
PNED	Política Nacional de Educação Digital
PID	Ponto de Inclusão Digital
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
STF	Supremo Tribunal Federal
TDICs	Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 CAPÍTULO I – CONTEXTO DA PESQUISA	15
2.1 <i>Design</i> da pesquisa.....	15
2.2 Contexto tocantinense: perpetuação da exclusão.....	20
3 CAPÍTULO II – APORTE TEÓRICO.....	26
3.1 A prestação jurisdicional na trilha da virtualização	26
3.2 Aspectos neoliberais da automatização da prestação jurisdicional.....	31
3.3 O <i>Homo Sacer</i> na Era dos Algoritmos.....	34
3.4 Acesso aos meios virtuais de prestação jurisdicional como consagração de Direitos Humanos e Fundamentais	37
4 CAPÍTULO III – PRÁTICA E IMPLICAÇÕES	41
4.1 Metodologia aplicada para o levantamento de dados	41
4.2 Pareamento de dados entre os resultados gerais e os resultados obtidos através da aplicação virtual do questionário	43
4.3 Aspectos relacionados ao <i>chatbot</i> LUNA.....	51
4.4 Análise dos resultados e apontamentos de critérios éticos para avaliação da CPAI quando da implementação de tecnologias digitais de comunicação e informação.....	54
5 CAPÍTULO IV – PRODUTOS DA PESQUISA	59
5.1 Proposta de alteração da Resolução CSDP nº. 217/2021, que regulamenta a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão	59
5.2 Roteiro de vídeo tutorial institucional destinado à divulgação e orientação sobre a operacionalidade da assistente virtual LUNA	61
5.3 Produtos Bibliográficos.....	67
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
REFERÊNCIAS.....	75
APÊNDICES	82

1 INTRODUÇÃO

Vivemos tempos em que a Administração Pública adota agendas neoliberais, que primam pela eficiência, não raras vezes, perseguida sem elaboração estratégica e inclusiva. Uma vez vinculada aos quadros de servidores efetivos da Defensoria Pública, desde o ano de 2014, meu contato sempre se deu com os assistidos do Sudeste tocantinense, vivenciando as diferenças entre o perfil dos assistidos que buscam atendimento na capital e daqueles assistidos interioranos, sertanejos e quilombolas que o fazem nas comarcas que compõem a Diretoria Regional de Dianópolis.

O problema de pesquisa tratado neste Relatório Técnico surgiu no período entre novembro/2021 a fevereiro/2023, em que trabalhei na comarca de Palmas, quando foi possível comparar as realidades sociais dos assistidos, acendendo um alerta de como, neste cenário de modernidades e rendição às Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação - TDICs, a Defensoria Pública deve se manter vigilante quanto à sua razão de existir – o hipossuficiente – e quanto aos meios eleitos para executar sua atividade fim, qual seja, a prestação da assistência jurídica com a qualidade que merece o contribuinte mais duramente onerado pelo estado¹.

Ao que parece, há um consenso da sociedade contemporânea, nos debates acadêmicos e mesmo no microcosmo da prestação jurisdicional, de que, atualmente, vivemos a Era dos Algoritmos (Câmara, 2017). E, para manter-se em compasso com as demandas atuais dessa sociedade, especialmente com o volume das demandas jurídicas, o Poder Judiciário adotou práticas com vistas a otimizar o trabalho prestado ao jurisdicionado. Nessa linha, paulatinamente, a Defensoria Pública passou a adotar mecanismos tecnológicos como meio de prestar o atendimento jurídico.

O *chatbot* LUNA é um exemplo disso. Trata-se da assistente virtual da Defensoria Pública, que entrou em operação em 05/12/2018, e cujo lançamento é considerado pela administração do órgão como o marco da inserção da Defensoria Pública na era da Inteligência Artificial - IA². Na verdade, para muitos e, *a priori*, pode não se tratar de nada extremamente complexo: a ferramenta permite que, por meio de mensagens privadas na rede social *Facebook*, o assistido agende atendimentos.

1 A Resolução do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP) nº 170/2018, que dispõe sobre parâmetros para deferimento de assistência jurídica integral e gratuita no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, elenca dentre os critérios para atendimento que o postulante tenha renda mensal individual de até 2,5 salários mínimos e que sua renda familiar não ultrapasse 4 salários mínimos. Dados do IPEA divulgados em 2021 informam que, apesar de ser menor o número de contribuintes nos estratos mais baixos de renda, seja devido as isenções legais, a inadimplência ou a informalidade, o desenho da tributação direta no Brasil tende a ser regressivo quando considerada a proporção dos valores de impostos pagos pelo topo extremo de renda.

2 Declarações constantes na reportagem publicada em <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/30990>.

Não obstante seja um mecanismo de comunicação simples que lança mão de uma tecnologia há muito conhecida e largamente utilizada, sua adoção evidencia a realidade que não apenas membros, servidores e assistidos da Defensoria Pública, mas, em suma, todos os atores do processo, interagem na lida cotidiana com os sistemas e plataformas virtuais de acesso para armazenamento e movimentação de dados, envolvendo processos de todo o país. A virtualização de ferramentas para o atendimento e dos atos processuais, bem como a adoção de inteligências artificiais como parte integrante do trâmite processual, inclusive na prolação de decisões que envolvam, em alguma medida, análise meritória, trabalho outrora realizado exclusivamente pelo agente estatal atribuído de competência para “dizer o direito”, é uma realidade pungente.

Entretanto, é preciso analisar criticamente se o uso das tecnologias é, de fato, meio assegurado de acesso à justiça, pois, embora se parta do princípio de que a adoção dos instrumentos tecnológicos tenham todo o potencial para ser um genuíno facilitador desse mister, pensar que estes são uma solução posta de maneira infalível é ignorar todos os gargalos socioeducacionais, econômicos e mesmo culturais que se apresentam em nossa sociedade e que, de maneira mais específica, são critérios de distinção entre o assistido atendido na capital do estado e aqueles atendidos nos rincões, que, não raramente, sequer toma ciência dos serviços públicos e das ferramentas – supostamente – facilitadoras do acesso a estes que estão disponibilizados pela administração pública

A partir desse contexto, levantou-se o seguinte problema de pesquisa: como a disseminação de informações quanto às tecnologias digitais de informação e comunicação aplicadas à prestação jurisdicional no âmbito da Defensoria Pública pode representar acesso à justiça?

Com o intento de compreender se existem causas que limitam a conectividade do assistido da Defensoria Pública na Comarca de Dianópolis aos serviços virtuais disponibilizados pelo órgão, cento e cinquenta e duas pessoas foram ouvidas por meio da aplicação de entrevista semiestruturada. A partir dos relatos dos entrevistados, conclui-se que, tanto quanto as limitações de ordem pessoal e técnica aos serviços prestados de forma virtual, a falta de informação sobre a existência de tais são fatores que impelem os assistidos para a condição de excluídos digitais.

A adoção do método dialético no desenrolar do estudo possibilitou que, compreendendo que a construção de uma solução para o problema de pesquisa necessariamente permeia as contradições que existem entre as facilidades, num cenário ideal, permitidas pelas TDICs e todas as limitações que verificamos no cenário cotidiano e real apresentado pelos entrevistados,

buscássemos uma síntese que permita garantir o direito ao acesso aos serviços públicos tal como o Estado se propõe a prestá-los, considerando a pouca probabilidade de que os avanços tecnológicos retrocedam. Dessa forma, o que se espera é que o acesso à justiça alcance e beneficie, de forma inclusiva, aos assistidos da Defensoria Pública.

Este Relatório Técnico, então, estruturou-se em quatro capítulos, de modo que o primeiro capítulo intenta trazer os pressupostos de onde a pesquisa parte, considerando as características intrínsecas ao contexto sociocultural tocantinense, bem como do assistido da Defensoria Pública da Comarca de Dianópolis. De seu lado, o segundo capítulo, dedica-se a debater o novo viés de exclusão que se desdobra da utilização de serviços virtuais para a prestação jurisdicional e como isto afeta pungentemente a moderna categoria de vulnerável: o vulnerável digital (Cem Regras de Brasília, 2008).

O terceiro capítulo discute os dados levantados junto ao público ouvido e, por sua vez, o quarto capítulo sugere a alteração do ato institucional que regulamenta a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão - Resolução-CSDP nº. 217/2021 modificada pela Resolução-CSDP nº. 221/2021, de modo que a norma passe a considerar de forma específica os excluídos digitais, que devem ser necessariamente considerados quando da implementação/alteração de mecanismos tecnológicos destinados à prestação jurisdicional ao assistido da instituição, apresenta a proposta de um vídeo institucional no formato tutorial que divulgue, adotando formato e linguagem simples e didáticos, o serviço da assistente virtual da Defensoria Pública e recomenda a implementação de uma comarca piloto, onde as implementações de novas tecnologias digitais destinadas à prestação jurisdicional no âmbito da Defensoria Pública poderão ser experimentadas antes que sejam adotadas como padrão no atendimento prestado ao hipossuficiente.

2 CAPÍTULO I CONTEXTO DA PESQUISA

2.1 *Design* da pesquisa

O artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que garante a igualdade de direitos para todos, permite-nos inferir que a igualdade de acesso à justiça se apresente, também, como um direito fundamental, de forma que a intervenção do Estado se faz necessária para tanto, como forma de efetivar uma parte integrante dos direitos que constituem a cidadania.

Assim, a pluralidade de meios e modernidade de recursos para a entrega jurisdicional não devem se prestar apenas a assegurar uma eficiência perseguida irracionalmente, mas serem meios de se garantir o devido processo legal, à medida em que se prestem à democratização do acesso à justiça. Por isso, essencial pensar criticamente as iniciativas da Defensoria Pública que se destinem à automação e virtualização do modo como a assistência jurídica é prestada.

Nesse contexto, objetivo desta pesquisa é investigar se a virtualização dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Tocantins garante o acesso à justiça aos assistidos, especialmente àqueles situados em áreas rurais e aos vulneráveis digitalmente, e a mesma se desenvolveu pautada na importância de reafirmar os atributos da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão - CPAI, quais sejam, consultividade, permanência e multidisciplinariedade, bem como adaptar suas atribuições, tornando-a explicitamente responsável por, previamente, debater riscos e dilemas éticos na adoção de TDICs aplicadas à prestação jurisdicional no âmbito da Defensoria Pública, pois partiu-se do pressuposto de que esta análise prévia e sob um viés inclusivo, é indispensável para mitigar os reflexos da exclusão digital.

Além disso, no desenvolvimento do estudo, foi possível verificar que não apenas as limitações decorrentes da falta de acesso aos dispositivos que possibilitam a conexão com a rede mundial de computadores ou da ausência de habilidades necessárias para manuseá-los, mas também a falta de informação sobre os serviços prestados de forma virtual são condições que se retroalimentam e convergem para condicionar muitos assistidos da Defensoria Pública ao lugar de exclusão digital. Tal situação conduziu à necessidade de debater o direito ao acesso à informação, bem como a pensar mecanismos de facilitação de divulgação das informações quanto aos serviços da Defensoria Pública que já estão sendo ofertados de forma virtual e automatizada.

Não obstante, para alcançar estas conclusões, primeiro fora necessário vencer os seguintes objetivos específicos: a) Identificar causas da exclusão digital entre os assistidos da Defensoria Pública do Tocantins – Comarca de Dianópolis; b) Analisar práticas da iniciativa pública e privada com objetivo de resguardar usuários das TDICs; c) Estabelecer os pilares a serem analisados pelos membros da CPAI e administração superior da Defensoria Pública quanto a introdução/alteração de ferramentas tecnológicas destinadas à prestação jurisdicional; d) Elaborar vídeo tutorial para divulgação em massa das informações quanto aos serviços prestados pela Defensoria Pública de forma virtual, bem como orientar sobre as funcionalidades dos mesmos.

No que concerne à pertinência social e organizacional, a reestruturação³ da CPAI possibilita o exame criterioso das políticas institucionais adotadas para a prestação virtual do serviço público ao assistido, tema da máxima importância não apenas para a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, que deve atuar primordialmente na defesa dos interesses do vulnerável, mas também porque a construção de uma prática exitosa poderá servir de modelo às demais Defensorias Públicas do país e aos órgãos públicos que destinem atendimento jurídico aos hipossuficientes, tais como Ministério Público e Escritórios Modelo das Instituições de Ensino Superior.

Por outro lado, a elaboração de estratégias de divulgação de informações quanto às possibilidades de atendimento remoto dialogam com o princípio de acessibilidade que norteia a CPAI, mormente quando este vetor é pensado a partir da perspectiva do assistido, pessoa que, por vezes, reside distante e não dispõe de recursos financeiros fartos que possam custear seu deslocamento e estadia nas cidades sede de comarca. Mas não apenas isto, mesmo os assistidos que residem em centros urbanos, quando cientes dos serviços prestados virtualmente, terão a possibilidade de gerir melhor seu tempo, se familiarizados com as possibilidades e facilidades que se desdobram dos serviços prestados de forma virtual.

Outro ponto crucial para o desenvolvimento deste trabalho é o fato inegável de que há consequências práticas oriundas da exclusão digital sobre a dignidade humana, uma vez que esta proclamada modernidade, vale reforçar, nem sempre se mostra eficaz em incluir a parcela pobre da população brasileira, o que afasta esse público não apenas do acesso à justiça, com graves ofensas aos Direitos Humanos (Rodrigues, 2024), mas de igual forma de direitos

³ Quanto à natureza, desenvolveu-se uma pesquisa aplicada, uma vez que o produto final se relaciona à revisão do teor de ato normativo que se destina a regulamentar a comissão já existente na estrutura organizacional da Defensoria Pública e à produção de um vídeo institucional com tutorial para o acesso à assistente virtual LUNA.

fundamentais tais como o direito à educação, à informação e à liberdade de expressão. Partindo destas premissas, para a construção da discussão aqui estabelecida, filiamo-nos à perspectiva esposada pela professora Ana Maria D'Ávila Lopes, segundo a qual ainda que seja o direito ao acesso à informação um Direito Humano, *stricto sensu*, não obstante

La forma o formas como ese derecho se efective no hace que las diversas modalidades de su ejercicio adquieran también la cualidad de Derechos Humanos. Internet es sólo una herramienta. Una herramienta crucial para el tipo de vida de las sociedades modernas, pero no por ello un derecho humano, porque aunque crucial, no es esencial. No se deja de ser humano por no tener acceso a Internet, pero sí dejamos de ser reconocidos como tales sino no estamos vivos o si no somos tan libres o iguales como los otros, así como no somos seres humanos sin la capacidad de raciocinar, aunque sea en potencia. (Lopes, 2024, p. 170)

Dito isto, há que se considerar que os resultados apresentados ao longo deste Relatório Técnico são descritivos (Silva; Menezes, 2005), pois delimitam de forma representativa parâmetros para a administração superior da Defensoria Pública adotar, não adotar, rever ou postergar para momento mais oportuno a utilização de ferramentas tecnológicas como meio de entrega de sua atividade fim. Quanto à abordagem, a pesquisa tem natureza qualitativa com um recorte transversal pois, por meio de análise dos dados levantados à partir das informações obtidas junto aos assistidos, aponta-se orientações para a atuação defensorial, com ênfase no melhor interesse do jurisdicionado vulnerável sob o viés tecnológico.

Juridicamente, portanto, a vulnerabilidade deve ser compreendida como uma situação de predisposição a um risco social, ostentada por um sujeito ou grupo, a qual, em razão de determinantes históricas, econômicas ou culturais, favorece uma condição específica de violação de direitos humanos, reprodutora de situações de desrespeito, subjugação, assimetria de poder ou diminuição da cidadania, ofendendo a existência digna. Deste conceito se extrai que a condição vulnerável invariavelmente restará caracterizada por uma situação de risco ou fragilidade social, reproduzindo, assim, uma forma de violação aos direitos humanos (Brasil, 2024, p. 99).

Assim, a pesquisa teve como pressuposto as vulnerabilidades dos assistidos da Defensoria Pública na seara virtual, as quais verificou-se decorrem do analfabetismo digital ou da limitação ao acesso aos serviços prestados de forma virtual, tanto em decorrência da hipossuficiência financeira que limita o acesso às ferramentas de conectividade, quanto de questões de ordem estrutural que implicam em falta de conexão com a Internet, e ainda diante da falta de conhecimento quanto aos serviços prestado de forma virtual.

Tais conclusões emergem da análise das informações levantadas à partir da aplicação de entrevista semiestruturada aos assistidos da Defensoria Pública da Comarca de Dianópolis, que, além da sede, contempla os municípios de Almas, Novo Jardim, Porto Alegre do Tocantins, Rio da Conceição e Taipas do Tocantins. O roteiro da entrevista foi elaborado com perguntas principais de cunho objetivo, complementadas por outras que possibilitavam que os

assistidos ouvidos se expressassem de forma mais livre, dando respostas não condicionadas a uma padronização de alternativas (Manzini, 2003).

Na abordagem qualitativa, entretanto, o que se pretende, além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, é entender as motivações, os significados e os valores que sustentam as opiniões e as visões de mundo. Em outras palavras é dar voz ao outro e compreender de que perspectiva ele fala. Para atingir este objetivo, o entrevistador assume um papel menos diretivo para favorecer o diálogo mais aberto com o entrevistado e fazer emergir novos aspectos significativos sobre o tema. A relação intersubjetiva, então, é condição para o aprofundamento, visto que a abordagem qualitativa advoga que a realidade social não tem existência objetiva independente dos atores sociais, mas ao contrário, é construída nos processos de interações sociais. (Fraser; Gondim, 2004, p. 146).

Calha explicar que a definição desta comarca se deve ao fato dela integrar a regional administrativa que, dentre as 10 regionais que compõem toda a estrutura organizacional da Defensoria Pública, ocupou a quinta posição no ranking de volume das atividades realizadas por Núcleo Regional no ano de 2021⁴, período em que a utilização em larga escala de tecnologias digitais para o atendimento ao público ocorreu, o que permite concluir que os resultados representarão uma amostragem fidedigna da realidade no que diz respeito à inserção digital do assistido da Defensoria Pública tocantinense e interiorano no cenário pós-pandêmico.

Sendo assim, considerando-se os 6.525 atendimentos realizados pela Comarca de Dianópolis no referido ano, pode-se inferir, quando analisados os dados gerais de atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Tocantins⁵, que 22% destes se tratam de atendimento iniciais, ou seja, cada um desses atendimentos representa a demanda de ao menos uma pessoa.

Por via de consequência, 88% dos demais atendimentos foram realizados como retorno das pessoas interessadas para o acompanhamento de sua demanda, seja ela judicial ou extrajudicial.

Por isto, estimou-se que 22% dos 6.525 atendimentos realizados no ano de 2021 é o número de pessoas atendidas em Dianópolis neste período, o que corresponde a 1.436 pessoas e para se chegar a uma amostragem de fato representativa, fora ouvido um número de assistidos ligeiramente superior a 10% deste público.

Ora, embora alguns estudiosos queiram se resguardar de um possível questionamento sobre a capacidade de uma pesquisa qualitativa representar a lógica interna de determinado grupo, à primeira vista, determinar um número de entrevistados abstratamente é bastante problemático, dado o caráter de abrangência das interconexões necessárias para a compreensão do objeto. Essa polêmica se agrava quando os pesquisadores não explicam porque, com determinado número de interlocutores ouvidos e observados em campo, eles consideram o assunto saturado, e nem o que essa saturação significa. (Mynaio, 2017, p. 5).

4 Dados disponibilizados no Relatório Anual de Atividades do ano de 2021, página 6.

5 Dados disponibilizados no Relatório Anual de Atividades do ano de 2021, p. 5.

Na presente hipótese, a retro citada fração, se mostrou suficiente à verificação de reincidência e complementaridade das informações trazidas pelos entrevistados, considerando-se alcançado o ponto de saturação das respostas obtidas durante as entrevistas. Há ainda que se considerar que foram incluídos na pesquisa os assistidos da Defensoria Pública na Comarca de Dianópolis, maiores de 16 anos⁶, que concordaram participar. Foram excluídos da coleta de dados as pessoas que, mesmo assistidas pela Defensoria Pública e, portanto, estando em algum dos critérios de vulnerabilidade, não preenchem os critérios de hipossuficiência financeira estabelecidos para autorizar o atendimento no órgão.

E então, a partir das respostas, que foram contrapostas aos resultados estatísticos disponibilizados nos relatórios de gestão da Defensoria Pública dos últimos quatro anos, foi possível enumerar as causas da exclusão digital destes jurisdicionados e a análise dos dados de forma ancorada em aportes bibliográficos permitiu inferir sobre as consequências de tal exclusão para a qualidade da entrega jurisdicional.

Com a análise dos dados coletados, e com subsídio em pesquisas que também abordaram estratégias de inclusão digital, bem como por práticas exitosas de outras entidades, públicas ou privadas, este trabalho buscou estabelecer premissas que orientem a CPAI, que se dedica à efetivação de acessibilidade e inclusão de pessoas com alguma deficiência física, mas que, com os resultados apresentados, poderá se dedicar à discutir previamente quanto à conveniência e adequação da implementação/reformulação de TDICs para a prestação jurisdicional à partir de uma perspectiva ética e humanitária.

É importante anotar que a definição de parâmetros de acessibilidade à população afligida por alguma modalidade de vulnerabilidade digital norteará a atuação da Administração Superior, com fins de resguardar a inafastabilidade da jurisdição, evitar tratamentos inadequados e díspares, em honra ao princípio da isonomia, ao passo que também se atentará à otimização do trabalho e do uso de recursos, em desdobramento do princípio da economia.

Por fim, os resultados e produtos emergentes da pesquisa poderão ser replicados e, assim, contribuir para a propagação de práticas que se atentem à inclusão digital em órgãos que lidem diretamente com a prestação jurisdicional à população hipossuficiente.

6 No desenrolar das atividades de captação de dados nenhum menor de dezoito anos acabou por ser entrevistado.

2.2 Contexto tocantinense: perpetuação da exclusão

A história da criação do Estado do Tocantins⁷ parte de uma perspectiva de isolamento geográfico e esquecimento político que se traduzem, de forma mais simplificada, em exclusão. O sentimento de exclusão fazia parte da identidade do então intitulado norte goiano. Pode-se inferir isto a partir da análise dos estudos de Rodrigues (2011), que de forma recorrente se dedica à temática de emancipação tocantinense.

Ao explorar as percepções de um pequeno, entretanto legítimo⁸, grupo representante da neonata sociedade tocantinense, em busca de compreender as referências indidentitárias deste em relação ao processo de criação do estado, o que se verificou é que, como reflexo de “suas impressões acerca da criação do estado a partir de seu lugar no espaço, e das vivências experimentadas ao longo de anos pelas condições sentidas” (Rodrigues, 2011, p. 28), os outrora norte goianos relataram vivenciar abandono por parte do governo estadual de Goiás. Eles ainda que acreditam, por exemplo, que o Tocantins foi emancipado porque se tratava de uma região esquecida pelos governantes. (Rodrigues, 2011). Rodrigues, então, sintetiza as percepções de seus entrevistados da seguinte maneira:

A questão do abandono está presente nas falas dos entrevistados. Seus espaços de representação elaborados sobre o Tocantins giram em torno da percepção do esquecimento e da ausência de um poder público atuante que fosse capaz de elaborar políticas que favorecessem condições mínimas de sobrevivência da população, já que a região estava em uma situação ‘precária’ (Rodrigues, 2011, p. 30).

Evidentemente as impressões expostas estão dentro do contexto de sentimento de exclusão. Entretanto, mais de trinta e cinco anos depois da emancipação do norte goiano, a questão inquietante é se o Tocantins serve-se da experiência insatisfatória quanto à tutela estatal que propulsionou as atividades segregacionistas para evitar cometer os mesmos vícios que comprometeram o governo goiano a ponto de destituí-lo.

Voltando aos eixos da análise aqui desenvolvida, verificamos que há muito tempo vigora um discurso governamental no sentido de que o Tocantins devia promover meios de evadir-se do grupo que lidera o topo dos excluídos digitais no cenário nacional (Castro, 2011). De fato, muitas políticas públicas têm sido elaboradas com esta finalidade e dados do Instituto

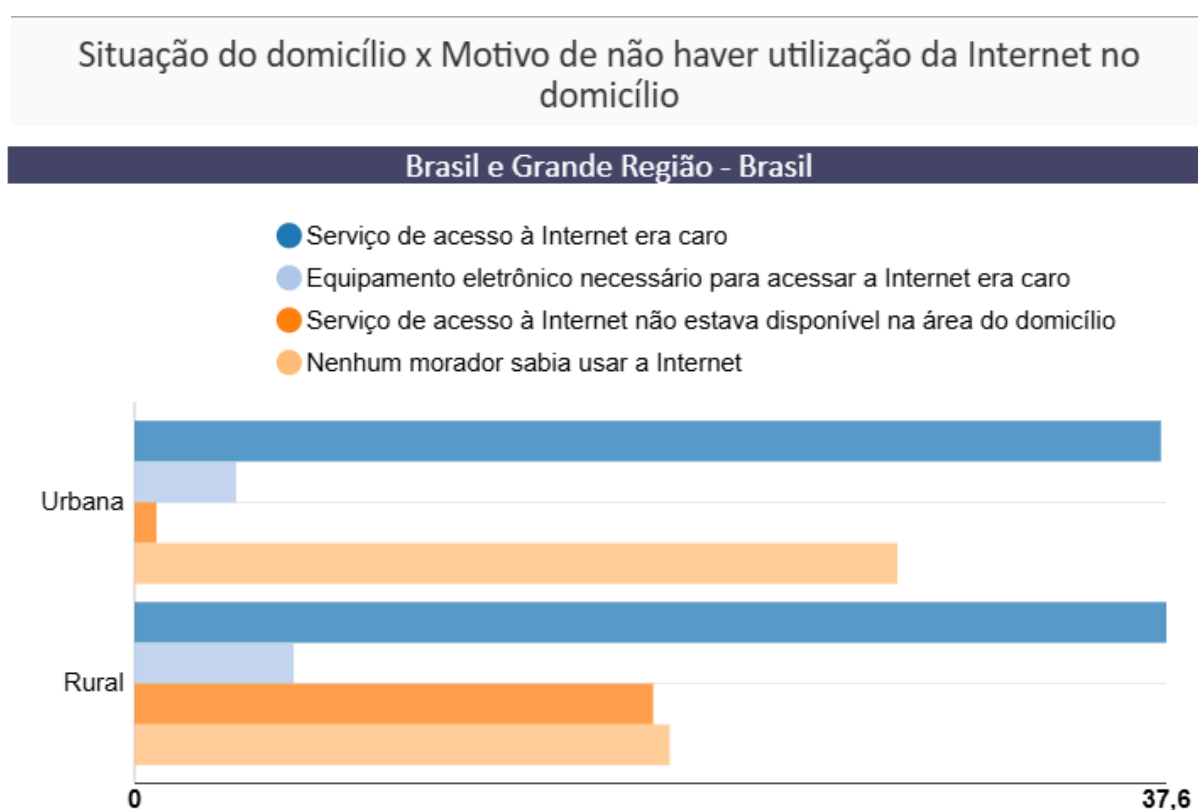
7 Pelo artigo 13 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição, promulgada em 05 de outubro de 1988, é criado o Estado do Tocantins.

8 A pesquisa ouviu trinta e dois professores da rede pública estadual de ensino que se encontravam matriculados no Curso de Geografia do Plano Nacional de Formação da Educação Básica (PARFOR), pessoas estas que viviam no norte e extremo norte do estado (Bico do Papagaio), circunstância que os fez sentir de forma mais íntima realidade do norte de Goiás, bem como as carências dos serviços públicos que, ou não eram entregues, ou chegavam de forma muito precária nesta região.

Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE demonstram que 91,5%⁹ dos tocaninenses tem acesso à Internet.

De forma mais específica ao debate travado, interessa pontuar que no Tocantins os avanços tecnológicos relativos à entrega jurisdicional passaram a ser percebidos de maneira mais contundente nos anos 2010, quando entra em cena a ferramenta e-Proc, que foi regulamentada pela Instrução Normativa nº. 5 de 24 de outubro de 2011 e possibilitou a tramitação de processos judiciais por meio eletrônico. No contexto da Defensoria Pública, novamente nos reportamos ao já mencionado serviço de agendamento virtual intitulado LUNA, cujas operações tiveram início na segunda metade dos anos 2010.

Ocorre que estas iniciativas de virtualização e automatização da tutela jurídica são mecanismo que precisam alcançar a todos os jurisdicionados, sob pena de legitimação da exclusão. A este respeito, devemos considerar que, embora o IBGE não disponibilize dados específicos do contexto tocaninense, há informações quanto às causas que excluem os cidadãos da Região Norte do acesso à Internet¹⁰, que podem ser contrapostas às razões indicadas nacionalmente quanto a este mister.

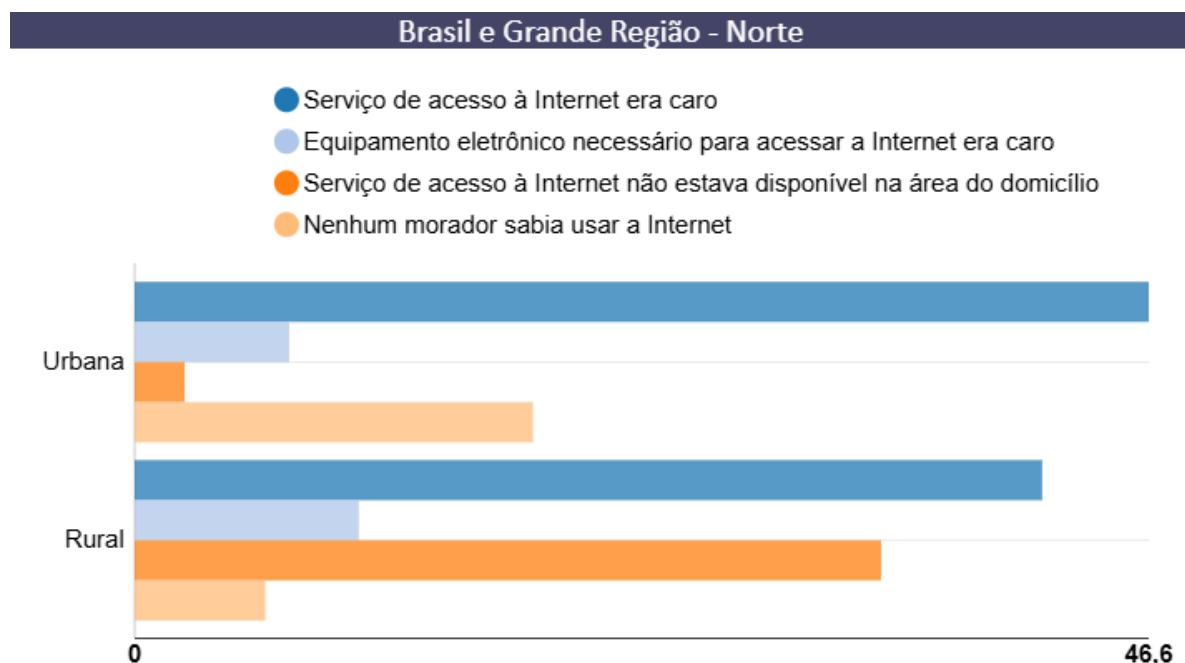


Fonte: IBGE - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual - 4º trimestre

9 Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/pesquisa/10070/64506?indicador=64517&tipo=grafico>

10 Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/9648#resultado>

Situação do domicílio x Motivo de não haver utilização da Internet no domicílio



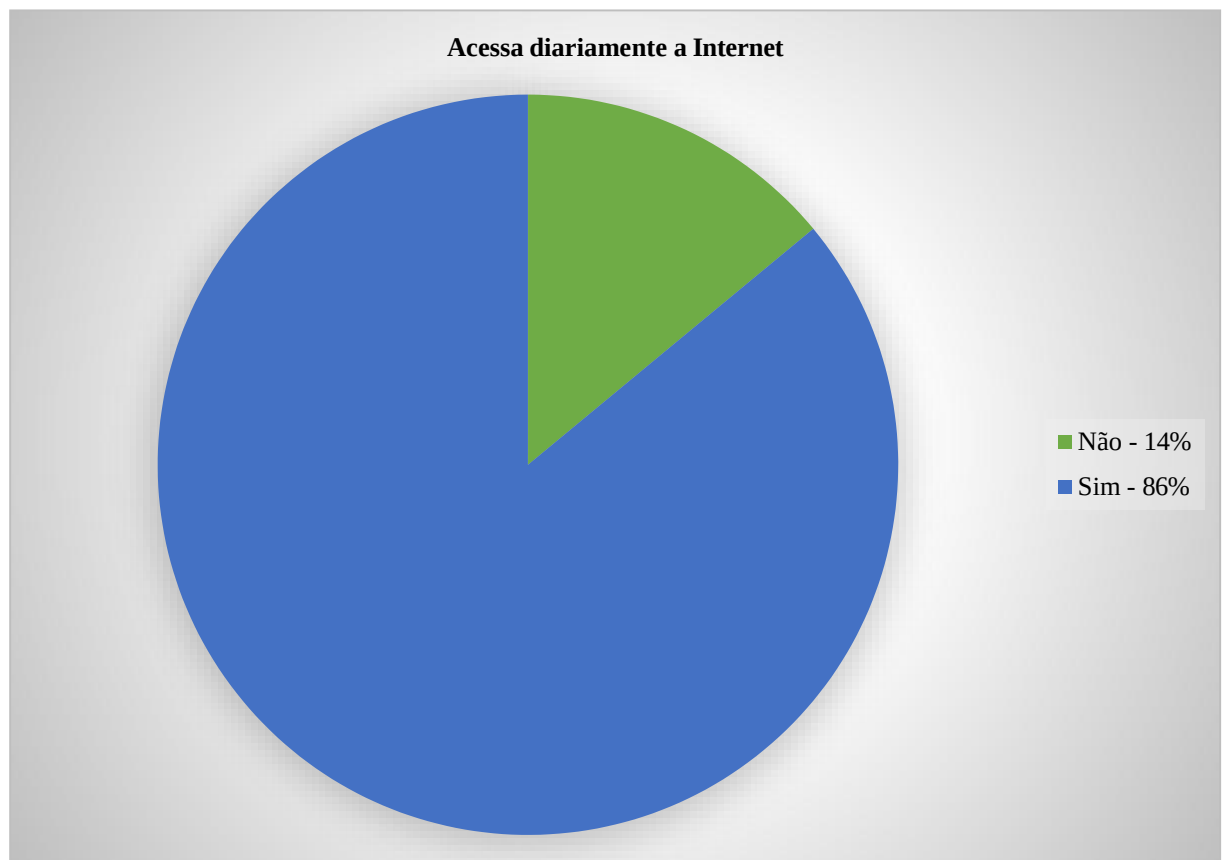
Fonte: IBGE - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual - 4º trimestre

Resta claro que questões de ordem financeira afetam a população urbana e rural de forma equivalente e o analfabetismo digital é uma variável que repercute na cidade e no campo. Todavia, a falta de sinal de Internet na zona rural é um fator estrutural que, foge da esfera de competência da Defensoria Pública, mas merece atenção e não pode ser desconsiderado. Fato é que ambas situações afetam diretamente as pessoas hipossuficientes, a quem se destina o trabalho da Defensoria Pública, e aparecem como um limitador do acesso à Internet, ferramenta sem a qual não há possibilidade fruição dos serviços públicos prestados digitalmente.

Não obstante, tem-se por premissa o fato de que os órgãos competentes para a entrega jurisdicional ao tocantinense não podem permitir que a história de exclusão de onde nasce o Tocantins se repita ou se perpetue e alcance novos e mais aprimorados vieses, pois mesmo que “um Estado não esteja em condições de proporcionar o acesso universal à Internet a todos os seus cidadão”, ainda assim “o direito de acesso traduz-se na obrigação que existe para o Estado de implementar gradualmente diferentes medidas para que, eventualmente, tal objetivo seja alcançado.” (Gurría, 2020, p. 533).

Uma vez feitos estes apontamentos, há que se consignar o fato de que ressoando a atual realidade de conectividade à rede mundial de computadores percebida pelo brasileiro, a maioria

dos cento e cinquenta e dois assistidos da Defensoria Pública de Dianópolis ouvidos ao longo da pesquisa acessam diariamente a Internet:



Fonte: elaboração própria a partir de coleta de dados

Os números são otimistas. Mas não se pode pensar em isonomia e plenitude do direito ao acesso à justiça enquanto ainda existirem pessoas desconectadas na Era dos Algoritmos.

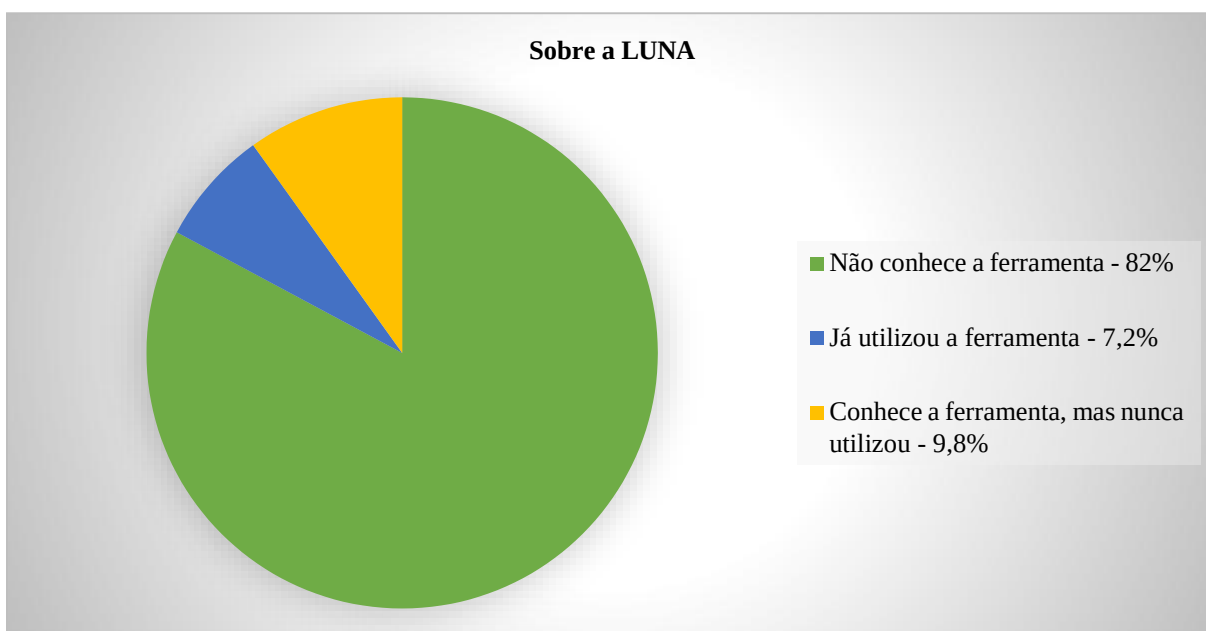
Medidas alternativas aos vetores que dizem respeito tanto aos gargalos financeiros quanto operacionais devem ser tomadas, a exemplo do que verificamos com o Termo de Cooperação¹¹ assinado pela Defensoria Pública com o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins para a instalação de um Ponto de Inclusão Digital - PID denominado “Justiça Bem Aqui”, na cidade de Almas, município distante 304 quilômetros da Capital e que integra a Comarca de Dianópolis.

Esta iniciativa busca cumprir o que orienta a Resolução nº 508/2023 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a qual considerou “a necessidade de maximizar o acesso à Justiça em todo o território nacional” (Brasil, 2023) e ainda os termos dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS, do forma mais específica o ponto 16, o qual é afeto à promoção de “sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável” e à

11 Informações constantes na reportagem publicada em <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-assina-termo-de-cooperacao-para-ponto-de-inclusao-digital-em-almas>.

promoção do “acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (ONU, 2015).

Certamente os PIDs atendem, de forma mais imediata, a uma frente de combate à exclusão digital, mas devemos considerar também, que, de forma inversamente proporcional ao percentual de assistidos que acessa diariamente a Internet, os entrevistados relatam nem ao menos conhecerem a ferramenta virtual para agendamento de atendimento disponibilizada pela Defensoria Pública. E, se oitenta e seis por cento do público ouvido nesta pesquisa está diariamente conectado mas não utiliza as ferramentas digitais disponibilizadas para a prestação do serviço público de agendamento dos atendimentos, significa que o real problema não é o acesso à Internet. Vejamos:



Fonte: elaboração própria a partir de coleta de dados

Uma análise permite concluir que estar conectado não representa a facilitação de acesso ao serviço prestado pela Defensoria Pública. O que é problemático, à medida em que os excluídos digitais não conseguem se comunicar na mesma velocidade da parcela daqueles que acessam sem maiores dificuldades os serviços virtuais (Silveira, 2001).

Ter conexão à rede mundial de computadores e desconhecer as ferramentas facilitadoras para a prestação de serviços públicos não equivale a estar desconectado, mas as reproduções de exclusão são inegáveis, e o grupo de jurisdicionados que não acessa com as mesmas facilidades e comodidades os serviços públicos prestados de forma virtual representam uma releitura moderna da população do norte goiano que, sendo detentor de direitos estabelecidos, ainda assim, estando excluídos geograficamente e politicamente – em nossa fábula moderna a exclusão se dá de forma virtual – não os acessavam.

Um dos grandes desafios do processo de inclusão digital é que a grande maioria das pessoas excluídas socialmente tome consciência de que a utilização dos recursos da tecnologia de informação e comunicação amplia seu conhecimento e melhora a sua condição de vida. (Castro, 2011, p. 9).

O que se quer dizer, portanto, é que além da falta de políticas públicas pensadas para sanar os problemas do cotidiano da população – recordemos que as insatisfações do norte goiano não se refletiam na população sulista, caso contrário esta, efetivamente alcançada pela tutela estatal, também manifestaria em alguma medida as insatisfações similares às dos nortistas – situação que, no passado, motivou a emancipação do norte goiano quando da Constituinte de 1988, a questão posta vai além apenas de iniciativas da administração pública serem disponibilizadas.

Para além disso, é necessário um trabalho orquestrado para que as políticas públicas que existem e garantem direitos cheguem ao conhecimento de todas as camadas sociais, só assim serão de fato acionadas. Desconhecer é estar privado das facilidades pensadas e dispostas para o público, como vem ocorrendo com a assistente virtual LUNA.

Urge, mais que pensar políticas públicas para a virtualização da entrega jurisdicional, pensar estratégias de disseminação da existência de tais ao jurisdicionado para haver verdadeiramente inclusão e isonomia. Ao final, é o acesso à informação que rechaçará o processo descrito por Silveira como “*apartheid digital*” (Silveira, 2001, p. 30).

3 CAPÍTULO II APORTE TEÓRICO

3.1 A prestação jurisdicional na trilha da virtualização

O discurso da cultura digital passou a integrar, de forma massiva por volta dos anos dois mil e dez, todas as esferas governamentais que preconizam comunicação e interação com as tecnologias pela digitalidade (Castro, 2011). Assim, as políticas públicas destinadas ao processo de virtualização dos serviços estatais prestados se apresentam como uma solução adotada, globalmente, de forma preponderante. Aqui está inserida a prestação jurisdicional, que, sabidamente, potencializou a utilização de tecnologia como estratégia de continuidade do serviço público, tendo como mote a situação de excepcionalidade provocada pela pandemia de Covid-19, mas cujos passos ainda antes já eram dados rumo a este objetivo.

No Tocantins, por exemplo, tais avanços passaram a ser percebidos de maneira mais contundente nos anos 2010, quando o Sistema de Justiça implantou a ferramenta e-Proc para o armazenamento de dados, que foi regulamentada pela Instrução Normativa nº. 5, de 24 de outubro de 2011, e possibilitou a tramitação de processos judiciais por meio eletrônico.

Na sequência, vimos que com o aprimoramento das tecnologias digitais aplicadas à Prestação Jurisdicional, o Supremo Tribunal Federal - STF adotou a IA, denominada VICTOR¹² para “auxiliar na digitalização de textos, separação e classificação de documentos do acervo e peças processuais do tribunal e identificar os temas mais destacados de repercussão geral tratados na Corte” (Figueiredo, 2022, p. 48). Em compasso com as transformações rápidas e constantes no campo tecnológico, em 2018, de igual maneira entrou em operação no STF uma IA que se ocupa de agrupar documentos jurídicos que contenham alguma semelhança semântica, a partir do projeto ATHOS (Figueiredo, 2022, p. 53).

Entretanto, como dito, foi com o cenário pandêmico que se intensificou o uso das tecnologias e plataformas digitais, permitindo a entrada em cena não apenas das inovações normativas, vide o teor da Resolução nº. 313, de 19 de março de 2020 do CNJ, como também se deu a reforma das legislações vigentes para se adaptarem à realidade em curso, a exemplo do que se operou com a Lei nº. 13.994, de 24 de abril de 2020, que alterou a Lei nº. 9.099, de

12 Em referência ao Ministro do STF Victor Nunes Leal, que foi o principal responsável pela sistematização da jurisprudência do tribunal em súmulas. Ele faleceu em 1985, mas o seu legado como ministro do STF, durante quase uma década (1960 a 1969), prosperou e seu nome foi dado ao referido sistema de Inteligência Artificial (IA) do STF, em 2018. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/conheca-victor-o-sistema-de-inteligencia-artificial-do-stf/>

26 de setembro de 1995, quando passou a permitir a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Sendo assim, o uso das tecnologias passou a ser necessário para que se consubstancie o acesso à justiça.

A pandemia da Covid-19 exigiu o uso intensivo das tecnologias nas várias esferas institucionais, bem como os aprimoramentos decorrentes do avanço tecnológico para uso cotidiano, porém, estamos em um momento que exige uma reflexão e uma análise crítica acerca do uso das tecnologias como meio assegurador de acesso à justiça, tendo em vista que a adoção dos aparatos tecnológicos podem ser potenciais facilitadores, sendo vistos como uma solução para agilizar os processos no Poder Judiciário, mas revelando uma série de contradições quando exige o uso externo pela população, sobretudo a população mais vulnerável.

Para o uso interno ao Sistema de Justiça parece haver consenso de que houve uma modernização a partir da implementação das tecnologias de armazenamento. O Relatório Justiça em Números 2023 trouxe dados acerca das informações e “a complexidade dessa análise que depende do uso de tecnologias de armazenamento de dados massivos e de um esforço constante de saneamento dos metadados, cerca de 347 milhões de processos e quase 15 bilhões de movimentações armazenados no banco de dados [...]” (CNJ, 2023, p. 18), que dá a dimensão e importância do uso das tecnologias no campo da jurisprudência.

Mas a ressalva que se faz é a de que todas as transformações tecnológicas que se operaram de maneira exponencial nas últimas décadas¹³ deveriam ter conduzidos os governos, mormente aqueles comprometidos com as premissas de bem estar social, a pensar meios de assegurar que essa revolução vivenciada não seja mais um fator de aprofundamento das já manifestas desigualdades. Cientes da necessidade de assumir como legítimas apenas iniciativas de desenvolvimento tecnológico aquelas que pactuem com tais princípios norteadores, muitos Estados e entidades privadas têm diligenciado em busca de criar mecanismos que, além de analisar a tecnologia já existente, permitam a implantação de programas de gestão de riscos advindos da adoção de novas tecnologias. Esse exercício deve ser objetivo e pautar-se na equação demanda x solução apresentada, ao passo em que também considere os dilemas éticos e jurídicos relacionados a essa equação (Zavaglia Coelho *et al.*, 2023, p. 22).

No Brasil, está em trâmite no Senado Federal o Projeto de Lei nº. 2338, de 2023, que dispõe sobre o uso da IA e que centra seu debate nos aspectos objetivos do uso da tecnologia e

13 Há muito Klaus Schwab debate sobre a escalada da atual revolução tecnológica, dedicando-se ao tema em “A Quarta Revolução Industrial”.

opta por atribuir uma definição mais ampla ao conceito de IA¹⁴. Esse fator é positivo, porque assim os sujeitos destinatários de qualquer que seja o produto e serviço prestado que perpassa por alguma forma de automação de tarefas para sua implementação estão mais bem resguardados (Zavaglia Coelho *et al.*, 2023, p. 15-17).

O projeto de lei brasileiro se centra, portanto, em estabelecer normas para “o desenvolvimento, a implementação e o uso responsável de sistemas de IA”¹⁵ (compreendido de maneira ampla), além de ter como um dos fundamentos para o desenvolvimento de tais tecnologias “o respeito aos direitos humanos e aos valores democráticos”¹⁶. Isto é positivo e demonstra que o Estado está comprometido em avaliar “riscos envolvendo ameaças reais e potenciais a direitos e ao espaço cívico, buscando alinhar promoção de inovação e tecnologia com responsabilidade pública e transparência” (Brasil, 2020, p. 8).

O principal risco apontado diz respeito ao banco de dados de treinamento e critérios a serem utilizados pelos modelos preditivos e de classificação automatizados, usados pelos órgãos governamentais, que podem levar à reprodução de uma discriminação social já pré-existente, afetando, principalmente, parte da população socialmente mais vulnerável. (Brasil, 2020, p. 9)

Mas é fato que há aspectos éticos a serem considerados, como é o caso da assistente virtual da Defensoria Pública para agendamento de atendimentos, quando da adoção de ferramentas disponibilizadas para o acesso ao serviço público que interajam diretamente com usuários externos. Assim, “*chatbots*, muitas vezes desenvolvidos para ajudar a direcionar o usuário de um serviço público com vistas a reduzir recursos humanos e tornar o serviço público mais eficiente” (Brasil, 2020, p. 11) não alcança tal objetivo e se revela um investimento público ineficaz, porque não é acessado, ou, quando há adesão do mesmo, inconsistências nas informações fornecidas pelos usuários podem gerar baixa eficiência de um sistema proposto para facilitar o atendimento ao público.

Os riscos apontados com o uso destas ferramentas, de modo geral, dizem respeito ao acesso ao serviço por pessoas cuja inclusão digital vem sendo realizada de forma precária, incompleta ou inadequada, como analfabetas, imigrantes, deficientes ou sem acesso estável à Internet. O chatbot é a porta de entrada para a obtenção de serviços e para o exercício de uma série de direitos. Assim, mesmo em seu bom uso o sistema

14 O artigo quarto do Projeto de Lei nº. 2338/2023 assim dispõe: para as finalidades desta Lei, adotam-se as seguintes definições: I – sistema de inteligência artificial: sistema computacional, com graus diferentes de autonomia, desenhado para inferir como atingir um dado conjunto de objetivos, utilizando abordagens baseadas em aprendizagem de máquina e/ou lógica e representação do conhecimento, por meio de dados de entrada provenientes de máquinas ou humanos, com o objetivo de produzir previsões, recomendações ou decisões que possam influenciar o ambiente virtual ou real. Por sua vez, o artigo terceiro do *AI Act* assim dispõe: Para efeitos do presente regulamento, entende-se por: 1) «Sistema de inteligência artificial» (sistema de IA), um programa informático desenvolvido com uma ou várias das técnicas e abordagens enumeradas no anexo I, capaz de, tendo em vista um determinado conjunto de objetivos definidos por seres humanos, criar resultados, tais como conteúdos, previsões, recomendações ou decisões, que influenciam os ambientes com os quais interage;

15 Artigo 1º do Projeto de Lei nº. 2338/2023.

16 Artigo 2º, inciso II, do Projeto de Lei nº. 2338/2023.

pode impactar negativamente cidadãos por não considerar usos e costumes locais, impedindo o acesso a serviços públicos. (Brasil, 2020, p. 11)

Se a interface com assistentes virtuais destinadas à prestação jurisdicional, ou a outros serviços públicos essenciais pode ser comprometida, o direito ao acesso à justiça corre o risco de ser igualmente comprometido.

Ainda assim, mesmo diante do fato de que o Estado brasileiro sabidamente optou pela utilização dessas novas tecnologias digitais para a tutela e prestação de serviços essenciais a seus cidadãos, e se preocupou em estabelecer diretrizes para uma estratégia nacional de governo digital – o Decreto nº. 9.319/2018 (institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital) e o Decreto nº. 11.260/2022 (dispõe sobre a elaboração e o encaminhamento da Estratégia Nacional de Governo Digital e prorroga o período de vigência da Estratégia de Governo Digital) corroboram essa conclusão –, o texto legal (ainda não aprovado, é bem verdade, o que implica no fato de que pode sofrer – necessárias – alterações) que se destina a regular essa matéria tão em voga não trata da necessidade de implementação de políticas públicas que permitam o acesso material aos serviços estatais prestados pelas vias digitais por parte da população mais vulnerável.

Contudo, mesmo diante dos esforços travados pela administração pública para a automatização da prestação de serviços públicos, muitos deles de natureza essencial insiste-se, há que se considerar que as políticas públicas com este tônus de inovação tecnológica por vezes, como é possível concluir, não contemplam todos aqueles que sofrem limitações de ordem instrumental, e também toda a gama da população que é analfabeta digital, o que vai na contramão do que outros países tem feito a respeito das estratégias adotadas para a virtualização dos serviços públicos.

Portugal e Espanha já elaboraram seus marcos normativos que regulamentam ferramentas tecnológicas e digitais e suas implicações – sociais, personalíssimas, trabalhistas, apenas para exemplificar. O primeiro promulgou em maio de 2021 sua Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital – Lei nº. 27/2021, ao passo que o segundo, no ano de 2020, nas palavras da secretária de Estado Espanhol para Digitalização e Inteligência Artificial, Carme Artigas, ‘liderando o debate sobre o humanismo tecnológico na Europa e em todo o mundo’, traz à luz sua Carta de Direitos Digitais. A Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital assegura, por exemplo, a inclusão social em ambiente digital e a execução de programas que garantam o acesso a instrumentos e meios tecnológicos e digitais por parte da população, especialmente os mais vulneráveis. De seu lado, a Carta de Direitos Digitais espanhola endossa o direito à igualdade e à plena acessibilidade no ambiente digital, discorre longamente quanto ao direito à educação digital, além de expressamente rememorar que o direito à igualdade das pessoas se estende ao direito ao acesso isonômico dos serviços públicos, inclusive que as relações com a administração pública se deem de forma digital. (Rodrigues; Soares, 2024, p. 364-365).

Não há como negar a existência de um gargalo legislativo no cenário brasileiro no que concerne a propostas que contemplem o direito do cidadão ter acesso a serviços públicos de ordem tecnológica prestados sob o manto dos valores propostos internacionalmente¹⁷ e, por isso, é imprescindível que os órgãos que, por suas características e atribuições de ordem constitucional, tais como a Defensoria Pública, adotem medidas profícuas para contornar a situação, na busca de resguardar os legítimos interesses dos grupos mais vulneráveis da sociedade.

No Brasil, por expressa determinação constitucional, a Defensoria Pública é o órgão que se destina a promover os direitos humanos e a defesa dos hipossuficientes e vulneráveis¹⁸. Para alcançar esse mister, a Lei Complementar nº. 80/1994, destinada a organizar a instituição, estabelece em seu artigo 3º-A, como um dos objetivos defensoriais, a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais.

Se é possível presumir que há um movimento mundial em que os Estados, cada vez mais, adotam mecanismos tecnológicos para a prestação de serviços, e estando demonstrado em linhas volvida que a Administração Pública brasileira adotou uma agenda para a implementação do que denominou-se “Governo Digital”, a Defensoria Pública deve se manter vigilante quanto à sua razão de existir: o cidadão mais vulnerável. E, por essa justa razão, deve atentar-se quanto aos meios eleitos para executar sua atividade fim, qual seja, ser a ponte que garante o acesso à justiça, inclusive, ousa-se dizer, com a prioridade que o momento histórico exige, daqueles cidadãos que estejam vivendo às margens da sociedade na denominada Era dos Algoritmos.

Não se questiona o fato de que, para inclusive convergir com a agenda do governo federal, e também para manter-se em compasso com muitas das demandas atuais dessa sociedade digital, a Defensoria Pública necessite de mecanismos tecnológicos como meio de prestar o atendimento jurídico. Entretanto, conforme vem sendo alertado, é preciso analisar criticamente em que medida o uso das tecnologias será, de fato, meio assegurado de acesso à justiça (Rodrigues; Soares; Motta, 2023, p. 130).

Assim, a pluralidade de meios e modernidade de recursos para a entrega jurisdicional pela Defensoria Pública deve se destinar, prioritariamente, ao acesso material e democrático à justiça. Então, o órgão deve pensar criticamente iniciativas que se destinem à automação e à

17 Garantir diversidade e inclusão [...] devem ser realizados esforços, incluindo a cooperação internacional, para superar, e jamais obter vantagens da ausência das infraestruturas tecnológicas, educação e habilidades, bem como estruturas legais essenciais, particularmente em LMICs, LDCs, LLDCs e SIDS, de modo a afetar suas comunidades (UNESCO, 2021, p. 19-20).

18 Artigo 134 da Constituição Federal Brasileira.

virtualização do modo como a assistência jurídica aos vulneráveis é prestada¹⁹. Aliás, bem pontua o Defensor Público do estado do Amazonas, Marcelo da Costa Pinheiro, que dado o mister constitucional do órgão, esse deve “assumir papel ativo na construção de medidas que possam amenizar ou, num estado ideal, até mesmo contribuir para a superação das mais variadas vulnerabilidades decorrentes da vida na Era Digital” (Costa, 2021, p. 6).

3.2 Aspectos neoliberais da automatização da prestação jurisdicional

A obra “Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal” é introduzida com a ressalva de que a promessa dos avanços tecnológicos é permitir que os serviços sejam prestados de forma cada vez mais personalizada (Silveira; Cassino e Souza, 2021). Entretanto, para conduzir a pesquisa, precisamos trazer questões pertinentes e buscar respostas: as características inerentes ao hipossuficiente, ao vulnerável digital, têm sido consideradas no planejamento do processo de automatização e virtualização da prestação dos serviços públicos da Defensoria? Diante da automatização e virtualização da prestação dos serviços públicos, com base no que se tem verificado no cotidiano forense é possível concluir que “todo esforço intelectual está voltado para tornar a vida digna de ser vivida” (Soares, 2019, p. 247), no caso, tem auxiliado a todas as pessoas e garantido o direito ao acesso à justiça?

Devemos questionar, também: quais são as implicações sociais deste alegado progresso - no sentido de progresso para quem? - e em que medida tais avanços tecnológicos, pelo contrário, poderiam sugerir um processo de administração total da vida (Soares, 2019), em que as pessoas são obrigatoriamente inseridas, sem maiores cuidados para garantir o direito ao acesso à justiça?

Não restam dúvidas de que as ferramentas tecnológicas que objetivam a promoção de acesso à justiça vêm em uma crescente de sofisticação, tendo a pandemia da Covid-19, como último grande marco de revolução nessa seara, pois acelerou os processos de virtualização, sendo a força motriz para mudanças significativas em relação à utilização das tecnologias digitais como facilitadoras para a prestação jurisdicional. Trata-se, como dito, de um marco, já que está em curso, desde a década de 1990, “uma revolução digital silenciosa” (Nunes; Paolinelli, 2022, p. 3).

19 O projeto *Global Access to Justice* (online), que se dedica a “pesquisar e identificar soluções práticas para a problemática do acesso à justiça” e tem como um dos coordenadores gerais o professor Bryant Garth, lista as novas tecnologias como a sexta onda renovatória de acesso à justiça do sistema judiciário moderno, ampliando assim o mapeamento das fragilidades detectadas em relação a essa temática pelo pesquisador, em companhia de Mauro Cappelletti, e amplamente descritas na obra *Acesso à Justiça*.

Entretanto, diante da realidade de exclusão digital, é preciso analisar criticamente o uso das tecnologias, como meio assegurador de acesso à justiça e não nos deixarmos levar pelo ufanismo progressista, mas ponderando quanto ao que “está por trás de toda essa engenharia social” (Soares, 2019, p. 248) bem como levantando uma análise crítica a respeito de em que medida a dominação tecnológica deixa espaço para o protagonismo da parte que se encontre numa condição de vulnerabilidade digital, para exercer a justa medida de seu protagonismo no desenrolar da lide, especialmente porque, como nos recorda Marcuse (1999, p. 73) tecnologias são “um processo social no qual a técnica propriamente dita (isto é, o aparato técnico da indústria, transportes e comunicação) não passa de um fator parcial”, sendo verdadeiro espelho, ao fim, de mecanismos destinados ao controle social.

Há que se considerar, portanto, que atender satisfatoriamente as demandas emergentes do jurisdicionado não é o motivador principal da, assim chamada, virada tecnológica no judiciário brasileiro (Nunes, 2022). Ou, melhor dizendo, não é ao jurisdicionado que as prometidas celeridade e eficiência são destinadas, já que são instrumentos de controle orientados pelas “diretrizes de governança internacional do Banco Mundial” que exigem “que o país forneça um ambiente jurisdicional seguro, saudável e estável para investimentos, o que significa reduzir o número de demandas, diminuir os custos, encaminhar procedimentos mais céleres e simplificados” (Nunes; Paolinelli, 2022, p. 17).

Nunes e Paolinelli (2022), portanto, apontam como a política pública que direcionou empenhos para a escalada descrita por eles como digitalização – automação – e transformação do sistema processual brasileiro tinha como questão atender as expectativas do capital externo. Esta é uma característica a ser trazida à análise e, *a priori*, parte-se da compreensão que os esforços direcionados a este processo devem ser reorganizados para que a tutela satisfativa das demandas dos cidadãos, especialmente os vulneráveis digitais, passe a protagonizar as estratégias tecnológicas pensadas para a entrega jurisdicional.

Não obstante, para não nos entregarmos ao que intitulou-se inconformismo “socialmente inútil” (Marcuse, 1967, p. 24) para com o sistema vigente, uma verdade óbvia, mas que tem sido sistematicamente ignorada deve ser declarada: o mundo não é simétrico. E se os acessos a recursos materiais e imateriais não são isonômicos, também o acesso às tecnologias digitais não alcançam – nem enriquecem – a todas as pessoas, em todas as localidades, de forma igualitária (Silveira; Cassino e Souza, 2021). Assim, cientes da assimetria social característica da sociedade capitalista neoliberal, questionar e propor alternativas executáveis é imprescindível para que não haja retrocesso nos direitos adquiridos.

Ocorre que o vivenciado hoje, e espelhando a experiência do colonialismo histórico, quando “temas centrais do debate político europeu sequer chegavam aos territórios coloniais” (Cassino, 2021, p.30), são políticas públicas pensadas de forma verticalizada. Não raras vezes uma cúpula burocrática, movida por interesses neoliberais conforme já assinalado, definem os rumos a serem seguidos pela prestação dos serviços públicos sem que isso ocorra de forma dialogal com o destinatário final e ignorando as múltiplas realidades sociais e regionais de um país de dimensões continentais. E este conjunto de atores com poderes decisórios sustentam suas decisões pautados em uma “racionalidade tecnológica” que, ao fim, trata-se de “uma racionalidade perversa, pois esconde a irracionalidade do sistema” (Soares, 2019, p. 250), daí decorre uma nova barreira de exclusão a ser suplantada pelo jurisdicionado, que se encontre em posição de vulnerabilidade digital, na busca da solução de seus litígios.

Portanto, não restam dúvidas de que a “realidade social está dividida entre dois universos: “deste lado da linha” e “do outro lado da linha”. Ou seja, tudo o que está do outro lado da linha, fora do centro da modernidade ocidental, seria desconsiderado” (Cassino, 2021, p. 30). Então, parafraseando o autor, não é uma perspectiva extremista concluir que não importa como acontece, menos ainda os impactos do processo de automatização e virtualização da prestação dos serviços públicos para o excluído digital quilombola, sertanejo, indígena, ou mesmo aquele que vive à margem nos centros urbanos: ninguém os vê. E este processo de invisibilização é potencializado porque “a racionalidade tradicional e os padrões de individualidade estão se dissolvendo no presente estágio da era da máquina” (Marcuse, 1999, p. 74)

Assim, quando pensamos nas políticas públicas destinadas à prestação jurisdicional, verificam-se “uma série de não-questões para boa parte dos pesquisadores acadêmicos, formadores de opinião, *influencers*, lideranças políticas e movimentos sociais que envolvem a colonialidade ampliada pelas tecnologias” (Silveira, 2021, p. 34).

O contexto da colonialidade vivido sob o viés de uma economia informacional neoliberal fermenta não-questões. A esta pesquisa importa, como prioridade, transmutar em questão o fato de que as consequências negativas locais na utilização de estruturas tecnológica para o oferecimento de serviços públicos deve ser debatida e as soluções para tais devem ser pensadas de forma dialogal para que, assim, perpassem pelos problemas de fato experimentados pelo destinatário do serviço – aqui se fala especificamente do excluído digital, e não por questões que um corpo burocrático com inspirações neoliberais creem existir. Não apenas porque o princípio constitucional de tratamento isonômico assim o determina, mas porque, na Era dos Algoritmos, conhecimento e, por via de consequência, acesso tecnológico deve ser lido

como um bem comum livre (Silveira, 2021, p. 35), mas para tanto o “aparato produtivo precisaria estar organizado de modo a satisfazer as necessidades vitais de todos os seres humanos e não ser fator de dominação”. (Soares, 2019, p. 250)

Assim é que as soluções propostas para a tutela jurisdicional estão marcadas pelo que Schiavi (2021, p. 151) chamou de “concepção mercadológica” onde se destaca “o caráter neoliberal da incorporação tecnológica no espaço urbano” espaço este que, afinal, vem a ser o epicentro de onde partem em regra as políticas públicas. Rememora-se ainda como, desde o período colonial, políticas públicas e modelos de prestação de serviços ao cidadão

são introduzidos nos planejamentos urbanos dos países periféricos em conformidade com os modelos e contextos vigentes das nações centrais seguindo objetivos políticos e ideológicos fundamentados em relações desiguais, dependentes e que intensificaram a exclusão social e a desigualdade socioeconômica nesses territórios. (Schiavi, 2021, p. 151-152)

Em suma, a forma automatizada e virtual eleita para prestar os serviços jurídicos é uma reprodução histórica, uma faceta do neocolonialismos e apenas segue um paralelo dessa lógica de perpetuação de exclusões. E aqui, não se está a questionar apenas retoricamente o processo de evolução tecnológica pelo qual o Poder Judiciários e todos os órgãos correlatos a este vem passando. O que se questiona é como o processo está sendo desenvolvido, diante de uma estratégia nacional por transformação digital em curso²⁰, mas que desconsidera a realidade de exclusão digital de uma parcela muito expressiva de seus cidadãos.

Mas, se a “técnica por si só pode promover tanto autoritarismo quanto a liberdade, tanto a escassez quanto a abundância” (Marcuse, 1999, p.74), compete aos setores sociais comprometidos com o Estado Democrático de Direito traçar, por meio de um processo dialogal com todos os atores e destinatários da tutela jurisdicional, estratégias para que a automatização e virtualização da prestação dos serviços públicos sirva ao bem estar dos cidadãos, impedindo ainda que os padrões de individualidade, tão característicos dos diferentes grupos sociais que compõem o estado tocantinense, sejam desconsiderados e dissolvidos no presente estágio da Era dos Algoritmos.

3.3 O *Homo Sacer* na Era dos Algoritmos

Neste ponto, convém trazer a estas considerações o conceito de *homo sacer*, objeto, certa feita, de discussão no programa Direito e Literatura, apresentado por Streck. Na ocasião, evocando-se os ensinamentos de Giorgio Agamben, acenou-se para o fato de que a expressão

²⁰ Ainda no governo Michel Temer estabeleceu-se o que foi denominado “ESTRATÉGIA BRASILEIRA PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL”, positivada por meio do já citado Decreto n. 9.319/2018.

concentra a ideia de que “o direito retira das pessoas a sua tutela” já que elas não teriam “as qualidades necessárias para serem reconhecidas como alguém que detém direitos” (TV E RADIO UNISINOS, 2017).

Mas, é preciso, primeiro, nos atermos à etimologia da expressão. *Homo* traduz-se como homem, ao passo que *Sacer* é a expressão latina para sagrado e, carrega consigo a ambiguidade de traduzir-se em “santo e maldito” (Agambem, 2007, p. 86). Necessário esclarecer que

A estrutura topológica, que esta dupla exceção desenha, é aquela de um dúplice exclusão e de uma dúplice captura, que se apresenta mais do que uma simples analogia com a estrutura da exceção soberana. (Daí a pertinência da tese daqueles estudiosos que, como Crifo, interpretam a *sacratio* em substancial continuidade com a exclusão da comunidade: Crifo, 1984, p. 460-465) Assim, como na exceção soberana, a lei se aplica de fato ao caso excepcional desaplicando-se, retirando-se deste, do mesmo modo o *homo sacer* pertence ao Deus na forma da insacriticabilidade e é incluído na comunidade da forma da matabilidade. *A vida insacriticável e, todavia, matável, é a vida sacra*. Aquilo que define a condição do *homo sacer*, então não é tanto a pretensa ambivalência originária da sacralidade que lhe é inerente, quanto, sobretudo, o caráter particular da dupla exclusão em que se encontra preso e da violência à qual se encontra exposto. Esta violência – a morte insacionável que qualquer um pode cometer em relação a ele – não é classificável nem como sacrifício e nem como homicídio, nem como execução de uma condenação e nem como sacrilégio. Subtraindo-se às formas sancionadas dos direitos humano e divino, ela abre uma esfera no agir humano que não é a do *sacrum facere* e nem a da ação profana [...]. (Agambem, 2007, p. 90).

É de se compreender, portanto, que o *homo sacer* é o cidadão legitimamente excluído de direitos, que aos demais são assegurados. E aqui, se diz legitimamente excluído, porque essa exclusão decorre de atos normativos. A partir desta conceituação clássica emergem algumas questões: na era dos algoritmos quem é o cidadão que está aquém do reconhecimento de direitos? E ainda: é possível que o Estado brasileiro, que se pretende democrático e de direitos, permaneça inerte diante dos invisibilizados pelo processo de automatização da entrega jurisdicional?

É importante compreender quem é e quais motivos levam o cidadão a esta nova modalidade de exclusão, que apenas reforçam mecanismos de exclusão humana, e então, assim, obter subsídio para traçar parâmetros de acessibilidade e inclusão ao se estabelecer políticas públicas destinadas à prestação jurisdicional que apontam neste novo arranjo social que migra para as interações virtuais.

Desta forma, se torna indispensável que todas as camadas da sociedade se qualificarem para acompanhar o desenvolvimento das tecnologias digitais. Quanto a este aspecto, não há debates sobre a indissociabilidade entre o letramento digital e a inclusão social efetiva (Silveira, 2001), mas além disto é necessário pensar outras estratégias para inclusão digital e, assim, trazer o *homo sacer* de nossa era de volta aos limites do feudo digital.

Em busca de mitigar essa questão, e ainda que em considerável descompasso temporal com todo o processo de virada tecnológica vivenciado pela sociedade e pelo Poder Judiciário (relembre-se que, como exemplificado em linhas volvidas, no Tocantins, o *start*²¹ se deu nos anos 2010), a inclusão digital, especificamente por meio do letramento digital, foi elevada à condição de política pública por meio da Lei nº. 14.533 de 11 de janeiro de 2023 instituiu a Política Nacional de Educação Digital - PNED, bem como alterou a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDBEN.

Desde seu artigo primeiro, a PNED prevê a articulação de toda a Administração Pública em torno da potencialização de “políticas públicas relacionadas ao acesso da população brasileira a recursos, ferramentas e práticas digitais, com prioridade para as populações mais vulneráveis” (Brasil, 2023, *on line*). A nova política legislativa prevê ainda os seguintes eixos estruturantes e objetivos: “I - Inclusão Digital; II - Educação Digital Escolar; III - Capacitação e Especialização Digital; IV - Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)” (Brasil, 2023, *on line*).

Especificamente quanto às alterações que promoveu na LDBEN, foram acrescentados ao artigo 4º o inciso XII e o parágrafo único da seguinte forma:

Artigo 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de: [...] XII - educação digital, com a garantia de conectividade de todas as instituições públicas de educação básica e superior à Internet em alta velocidade, adequada para o uso pedagógico, com o desenvolvimento de competências voltadas ao letramento digital de jovens e adultos, criação de conteúdos digitais, comunicação e colaboração, segurança e resolução de problemas. (Incluído pela Lei nº. 14.533, de 2023). Parágrafo único. Para efeitos do disposto no inciso XII do caput deste artigo, as relações entre o ensino e a aprendizagem digital deverão prever técnicas, ferramentas e recursos digitais que fortaleçam os papéis de docência e aprendizagem do professor e do aluno e que criem espaços coletivos de mútuo desenvolvimento. (Incluído pela Lei nº. 14.533, de 2023) (Brasil, 2023, *on line*).

Ora, a democracia na sociedade da informação deve incluir a democratização do acesso, que pode viabilizar a democracia eletrônica, a qual apenas será alcançada quando os atores da administração pública se dedicarem a promover o “domínio e a disseminação da nova tecnologia redesenham o mundo” (Silveira, 2001, p. 07). O letramento digital é um vetor indispensável para erradicar a exclusão digital, mas, diante da natureza dessa política pública, foge às competências da Defensoria Pública quando a atividade fim da instituição vem à tona, qual seja a assistência jurídica ao hipossuficiente.

Não obstante, é indispensável que a Defensoria Pública, para alcançar seu mister, se dedique a pensar políticas públicas outras que atendam às necessidades específicas locais e

21 Esse substantivo em inglês, traduzido como ‘início’, foi propositalmente escolhido, tendo em vista sua correlação quase que orgânica com o universo das tecnologias.

culturais que minimizem o problema da exclusão digital (Castro, 2011), caso contrário, nesse cenário, o vulnerável digital permanecerá como a representação do homem cujas leis que lhe regem o impelem para viver fora dos limites da proteção estatal, numa caricatura moderna do *homo sacer*.

3.4 Acesso aos meios virtuais de prestação jurisdicional como consagração de Direitos Humanos e Fundamentais

É certo que tanto o Direito quanto os mecanismos para prestação jurisdicional vem sendo afetados pela tecnologia digital (Lopes, 2024) e, por isso, juristas e academia convocam uma reflexão a respeito de como a exclusão digital implica em afronta a Direitos Fundamentais, bem como tem potencial para ferir princípios há muito consagrados, tais como a dignidade da pessoa humana, especialmente porque esta modalidade de exclusão trás à luz problemas não tão recentes quanto o uso da tecnologia para a tutela jurídica, a exemplo do analfabetista e da desigualdade de gênero (Rodrigues, 2024).

E é devido a esta nova configuração social que “o direito à Internet tem sido reconhecido como um meio pelo qual outros direitos fundamentais são exercidos” (Gurría, 2020, p. 535). Há uma genuína preocupação sobre como o (não)acesso à Internet gera consequências imediatas ao exercício do direito à liberdade de expressão e no direito ao acesso à informação, recordano-se como este último é indispensável para o exercício da democracia (Lopes, 2024).

Esa asociación entre el derecho a la información y la democracia ha sido también subrayada por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), que define ese derecho como derivado de la libertad de expresión y le atribuye un efecto multiplicador de otros derechos: El derecho a la información es un derecho humano, componente clave del derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Consiste en el derecho de una persona de buscar y recibir información en poder de órganos, entes y empresas públicas, exceptuando casos en que la información sea calificada como secreto de estado o de acceso restringido por la Constitución y/o por alguna ley. El derecho al acceso a información es un derecho fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática y transparente, y un ejercicio vital para la rendición de cuentas de las autoridades. Es un derecho *multiplicador* de otros derechos, ya que es necesario para poder ejercer *plenamente* nuestros derechos. (Lopes, 2024, p. 162)

Para além dos debates jurisprudenciais e acadêmicos quanto à classificação do direito à Internet enquadrar-se como um Direito Humano ou apenas um instrumento para assegurar o exercício de tal²², aqui, centramos esforços em discutir como o direito ao acesso à Internet gera

22 En 2011, la Asamblea General de la ONU declaró que el acceso a la Internet era un derecho humano por tratarse de una herramienta que favorecía el crecimiento y el progreso de la sociedad en su conjunto. [...] En el continente americano la Comisión Interamericana de Derechos Humanos no reconoció expresamente que el acceso a la Internet fuera un derecho humano, pero sí señaló que tiene el potencial para ser una aliada en la promoción y disseminación de los derechos humanos y los ideales democráticos, y que constituye un importante instrumento

consequências ao acesso à justiça, este sim garantia cidadã com *status* de Direito Fundamental.

Considerando esta perspectiva para o debate, não é demais lembrar que

El acceso a la justicia no se limita únicamente a la posibilidad de entablar demandas, como se ha imaginado durante mucho tiempo. Por el contrario, el concepto actual de acceso a la justicia se ha generalizado, incluso más allá de la posibilidad de haber resuelto la pendiente a través de una decisión judicial, si no, sobre todo, al tener a su alcance la Defensoría Pública para quienes no cuentan con recursos, así como costos y emolumentos gratuitos, la resolución de conflictos por formas alternativas y, más recientemente por la posibilidad de utilizar el proceso digital. (Rodrigues, 2024, p.66)

Assim, levando em conta questões mais antigas que circundam a efetividade do direito de acesso à justiça (celeridade processual ou ainda entrega jurisdicional satisfatória, por exemplo), bem como a intercecção entre o serviço prestado pela Defensoria Pública de forma virtual e a utilização de meios virtuais para a tutela jurisdicional, cabe relembrar aqui o que Castells chamou de divisória digital, conceito que se ancora na desigualdade social que “está ligada à origem social, à origem familiar, ao nível cultural, ao nível de educação” (Castells, 2003, p. 267).

Desta forma, não se pode desconsiderar os digitalmente excluídos, que por via de consequência são ignorados pelos fluxos de informação, privados de infra-estrutura tecnológica básica, o que os impede de se comunicarem livremente na sociedade cada vez mais tecnológica, além de os impedir de criar, de interagir, de produzir cultura e conhecimento e, por fim, de consumir serviços públicos essenciais com a mesma facilidade aproveitada pelo cidadão conectado, seja porque este tem habilidades para ler o mundo virtual, seja porque tem acesso aos aparatos tecnológicos necessários para tanto, de forma mais relevante o acesso a uma conexão de Internet de qualidade. Deste modo,

A questão é reconhecer os contornos do nosso novo terreno histórico, ou seja, o mundo em que vivemos. Só então será possível identificar os meios através dos quais, sociedades específicas em contextos específicos, podem atingir os seus objectivos e realizar os seus valores, fazendo uso das novas oportunidades geradas pela mais extraordinária revolução tecnológica da humanidade, que é capaz de transformar as nossas capacidades de comunicação, que permite a alteração dos nossos códigos de vida, que nos fornece as ferramentas para realmente controlarmos as nossas próprias condições, com todo o seu potencial destrutivo e todas as implicações da sua capacidade criativa. É por isso que difundir a Internet ou colocar mais computadores nas escolas, por si só, não constituem necessariamente grandes mudanças sociais. Isso

para potenciar las organizaciones protectoras de derechos humanos. Por otro lado, la Comisión reconoció que el inmediato envío y recepción de información repercute en los derechos fundamentales de los individuos en diferentes partes del mundo En el continente americano la Comisión Interamericana de Derechos Humanos no reconoció expresamente que el acceso a la Internet fuera un derecho humano, pero sí señaló que tiene el potencial para ser una aliada en la promoción y diseminación de los derechos humanos y los ideales democráticos, y que constituye un importante instrumento para potenciar las organizaciones protectoras de derechos humanos. Por otro lado, la Comisión reconoció que el inmediato envío y recepción de información repercute en los derechos fundamentales de los individuos en diferentes partes del mundo (Gurría, 2020, p. 526-528)

depende de onde, por quem e para quê são usadas as tecnologias de comunicação e informação (Castells, 2005, p. 19).

É possível concluir, a partir da perspectiva do autor, que, para a consagração dos Direitos Humanos e Fundamentais na Era dos Algoritmos, é indispensável que os vulneráveis digitais sejam devidamente considerados na formulação de políticas públicas para a prestação de serviços essenciais. Mas não apenas isso, necessário igualmente promover a expansão e popularização das infraestruturas necessárias para o livre acesso às TDICs (Rodrigues, 2024), respeitando as singularidades territoriais e étnico-culturais. Dessa forma crê-se possível conceber o acesso aos serviços digitais em igualdade de condições entre grupos sociais, não obstante suas características subjetivas diversas.

Deste modo o acesso à Internet e aos serviços prestados virtualmente terão tons para serem considerados instrumentos eficientes na construção de uma “autodeterminação individual e coletiva, especialmente a autodeterminação democrática” (Lopes, 2024). Na trilha da necessidade de assegurar legitimamente este nível direito, o Poder Legislativo brasileiro trabalha para elevar a inclusão digital, que necessariamente perpassar pelo direito de acesso à Internet, à posição de direito fundamental.

A Proposta de Emenda à Constituição - PEC nº 47, de 2021, já aprovada pelo Plenário do Senado Federal, e que se encontra na Câmara dos Deputados desde junho/2022, propõe o acréscimo do inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais, nos seguintes termos

é assegurado a todos o direito à inclusão digital, devendo o poder público promover políticas que visem ampliar o acesso à Internet em todo o território nacional, na forma da lei.

Em suas justificativas, a PEC trás ainda os seguintes argumentos:

O acesso à Internet, embora essencial, é apenas um dos instrumentos para a inclusão digital. É certo que o acesso à Internet viabiliza a comunicação entre as pessoas, a obtenção de informação e a utilização de serviços de interesse público. Mas estar incluído digitalmente significa possuir capacidade de análise dos conteúdos disponíveis na rede para a formação da própria opinião, de maneira crítica, o que é essencial para o exercício da cidadania.

Nesse sentido, a inclusão digital se configura num direito fundamental a ser assegurado a todos. O Estado, por sua vez, deve agir para assegurar a todos uma efetiva inclusão digital que promova educação e cidadania, a ser alcançada com a ampliação do acesso à Internet em todo território nacional.

Se a Internet “veio alterar a forma de exercício dos direitos como se fazia tradicionalmente, a tal ponto que hoje quase todos os direitos fundamentais são exercidos em grande medida através da Internet” (Gurría, 2020, p. 535), evidente que para atender às premissas constitucionais do Estado Democrático de Direito, competia ao Poder Legislativo

resguardar, a nível de *cláusula pétrea*, os cidadãos, mormente aqueles mais vulneráveis e marcados pelas desigualdades sociais e pela ausência de políticas públicas efetivas relacionadas às interações entre indivíduos, tecnologia e sociedade. E este impulso legislativo acompanha a realidade pungente de que

Nós estamos na sociedade em rede, apesar de nem todos, nem todas as coisas estarem incluídas nas redes. Assim, do ponto de vista político, a questão-chave é como proceder para maximizar as hipóteses de cumprir os projectos individuais e colectivos expressos pelas necessidades sociais e pelos valores, em novas condições estruturais. Por exemplo, uma cobertura total de comunicação digital em redes de banda larga, por cabos ou sem fios, é certamente um factor condicionante para os negócios poderem trabalhar dentro de um modelo de redes de empresas ou para a formação virtual ao longo da vida, um aspecto essencial numa organização social baseada no conhecimento. Contudo, a introdução da tecnologia só por si não assegura nem a produtividade, nem a inovação, nem melhor desenvolvimento humano. (Castell, 2005, p. 19).

Ainda assim, existe uma aparente relação de proporcionalidade entre o crescimento do número de pessoas conectadas à rede mundial de computadores e a promoção do direito à informação, o que, por via de consequência, facilita o exercício dos Direitos Humanos, além de contribuir para a redução das desigualdades e o fortalecimento do Estado de Direitos (Gurría, 2020, p. 549) e o aporte constitucional para o direito à inclusão digital é uma iniciativa que se julga válida para o intuito de mitigar uma nova lógica de exclusão, na vertente digital, o que só acentuaria as desigualdades já existentes.

Mas, mesmo que o direito ao acesso à Internet represente, hoje, uma forma de instrumentalizar o direito ao acesso à justiça, não se deve afastar da máxima de que, “quando se fala em direito humano a Internet, deve-se ressaltar que se refere **à faculdade** que toda pessoa tem de acessar e conectar-se a esta Rede” (Gurría, 2020, p. 549). Com isso, afirmamos que os meios de prestação jurisdicional pela Defensoria Pública, mormente diante de sua vocação constitucional para assegurar acesso a justiça a pessoas em situação de hipossuficiência e vulnerabilidade, deve manter, tanto tempo quanto o exija a plena conexão e interatividade virtual de todas as camadas sociais, ferramentas presenciais para prestação do serviço destinado aos assistidos, caso contrário, o órgão estará se rendendo a preceitos neoliberais de eficiência e celeridade que, de fato, não priorizam o vulnerável digital.

4 CAPÍTULO III PRÁTICA E IMPLICAÇÕES

4.1 Metodologia aplicada para o levantamento de dados

Para o desenvolvimento da presente pesquisa, e objetivando compreender o perfil tecnológico do jurisdicionado que busca atendimento jurídico junto à Defensoria Pública com atribuição para atuação na comarca de Dianópolis, elaborou-se um questionário semiestruturado cujo objetivo era identificar as seguintes características dos participantes:

- a. Perfil etário, de gênero, étnico e educacional;
- b. Onde se situam geograficamente em relação à opção estatal oferecida para atendimento jurídico;
- c. Extensão do acesso (formal e material) aos serviços virtuais prestados pela Defensoria Pública;
- d. Suas impressões sobre os serviços virtuais prestados pela Defensoria Pública.

Em síntese, por meio de pesquisa de opinião²³, cujo fio condutor das questões apresentadas ao público buscava respostas enquanto paulatinamente considerava “um emaranhado cenário de diferentes perspectivas que sofrem influência do contexto social, político e temporal no qual são analisadas”, e a partir da “soma de opiniões individuais” ou ainda da “soma de percepções similares sobre algo contabilizadas por meio de uma pesquisa” (Weber; Pérsigo, 2017, p.7), entre os dias 24 de maio de 2024 e 27 de junho de 2024, cento e cinquenta e dois questionários foram aplicados, de onde emergiu a opinião dos assistidos da Defensoria Pública de Dianópolis em relação às ferramentas virtuais disponibilizadas para o atendimento aos assistidos. Quanto à ferramenta para coleta de dados devemos ainda considerar que

não se fala mais em opinião pública como opinião comum ou opinião vulgar. A opinião pública se constitui em discussões públicas, uma vez que o público, após informação e formação, estará apto a formular uma opinião fundamentada. (Weber; Pérsigo, 2017, p.11).

Ainda quanto à coleta de dados, a atividade envolveu a colaboração de analistas jurídicos, assessores e estagiários lotados nos três gabinetes (1ª Defensoria Pública de Família, Infância e Juventude de Dianópolis, 2ª Defensoria Pública Civil e Juizados Especiais de Dianópolis e 3ª Defensoria Pública Criminal de Dianópolis), bem como nos Núcleos de Apoio

²³ Seguindo as diretrizes estabelecidas pela Resolução CNS n.º 510/16, dispensa-se a submissão da pesquisa à comitês de ética quando as questões se estruturarem como pesquisa de opinião pública com participantes não identificados, abordagem adotada neste trabalho.

Especializado (Núcleo de Mediação e Conciliação e Núcleo Aplicado das Minorias e Ações Coletivas) que compõem a estrutura organizacional do órgão situado em Dianópolis – TO.

Parte dos questionários foi aplicada extra muros, mas a maioria das entrevistas ocorreu nas dependências da Defensoria Pública, especificamente no saguão do prédio e durante os intervalos em que os assistidos aguardavam seu atendimento, ou nos gabinetes ao final dos atendimentos. Nas abordagens externas, o entrevistador, de forma individual, explicava os objetivos da pesquisa e, uma vez manifesto o interesse em colaborar, dava-se início à aplicação das questões.

Por sua vez, quando da abordagem no saguão de espera do órgão, de forma coletiva, a todos os presentes eram informadas as motivações da pesquisa e, na sequência, de forma individual os assistidos eram inquiridos pelo entrevistador sobre seu interesse em participar. Por sua vez, quando das abordagens em gabinete, de forma individual o entrevistador fazia as explicações necessárias sobre a pesquisa antes da aplicação do questionário.

Em todos os casos, antes do início, o entrevistador concluiu sua abordagem empoderando o interpelado a participar apenas em caso de se sentir confortável.

Há que se consignar ainda que, da totalidade dos questionários, trinta foram aplicados de forma remota: durante os atendimentos virtuais, especificamente os realizados via chamada telefônica ou chamada de voz via *WhatsApp*. Nestes casos o mesmo protocolo inicial utilizado nas entrevistas presenciais realizadas em gabinete foi utilizado.

A princípio, premeditadamente, pretendia-se aplicar os questionários de forma presencial, já que a pesquisa partiu da premissa de que a exclusão digital poderia ser um fator que limitasse a coleta de informações. O questionário físico alcançaria todo o tipo de público, especialmente porque abordagens foram feitas também fora da Defensoria Pública, ao passo que o questionário virtual alcançaria apenas o público já afeto às interações virtuais.

Mas, no desenrolar das atividades, percebeu-se que uma parcela do público poderia também ser alcançada com as entrevistas feitas ao final dos atendimentos remotos e como seria importante para o levantamento dos dados, bem como para se evitar o enviesamento do perfil dos entrevistados, que o público optante por essa modalidade de atendimento fosse ouvido. De toda sorte, privilegiou-se a aplicação de questionários de forma presencial, pois compreendemos que esta modalidade era a forma mais democrática de alcançar a todos os perfis de assistido, independentemente de seu grau de facilidade com lidar com interações virtuais.

O subtópico que explanou quanto ao *design* da pesquisa já detalhou como a amostragem foi definida. Entretanto, deve-se pontuar que questões étnicas foram um pressuposto considerado apenas na medida em que comunidades quilombolas e indígenas (grupos étnicos

mais expressivos no Tocantis) naturalmente se encontram no interior, onde se verifica maiores limitações de ordem técnica ao acesso aos serviços públicos prestados digitalmente. Além disso, os números apresentados em relação à LUNA implicaram na necessidade de uma breve discussão sob o aspecto de gênero, conforme se verificará. Mas é necessário rememorar que o objetivo da pesquisa consistiu em analisar de modo geral os impactos da exclusão digital para a população que carece de atendimento da Defensoria Pública no interior tocantinense, de modo que focar as discussões em segmentos sociais mais específicos não era uma meta desta análise.

Estabelecido como os dados foram levantados e os critérios de exame dos mesmos, “é preciso considerar que um determinado grupo social estará mais preparado e interessado em responder um questionamento quando está envolvido na questão” (Weber; Pêrsigo, 2017, p.15). Partindo desta premissa, e considerando que as entrevistas foram aplicadas a sujeitos diretamente envolvidos com a temática da pesquisa, já que uma das questões especificamente buscava identificar se o participante já havia sido atendido pela Defensoria Pública e por qual modalidade (virtual ou presencial), é possível inferir que as estratégias possíveis para mitigar limitações metodológicas e potenciais vieses foram adotadas.

Uma última observação necessária diz respeito à escolha visual para a representação dos números levantados. Sendo uma entrevista semiestruturada a forma escolhida para a captação dos dados, haviam perguntas com respostas objetivas pré-estabelecidas e que comportavam apenas uma alternativa possível de resposta. Estas informações estão traduzidas em gráficos no formato “pizza”, que trazem, em percentual, os números percebidos a partir das respostas coletadas.

Quanto às perguntas que intentavam captar as expectativas e impressões dos participantes e as respostas podiam ser dadas de forma livre, ou que, pela natureza do questionamento, as respostas poderiam ser dadas a partir da escolha de mais de uma alternativa, os dados captados estão representados por gráficos no formato coluna.

4.2 Pareamento de dados entre os resultados gerais e os resultados obtidos através da aplicação virtual do questionário

Para a tabulação dos dados obtidos nesta pesquisa, serão contrapostas as informações advindas dos questionários aplicados de forma presencial e virtual, no intuito de verificar se há diferenças consideráveis entre os resultados percebidos entre o público que optou pelo atendimento virtual e aquele que optou por atendimento presencial. Um tópico específico para exposição dos dados que dizem respeito à assistente virtual LUNA seguirá a este.

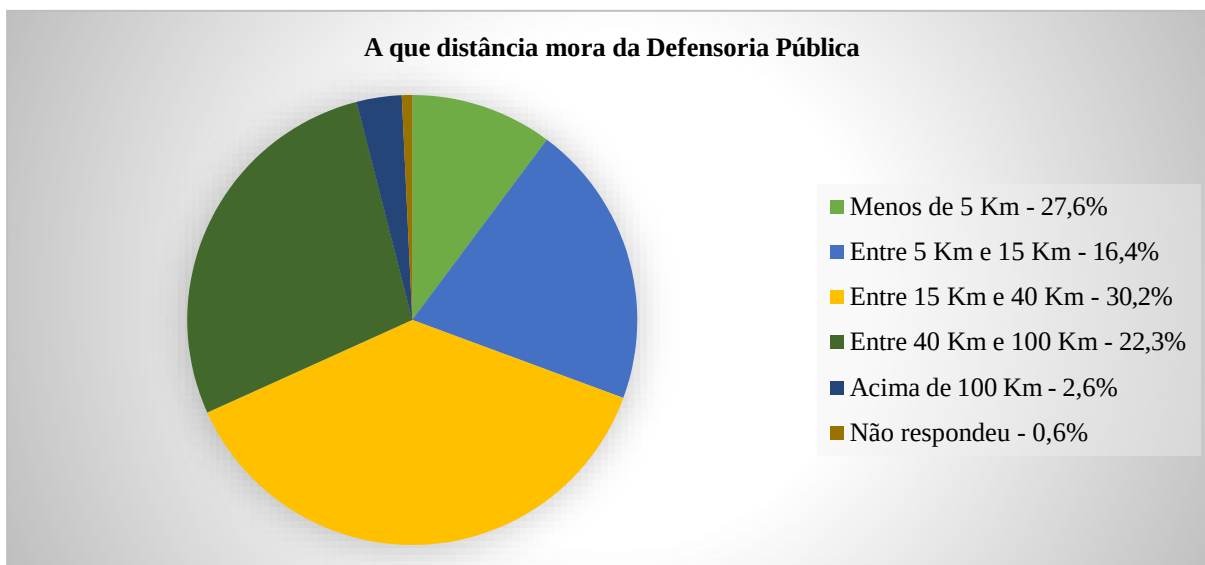
Vinte por cento dos questionários foram aplicados de forma virtual ao final do atendimento. Isto implica na escuta de trinta pessoas por esta modalidade, de um total de cento e cinquenta e duas pessoas entrevistadas; e o pressuposto de que as pessoas que optaram pelo atendimento virtual o fizeram pela facilidade de não ter que se deslocar até a sede da Defensoria Pública de Dianópolis, mormente quando se considera que há cidades que integram a comarca situadas há mais de cem quilômetros de distância, bem como há os assistidos que residem na zona rural, se confirma.

Os números gerais mostram que 26% dos entrevistados residem na zona rural.



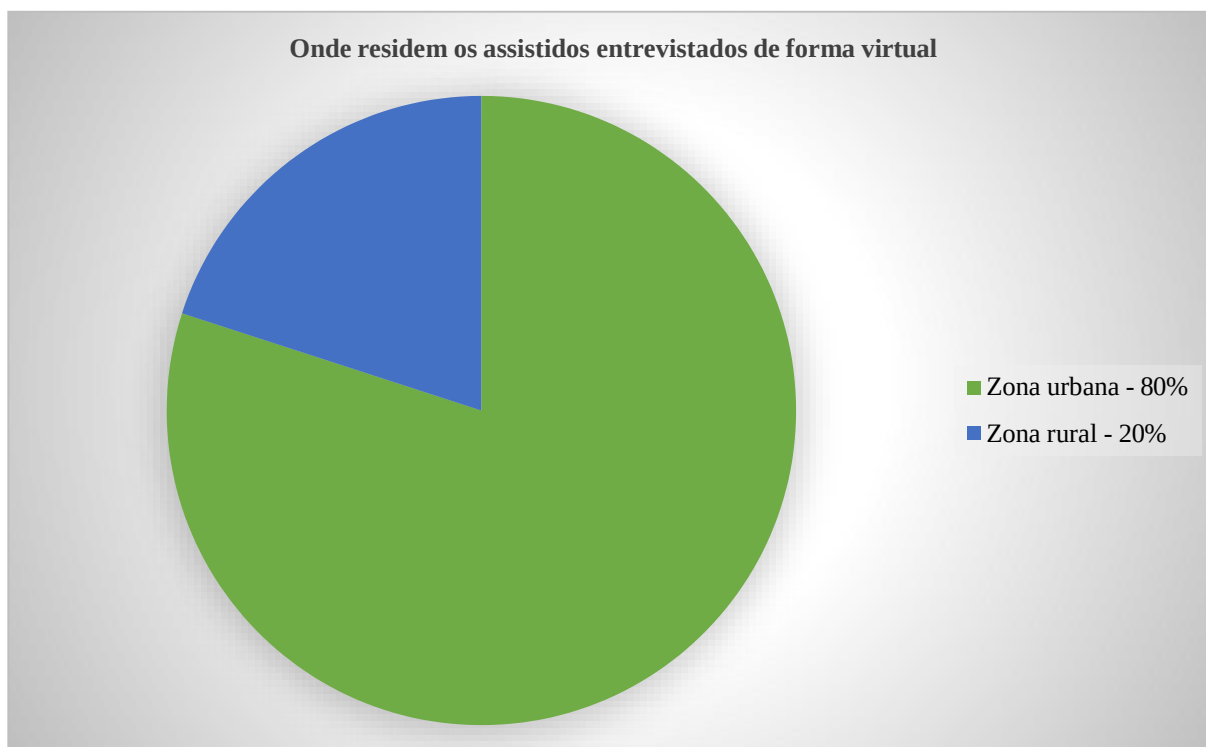
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Há ainda que se considerar que aos assistidos que residem há mais de quarenta quilômetros da sede da Defensoria Pública em Dianópolis representam o percentual de 24,9% dos entrevistados.



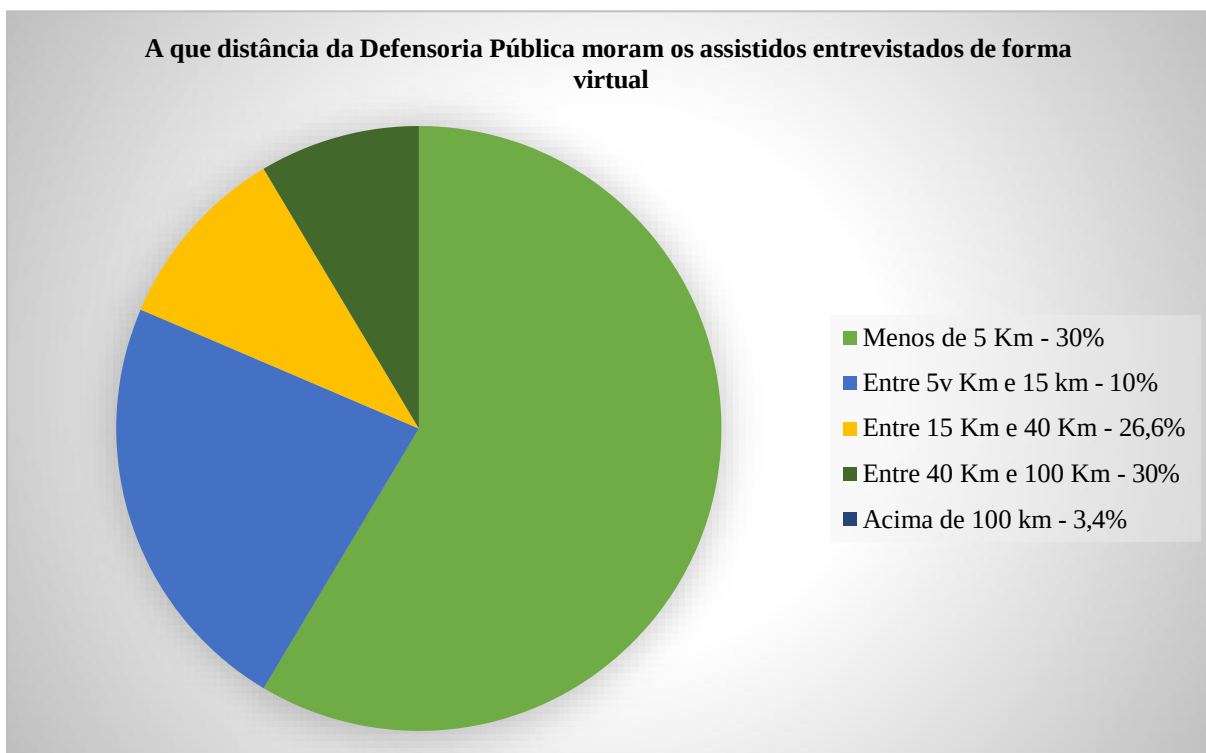
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Já entre os entrevistados de forma virtual, temos que 20% reside na zona rural.



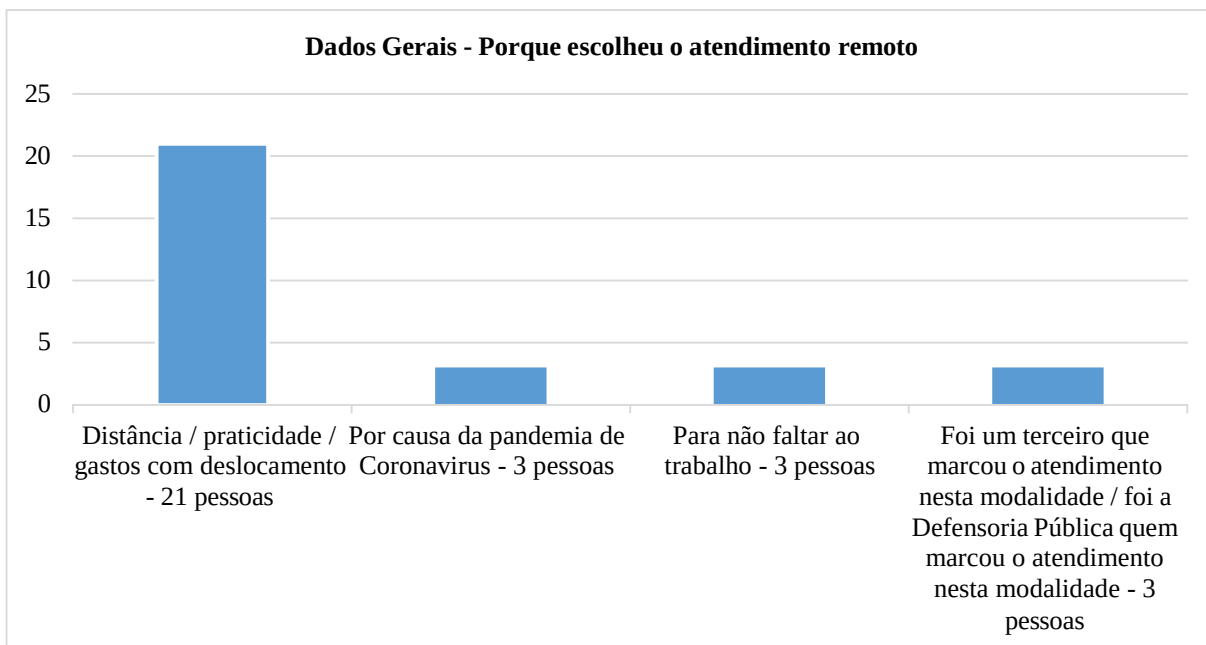
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Por sua vez, 33,4% das pessoas entrevistadas de forma virtual reside há mais de quarenta quilômetros do ponto de atendimento presencial.



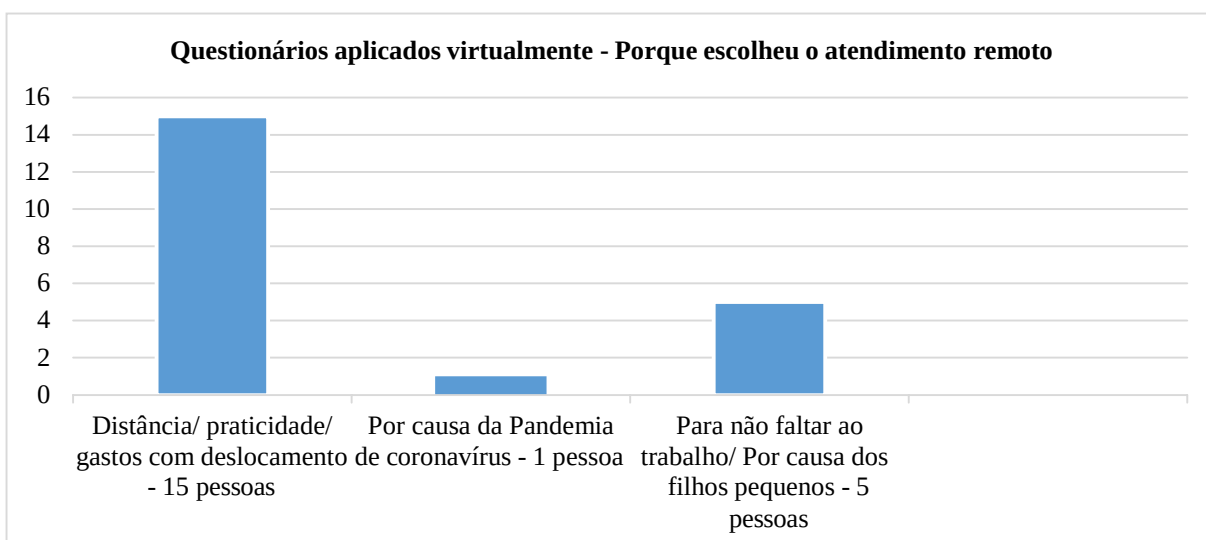
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Como dito, quando se consideram as razões pelas quais os assistidos buscaram o atendimento na forma virtual/remota, de modo geral, as pessoas apontam o fator distância, a praticidade e a economia que o atendimento geral representa.



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

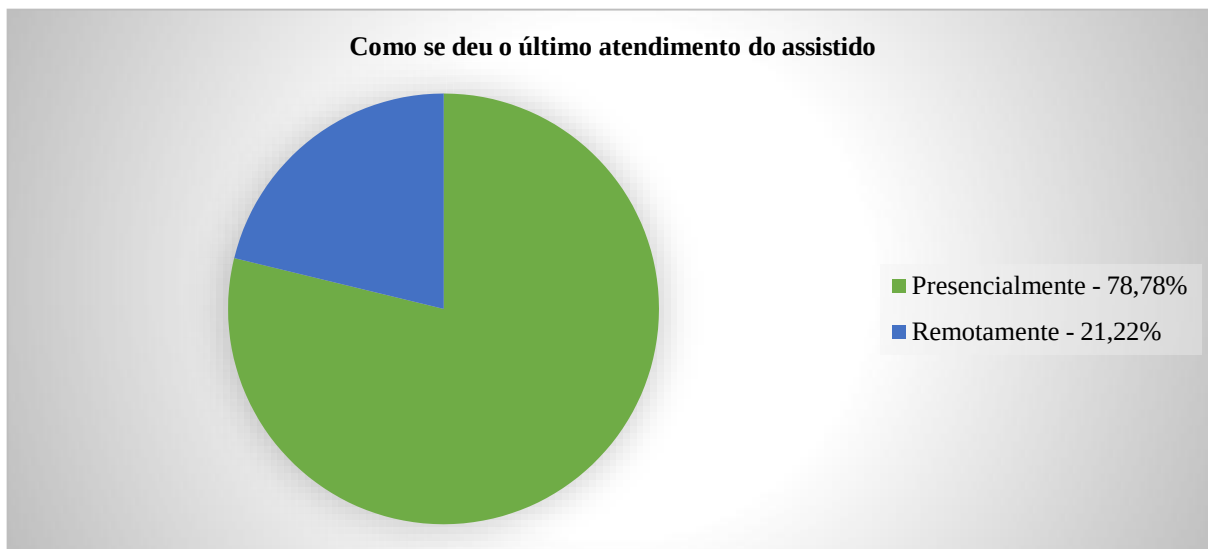
E entre os entrevistados de forma virtual o que se percebe é que estas também são as razões preponderantes:



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

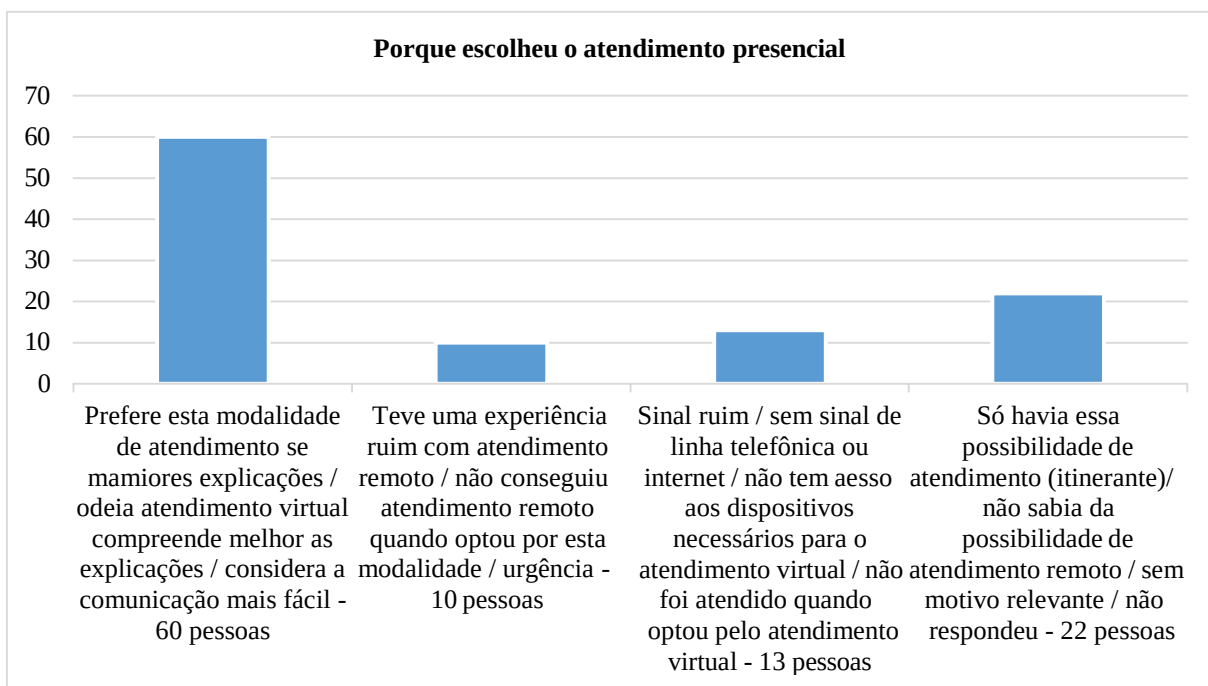
Então, até aqui, o que se percebe é que, com exceção da necessidade de se possuir algum grau de instrução formal, outros fatores não influenciam significativamente na escolha pelo

atendimento virtual, mas, ainda assim, 78,78% dos entrevistados que já foram atendidos pela Defensoria Pública em Dianópolis, optaram pelo atendimento presencial.



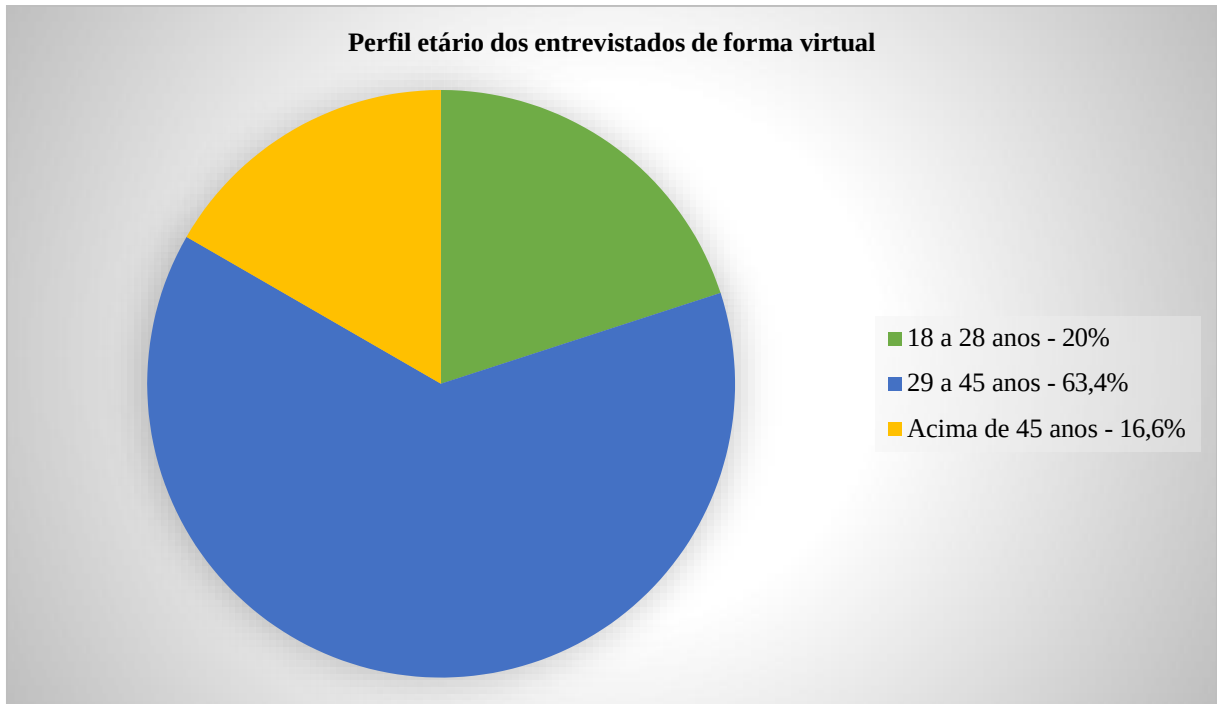
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Infer-se que, não obstante as facilidades prometidas pelo atendimento remoto, as razões para que os assistidos da Defensoria Pública ainda optem pelo atendimento presencial estão relacionadas ao fato de que eles têm dificuldade de se expressar quando dos atendimentos virtuais, ou tiveram experiências ruins com esta modalidade de atendimento. Há ainda as questões inerentes à deficiência na seara material (questões relativas ao sinal de conexão ou ao acesso aos dispositivos necessários para tanto) e ao fato de que as pessoas não tem conhecimento de que há a possibilidade de atendimento virtual.



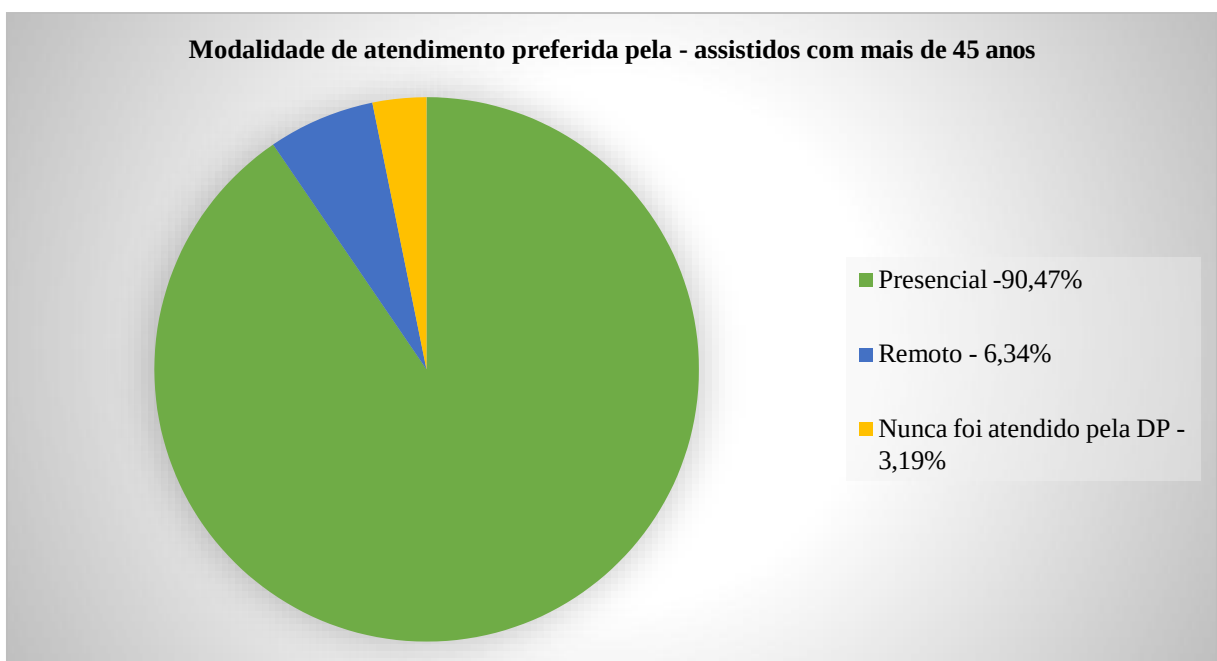
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Temos ainda ser necessário avaliar as impressões dos entrevistados quanto à automatização da entrega da tutela jurisdicional sob uma perspectiva geracional. Para tanto, anote-se que, entre os entrevistados pela via virtual, 83,4% contam com menos de 45 anos.



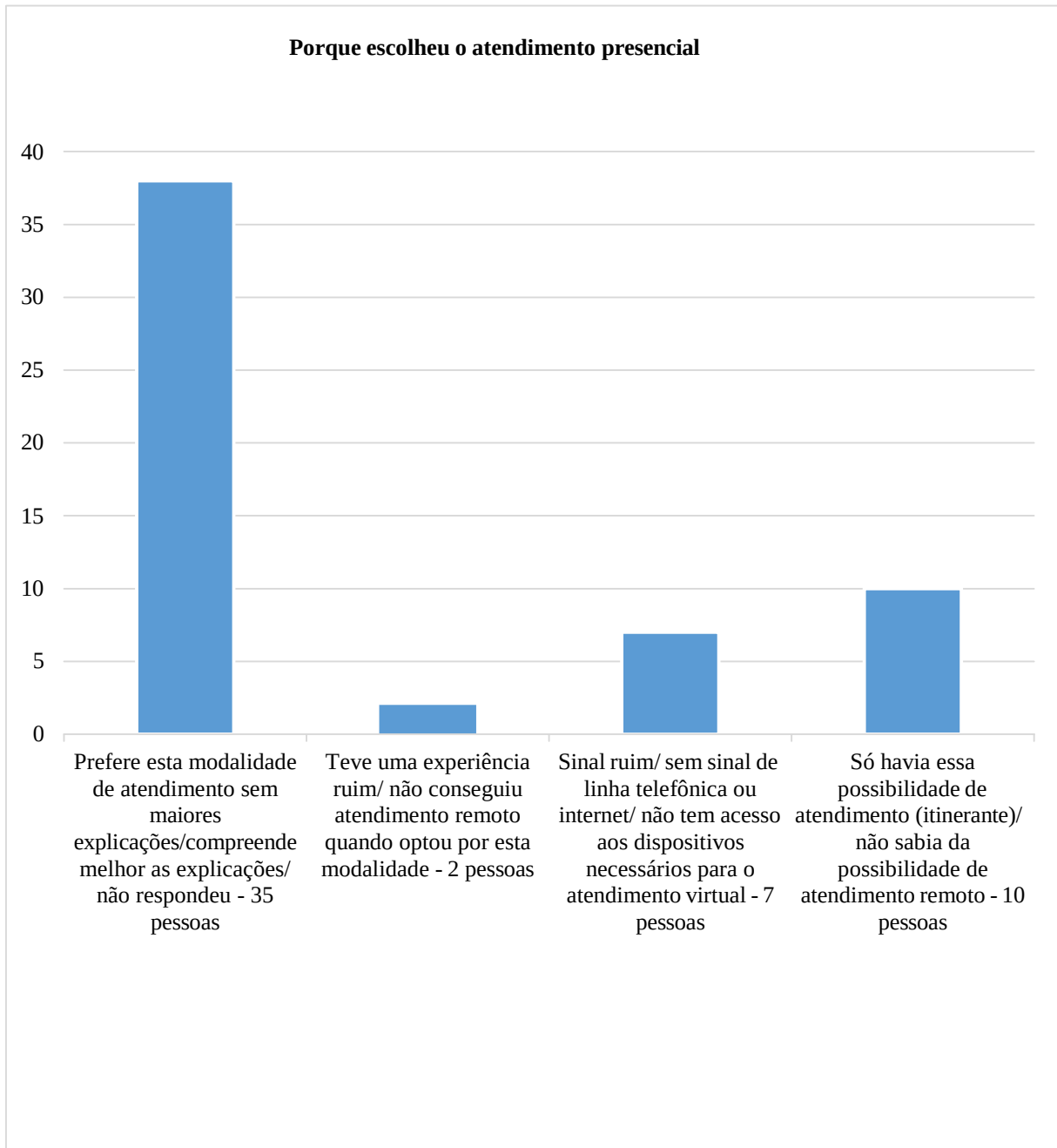
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Por outro lado, dentre as 63 pessoas com mais de 45 anos que foram ouvidas, 90,47% preferem o atendimento presencial.



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

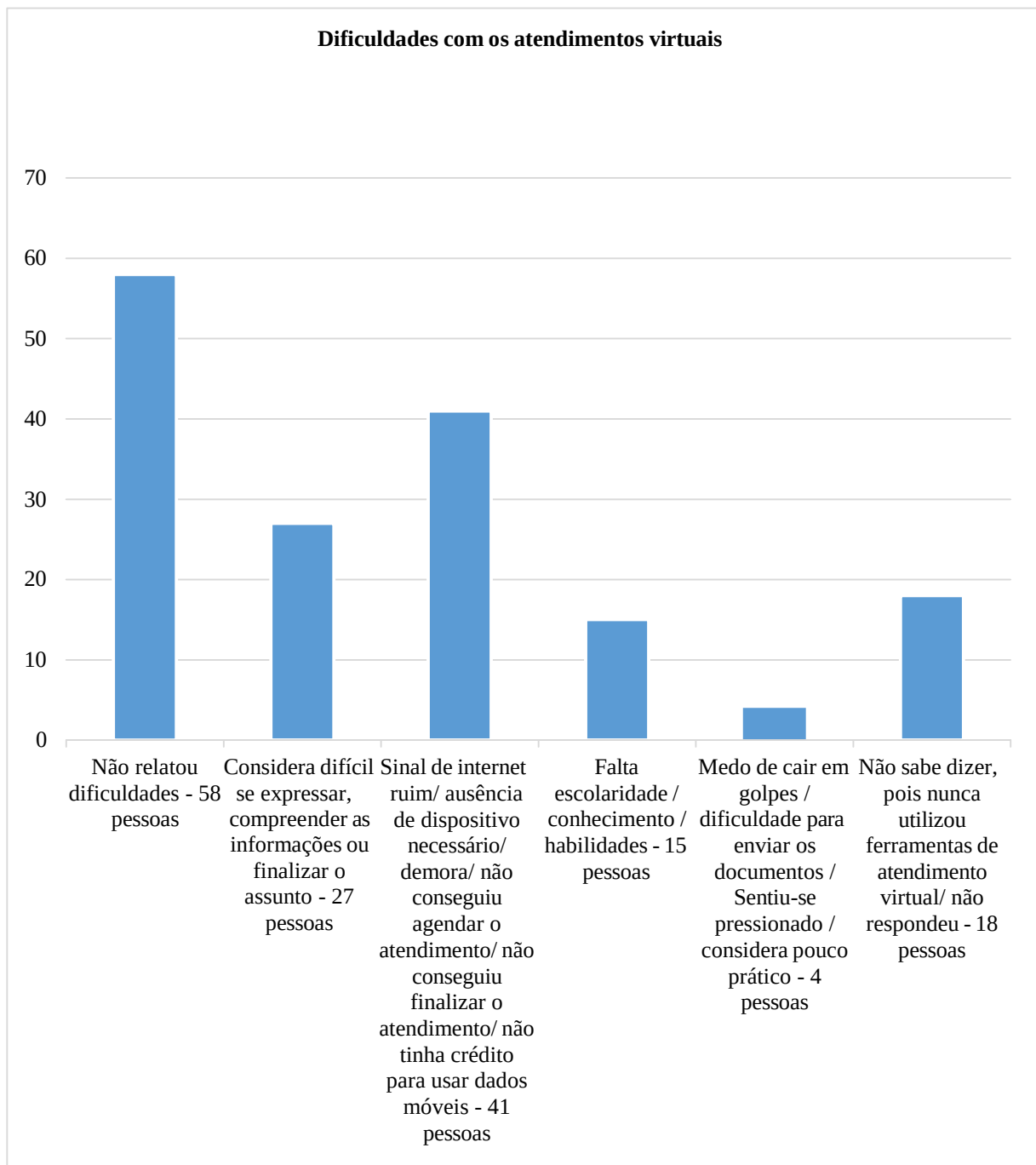
Este público, que pertence às gerações X e Baby Boomers²⁴, e que engloba todas as pessoas que declararam não possuir nenhuma escolaridade, justificam sua predileção pelo atendimento presencial sob as seguintes fundamentações:



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

24 Ao discutir o tema, Milhome esclarece que “Gerações diz respeito a grupos de indivíduos que nasceram em uma faixa específica de anos e, para além da idade, passaram por experiências e condições históricas e sociais específicas e marcantes para a sociedade como um todo. Ao nascerem no mesmo período, os indivíduos compartilham experiências em perspectivas histórica e social e acumulam memórias coletivas comuns” (Milhome, 2022, p. 52-53). Acrescenta ainda que, embora em regra *baby boomers* seja a expressão associada às pessoas que nasceram no pós Segunda Guerra Mundial e a Geração X seja classificada como aquela que vivenciou o início da globalização, no Brasil é mais adequado adotar outras marcas históricas para caracterização destas duas gerações. O primeiro grupo, ela defende, se associa mais intimamente com as pessoas que nasceram em meio a uma sociedade ditatorial, enquanto o segundo grupo experimentou a luta pelo fim da ditadura (Milhome, 2022).

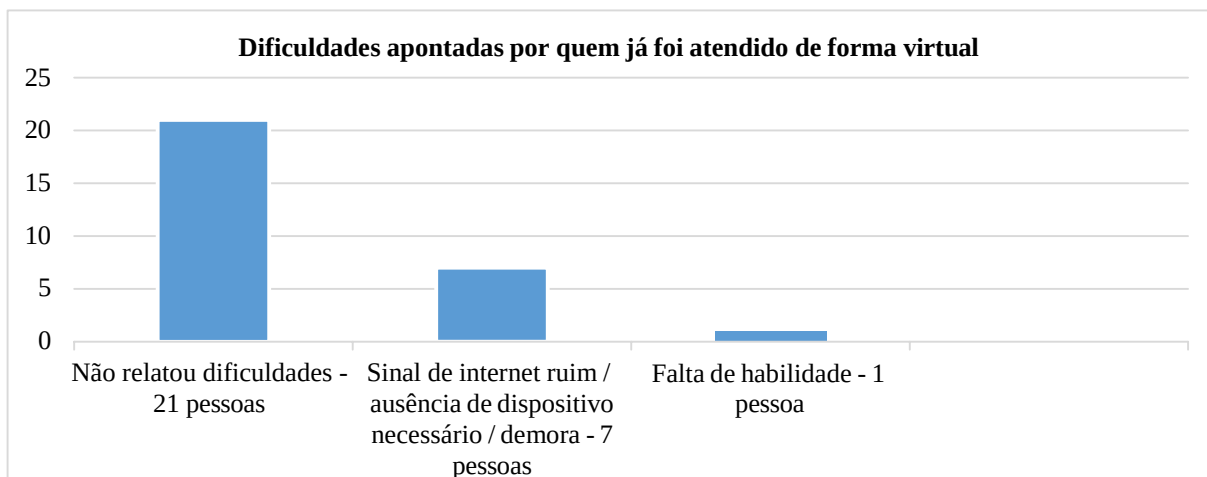
Por fim, no quadro da pesquisa, há que se considerar que cinquenta e oito pessoas, que corresponde a 38,15% dos entrevistados manifestou não possuir quaisquer dificuldades com os atendimentos virtuais:



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Como vemos, os fatores limitantes dizem respeito especialmente à dificuldade de se comunicar bem no meio virtual, à falta de escolaridade e habilidades para o manuseio das ferramentas e, também, às questões de ordem técnica.

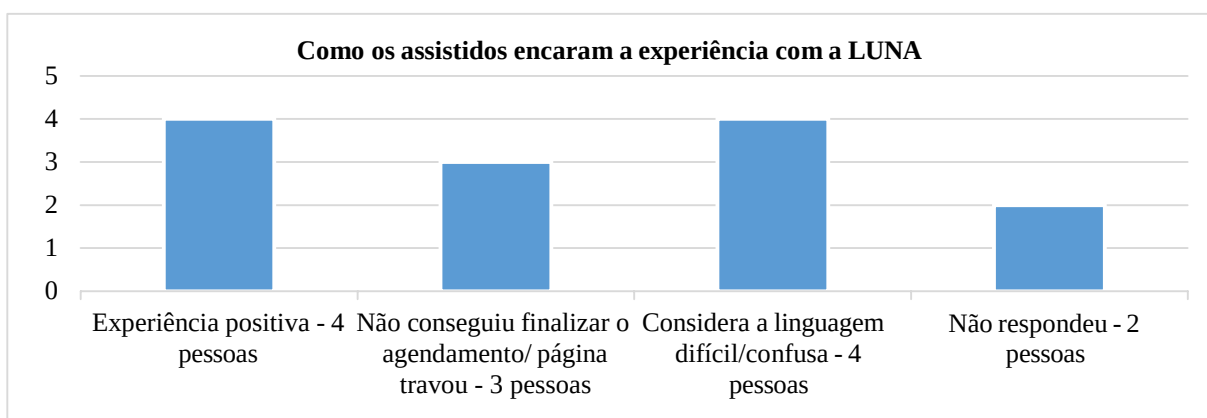
Já entre a população ouvida de forma virtual, temos o montante de 70% de pessoas que manifestam não ter qualquer dificuldade com esta forma de atendimento. Entre as que manifestam dificuldades prioritariamente estão questões de ordem técnica.



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

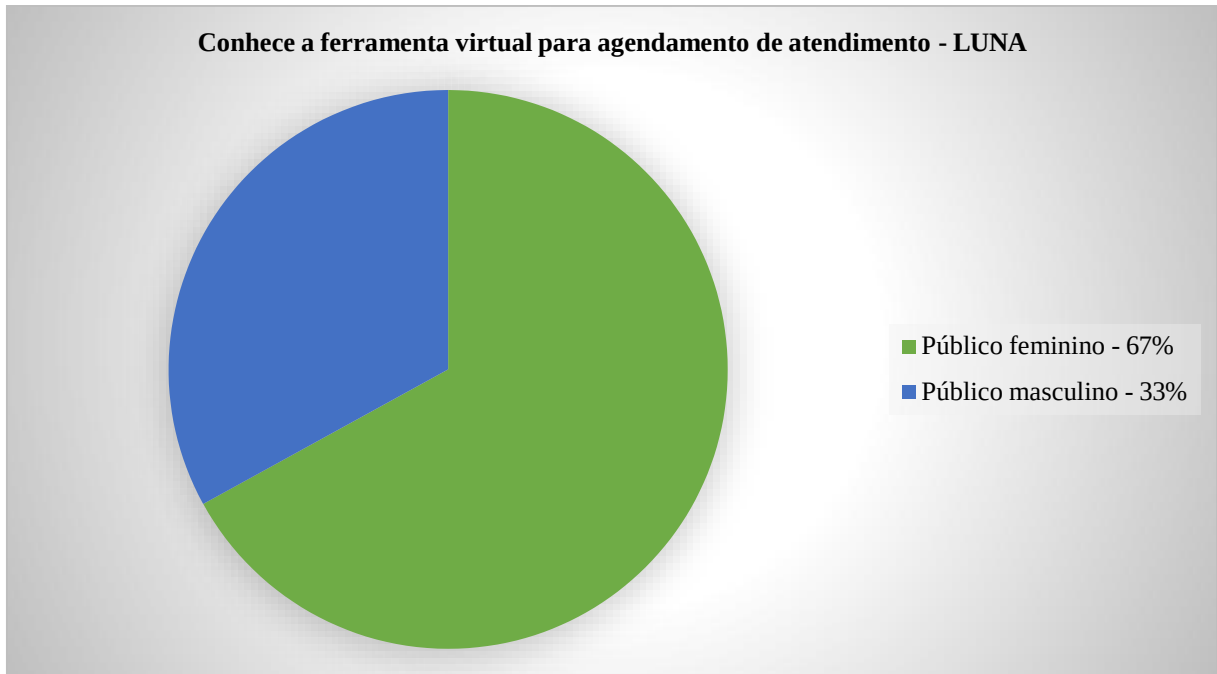
4.3 Aspectos relacionados ao *chatbot* LUNA

Conforme já assentado²⁵, 82% dos entrevistados desconhece a ferramenta de agendamento virtual LUNA e, mesmo entre os entrevistados de forma virtual, não há grandes disparidades neste percentual, pois 76,6% deste grupo também não conhece a ferramenta. Entretanto, entre a pequena parcela daqueles que já utilizaram a assistente virtual da Defensoria Pública, mais precisamente 11 pessoas dentro do universo de 152 entrevistados, temos que 36,3% tiveram uma experiência inteiramente positiva, 27,2% não conseguiram finalizar o agendamento e 36,3% tiveram dificuldades com a linguagem utilizada pela ferramenta.



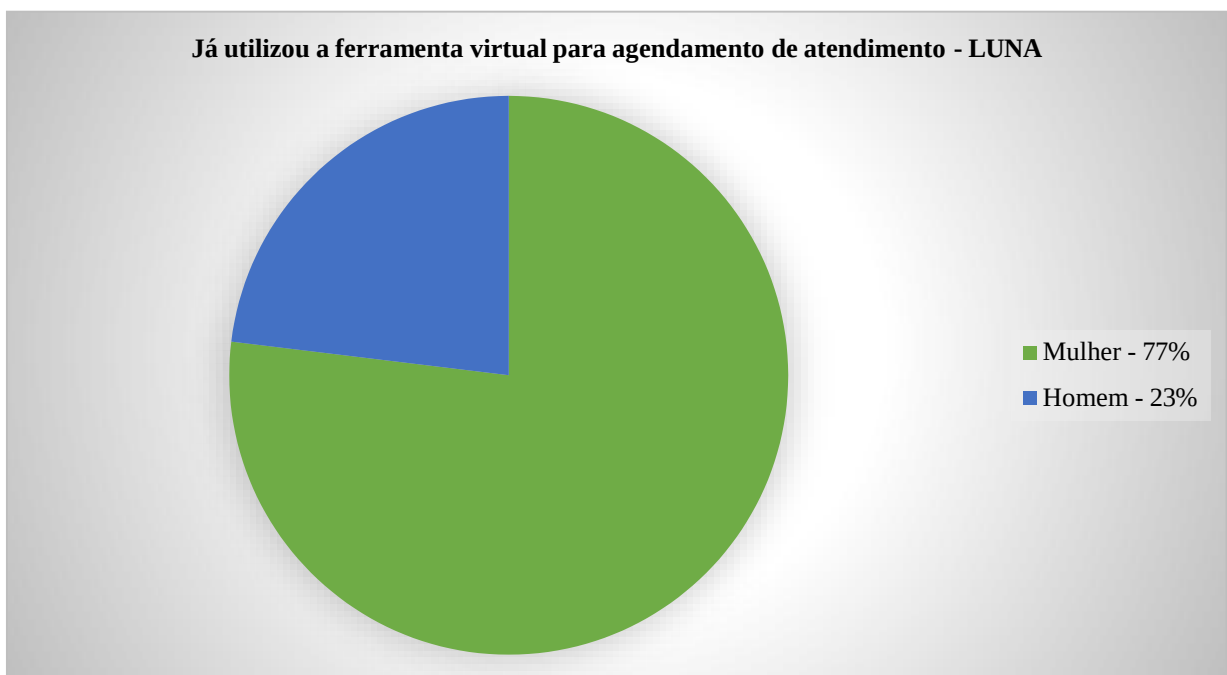
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Há também que se considerar que, dentre o universo de 27 respostas positivas quanto à ciência sobre a existência da ferramenta LUNA, 67% corresponde a um público feminino.



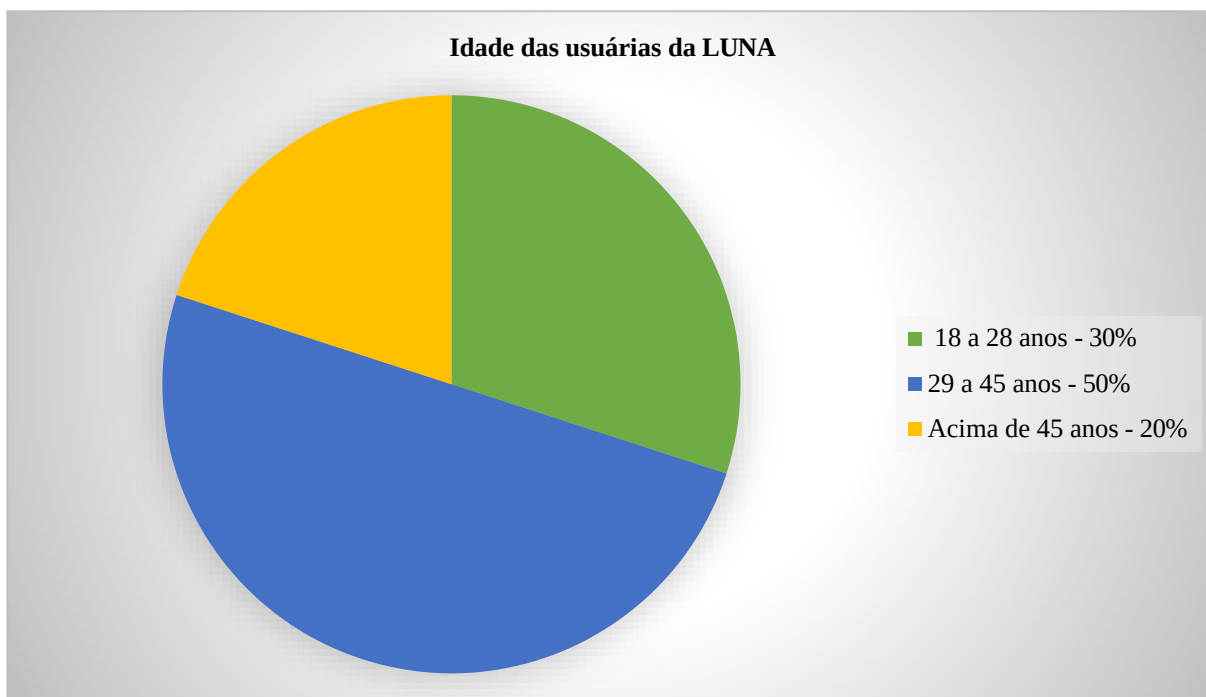
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Em números exatos, 13 das pessoas que conhecem a ferramenta para agendamento virtual já a utilizaram. Deste universo, 77% dos usuários são mulheres, apenas 23% são homens.



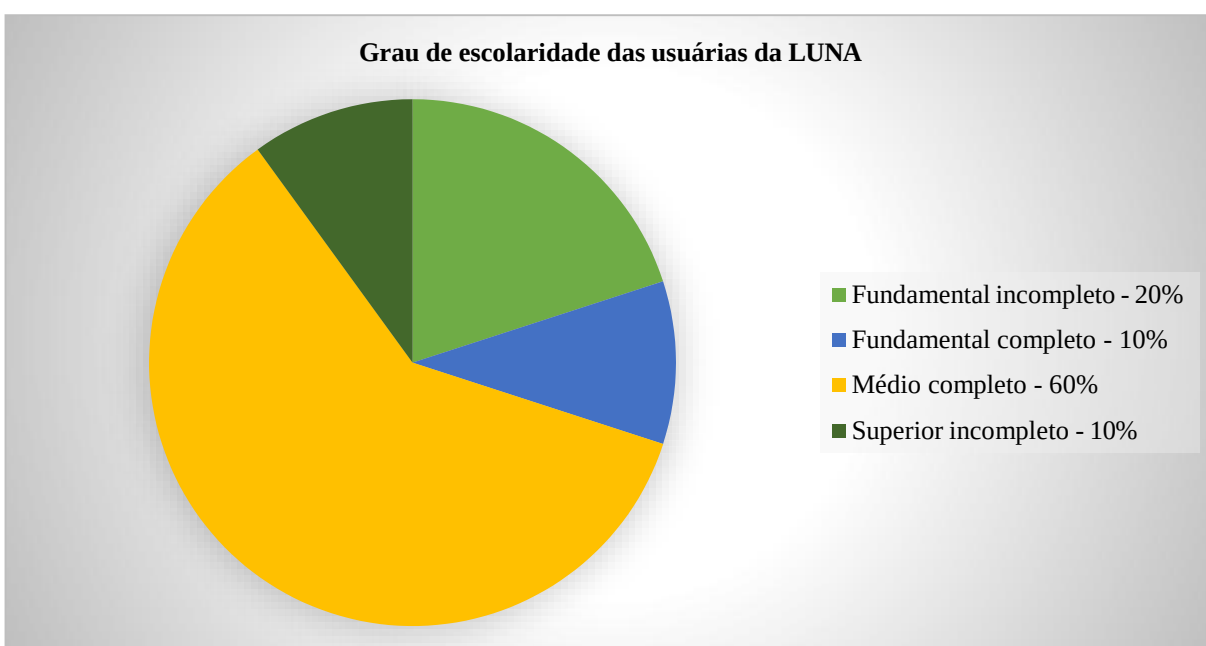
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Diante da expressividade da representação feminina dentre os usuários efetivos da LUNA verificada na pesquisa, é necessário detalhar mais detidamente o perfil dessas assistidas da Defensoria Pública. Algo relevante é o fato de que apenas duas dessas mulheres residem na zona rural e todas são pretas ou pardas. Além disso, 80% tem menos de 45 anos.



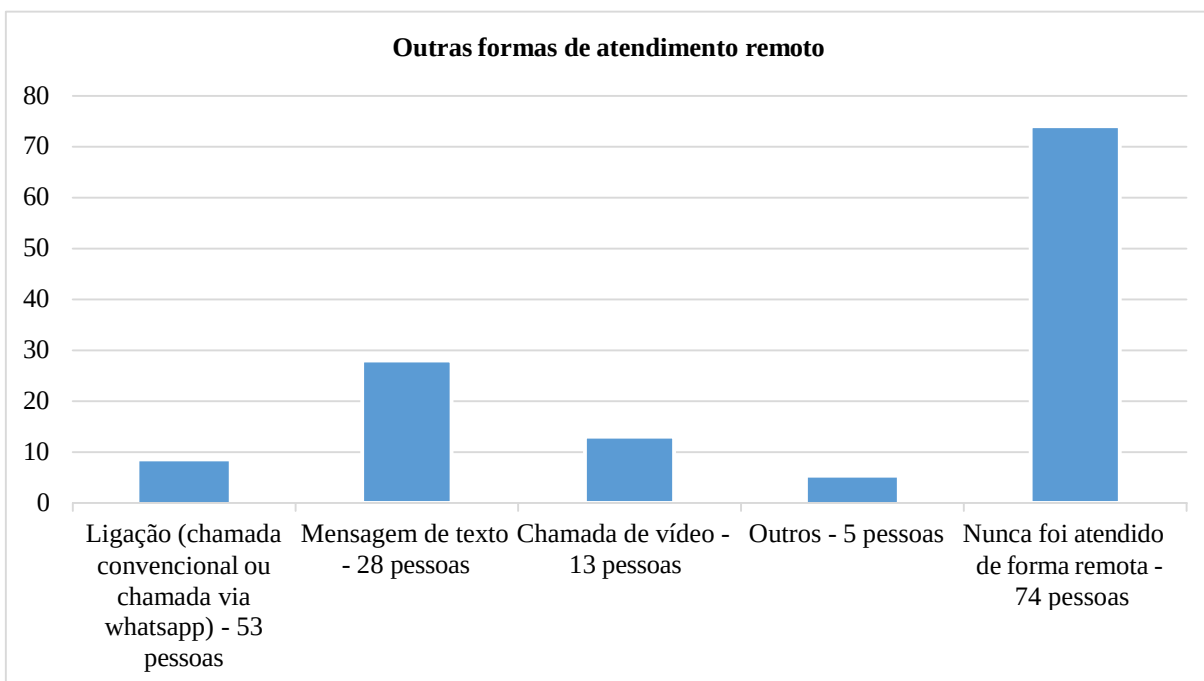
Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Quanto à escolaridade das usuárias da LUNA, o que é preponderante é o fato de que 60% delas cursou o ensino médio completo.



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

Um último dado que cumpre ser trazido a este relatório se trata das outras formas de atendimento virtual, para além da assistente virtual LUNA, utilizadas pelos assistidos entrevistados nesta pesquisa:



Fonte: elaboração própria com base em coleta de dados

4.4 Análise dos resultados e apontamentos de pilares éticos para avaliação da CPAI quando da implementação de tecnologias digitais de comunicação e informação

O que percebemos da contrução teórica que orienta este trabalho é que, apesar de o termo exclusão digital englobar definições diversas, ele implica, normalmente, desigualdades sociais e políticas relacionadas às interações entre indivíduos, tecnologia e sociedade.

Considerar tal realidade deve ditar os rumos das políticas públicas que são adotadas para a prestação do serviço pela Defensoria Pública, já que, conforme se verificou, embora o órgão ofereça uma alternativa digital aos assistidos, o acesso a essa modalidade ainda é restrito, mesmo quando o público ouvido não se queixa prioritariamente da ausência de acesso à infraestrutura digital, embora a qualidade desse acesso seja apontada como um fator limitante para a utilização dos serviços digitais, por parte da audiência.

É possível perceber uma predileção pelo atendimento virtual daquelas pessoas que residem em outras cidades que não Dianópolis, sede da comarca. Também se verifica como o fator econômico e as dificuldades com deslocamento são relevantes na escolha dessa

modalidade de atendimento, especificamente para os entrevistados de forma virtual, estes fatores são apontados por metade dos entrevistados.

Tal conclusão era esperada e a distância até a sede física da Defensoria Pública, quando algumas das cidades que compõem a comarca se encontram há mais de cem quilômetros de distância da sede e também dada a proporção relevante dos assistidos residentes em zonas rurais, certamente se mostra como um fator relevante na escolha por atendimento remoto. Ora, os dados mostram que 26% dos entrevistados residem na zona rural, e 24,9% vivem há mais de 40 quilômetros da Defensoria Pública.

Por outro lado, entre os entrevistados de forma virtual, 20% estão na zona rural, enquanto 33,4% residem há mais de 40 quilômetros da sede. A escolha pelo atendimento virtual reflete, portanto, os fatores de economia de tempo e custo de deslocamento, comuns entre assistidos que vivem em locais mais distantes.

Ainda assim, esta conclusão levanta uma dúvida razoável: se os assistidos da Defensoria Pública, via de regra, são pessoas que não dispõem de recursos financeiros, o que necessariamente implica em limitações oriundas de gasto com locomoção, por que os atendimentos virtuais não são sua prioridade?

Antes de tudo, há que se considerar que o atendimento virtual não era uma opção disponibilizada pela Defensoria Pública antes da pandemia vivenciada a partir do ano de 2020, ou seja, é uma opção relativamente recente²⁶. Então, não é demais concluir que instituição e assistidos estão caminhando para acertar as arestas quanto a esta modalidade de atendimento.

Mas, além disso, nestes anos em que a experiência virtual está sendo vivenciada, há outros fatores que se mostram como um limitador dos atendimentos virtuais. Primeiro retomemos os dados já trazidos aqui quanto à conectividade diária dos assistidos à Internet²⁷. O que se vislumbra é que, apesar de 86% do público ter acesso diário à Internet (67% do total geral dos entrevistados, inclusive, tem Internet fixa em suas residências), as pessoas que declaram ter uma conexão instável, ou não terem acesso a sinal de Internet, totalizam 42% do público.

Todavia, ainda que a possibilidade de atendimento remoto possa beneficiar quem não tem recursos para se dirigir até a sede de atendimentos, observa-se que persiste a prioridade pelo atendimento presencial. Essa escolha pode estar ligada a aspectos materiais e culturais que tangenciam a exclusão digital, incluindo a falta de dispositivos e a baixa familiaridade com o uso da Internet, conclusão possível quando se verifica que, apesar de 86% dos entrevistados

²⁶ Os atendimentos de forma virtual foram autorizados e regulamentados pelo Ato nº. 87 de 18 de março de 2020.

²⁷ Página 14 deste relatório.

afirmarem ter acesso diário à Internet, 42% relatam conexão instável ou ausência de sinal confiável, dificultando o uso de ferramentas virtuais disponibilizadas pela Defensoria Pública. Esse contexto revela uma exclusão digital estrutural: ainda que muitos possuam Internet, a qualidade e a estabilidade da conexão não são garantidas.

Além disso, entre os entrevistados com menor grau de escolaridade, como os 5,9% sem escolaridade formal, sua presença no atendimento possibilitado de forma virtual é inexistente, evidenciando uma barreira de entrada para a população menos escolarizada na Era dos Algoritmos.

É importante, neste ponto, recordar como o analfabetismo digital, muitas vezes traduzido em manifestações da audiência do tipo “apenas prefiro o atendimento presencial” sem maiores esclarecimentos sobre o porquê disto que apareceram de maneira significativa nas entrevistas, representa uma limitação evidente do direito ao acesso à Internet, que se desdobra em mitigações aos direitos ao acesso à informação e à liberdade de expressão, aspectos que se conectam ao conceito de exclusão digital proposto por Silveira e Castells e já debatido neste relatório.

A faixa etária também impacta as preferências: entre os que optam pelo atendimento virtual, 83,4% têm menos de 45 anos, enquanto 90,47% dos assistidos com mais de 45 anos preferem o atendimento presencial, o que indica uma resistência geracional ao uso da tecnologia. Entre os mais velhos, que pertencem às gerações X e Baby Boomers, muitos justificam a escolha pelo atendimento presencial com base na facilidade de comunicação e na familiaridade com a dinâmica presencial.

Convém destacar de igual forma que, mesmo que 38,15% dos entrevistados afirmaram não encontrar dificuldades no atendimento virtual, apenas 21,22% escolhem essa modalidade. Entre os que enfrentam alguma dificuldade, a falta de habilidades digitais e os problemas técnicos são projetados como entraves, ecoando na análise que este relatório faz sobre como a exclusão digital é reforçada pelas barreiras tecnológicas e pela carência de habilidades digitais indispensáveis para o uso efetivo de tecnologias digitais de informação e comunicação.

No caso da assistente virtual LUNA, 82% dos entrevistados desconhecem sua existência. Mesmo entre os assistidos que optaram por atendimento virtual (e, que por esta razão foram entrevistados virtualmente), 76,6% desconhecem a ferramenta, indicando um possível problema de divulgação quanto à ferramenta ou de acessibilidade da tecnologia para as pessoas que buscam atendimento na Defensoria Pública.

Dentre aqueles que já utilizam a LUNA, 36,3% tiveram uma experiência positiva, mas 63,6% encontraram dificuldades, principalmente com a linguagem e a navegação. Esses

resultados reforçam o argumento de que, apesar do potencial de inclusão do atendimento digital, sua operacionalidade ainda precisa ser aperfeiçoada para atender a todos os perfis de usuários, minimizando a exclusão digital.

Outro fator de relevo é que, em relação ao perfil de quem usa a LUNA, seguindo uma tendência verificada nas Américas, disparidades em relação às facilidades de acessos entre mulheres e homens não se perpetuam no universo digital²⁸ entre os entrevistados, a adesão ao serviço de agendamento virtual ofertado pela Defensoria Pública é majoritariamente feminina: 67% são mulheres, com predominância de pessoas negras e pardas e 80% destas mulheres contam com menos 45 anos. Essa predominância feminina, embora refute outros estudos, reforça a premissa de que questões de gênero também se refletem quando debatemos acessibilidade digital, um ponto interessante e que, conforme os teóricos debatidos nesta pesquisa, amplia a reflexão sobre a inclusão digital como um mecanismo de justiça social.

Assim, ao observar o cenário da Defensoria Pública de Dianópolis, a exclusão digital surge não só na falta de acesso a ferramentas, mas também nos problemas de conectividade, falta de instrução formal e resistência cultural e geracional, configurando desafios complexos que demandam um esforço multidimensional para garantir que o atendimento virtual alcance realmente todos os assistidos.

Essas dificuldades revelam a exclusão digital no acesso aos serviços públicos, um ponto central na análise de Castells, que identifica a inclusão digital como um vetor de igualdade social. Silveira, por outro lado, defende que a exclusão digital vai além da ausência de acesso, englobando também a dificuldade de uso e o desconforto com as TDICs, que, neste caso, se traduz na preferência por atendimento presencial.

Por isso é que defende-se, como mecanismo para consagração de Direitos Humanos e Fundamentais, sejam estabelecidos pilares éticos para avaliação da CPAI quanto à implementação de TIDCs para a prestação do serviço fim da Defensoria Pública do Estado do

28 Em escala global, 69% dos homens estão usando a Internet, em comparação com 63% das mulheres. Isso significa que há 259 milhões de homens a mais do que mulheres usando a Internet em 2022. A paridade de gênero é considerada alcançada quando a pontuação de paridade de gênero, definida como a porcentagem feminina dividida pela porcentagem masculina, está entre 0,98 e 1,02. Nos últimos três anos, o mundo vem dando pequenos passos em direção à paridade de gênero, passando de 0,90 em 2019 para 0,92 em 2022. A pontuação de paridade de gênero, no entanto, fornece apenas uma imagem parcial, porque representa a proporção de duas porcentagens. Medido pela diferença absoluta entre o número de homens e mulheres online, a diferença de gênero *aumentou* em 20 milhões. Além disso, embora as mulheres representem cerca de metade da população, elas representam uma parcela desproporcional – e crescente – da população off-line global: as mulheres agora superam os não usuários do sexo masculino em 18%, acima dos 11% em 2019. Geralmente, as regiões com maior uso da Internet também têm as pontuações mais altas de paridade de gênero. Nas Américas, na CEI e na Europa, a paridade de gênero foi alcançada. Tanto a Ásia-Pacífico quanto os Estados Árabes melhoraram sua pontuação de paridade de gênero, enquanto a África estagnou nos últimos três anos. Disponível em: [Fatos e números 2022 - A exclusão digital de gênero](#)

Tocantins, os quais orientarão a administração superior a levar em conta os diversos fatores apontados aqui para assegurar o respeito aos direitos fundamentais dos assistidos e promoção de bem-estar social.

Diante de tudo que fora debatido até o momento, sem o objetivo de esgotar a temática, para este trabalho elegeu-se uma tríade de premissas a serem seguidas pela Defensoria Pública, de forma inafastável, quando em curso a implementação e reavaliação do uso de TDICs para o serviço prestado ao assistido. São elas: a) **Proteção de Dados e Não-Discriminação**; b) **Impacto Social e Bem-Estar**; c) **Eficiência e Eficácia no Serviço Público**.

Verificar se as TDICs adotadas cumprem a Lei Geral de Proteção de Dados, incluir em debates prévios à sua implementação e que garantam a participação de usuários internos e externos temas que tratem da proteção de informações pessoais e da garantia de consentimento dos assistidos são posturas básicas, não apenas diante do princípio da legalidade que rege a administração pública, mas também porque todas as questões que envolvem o uso de dados pessoais e sensíveis

são ainda mais marcantes no contexto das Defensorias Públicas, que prestam serviços essenciais e possuem missão institucional ampla. Enquanto parte do setor público, e tendo como objetivo garantir o acesso à justiça (que vai muito além do Judiciário), há o enorme potencial de que as Defensorias se utilizem das informações em mãos para automatizar processos, gerar inteligência e conhecimento, atuar estrategicamente, e melhorar trâmites internos. Evidentemente, esse uso inovador dos dados implica a ampliação do tratamento realizado, porém, pode também colaborar com o atendimento de sua função pública e essencial. (Bione, *et al*, 2021, p. 52)

De igual forma, compete à Defensoria Pública, mormente diante da heterogeneidade do público que atende, cercar-se de estratégias que evitem vieses e práticas discriminatórias, promovendo a equidade de tratamento e acesso ao servido de prestação jurisdicional virtual, sem prejuízo ou limitações de qualquer espécie que possam ser experimentadas por grupos vulneráveis.

Outro pilar indispensável de ser considerado é a mensuração de como as TDICs impactarão o público a ela destinados, incluindo aqui a análise dos benefícios esperados e se tais estão sendo equitativamente distribuídos entre todos os usuários dos serviços digitais prestados pela Defensoria Pública. Não há como ignorar as potenciais consequências negativas, como a exclusão digital ou a desinformação quanto às ferramentas virtuais disponibilizadas e sua operacionalidade, especialmente porque, frente ao contexto de desigualdade social brasileiro, os recursos público destinados à escalada de virtualização da prestação de serviços essenciais devem ser dispostos de maneira a romper com este cenário.

Por fim, e para atender às premissas legais de eficiência e eficácia no Serviço Público, compete à Administração Superior da Defensoria Pública verificar continuamente se as

tecnologias digitais realmente refletem em melhora da prestação da tutela jurisdicional e em que medida otimizam recursos e contribuem para a eficiência administrativa, sem que isto minimamente implique em um novo limiar de exclusão.

5 CAPÍTULO IV PRODUTOS DA PESQUISA

5.1 Proposta de alteração da Resolução CSDP nº. 217/2021, que regulamenta a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão.

Conforme delineado até aqui, para assegurar acessibilidade e inclusão dos assistidos da Defensoria Pública no contexto de automatização e virtualização da forma com que os serviços públicos em escala nacional tenderão a serem prestados, mas especialmente porque já está regulamentada a possibilidade de agendamento de atendimento de forma virtual, bem como porque também os atendimentos no formato virtual, solução pensada para o cenário pandêmico e que passou a ser adotada como uma modalidade de atendimento disponibilizada de forma legitimamente prevista, é necessário que o órgão adote precauções quanto à garantia de isonomia na prestação de sua atividade fim.

Assim, regulamentar a implementação e utilização de TDICs para a prestação dos serviços defensoriais aos assistidos é também uma forma de garantir segurança jurídica ao destinatário do serviço. Com estas premissas em mente, a minuta do ato normativo foi redigida e calha anotar que os textos em itálico são autorais e os demais são reprodução do texto legal sobre o qual se propõe alterações ou seguem o padrão das normas oficiais da Defensoria Pública do Tocantins. Ademais, o texto do projeto segue obedecendo a formatação em que será publicado no diário oficial do órgão.

O produto a seguir propõe a alteração do conteúdo da resolução, insere no rol dos destinatários das avaliações da CPAI o “vulnerável digital” e foi submetido ao Conselho Superior, tramitando sob o n.º SEI 24.0.00001892-5.

PROJETO DE RESOLUÇÃO CSDP Nº ____, DE ____ DE _____ DE 2024.

Altera a Resolução-CSDP nº. 217/2021, para adequar os objetivos e as atribuições da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão – CPAI, incumbindo-lhe fiscalizar, planejar, elaborar e acompanhar os projetos de virtualização e automatização dos serviços prestados aos assistidos da Defensoria Pública Estadual do Tocantins.

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS, Órgão de Administração Superior, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo art. 9º, incisos I e V, da Lei Complementar Estadual nº. 55, de 27 de maio de 2009 e art. 102 da Lei Complementar Federal nº. 80, de 12 de janeiro de 1994,

CONSIDERANDO as transformações tecnológicas relativas à prestação dos serviços jurídicos pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins, iniciadas com o advento pandemia da Covid-19, e consolidadas após o fim do período de distanciamento social, bem como suas atribuições constitucionais relativas à promoção dos Direitos Humanos e da defesa dos hipossuficientes e vulneráveis;

CONSIDERANDO as políticas públicas voltadas à virtualização para a tutela e prestação de serviços essenciais, a exemplo do que fez o Governo Federal ao instituir um Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelecer uma estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital - [Decreto n. 9.319/2018](#) e [Decreto n. 11.260/2022](#);

CONSIDERANDO as recomendações da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO - quanto à utilização ética de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TIDCs) no intuito de evitar possíveis distorções que podem incorporar e exacerbar potencialmente situações de discriminação, desigualdade, exclusão digital;

CONSIDERANDO que as 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade considera em condição de vulnerabilidade “as pessoas que, por razão da sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercitar com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico”;

CONSIDERANDO que a estrutura organizacional da Defensoria Pública já conta com uma comissão com atribuição de zelar por soluções das demandas do órgão pensadas à partir de uma perspectiva de acessibilidade e inclusão;

RESOLVE:

Art. 1º. Incluir o artigo 13-A e alterar a redação do artigo 14, ambos da Seção III, intitulada “Da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão – CPAI”, da Resolução-CSDP nº. 217, de 18 de outubro de 2021:

Art. 13-A. Compete ainda à Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão fiscalizar e acompanhar a elaboração das ferramentas digitais destinadas à prestação da atividade fim da Defensoria Pública, bem como dos projetos de divulgação e capacitação dos usuários para sua utilização, com fixação de metas anuais direcionadas à promoção da acessibilidade e inclusão para pessoas em situação de vulnerabilidade digital.

Art. 14. É indispensável o parecer opinativo da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, instituída no artigo 11, desta Resolução, em questões relacionadas aos direitos das

pessoas com deficiência *e em situação de vulnerabilidade digital*, bem como nos demais assuntos conexos à acessibilidade e inclusão, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Local e data.

DEFENSOR(A) PÚBLICO(A) GERAL

Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública

5.2 Roteiro de vídeo tutorial institucional destinado à divulgação e orientação sobre a operacionalidade da assistente virtual LUNA

O produto que agora segue, como dito ao longo deste relatório, foi pensado com a finalidade de divulgar a existência da assistente virtual, pois os dados levantados demonstraram o desconhecimento desta ferramenta por parte dos assistidos situados no interior do estado. Para tanto, um *link* com o vídeo será encaminhado aos assistidos que não possuírem ainda o cadastro junto à assistente virtual e que buscarem atendimento por meio de *WhatsApp* nos números disponibilizados para agendamento virtual pelas comarcas do interior do estado.

Dentre as propostas didáticas para a utilização do vídeo (Moran, 1995) encontra-se a modalidade integração/suporte para outras mídias. Para esta finalidade, a produção audiovisual possibilita o detalhamento de como funciona o *chatbot* utilizado pela Defensoria Pública para os agendamentos virtuais.

Para Moletta (2009), essas são as etapas da elaboração de um vídeo: Pré-produção, produção e pós-produção. A pré-produção é tudo aquilo que acontece antes da produção, isto é, a preparação (criação/ideia) e atividades (elaboração do roteiro). No caso, este produto audiovisual teve como ponto de partida as experiências desenvolvidas na pesquisa com o acesso e preenchimento dos dados exigidos para o cadastro virtual, de modo que a duração do tutorial levou em conta o tempo necessário para atender o objetivo de levar a conhecimento do assistido a existência da atendente virtual, bem como o passo a passo de sua utilização, por meio de linguagem simples e alertando para a documentação necessária para o início do atendimento virtual, a mesma exigida para atendimento presencial.

Todas as informações indicadas no roteiro que segue constam na página da Defensoria Pública, ou seja, apenas foram estruturadas para serem comunicadas a partir de um vídeo tutorial institucional, mas, “as imagens (geradoras)” precisavam “ser transformadas em ações que possam ser vistas e ouvidas pelo público” (Molleta, 2009, p. 23). Desta forma, a opção pela elaboração de um produto de pesquisa audiovisual narrado para difundir as informações quanto à LUNA, considera que esta ferramenta de comunicação “parte do concreto, do visível, do imediato, próximo, que toca todos os sentidos” (Moran, 1995, p. 1), de forma que essas experiências sensoriais permitem maior troca e compreensão de códigos e signos com alcance democrático.

A fala aproxima o vídeo do cotidiano, de como as pessoas se comunicam habitualmente. Os diálogos expressam a fala coloquial, enquanto o narrador (normalmente em off) “costura” as cenas, as outras falas, dentro da norma culta, orientando a significação do conjunto. A narração falada ancora todo o processo de significação. (Moran, 1995, p. 2)

Quanto à fase de produção, elemento mais importante da obra audiovisual, já que “torna possível a realização de uma idéia já elaborada no papel” (Molleta, 2009, p. 89), há que se considerar que esta se desenrolou sem orçamento ou colaboração institucional, não obstante a natureza profissional do programa de mestrado em que o produto foi desenvolvido. Então, buscou-se realizar uma produção de baixo custo, compreendida como aquela que “tem excelência artística com o menor custo possível, aplicando uma proposta ideológica e estética com criatividade e objetivo sem depender de recursos tecnológicos ou financeiros” (Molleta, 2009, p. 92).

Outro aspecto a se considerar é o fato de que trabalhar com um produto audiovisual, vai além de roteirizar e captar as imagens das cenas, há ainda a fase de pós produção em que todo o trabalho é editado e montado. “A maneira de justapor, cortar e inserir imagens, bem como a de sonorizar ou utilizar efeitos vai determinar a linguagem de comunicação” (Molleta, 2009, p. 113), processo este que, diante das premissas estabelecidas por esta pesquisa, foi pensado de forma a alcançar, de forma ampla e com linguagem acessível, aos assistidos que, por algum viés, encontrem-se em situação de exclusão digital.

Feitos estes apontamentos, o roteiro do produto audiovisual que segue está estruturado indicando as cenas que o compõem e suas descrições, além de trazer os diálogos que serão emitidos por um narrador e sonoplastia que integrará as cenas. A fim de tornar mais orgânica sua a estrutura, demais apontamentos pertinentes quanto às estratégias de comunicação e que não irão compor a versão final vídeo, constarão todos em notas de rodapé.

ROTEIRO DO VÍDEO INSTITUCIONAL

Divulgação da assistente virtual LUNA

[Abertura - 0:00-0:10²⁹]

Cena: Logo da Defensoria Pública aparece em um fundo de tonalidades verdes³⁰.

*Narrador*³¹: Olá, somos a Defensoria Pública do Estado do Tocantins! Neste vídeo, vamos te mostrar que, além do *WhatsApp*³², você também pode usar nossa assistente virtual, a LUNA, para agendar seus atendimentos de forma rápida e prática.

[Introdução ao Assistente Virtual - 0:11-0:30]

Cena: Imagem de uma tela de smartphone³³ exibindo a página inicial da Defensoria Pública destacando o canto esquerdo da tela onde o ícone da assistente virtual da instituição está.

Narrador: “A LUNA está aqui para tornar o agendamento do seu atendimento mais fácil. Com ela, você pode marcar, alterar ou cancelar seus atendimentos sem sair de casa. Mas precisamos lembrar que os agendamentos são feitos apenas para a Defensoria Pública do Estado do Tocantins.”

[Passo 1: Acesso ao Assistente Virtual - 0:31-1:10]

Cena: Navegação pela página inicial da Defensoria Pública.

Narrador: “Você vai precisar ter em mãos sua carteira de identidade e CPF e, se estiver sozinho e sentir alguma dificuldade com o uso de serviços virtuais, pode pedir ajuda a alguém de sua confiança³⁴, já que algumas informações pessoais serão necessárias. Mas você vai ver que são passos fáceis de serem seguidos. Para começar, acesse o nosso site através do link que

29 Estes intervalos numéricos indicam a duração da cena.

30 A escolha da cor se deve ao fato de que esta é uma marca visual representativa da instituição.

31 O recurso para expor das informações adotado será a narração oral, assim as pessoas analfabetas não estarão incluídas no acesso à informação que já é repassada pelo formato escrito.

32 A menção expressa ao aplicativo se deve tanto ao fato de que o envio do vídeo ocorrerá após a busca do atendimento por WhatsApp, bem como porque os dados levantados informam que 86,1% dos assistidos utilizam o aplicativo em questão.

33 Esta ferramenta de comunicação foi eleita porque os dados levantados pela pesquisa mostram que 77,6% dos assistidos ouvidos tem acesso ao smartphone.

34 Achemos importante fazer essa ressalva, visto que golpes tem sido aplicados via mensagens de *WhatsApp*, situação já alertada aos assistidos por meio de matéria publicada na página institucional do órgão e possível de se verificar no link que segue: <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-alerta-sobre-tentativas-de-golpes-contras-pessoas-assistidas#:~:text=Se%20algu%C3%A9m%20entrar%20em%20contato,qualquer%20atua%C3%A7%C3%A3o%20desconfie%20e%20denuncie>

enviamos junto com este tutorial. Ele vai aparecer para você na cor azul. Depois, digite seu CPF.”

Cena: Um CPF fictício é digitado.

Narrador: “Clique no botão enviar. Ele aparece ao lado do seu CPF na cor verde.”

[Passo 2: Primeiro acesso³⁵ - 1:11-1:30]

Cena: Tela mostrando a mensagem de cadastro não encontrado.

Narrador: “Se esta mensagem apareceu, provavelmente você ainda não tem um cadastro. Você deve conferir se o número do CPF que digitou está correto. Se conferiu e está certo, esta é a primeira vez que você acessa a LUNA. Para seguir, é só clicar no botão abaixo. Ele vai aparecer para você na cor verde”

[Passo 3: Cadastro inicial - 1:31-4:35]

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações de qualificação pessoal que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Informe para nós seu nome completo e seu e-mail. Depois, clique no botão verde continuar. Agora precisamos que nos informe seu número de telefone e clique novamente no botão verde continuar.”

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações de endereço que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Certo, agora precisamos saber qual seu endereço, e nas setas que estão na lateral você pode escolher se reside na zona urbana ou rural e se o endereço que você está informando é residencial, comercial, apenas para receber correspondências ou se é um endereço alternativo. Estamos indo bem. Me informe agora seu CEP. O próximo passo é informar o estado e a cidade em que você mora. Na seta lateral vão aparecer as opções para você. Agora informe para nós seu bairro, o nome da sua rua, avenida ou alameda, e o número da sua casa. Nesse último campo você pode informar algum complemento do seu endereço, por exemplo a cor do seu portão, ou dar algum ponto de referência. Quando terminar, clique no botão verde continuar.”

³⁵ Será feito roteiro/vídeo tutorial apenas para as hipóteses de primeiro acesso, pois busca-se alcançar o público que desconhece a assistente virtual.

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações sobre a filiação, e nascimento que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Tudo certo até aqui? Para seguir, informe o nome de sua mãe e de seu pai. Não se preocupe, se não souber alguma dessas informações seu atendimento ainda será agendado. Informe agora a data do seu nascimento em numerais, assim como está no exemplo.”

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações sobre gênero e estado civil que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Precisamos agora saber o sexo com o qual você se identifica, se masculino ou feminino, basta clicar na bolinha ao lado da informação correspondente. O próximo passo é nos informar seu estado civil, na seta lateral vão aparecer as opções para você escolher. Neste campo você pode informar se tem algum nome social pelo qual gostaria de ser chamado, mas, se não for o caso, siga sem preencher.”

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações relativas ao registro geral que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Nos informe se você possui RG, qual o número e o órgão expedidor do documento. Se você não possuir este documento, basta clicar em ‘não’. Terminamos mais uma etapa, então clique no botão próximo que aparece na cor verde.”

Cena: Interface da LUNA mostrando os campos com as informações sobre a composição familiar e renda do assistido que precisam ser preenchidos. Um preenchimento com dados fictícios é feito, mostrando as opções possíveis, enquanto o narrador explica o passo a passo.

Narrador: “Para seguir, precisamos saber quantas pessoas há na sua família. A seta lateral te dará as opções para preencher. Dessas pessoas, quantas são economicamente ativas, ou seja, quantas tem uma fonte de renda? Indique neste campo e, novamente, a seta lateral te dará as opções para preencher. Agora, informe neste campo sua renda individual e, neste outro, a renda total da sua família. Este é o momento de informar se você tem algum bem, pode ser um carro, uma moto, uma casa, ou qualquer outra propriedade. Investimentos, por exemplo, dinheiro aplicado em um fundo de garantia, também devem ser declarados. Mas, caso você não tenha nenhum patrimônio, pode apenas preencher os campos com a informação ‘zero reais’. Terminamos esta parte, então clique no botão verde enviar.”

[Passo 4: O assistido informa as questões que o levam a buscar atendimento - 4:36-5:20]

Cena: Interface da assistente mostra os campos para preenchimento sobre a demanda em si que levou o assistido a buscar atendimento.

Narrador: “Estamos quase finalizando seu agendamento. Mas precisamos saber em que cidade você será atendido. A seta lateral te dará as opções para preencher. Nesse espaço abaixo, você pode descrever um resumo do seu caso ou que dúvidas precisa tirar. Depois de informar qual é o problema que precisa resolver, o próprio sistema vai selecionar o assunto do atendimento. O próximo passo é você informar como gostaria de ser atendido. A seta lateral te dará as opções que existem: presencialmente ou de forma remota, por ligação ou WhatsApp. Para finalizar marque a opção SIM caso você tenha recebido alguma intimação. Agora, é só clicar no botão verde agendar.”

[Passo 5: Confirmação do agendamento - 5:21-6:00]

Cena: A página de confirmação do agendamento aparece na tela.

Narrador: “Se você seguiu todos os passos até aqui, seu pré-agendamento foi feito e o sistema vai confirmar e enviar no seu e-mail a data e o horário em que você será atendido. Atenção: Anote, faça uma foto ou tire um *print* da tela com este número que aparece abaixo, ele é o número do seu atendimento e é muito importante para os seus próximos contatos com a gente.”

Cena: A página com o resumo do agendamento aparece na tela.

Narrador: “Você também pode acompanhar seu agendamento aqui pelo site da Defensoria Pública, basta clicar no botão verde meus agendamentos. Fazendo isto você verá um resumo de sua demanda e também poderá autorizar que a Defensoria Pública lhe envie informações sobre seus atendimentos, pendências de documentação, agendamentos e alertas por SMS ou *WhatsApp*.”

[Encerramento - 6:01-6:15]

Cena: Logo da Defensoria Pública aparece na tela.

Narrador: “E é isso! O que desejamos é que o contato com nosso assistido seja fácil e prático, e agora você sabe como usar a LUNA, nossa assistente virtual, para agendar seus atendimentos sem precisar sair de casa e a qualquer hora do dia.”

[Encerramento do Vídeo - 6:16-6:25]

Cena: Slogan LUTAR, ACOLHER, DEFENDER³⁶ aparece na tela com música de fundo.

5.3 Produtos Bibliográficos

Artigo publicado em revista científica

RODRIGUES, Rheilla Larissa Nunes; SOARES, Paulo Sérgio Gomes; MOTTA, Fabricio Macedo. A dialética entre o processo de virtualização/automação do poder judiciário e o direito ao acesso à justiça: a exclusão digital como última fronteira. **Humanidades & Inovação**, vol. 10, n°. 07, p. 127-140, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/9022>

Artigos publicados em Anais de eventos

RODRIGUES, Rheilla Larissa Nunes; SOARES, Paulo S. G.; Letramento digital e políticas públicas: elementos para uma análise crítica do direito ao acesso à justiça para pessoas em situação de vulnerabilidade. In.: Anais do XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza – CE. Direitos e garantias fundamentais II [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI Coordenadores: Alexandre Antonio Bruno Da Silva; José Alcebiades De Oliveira Junior; Nivaldo Dos Santos. Florianópolis: CONPEDI, 2023. ISBN: 978-65-5648-886-8. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/pxt3v6m5/6t9j4e4t/z92erO0FGwzZVuxY.pdf>

RODRIGUES, Rheilla Larissa Nunes. Políticas públicas para o letramento digital: elemento de concretização do acesso democrático à jurisdição em tempos de justiça 4.0. In.: Anais do Congresso Internacional de Direitos Humanos: Direitos Humanos, democracia e sustentabilidade. Campo Grande/MS: UFMS, 2024. ISBN: 978-65-272-0212-7. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/xxcidh2023/717286-politicas-publicas-para-o-letramento-digital--elemento-de-concretizacao-do-acesso-democratico-a-jurisdicao-em-tem/>

Capítulo de livro publicado

RODRIGUES, Rheilla Larissa Nunes; SOARES, Paulo S. G. Defensoria Pública e soluções tecnológicas éticas para a prestação jurisdicional: inovação e desenvolvimento para minimizar os impactos da vulnerabilidade digital. In.: VEIGA, F. S.; BRITTO, P. (Coords). Futurelaw, Vol. V. 1ª edição: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos e Universidade Lusófona (Iberojur). Porto/Portugal: Ed. Iberojur Science Press, 2024. p. 362-371. ISBN: 978-989-35571-4-3. <https://doi.org/10.62140/RRPS3622024>. Disponível em: <https://www.repositorioiberojur.com/index.php/catalog/catalog/download/23/23/128?inline=1>

Apresentação de trabalhos em eventos

1) Defensoria Pública e soluções tecnológicas éticas para a prestação jurisdicional: inovação e desenvolvimento para minimizar os impactos da vulnerabilidade digital. Esta comunicação oral teve por objetivo traçar um paralelo entre as iniciativas ibéricas para a inclusão digital e as iniciativas brasileiras para este mesmo mister, com foco especial em estratégias de governança

³⁶ Este *slogan* já é adotado pelo órgão, de modo que o vídeo terminará fomentando conexão com uma estratégia de comunicação já adotada pela Defensoria Pública.

que a Defensoria Pública do Tocantins pode adotar para avaliar o impacto ético que a adoção de tecnologias produz nas esferas dos Direitos Humanos e nas liberdades fundamentais dos assistidos que estejam em situação de vulnerabilidade digital. Segue o certificado:



2) Inteligência Artificial e Prestação Jurisdicional: o novo limiar da exclusão? Esta comunicação oral debateu a importância de compreender quem é e quais motivos levam o cidadão à exclusão digital para que, a partir daí, a Defensoria Pública possa traçar parâmetros incluídos ao estabelecer políticas públicas destinadas à prestação jurisdicional, que, em alguma medida, envolvam a virtualização do serviço prestado ao assistido. Segue o certificado:



3) Políticas públicas para o letramento digital: elemento de concretização do acesso democrático à jurisdição em tempos de justiça 4.0. Esta comunicação oral teve por objetivo debater a importância da efetivação das premissas que constam da Política Nacional de Educação Digital, alertando para o fato de que toda a administração pública deve estar articulada em busca da erradicação do analfabetismo digital, com especial atenção às pessoas adultas que buscam a tutela jurisdicional prestada, hoje, de forma virtual e tecnológica, para que o cidadão materialmente tenha acesso à justiça e exerça sua legítima medida de protagonismo na solução estatal da lide. Segue o certificado:



4) Letramento digital e políticas públicas: elementos para uma análise crítica do direito ao acesso à justiça para pessoas em situação de vulnerabilidade. Esta comunicação oral teve por objetivo debater a necessidade de estímulo estatal ao letramento digital, como componente da possibilitação real de acesso democrático à justiça e a efetivação da máxima constitucional da dignidade humana, diante do momento vivido pela sociedade e pelo judiciário, e ainda diante da opção estatal por virtualizar os mecanismos de entrega jurisdicional. Segue o certificado:



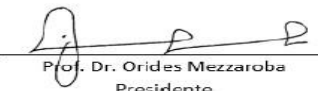
DECLARAÇÃO DE APRESENTAÇÃO DE ARTIGO

O Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito - CONPEDI confere a **RHEILLA LARISSA NUNES RODRIGUES** esta declaração pela apresentação de artigo no XXX CONGRESSO NACIONAL do CONPEDI, realizado em Fortaleza, Ceará, em parceria com a Universidade de Fortaleza Christus - UNICHRISTUS, nos dias 15, 16 e 17 de novembro de 2023.

Grupo de Trabalho: DIREITOS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS II

Título do Artigo: LETRAMENTO DIGITAL E POLÍTICAS PÚBLICAS: ELEMENTOS PARA UMA ANÁLISE CRÍTICA DO DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Fortaleza, 17 de novembro de 2023.


Prof. Dr. Orides Mezzaroba
Presidente
CONPEDI


Profa. Dra. Samyra Haydée Dal Ferra Naspolini
Diretora Executiva
CONPEDI

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso intensivo das tecnologias digitais de informação e comunicação e plataformas virtuais, bem como a virtualização das várias esferas da vida, verificada de forma mais pungente após a pandemia de Covid-19, promoveu formas diversas de interação e sociabilidade e, da mesma forma, promessas de facilitação de acesso aos serviços, sejam eles público ou privados. Em suma, durante a pesquisa, procuramos considerar a heterogeneidade nos perfis sociais, como fatores econômicos, culturais e educacionais das pessoas que compõem este rearranjo social pós-pandemia. Tratando-se do público atendido pela Defensoria Pública, uma atenção mais específica deve ser dada, haja vista a missão constituicional imbuída ao órgão de promover o acesso à justiça do hipossuficiente, característica que, conforme se verificou, apresenta, muitas vezes, condições de vulnerabilidade digital, ocasionando a sua exclusão. Por conseguinte, a negação do acesso ao direito à justiça fere um direito fundamental garantido constitucionalmente.

Assim é que este estudo investigou o impacto da digitalização dos serviços públicos no acesso à justiça, especialmente para as pessoas em situação de vulnerabilidade atendidas pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins e os resultados do trabalho desenvolvido destacam dois pontos de relevo: a) a importância de fortalecer a CPAI, de forma que sua atuação abranja a inclusão digital e a adequação das TDICs às necessidades do público assistido; b) embora o letramento digital não seja uma atribuição original da Defensoria Pública, a inclusão digital torna-se essencial para garantir que as políticas públicas de virtualização de serviços sejam efetivas e inclusivas.

É certo que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, atenta às necessidades dos vulneráveis, já conta com uma Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, mas as rápidas transformações na dinâmica social, bem como a adoção no âmbito nacional de políticas públicas voltadas para a virtualização da forma com que o serviço é prestado ao cidadão, exigem que a instituição amplie os atributos desta, de modo a garantir que os direitos dos vulneráveis digitais não sejam, em nenhuma medida, mitigados.

Pensar os pilares dessa ampliação de competências perpassa necessariamente por compreender quais razões influenciam no processo de exclusão digital dos assistidos da Defensoria Pública do Tocantins. E isto só foi possível trazendo as percepções do assistido para o centro do debate, o que foi viabilizado por meio da aplicação de questionários semiestruturados cujas perguntas objetivaram traçar o perfil das pessoas que buscam atendimento junto à Defensoria Pública e identificar as dificuldades apresentadas por estas

quanto aos serviços virtuais prestados pelo órgão. Esta análise era necessária porque o serviço público precisa ser responsivo às necessidades reais dos cidadãos.

Então, ao longo deste estudo, verificamos que tomar ciência quanto à existência e à dinâmica e desenvoltura da assistente virtual da Defensoria Pública, no momento, afeta mais significativamente o acesso do assistido às facilidades disponibilizadas pelo serviço virtual do que as limitações de ordem técnica, como acesso à Internet e a aparelhos que permitam a conexão com a rede mundial de computadores, hipótese da qual esta pesquisa partiu.

O que se percebe é que um grupo muito específico de pessoas assistidas pela Defensoria Pública sabem da existência da LUNA, e ele é composto por mulheres que concluíram o ensino médio ou cursam o ensino superior, todavia, esse perfil se contrapõe ao perfil geral do assistido da Defensoria Pública, que desconhece essa assistente virtual, visto que não há diferenças significativas entre a busca de atendimento jurídico entre homens e mulheres, bem como, uma parcela inferior a 8% do público atendido está cursando ou possui graduação. Esta situação acaba por restringir o alcance de seus benefícios pensados para a ferramenta.

Ademais, não há como esquivar-nos de todas as dificuldades descritas pelos assistidos no que toca ao analfabetismo digital. Mas, os limites dessa questão envolvem estratégias a serem adotadas a médio e longo prazo e não podem ser superados apenas por políticas públicas de inclusão adotadas pela Defensoria Pública. Ainda assim, embora o letramento digital não seja uma competência originária do órgão, o mundo virtualizado exige que quaisquer políticas públicas no entorno da virtualização dos serviços estatais sejam pensadas a partir da promoção, em alguma medida, do letramento digital e a partir de uma perspectiva de promoção de tecnologias sociais, entendidas aqui como aquelas pensadas a partir do povo e para ele, comungando, portanto, de abordagens inclusivas e horizontalizadas.

Por isto é que, como contribuição prática, este estudo produziu um vídeo tutorial explicativo sobre o uso da assistente virtual LUNA, pois entende-se que o trabalho de divulgação de informação quanto à ferramenta de agendamento virtual e a orientação quanto a suas funcionalidades é algo que pode ser executado a curto prazo pelo órgão. Sendo assim, o vídeo tutorial elaborado como produto de pesquisa traz o aporte necessário para o acesso à justiça e contribui para Prestação jurisdicional garantir os Direitos Humanos, especialmente quando pensamos em como o maior controle na gestão de tempo e recursos financeiros, que resultam da adoção do atendimento virtual, se reflete positivamente junto à população que carece de atendimento da Defensoria Pública.

Há que se anotar também que a teoria da comunicação de massa, enquanto orientação para a produção audiovisual, valorizou determinados aspectos relevantes no que tange aos

assistidos, por exemplo, levar a informação de forma rápida e com linguagem acessível. Esse material visa auxiliar o público assistido a compreender e utilizar a ferramenta de forma autônoma, ampliando assim a democratização do acesso aos serviços jurídicos oferecidos pela Defensoria Pública.

E como a exclusão digital é uma realidade vivenciada não apenas no Brasil, os resultados da pesquisa, podem ser pareados com outras realidades e os dois produtos principais (proposta de alteração do ato normativo e a ideia de vídeo tutorial quanto à existência e operacionalidade de ferramentas destinadas à prestação de serviços públicos essenciais) são ferramentas com alta possibilidade de replicabilidade, por outras Defensorias Públicas e instituições afetas ao trabalho com vulneráveis, nacional e internacionalmente. Isto certamente representa uma valorosa contribuição a este programa de pesquisa, que se dedica a desenvolver e ser modelo de alternativas para a ampliação da prestação jurisdicional que sejam pautadas na afirmação dos Direitos Humanos.

Também é imperioso que a Defensoria Pública se atente ao fato de que as questões que se conectam à acessibilidade, neste período denominado Era dos Algoritmos, invadem a esfera do mundo virtual. Por isso, tanto quanto foi necessário designar atribuições a uma comissão de membros e servidores com o intuito de assegurar a inclusão sob o viés físico/arquitetônico, o contexto social exige que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, comprometida como se mostra com as causas que implicam em garantir inclusão, agora se empenhe em estabelecer critérios de implementação para as TDICs, e a regulamentação da ampliação das atribuições da CPAI representa uma forma de assegurar este mister, conforme a proposta de alteração da resolução, segunda contribuição prática apresentada.

Temos ainda que não há como negar que a virtualização da prestação dos serviços públicos é um facilitador de acesso, desde que ocorra de forma sincronizada com as condições, materiais e imateriais, do público a que se destina, por isso é que, como sugestão de estratégia de atuação, a implementação de uma **comarca piloto** para a verificação de potencialidades e limitações dos serviços prestados de forma virtual no âmbito da Defensoria Pública, bem como da adequação à realidade dos assistidos pode garantir a evolução de forma paulatina e democrática de um serviço essencial ao acesso à justiça, em um país marcado por desigualdades e por um órgão constitucionalmente estabelecido para primar pelos interesses dos vulneráveis, bem como considera o interesse público um alvo das políticas públicas em desenvolvimento, e não um subproduto.

Além disso, num movimento dialogal que dê voz a todos os atores, ou seja, que envolva membros, servidores e assistidos que representem os vários perfis de pessoas que buscam

atendimento, seria proveitoso que os critérios para a atuação da CPAI para análise, prévia e periódica, das TDICs adotadas pela Defensoria Pública para sua atividade fim de prestação jurisdicional fossem estabelecidos, de modo a alinhá-los com boas práticas de governança e com a gestão de riscos inerentes a iniciativas desta espécie.

Por fim, há que se considerar a relevância do trabalho desenvolvido, já que, conforme apontado ao longo do debate, a situação de vulnerabilidade digital alcança indistintamente todas as regiões brasileiras e é uma questão a ser enfrentada pela América Latina. Ambos produtos de pesquisa (ampliação das atribuições da CPAI e vídeo tutorial), por meio de processos colaborativos, podem ser replicados e adaptados conforme as especificidades de outras Defensorias Públicas brasileiras, acarretando em economia, visto que as propostas partes de uma base sólida de dados.

Assim é que, a proposta formulada aqui não diz respeito a um pacto de mediocridade ou um rechaçamento ignóbil frente a virtualização das interações humanas, mas para assegurar isonomia há que se resistir de forma crítica, considerando a heterogeneidade das habilidades sócio-comportamentais e geracionais e ainda levando em conta as desigualdades econômicas que marcam a sociedade. O que se propõe, então, é um equilíbrio entre as iniciativas mercadológicas que prometem celeridade e eficiência e as reais consequências sociais, de modo que os inevitáveis danos colaterais advindos da Era dos Algoritmos produzam o menor impacto possível.

REFERÊNCIAS

AGAMBEN, Giorgio. *Homo Sacer: O Poder Soberano e a Vida Nua I*, tradução de Henrique Burigo, 2. reimpr., Belo Horizonte: UFMG: Humanitas, 2007.

ANZURES GURRÍA, José Juan. Naturaleza jurídica y funciones del derecho humano a internet: the internet as a human right. Legal nature and purposes. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, Nova Série, Ano LIII, n. 158, p. 521-552, maio/ago. 2020.

BIONI, Bruno; ZANATTA, Rafael; KITAYAMA, Marina. Guia de primeiros passos para a adequação das defensorias públicas à LGPD. São Paulo: Associação Data Privacy Brasil de Pesquisa, 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 510/16. Disponível em: https://b.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html

BRASIL. *Lei Complementar nº. 80*, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 10 dez. 2023.

BRASIL. *Decreto nº. 9.319*, de 21 de março 2018. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm. Acesso em: 9 dez. 2023.

BRASIL. *Decreto nº. 11.260*, de 22 de novembro de 2022. Dispõe sobre a elaboração e o encaminhamento da Estratégia Nacional de Governo Digital e prorroga o período de vigência da Estratégia de Governo Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11260.htm. Acesso em: 9 dez. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Estratégia de Governança Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 9 dez. 2023.

BRASIL. *Projeto de Lei nº. 2338/2023*. Dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>. Acesso em: 9 dez. 2023.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília/DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. *Lei nº. 13.994*, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº. 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 20 jun. 2023.

BRASIL. *Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3)*. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. Brasília/DF: SEDH/PR, 2009.

BRASIL. *Resolução nº. 313*, de 19 de março de 2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249> Acesso em: 20 jun. 2023.

BRASIL. Portal do STF. Ministra Rosa Weber lança robô Vitória para agrupamento e classificação de processos. A nova ferramenta dará mais celeridade ao andamento processual e resultará em mais segurança jurídica. Portal do Supremo Tribunal Federal. 17 mai. de 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=507426&ori=1> Acesso em: 10 ago. 2023.

BRASIL, Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2024, Brasília: DPU, 2024. Disponível em: [file:///C:/Users/rheil/Downloads/Pesquisa%20Nacional%20da%20Defensoria%20Pu%CC%81blica%202024%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/rheil/Downloads/Pesquisa%20Nacional%20da%20Defensoria%20Pu%CC%81blica%202024%20(1).pdf). Acesso: 09 set. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 508, de 22 de junho de 2023. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Diário da Justiça, Brasília, DF, 22 jun. 2023.

BRASIL. Ministério da Transparência. Recomendações de governança: uso de inteligência artificial pelo poder público. São Paulo, 2020.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei n. 2630, de 2020. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet e cria a Comissão de Gestão de Crises e Monitoramento da Informação. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308>>. Acesso em: 9 nov. 2024.

CÂMARA, Fernando Portela. A Era dos Algoritmos. **Psychiatry on line Brasil**. Brasil. V. 22, nº. 09, setembro de 2017.

CARVALHO JUNIOR, Pedro Humberto Bruno de. A progressividade dos tributos diretos nas Pesquisas de Orçamentos Familiares (POFs) 2008-2009 e 2017-2018, Texto para Discussão, nº. 2645, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, <https://doi.org/10.38116/td2645>. Acesso: 09 set. 2024.

CASSINO, João Francisco. O sul global e os desafios pós-coloniais na era digital. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu; CASSINO, João Francisco; SOUZA, Joyce (ORG.) *Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal*. São Paulo: Autonomia Literária, 2021.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis (ORG.) *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Record, p. 255, 2003.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo; (ORG.) A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, p 17, 2005.

CASTRO, D. T. Políticas de inclusão digital em Palmas - TO: o projeto Palmas Virtual. **Texto Livre**, Belo Horizonte-MG, v. 4, n.º. 2, p. 47–61, 2011.

COMISSÃO EUROPÉIA. Regulation of the european parliament and of the council laying down harmonised rules on artificial intelligence (artificial intelligence act) and amending certain union legislative acts. Disponível em: [EUR-Lex - 52021PC0206 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/lexuris/ui/entry.do?uri=EUR-Lex%3A52021PC0206-EN). Acesso em: 9 dez. 2023.

CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA, 14., 2008, Brasília. Regras de Brasília sobre o acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade, 2008. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf> Acesso em: 05 jun. 2023.

COSTA, Marcelo Pinheiro. O papel da Defensoria Pública frente às vulnerabilidade na Era Digital. In: Congresso Internacional em Direito Constitucional e Processual, VII., 2021, Manaus. Anais eletrônicos. Disponível em: https://posciesa.com/download/artigo/Marcelo_da_Costa_Pinheiro.pdf. Acesso em: 12 dez. 2023.

DIGITAL FUTURE SOCIETY. Evento digital. Carta de Derechos Digitales: Presentación del resultado de los grupos de trabajo. Disponível em: <https://digitalfuturesociety.com/es/agenda/carta-derechos-digitales-streaming/>. Acesso em: 08 dezembro. 2023.

ESPANHA. Carta Derechos Digitales. Disponível em: https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf. Acesso em: 9 dez. 2023.

FIGUEIREDO, Guilherme Silva. Projeto Athos: um estudo de caso sobre a inserção do Superior Tribunal de Justiça na Era da Inteligência Artificial. Programa de Mestrado Profissional em Direito, Regulação e Políticas Públicas Faculdade de Direito Universidade de Brasília. Brasília/DF: UnB, 2022.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. Visão Geral do Projeto. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 12 dez. 2023.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; FRASER, Marcia Tourinho Dantas. *Da fala do outro ao texto negociado*: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. Paidéia, 2004.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). Facts and Figures 2022: Internet Use. 2022. Disponível em: <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2022/11/24/ff22-Internet-use/>. Acesso em: 9 nov. 2024.

LOPES, Ana Maria D'Ávila. ¿Es el acceso a la Internet un derecho humano? In: BALLESTEROS, María Concepción Rayón; LOPES, Ana Maria D'Ávila (ORG.)

Transformación Digital de la Sociedad y Derechos humanos. Editorial Jurídica Sepín, S. L., p. 161, 2024.

MARCUSE, Herbert. Tecnologia, Guerra e Fascismo. São Paulo: Editora UNESP, 1999.

MANZINI, E.J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In: MARQUEZINE, M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE, S. (Orgs.) *Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial*. Londrina: Eduel, 2003.

MILHOME, Jaqueline Cavalcante. Gerações brasileiras: uma proposta de classificação e identificação dos valores pessoais e no trabalho. 2022. 185 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/37082>. Acesso em: 13 jan. 2025.

MINAYO, M. C. de S. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**, 5(7), 1–12, 2017.

MOLETTA, Alex. Criação de curta-metragem em vídeo digital: uma proposta para produções de baixo custo. 3. ed. São Paulo: Summus, 2009.

MORAN, José Manuel. O Vídeo na Sala de Aula. Texto publicado na Revista Comunicação & Educação. São Paulo, ECA-Ed. Moderna. 1995. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36131/38851>. Acesso em 09 nov 2024.

NUNES, Dierle. Virada Tecnológica no Direito Processual e Etapas do Emprego da Tecnologia no Direito Processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **Revista EJEJF**. Belo Horizonte/MG. Ano 1, n°. 1, p. 11-144, jul./dez. 2022.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla. *Acesso à Justiça e virada tecnológica no Sistema de Justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas*. São Paulo: JusPODIVM, 2022.

ONU BR. A Agenda 2030. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em: 09 nov. 2024.

PORTUGAL. *Lei n°. 27*, de 17 de maio de 2021. Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2021-164870244>. Acesso em: 9 dez. 2023.

RODRIGUES, Francisco Luciano Lima. La transformación digital en el ámbito del Poder Judicial brasileño y la posible ofensa a los derechos humanos por la exclusión de personas vulnerables. In: BALLESTEROS, María Concepción Rayón; LOPES, Ana Maria D'Ávila (ORG.) *Transformación Digital de la Sociedad y Derechos humanos*. Editorial Jurídica Sepín, S. L., p. 61, 2024.

RODRIGUES, J. C. Experiência, identidade e a criação do Tocantins. **Formação (Online)**, 1(18), 2012.

RODRIGUES, Rheilla Larissa Nunes; SOARES, Paulo Sérgio Gomes; MOTTA, Fabricio Macedo. A dialética entre o processo de virtualização/automação do poder judiciário e o direito ao acesso à justiça: a exclusão digital como última fronteira. **Humanidades & Inovação**, vol. 10, n°. 07, p. 127-140, 2023.

RODRIGUES, Rheilla L. N.; SOARES, Paulo S. G. Defensoria Pública e soluções tecnológicas éticas para a prestação jurisdicional: inovação e desenvolvimento para minimizar os impactos da vulnerabilidade digital. In.: VEIGA, F. S.; BRITTO, P. (Coords). *Futurelaw*, Vol. V. 1ª edição: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos e Universidade Lusófona (Iberojur). Porto/Portugal: Ed. Iberojur Science Press, 2024.

SCHIAVI, Iara. As tendências neoliberais e datificadas da incorporação tecnológica nas cidades. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu; CASSINO, João Francisco; SOUZA, Joyce (ORG.) *Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal*. São Paulo: Autonomia Literária, 2021.páginas 148-166.

SCHWAB, Klaus. *A Quarta Revolução Industrial*. São Paulo: Edipro, 2018.

SOARES, Paulo Sérgio Gomes. Teoria Crítica e Direitos Humanos: Do controle da natureza à mercantilização da vida. In: FLEK, Amaro de Oliveira; *et al* (ORG.) *Marxismo e Teoria Crítica*. São Paulo: ANPOF, 2019.

SOCIOLOGIAS, C. E.; G. DE AZEVEDO, R. CASTELLS, Manuel. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura Vol. 1 - O Poder da Identidade. São Paulo, Ed. Paz e Terra, 1999. **Sociologias**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2008. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/6935>. Acesso em: 28 out. 2024.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. *Exclusão Digital: A miséria na era da informação*. São Paulo. Editora Fundação Perseu Abramo, 2001. p.46

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. A hipótese do colonialismo de dados e o neoliberalismo. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu; CASSINO, João Francisco; SOUZA, Joyce (ORG.) *Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal*. São Paulo: Autonomia Literária, 2021.páginas 33-51.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu; CASSINO, João Francisco; SOUZA, Joyce (ORG.) *Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal*. São Paulo: Autonomia Literária, 2021.

TOCANTINS. *Resolução nº. 170*, de 01 de março de 2018 do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP). Dispõe sobre parâmetros para deferimento de assistência jurídica integral e gratuita, bem como sobre os casos de denegação da providência pelo membro, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://static.defensoria.to.def.br/odin-media/uploads/documento/arquivo/26150/resolucao_CSDP_n_170_DE_01_DE_MAR%C3%87O_DE_2018.pdf?X-Amz-Expires=600&X-Amz-Date=20240910T011119Z&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-

Credential=42cd8208d9a4c4dfcca1%2F20240910%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=bd0e9130e62a60b9401265e827fcd74816f98561ebcc2facd4d60fc7c88a20f9
Acesso em: 09 set. 2024

TOCANTINS. *Resolução n.º. 217*, de 18 de outubro de 2021 do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP). Institui no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, a política de proteção dos direitos das pessoas com deficiência e as condições especiais de trabalho e dá outras providências. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://static.defensoria.to.def.br/postify-media/uploads/post/file/50139/Resolu_o-CSDP_n__217.21_Pol_tica_de_prote_o_dos_direitos_das_pessoas_com_defici_ncia_e_as_condi_es_especiais_de_trabalho__2_.pdf#:~:text=Institui%20no%20%C3%A2mbito%20da%20Defensoria, trabalho%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias. Acesso em: 09 set. 2024

TOCANTINS. *Resolução n.º. 221*, de 03 de dezembro de 2021 do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP). Altera a Resolução-CSDP n.º 217/2021 para instituir, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão CPAI, de caráter multidisciplinar, para fiscalizar, planejar, elaborar e acompanhar os projetos arquitetônicos de acessibilidade, de inclusão e projetos pedagógicos de treinamento e capacitação dos membros e servidores que trabalhem com as pessoas com deficiência. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://static.defensoria.to.def.br/odin-media/uploads/documento/arquivo/32157/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CSDP%20n%C2%BA%20221.2021_Altera%20a%20Resolu%C3%A7%C3%A3o-CSDP%20n%C2%BA%20217.2021.%20Institui%2C%20no%20%C3%A2mbito%20da%20DPE-TO%2C%20a%20Comiss%C3%A3o%20Permanente%20de%20Acessibilidade%20e%20Inclus%C3%A3o%20%E2%80%93CPAI.pdf?X-Amz-Expires=600&X-Amz-Date=20240910T011821Z&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=42cd8208d9a4c4dfcca1%2F20240910%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=2f32ae319ea8ded06cbd2a30b0228f0947aefbd38cfa79b327aafa20cbdd53c0.
Acesso em: 09 set. 2024

TOCANTINS. Relatório Anual de Atividades Corregedoria Geral. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://static.defensoria.to.def.br/odin-media/uploads/documento/arquivo/32730/RELAT%C3%93RIO%20ANUAL%20DE%20ATIVIDADES%20-%202021.pdf?X-Amz-Expires=600&X-Amz-Date=20240910T015458Z&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=42cd8208d9a4c4dfcca1%2F20240910%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=83d63edb670c090458fa6bc32ce6b50ac82518ba561e5e3ff927b4a2d4e5d11d.
Acesso em: 09 set. 2024

TOCANTINS. *Instrução Normativa n.º. 5*, de 24 de outubro de 2011. Regulamenta o processo judicial eletrônico - e-Proc/TJTO, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e dá outras providências. Disponível em: <http://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/423#:~:text=Regulamenta%20o%20processo%20>

[judicial%20eletr%C3%B4nico,Tocantins%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A1ncias](#) Acesso em: 8 jun. 2023.

UNESCO. Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. 2021. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>. Acesso em: 9 dez. 2023.

WEBER, Andréa Franciéle; PÉRSIGO, Patrícia Milano. Pesquisa de opinião pública: princípios e exercícios. Santa Maria: FACOS-UFSM, 2017.

ZAVAGLIA COELHO, Alexandre et al. *Governança da Inteligência Artificial em organizações*: Framework para Comitês de Ética em IA – versão 1.0. São Paulo: CEPI FGV Direito SP, 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Roteiro de entrevista semiestruturada realizada com os assistidos da Defensoria Pública do Tocantins - Comarca de Dianópolis.

APÊNDICE 2 – Declaração de ciência da Defensoria Pública quanto à aplicação da entrevista semiestruturada.

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS ASSISTIDOS DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO TOCANTINS – COMARCA DE DIANÓPOLIS PARA A PESQUISA
**MAPEAMENTO DAS CAUSAS DA EXCLUSÃO DIGITAL PARA O ASSISTIDO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS: ESTUDO DE CASO NA
COMARCA DE DIANÓPOLIS**, DO PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL
INTERDISCIPLINAR EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS E ESCOLA SUPERIOR DA
MAGISTRATURA TOCANTINENSE
MESTRANDA: RHEILLA LARISSA NUNES RODRIGUES

1. Dados Pessoais

Nome: _____

Idade:

- ☐ Menos de 18 anos
- ☐ Entre 18 e 28 anos
- ☐ Entre 28 e 45 anos
- ☐ Acima de 45 anos

Reside na Zona:

- ☐ Urbana
- ☐ Rural

Gênero:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Outro: _____

Como você se autodeclara?

- ☐ Branco
- ☐ Preto
- ☐ Pardo
- ☐ Indígena

2. Escolaridade

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ 1º grau incompleto
- ☐ 1º grau completo
- ☐ 2ª grau incompleto
- ☐ 2º grau completo
- ☐ Nível superior incompleto
- ☐ Nível superior completo

3. Qual a distância em quilômetros de sua residência para a sede da Defensoria Pública de Dianópolis?

- ☐ menos de 5 km
- ☐ entre 5 a 15 km
- ☐ entre 15 a 40 km
- ☐ entre 40 e 100 km
- ☐ mais de 100 km

4. Você já foi assistido pela Defensoria Pública?

- ☐ Não
☐ Sim.

5. Se já foi assistido pela Defensoria Pública, qual a modalidade de seu último atendimento?

- ☐ Presencial
☐ Remoto

Por que escolheu esta forma de atendimento?

6. Você tem acesso em casa a algum desses dispositivos?

- ☐ Telefone celular
☐ Smartphone
☐ Notebook
☐ Tablete
☐ Computador de mesa

7. Você tem Internet fixa?

- ☐ Não
☐ Sim

8. Você tem acesso diário à Internet?

- ☐ Não
☐ Sim. Qual Forma (Internet em casa, dados móveis no celular, Internet no trabalho, acesso em Lan Houses, Internet roteada por conhecidos ou familiares, outros...)? _____

9. Como você descreve a qualidade da conexão de Internet no local onde você mora?

- ☐ Rede estável
☐ Rede instável
☐ Onde moro não há sinal de Internet

10. Você utiliza algum desses meios de comunicação?

- ☐ E-mail
☐ WhatsApp

11. Você utiliza alguma dessas redes sociais?

- ☐ Facebook
☐ Instagram
☐ Twitter/X
☐ YouTube

12. Você já utilizou o serviço de agendamento virtual da Defensoria Pública/LUNA?

- ☐ Não sabia da existência
☐ Não
☐ Sim.

13. Se você já utilizou o serviço de agendamento virtual da Defensoria Pública/LUNA como avalia sua experiência?

- ☐ É fácil encontrar o link na página da Defensoria Pública
- ☐ É difícil encontrar o link na página da Defensoria Pública

- ☐ Os comandos para preenchimento do cadastro são simples
- ☐ Os comandos para preenchimento do cadastro são complicados

- ☐ É rápido, pois são poucos dados para preenchimento
- ☐ É demorado, pois são muitos dados para preenchimento

- ☐ A página não travou ou apresentou erros.
- ☐ A página travou ou apresentou erros.

- ☐ A linguagem da página é simples e clara
- ☐ A linguagem da página é difícil e confusa

14. Você já foi atendido de forma virtual pela Defensoria Pública por uma ferramenta que não seja a LUNA?

- ☐ Não
- ☐ E-mail
- ☐ Chamada de vídeo por WhatsApp
- ☐ Mensagem de texto por WhatsApp
- ☐ Outros _____

15. Qual sua maior dificuldade com os atendimentos virtuais?



**DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS**
Diretoria Regional de Dianópolis

DECLARAÇÃO DE INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE

Eu, JOSÉ RAPHAEL SILVÉRIO, abaixo assinado, responsável pela Diretoria Regional da Defensoria Pública, comarca de Dianópolis, instituição participante no projeto de pesquisa intitulado: **MAPEAMENTO DAS CAUSAS DA EXCLUSÃO DIGITAL PARA O ASSISTIDO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS: ESTUDO DE CASO NA COMARCA DE DIANÓPOLIS**, que está sendo proposto pela pesquisadora Rheilla Larissa Nunes Rodrigues, vinculada ao Programa de Mestrado Profissional Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos da Universidade Federal do Tocantins em colaboração com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, **DECLARO** ter lido e concordar com a proposta de pesquisa, bem como conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Norma Operacional CONEP 001/13, a Resolução CNS 466/2012 e suas complementares. Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos participantes, dispondo de infraestrutura necessária, para a garantia a realização das ações previstas no referido projeto, visando à integridade e proteção dos participantes da pesquisa.

Dianópolis, 26 de março de 2024.

Assinatura e carimbo do responsável institucional

José Raphael Silvério
Defensor Público
Diretor Regional de Dianópolis