

Administração da Justiça e Direito de Defesa Durante a Pandemia da Covid-19 pela Visão dos Familiares de Pessoas Privadas de Liberdade e Integrantes da Defensoria Pública

Outros temas relacionados à Administração da Justiça

Luciana Silva Garcia (Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa)

RESUMO

O trabalho analisa o acesso ao Poder Judiciário e à Defensoria Pública durante os anos de 2020 e 2021, em plena pandemia da Covid-19, especificamente quanto à garantia do direito de defesa de pessoas privadas de liberdade e/ou réus em processos criminais, a partir da percepção de atores da cidadania, membros da Defensoria Pública e ouvidores da instituição. Por meio de entrevistas semi-estruturadas e levantamento das normas sobre virtualização da Justiça dos tribunais brasileiros, a pesquisa verificou que o fenômeno representa um grave obstáculo de acesso à Justiça pelas pessoas privadas de liberdade. A oferta de atendimento virtual pela Defensoria Pública também mostrou-se mais difícil, tendo a rede de mulheres familiares das pessoas privadas de liberdade papel fundamental na garantia do direito de defesa.

Palavras-Chave: Direito de defesa; Covid-19; Pessoas privadas de liberdade; Defensoria Pública

Introdução

A Justiça brasileira deu início à virtualização da prestação jurisdicional com a adoção do processo judicial eletrônico mais fortemente em 2013, por meio da Resolução 185, em substituição ao processo judicial físico. Desde então, os tribunais vêm aderindo à iniciativa, orientados pelo Conselho Nacional de Justiça. Alardeada como a grande inovação no âmbito da prestação de políticas judiciárias, a Justiça Digital promoveria o acesso à Justiça com maior aproximação do cidadão ao Judiciário, com redução de despesas por meio de ações como a adoção de juízos totalmente digitais, balcões virtuais de atendimento e a automação do processo judicial eletrônico pelo uso de inteligência artificial (CONCEIÇÃO, 2020; FLORÃO, 2021; JACOB, 2021).

Em fevereiro de 2020, com a chegada da pandemia de Covid-19 ao Brasil, os tribunais brasileiros suspenderam suas atividades, retomando-as remotamente com servidores e juízes trabalhando em regime de teletrabalho, sem atendimento presencial às partes, advogados e defensores. Na sequência, audiências e sessões dos tribunais passaram a ser realizadas também virtualmente, com a utilização de plataformas de reuniões on-line e as funções essenciais à Justiça seguiram o mesmo caminho.

A pandemia da Covid-19 colocou à prova o modelo de virtualização da Justiça iniciado em 2013. O que se viu foram tribunais estaduais atrasados na digitalização de processos, especialmente os processos criminais, ausência de alternativas para as pessoas sem acesso adequado à internet, plataformas de audiências on-line que não incluem pessoas com pouco conhecimento digital e nem garantem a publicidade dos atos (MORAIS, et al, 2022).

É neste cenário que o trabalho pretende analisar, a partir da percepção de atores da cidadania, membros da Defensoria Pública e ouvidores da instituição, o acesso ao Poder Judiciário e à Defensoria Pública, na modalidade virtual durante os anos de 2020 e 2021, especificamente quanto à garantia do direito de defesa de pessoas privadas de liberdade e/ou réus em processos criminais.¹

A escolha pela análise da garantia do direito de defesa justifica-se pelo tamanho da população prisional brasileira – dados do Departamento Penitenciário Nacional de julho a dezembro de 2021 indicam um total de 670.714 pessoas presas nos estados (DEPEN, 2022) – pelo baixo efetivo de defensores públicos existentes no país –um defensor para 34 mil pessoas (IPEA, 2022) – e por estudos que apontam um grande déficit do efetivo direito de defesa aos réus em processos criminais (LEMGRUBER, FERNANDES, 2015; RAMOS, 2020), além da centralidade das famílias na conformação da prisão extramuros (GUIMARÃES, et al, 2006; LAGO, 2019).

O artigo está organizado em sete seções, incluindo esta introdução: uma seção que descreve a metodologia da pesquisa; a segunda que traz aspectos da virtualização da Justiça no Brasil e a pandemia da Covid-19 e a terceira que traz a síntese dos achados no campo. A quarta seção aborda três momentos de interação entre réu, Defensoria Pública e juiz para análise (as audiências de custódia, audiências de instrução e encontro reservado entre defesa e parte). A quinta seção trata do papel das mulheres e familiares das pessoas privadas de liberdade na garantia do direito de defesa. Já a sexta seção aborda a atuação das Defensorias Públicas durante a pandemia da Covid-19, e por fim, a conclusão.

Metodologia

Para compreender o fenômeno analisado, foram utilizados dois conjuntos de fontes de pesquisa: narrativas de familiares de pessoas privadas de liberdade, de ouvidores e membros das Defensorias Públicas por meio de entrevistas qualitativas e normativas produzidas pelos tribunais de Justiça sobre a prestação jurisdicional durante a pandemia.

Foram entrevistadas 34 pessoas, entre novembro de 2020 e agosto de 2021 dos estados do Acre, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

Os familiares das pessoas privadas de liberdade integram coletivos da Agenda Nacional pelo Desencarceramento, movimento formado também por pessoas egressas do sistema prisional, organizações e movimentos sociais de direitos humanos. Pela Defensoria Pública, foram entrevistados membros que atuam na execução penal.

As entrevistas foram realizadas por meio de um roteiro semi-estruturado com perguntas que buscaram: mapear os desafios e as dificuldades das Defensorias Públicas para garantir acesso à Justiça (restrito ao atendimento criminal), incluindo um olhar sobre os desafios dos usuários para ter seu direito efetivado; verificar a qualidade e abrangência/universalidade (restrito ao campo criminal) do atendimento virtual prestado pela Defensoria Pública em função da pandemia da Covid-19; mapear quais ferramentas de atendimento ao público estão sendo utilizadas pelas Defensorias investigadas e levantar a percepção da ouvidoria da Defensoria Pública sobre a virtualização da Justiça para o público assistido pelo órgão.

Para elaboração do mapeamento das normas publicadas pelos tribunais de justiça sobre virtualização de atos processuais (audiência de instrução e julgamento, sustentações orais e audiências de custódia) foi desenhado um banco de dados para identificação do ato normativo: tribunal, número do ato, órgão emissor, tipo de ato, a quem se destina, objetivo do ato, data da edição, período de vigência. Também foram incluídos quatro campos para verificar a previsão

de conteúdo nas normas sobre virtualização de atos processuais, orientações sobre instrução e julgamento, sustentação oral e audiências de custódia. As normas foram coletadas entre 2 e 11 de novembro de 2020 e localizados 72 atos normativos sobre a suspensão dos atendimentos presenciais.

A virtualização da Justiça no Brasil e a pandemia da Covid-19

A informatização do processo judicial está prevista na Lei n.º 11.419 de 2006, através da qual passa-se a admitir o uso de sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais, e, a partir de 2009, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) realizou ações para desenvolvimento de sistemas aplicáveis em todos os procedimentos judiciais. Em 2010, ampliou a utilização do Processo Judicial Eletrônico (PJE) em tribunais estaduais e em 2013 publicou a Resolução n.º 185 que instituiu o PJE como o sistema de processamento de informações e prática de atos processuais em todo o Brasil.

A adesão ao processo judicial eletrônico ao tempo da pesquisa encontra-se em estágios diferentes nas diversas unidades da federação, havendo tribunais de justiça com 100% dos processos digitais, outros somente com processos cíveis e ainda aqueles com a totalidade de processos físicos (além da diversidade de sistemas processuais entre os estados, considerando que o PJE tornou-se o sistema principal somente em 2013). Se este cenário já era desafiador para o direito de defesa antes, com a pandemia há um agravamento: a falta de acesso a documentos para a elaboração da defesa ou ainda acesso absolutamente precário com peças processuais sendo remetidas a defensores públicos por aplicativos de mensagens é frequente.

A digitalização dos processos judiciais nos tribunais do Espírito Santo, Maranhão, Pernambuco e Rio Grande do Sul ainda estava em curso, com processos físicos em trâmite. A situação do Espírito Santo e do Maranhão era ainda mais grave, porque não havia adesão ao PJE para trâmite de processos digitais. Em Pernambuco, não havia PJE para processos criminais e, no Rio Grande do Sul, o tribunal valeu-se de suspensão parcial de atos durante a pandemia para acelerar a digitalização que ainda está em curso, com lentidão.

Além disso, há uma diversidade de ferramentas para realização das audiências como os aplicativos *Zoom*, *Microsoft Teams*, *Cisco Webex* que trazem diversas ordens de desafios para o acesso das partes como a compreensão sobre seu uso e o bom acesso à internet.

Quanto ao acesso das normas produzidas pelos tribunais para regular as diversas atividades do Judiciário e atos processuais (suspensão, fechamento dos fóruns, abertura parcial, audiências on-line) durante a pandemia, em geral, foram de difícil localização nos respectivos sites. Faltavam informações claras e com linguagem acessível aos serviços virtuais dos tribunais, considerando sobretudo que as plataformas de audiências on-line são ferramentas desconhecidas por parte considerável da população.

A transparência ativa no Judiciário, especificamente dos tribunais de justiça, foi analisada por Cruz e Zuccolotto (2020) que verificaram o grau de cumprimento por parte dos tribunais das normas de divulgação proativa de informações a partir das orientações do CNJ. Os autores identificaram uma baixa transparência ativa que não decorre de ausência de normas reguladoras (visto que existem um conjunto importante de normativas sobre o tema). E sim da “necessidade de aprimoramento da cultura democrática nesses tribunais, rompendo a tradição histórica de insulamento e baixa social accountability” (CRUZ, ZUCCOLOTTO; 2020, p. 18). A baixa transparência ativa dos tribunais ficou ainda mais evidente no período da pandemia.

Seja pelas diferenças entre os estados na adesão ao processo judicial eletrônico (com tribunais ainda com processos físicos e outros com o acervo completamente digitalizado), seja pela utilização de ferramentas virtuais de complexa utilização pelas partes para participação de audiências, as ações de virtualização da Justiça durante a pandemia da Covid-19 foram

realizadas sem a devida supervisão e coordenação pelo CNJ, causando mais prejuízos que facilidades aos cidadãos, em especial às pessoas assistidas pela Defensoria Pública como apresentado nas seções a seguir.

Sistematização dos achados

As questões relacionadas à garantia do acesso à justiça e do direito de defesa da pessoa privada de liberdade e réus em processos criminais no período da pesquisa podem ser agrupadas nos obstáculos criados pelo Poder Judiciário a partir da virtualização dos procedimentos; críticas pelos familiares à atuação das Defensorias Públicas e centralidade da atuação das famílias organizadas nas Frentes Estaduais pelo Desencarceramento para proteção dos direitos das pessoas presas ou réus.

As audiências de instrução, em regra, ocorreram em ambiente virtual, com registros de que as partes não são consultadas sobre a viabilidade de sua participação neste formato, com considerável exclusão digital pelas partes assistidas pela Defensoria Pública.

Sobre as audiências de custódia, a pandemia da Covid-19 trouxe prejuízos sérios ao direito de defesa. A questão das análises dos APFs (em substituição às audiências), a pouca instrução dos autos (em especial a ausência de exame de corpo de delito), a falta de acesso do defensor público ao documento, decisões sobre prisões preventivas adotadas sem participação do defensor e escuta do Ministério Público agravam a situação da pessoa que está sob custódia. E a realização de audiências de custódia por meio de videoconferência viola direitos, pois impossibilita a identificação da prática de agressões e torturas contra os custodiados.

O direito à reunião reservada entre o defensor e a pessoa custodiada não foi plenamente garantido, seja por não autorização pelo tribunal, seja porque a plataforma utilizada dificulta a exclusividade do uso da sala virtual, seja porque os defensores não se deslocam para encontrarem se com os assistidos.

Para os familiares, antes da pandemia da Covid-19, o acesso à Defensoria Pública era mais facilitado em razão da possibilidade do atendimento presencial, cenário que se alterou profundamente. As críticas sobre o atendimento virtual oferecido pelo órgão relacionam-se com problemas com o sistema e site da defensoria, dificuldade de compreensão da linguagem, impossibilidade de atendimento por falta de acesso à internet da população sem solução alternativa.

As críticas sobre o seguimento do atendimento pelas defensorias são: a morosidade no retorno, a demora na designação de defensor para o caso e o atendimento, que se dá muitas vezes por mobilização da sociedade civil ou reclamações na ouvidoria da instituição. O contato com a defensoria (estagiário ou servidor) é feito sobretudo por aplicativo de mensagens *whatsapp* (inclusive para envio de documentos) ou, secundariamente, por e-mail. Há dificuldades em se tratar diretamente com o defensor público, sendo o atendimento, na maior parte das vezes, feito por estagiários e servidores.

As Defensorias Públicas, em geral, não fornecem orientações sobre o atendimento virtual ou, ainda, sobre o andamento do processo judicial. Os familiares também não recebem informações sobre atendimentos realizados pela defensoria com as pessoas presas.

As ouvidorias não participaram da criação dos novos fluxos de atendimento das Defensorias Públicas durante a pandemia e não realizaram mapeamento dos obstáculos a serem enfrentados com a virtualização dos atos processuais. As demandas recebidas pelas ouvidorias são enviadas para a administração geral do órgão ou tratadas diretamente com o defensor ou núcleo de atendimento objeto da reclamação.

A organização dos familiares em redes e no âmbito da Frente pelo Desencarceramento é um elemento importante de articulação para garantia de direitos das pessoas privadas de

liberdade. As principais ações realizadas pelo coletivo foram: identificação e organização das demandas de famílias afetadas pelas medidas de suspensão dos atendimentos presenciais; acionamento das ouvidorias para atendimento das demandas de familiares que ficaram sem os contatos dos defensores; solicitação de agendas de reuniões junto às ouvidorias para apresentação das dificuldades verificadas com a virtualização promovida pela Defensoria Pública para o estabelecimento de fluxos; apoio para a tradução dos termos jurídicos relacionados a atos processuais e apoio aos defensores para o envio de documentos complementares para subsidiar a defesa e garantia de acesso à internet às famílias.

Audiências de custódia, audiências de instrução e encontro reservado entre defesa e parte

Tendo em vista que a pesquisa optou por analisar a garantia do direito de defesa no período da pandemia, três *momentos* de interação entre réu, Defensoria Pública e juiz foram destacados para análise: a audiência de custódia, a audiência de instrução e o encontro reservado entre a defesa e a parte.

A audiência de custódia é ato processual em que o acusado preso em flagrante é apresentado ao juiz para análise dos aspectos de legalidade e regularidade do flagrante, da necessidade e da adequação da continuidade da prisão, da aplicação de medida cautelar se cabível ou concessão de liberdade. Na audiência, o juiz também avalia ocorrências de tortura ou de maus-tratos, entre outras irregularidades. Em 2020, por conta da pandemia de Covid-19, CNJ orientou os tribunais, via recomendação nº 62/2020, pela suspensão das audiências de custódia de forma presencial em caráter excepcional e exclusivo enquanto durasse o período de emergência sanitária, e pela adoção da análise do auto de prisão em flagrante (APF).

A pesquisa identificou sérios problemas no período. Em substituição às audiências, os juízes voltaram a analisar a legalidade da prisão em flagrante e a necessidade ou não de decretação de prisão preventiva por meio da leitura dos APFs (dinâmica verificada nos estados de Acre, Amapá, Bahia, Ceará, Mato Grosso, Maranhão, Minas Gerais, Pernambuco, Piauí, São Paulo e Rio Grande do Norte).

Em geral, os entrevistados apontaram pouca instrução dos autos e ausência de documentos relevantes como o exame de corpo de delito, fundamental para apontar possíveis agressões e práticas de tortura quando da prisão e do recolhimento em unidade de custódia. defensores públicos apontaram obstáculos para acessar o APF e decisões sobre as prisões são adotadas sem participação do defensor e escuta do Ministério Público. No Ceará os autos eram recebidos via *whatsapp* pelo defensor público que não tinha acesso ao sistema específico da Polícia Civil. Em Minas Gerais, todos os autos de prisão em flagrante eram instruídos sem exame de corpo de delito.

Como apontado por Silvestre, Jesus e Bandeira (2020), a análise documental do flagrante gera diversos problemas que haviam sido sanados pelas audiências de custódia, “como melhores condições de averiguação da prática de violência por agentes do estado e o reforço do caráter acusatorial nessa fase do processo criminal, com acesso à ampla defesa” (p.1). As autoras também apontaram, analisando o caso de São Paulo, que os juízes “aderiram velozmente à velha prática de avaliação de gabinete (agora em trabalho remoto)” e apontam que a suspensão dessas audiências não causou grandes preocupações quanto às condições da prisão das pessoas na pandemia ou nos efeitos essa suspensão possa ter causado num possível aumento de ocorrências de violência policial (SILVESTRE, JESUS E BANDEIRA, 2020, p. 2).

Nesse sentido, integrante da Defensoria Pública da Bahia registrou que a suspensão das audiências de custódia provocou uma subnotificação expressiva de relatos de tortura e maus tratos ocorridos durante a prisão em flagrante. Inclusive a instituição publicou em 2021 o

Relatório dos Autos de Prisão em Flagrante na Comarca de Salvador (DEFENSORIA PÚBLICA DA BAHIA, 2021) com dados detalhados sobre o tema.

Quanto às audiências de instrução – momento processual para produção de prova testemunhal – e com a virtualização dos atos do Poder Judiciário, conforme já tratado, as passaram a ocorrer em ambiente virtual, com a intimação das partes por e-mail ou aplicativo de mensagens, como o *whatsapp*. No caso dos assistidos pela Defensoria Pública, a participação do acusado recolhido em estabelecimento prisional dependia da disponibilidade de equipamentos e recursos tecnológicos nas unidades prisionais, ante a suspensão dos traslados de pessoas presas aos fóruns.

Em geral, as partes não eram consultadas sobre a viabilidade de sua participação neste formato. Na tentativa de sanar a exclusão digital de boa parte da população, alguns tribunais realizaram modelos híbridos de audiência, com franqueamento de suas estruturas à parte que não tem acesso à internet para participação.

Entretanto, as audiências em formato virtual limitaram o acesso e o acompanhamento pelo familiar. Trata-se de um ator fundamental para o acesso ao direito de defesa da pessoa presa porque sua presença na audiência possibilita a interlocução com a Defensoria Pública para troca de informações sobre o processo judicial, acesso a documentos e informações sobre as condições de aprisionamento. Entretanto, a modalidade virtual de audiências dificulta sua participação seja porque não tem acesso à sala virtual e/ou porque tem pouco acesso à internet ou a conhecimentos específicos sobre o uso das plataformas de reunião on-line.

A virtualização dos atos processuais durante a pandemia também gerou graves consequências à realização de encontros reservados entre o defensor público e a pessoa assistida (em especial, a pessoa custodiada), seja porque o tribunal não autorizava; porque a plataforma utilizada dificultava a exclusividade do uso da sala virtual ou porque a defesa não se desloca até o local em que a pessoa estava custodiada.

No Amapá, por exemplo, o tribunal não autorizava a realização de reunião reservada antes da audiência de instrução entre defesa e réu por meio da plataforma. Quando a pessoa estava custodiada, os encontros virtuais com a Defensoria Pública eram acompanhados por um policial o que impedia relatos de tortura e maus tratos. Na Bahia, as entrevistas reservadas antes da audiência sofriam interferência de pessoas que ingressavam na sala virtual porque para cada vara criminal só era disponibilizada uma sala e seu acesso era franqueado a várias pessoas. Santa Catarina apareceu como uma exceção no campo pesquisado: em abril de 2020, foram retomadas as audiências de instrução de processos criminais com réu em privação de liberdade e o defensor público informou que realiza as reuniões reservadas usando o ambiente virtual da audiência.

O papel das mulheres e familiares das pessoas privadas de liberdade na garantia do direito de defesa

A literatura é recorrente ao tratar do papel central dos familiares, sobretudo as mulheres, na proteção de direitos das pessoas privadas de liberdade. Feltran (2010), ao estudar as dinâmicas de aprisionamento no Distrito Federal, constata que a rede informal de solidariedade baseada nas relações afetivas e de parentesco dos presos com mulheres serve de apoio na ausência de políticas públicas capazes de alcançar a pessoa privada de liberdade.

Lago (2020) analisa a importância do reconhecimento da mulher como mãe de preso: a enunciação da potência do vínculo materno e do sofrimento dele decorrente fazem parte das negociações que envolvem o diálogo e o trabalho em rede com outras organizações, ativistas e instituições estatais. “A figura da mãe permite a participação em determinadas atividades e a

construção de trajetórias ativistas, mas opera também como limitadora em contextos que envolvem, sobretudo, as negociações com o Estado.” (LAGO, 2020, p. 232).

A pesquisa verificou que atuação das mulheres junto às Frentes Estaduais pelo Desencarceramento que integram a Agenda Nacional foram fundamentais para a defesa dos direitos de familiares privados de liberdade em tempos de pandemia. Semelhante ao estudo de Prando e Godoi (2022) que, analisando o modo como as autoridades penitenciárias do Rio de Janeiro e Distrito Federal gestaram as informações sobre a expansão do contágio da Covid-19 no interior das unidades prisionais, verificaram a importância da rede de atores da sociedade civil, inclusive da frente estadual para a divulgação das informações.

As lutas das frentes estão pautadas na supressão de barreiras de acesso ao sistema de justiça e também às Defensorias Públicas, notadamente nos reflexos negativos trazidos pela virtualização do atendimento implementado a partir das medidas sanitárias para a prevenção do Covid-19. No mesmo sentido, Nascimento e Uziel (2022) também verificaram que dinâmicas de gênero foram observadas a partir da predominância de mulheres em tais movimentos e ainda uma extensão dos processos de criminalização e estigmatização às famílias da população carcerária.

A agenda de atuação das mulheres no período da pandemia foi pautada pelo esforço em mitigar a exclusão digital de familiares, pela garantia da ampla defesa e do contraditório nas audiências de instrução, pela retomada das audiências de custódia de forma presencial com organização e envio de documentos para subsidiar a defesa. Ofereciam ainda apoio técnico para que outros familiares pudessem interpretar termos jurídicos relacionados aos processos judiciais.

As mulheres que integram as Frentes Estaduais pelo Desencarceramento detêm grande conhecimento sobre o direito processual penal, acumulado a partir das próprias experiências. Conhecem as etapas do processo criminal e desempenha junto aos demais familiares, papel de intérpretes dos termos jurídicos incompreensíveis para leigos. As famílias recebiam informações do defensor público por meio de aplicativo de mensagens e a linguagem utilizada não era compreensível. Termos como “o juiz não conheceu do *habeas corpus*” ou “o Agravo de Instrumento não foi acolhido”, não permitiam a compreensão do significado e o que poderia resultar caso um dessas ações fosse aceita pelo Judiciário. Nestas situações, o trabalho e conhecimento das mulheres integrantes da rede foi fundamental.

Com a virtualização dos procedimentos e a intensificação da relação com a Defensoria Pública via aplicativo de mensagens, a exclusão digital das famílias tornou-se ainda mais evidente. Neste cenário, as Frentes pelo Desencarceramento disponibilizavam acesso à internet aos familiares, além de oferecer orientação sobre como manusear as ferramentas digitais.

Atuação das Defensorias Públicas durante a pandemia da Covid-19

A organização do atendimento das Defensorias Públicas no início da pandemia espelhou-se nas regras definidas pelos tribunais de justiça: a princípio com a suspensão do atendimento, na sequência com estabelecimento de atendimentos virtuais e posteriormente com atendimentos presenciais para situações específicas.

Para o atendimento virtual, as Defensorias Públicas valeram-se, sobretudo, de aplicativos de mensagem para manter contato com o público assistido. O quadro a seguir traz as ferramentas utilizadas pelas Defensorias, por unidade da federação pesquisada:

Quadro 1: ferramentas utilizadas pelas Defensorias Públicas analisadas

Defensoria Pública	Ferramenta
--------------------	------------

Acre	<i>M-chat</i> (interação por robô)
Amazonas	Aplicativo <i>Telegram</i>
Bahia	Aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> .
Ceará	Aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> .
Distrito Federal	Telefone e aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> .
Espírito Santo	Aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> e sistema Solar (da Defensoria Pública)
Maranhão	Atendimento por telefone e aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> .
Mato Grosso	Site da Defensoria Pública, que direciona o atendimento para o <i>whatsapp</i> .
Mato Grosso do Sul	Plataforma MOL – mediação online.com – para conciliações extrajudiciais, e plataforma <i>Whereby</i> para atendimento, inclusive para as pessoas presas.
Minas Gerais	Atendimento por telefone, videoconferência ou e-mail
Pernambuco	Atendimento por telefone, aplicativo <i>whatsapp</i> , e-mail e aplicativo do <i>Instagram</i>
Piauí	Atendimentos por e-mail, redes sociais, aplicativo <i>whatsapp</i> e telefone. O atendimento de pessoas presas provisoriamente é feito via <i>Cisco Webex</i> e <i>Zoom</i> .
Rio de Janeiro	Atendimento por telefone e aplicativo <i>whatsapp</i> .
Rio Grande do Sul	Aplicativo <i>whatsapp</i> .
Santa Catarina	Atendimento por telefone e aplicativo de mensagens <i>whatsapp</i> .
São Paulo	Prioritariamente virtual, por meio da página da Defensoria Pública, com encaminhamento a chat e <i>soft fone</i> .

Fonte: autoria própria

Na perspectiva dos defensores públicos, o atendimento virtualizado durante a pandemia os aproximou do público assistido: a celeridade entre o contato e a possibilidade de obtenção

de informações, sobretudo junto a familiares de pessoas presas foram considerados positivos e o uso do aplicativo de mensagens *whatsapp* possibilita a aproximação.

Entretanto, para os familiares, o atendimento das Defensorias Públicas na modalidade virtual trouxe muitas dificuldades: o acesso virtual ao serviço é difícil, moroso e sem disponibilização de instruções para seu uso; não há agilidade na obtenção de informações sobre a situação de pessoas presas; quando feito o primeiro atendimento, há grande dificuldade em se ter retornos; há problemas técnicos em sites de certas defensorias e, ainda, boa parte dos atendimentos é feita por estagiários e servidores.

A exclusão digital é um ponto relevante: famílias com pouco ou nenhum acesso à internet ficam desassistidas e, em geral, não foram desenvolvidas alternativas para enfrentar esse cenário, considerando especialmente os *desertos digitais* em várias unidades da federação.

A prestação de informações sobre os processos judiciais pelas Defensorias Públicas se dava quando a parte ou o familiar provocam a instituição, inclusive em casos de pessoas presas e, em geral, feita com a utilização de linguagem jurídica de difícil compreensão. Esta questão já foi abordada por pesquisas anteriores. Pessoa (2017) e Paschoal e Pessoa (2021) demonstraram que o excesso de formalismo dentro do sistema de justiça afeta a forma como as pessoas acessam a justiça. “Muitas vezes a interação com o Judiciário é carregada de medos, sentimento de exclusão e falta de compreensão do processo como um todo, o que caracteriza um imenso desafio para um acesso à justiça humanizado” (PASCHOAL, PESSOA; 2021, p.10).

As ouvidorias das Defensorias Públicas também foram utilizadas como espaço de solução dos problemas relacionados ao atendimento virtual quando recebiam reclamações e denúncias pela demora no atendimento ou falta de contato com defensores e acionavam diretamente defensores ou núcleos temáticos envolvidos no caso ou para a administração geral.

A despeito do papel crucial das ouvidorias das Defensorias Públicas – em especial as ocupadas por atores externos aos órgãos – a definição dos procedimentos e fluxos para atendimento no período da pandemia não ocorreu com a sua participação. Tampouco sistematizaram os obstáculos enfrentados pela população, a partir da virtualização do atendimento e dos atos processuais, para aprimorar o trabalho das defensorias (considerando que recebem diretamente as reclamações) e a qualidade do atendimento realizado às pessoas presas, como, por exemplo, a existência de equipamentos adequados nas unidades prisionais para a reunião virtual com o defensor ou o deslocamento dos defensores até as unidades prisionais.

Conclusão

A pesquisa trouxe indícios de que o exercício do direito de defesa durante a pandemia é marcado pela precariedade da assistência à pessoa presa que vai desde a falta de contato direto com o defensor (antes de qualquer fase processual e especificamente antes de audiências, com impossibilidade de reuniões reservadas) passando pelo acesso a informações sobre o processo judicial, chegando à ausência de estruturas nas unidades prisionais para atendimento virtual e falta de deslocamento por parte dos defensores.

Os familiares das pessoas privadas de liberdade cumprem um papel fundamental de interlocução com a Defensoria Pública, juntamente com os grupos e coletivos; atuação que encontra sérios obstáculos com a exclusão digital e a linguagem jurídica muitas vezes incompreensível para a maioria da população (que tem gerado reclamações junto às ouvidorias).

Mesmo com as facilidades de comunicação pelo uso de aplicativos de mensagens, as pessoas têm problemas em manter contato com o defensor público responsável pelo caso porque a interlocução em geral é feita com servidor ou estagiário, com reclamações às ouvidorias. Há

ainda uma importante questão de segurança de trânsito de informações e dados pessoais (além de documentos) por meio de aplicativos.

Em síntese, parece ter havido uma adaptabilidade do Poder Judiciário e da Defensoria Pública para o uso das ferramentas virtuais de trâmite dos processos, realização de atos processuais e comunicação em decorrência da pandemia da Covid-19. Entretanto, as transformações não foram planejadas para atender ao cidadão e cidadã, mas sim o funcionamento e as necessidades das próprias instituições e seus membros. Os problemas de acesso à justiça que já existiam agravam-se, representados pelo processo de virtualização das audiências de custódia como o ápice da violação ao direito de defesa.

As pessoas entrevistadas compreendem que a virtualização da Justiça intensificada pela pandemia da Covid-19 é uma realidade sem volta. Mas os desafios enfrentados para garantia do direito de defesa das pessoas privadas de liberdade e réus em processos criminais aprofundaram-se e a virtualização tornou-se mais uma barreira (FULLIN, 2013) no acesso à Justiça.

Referências

- CONCEIÇÃO, M. L.L. (2020) O que mudou no procedimento do julgamento virtual no STF (2020). **Migalhas**, 5 out 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/334315/o-que-mudou-no-procedimento-do-julgamento-virtual-no-stf>. Acesso em: 23 maio 2022.
- CRUZ, G. J. L.; ZUCCOLOTTO, R. (2020). Transparência ativa no Judiciário: um estudo dos portais eletrônicos dos Tribunais de Justiça. **Cadernos de Gestão Pública e Cidadania**. São Paulo: v. 25,n. 82, pp.1-21, 2020.
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA. (2021) **Relatório dos Autos de Prisão em Flagrante na Comarca de Salvador (ano de 2020)** Salvador: ESDEP, 2021.
- DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO NACIONAL (2022). **Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias, período de julho a dezembro de 2021**. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWYwMDdlNmItMDNkOC00Y2RmLWEyNjQtMmQ0OTUwYTUwNDk5IiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em: 23 maio 2022.
- FLORÃO, M. (2020). O impulso da pandemia à evolução digital da Justiça **Jota**, 16 junho 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/a-pandemia-como-catalisadora-da-evolucao-digital-da-justica-brasileira-16062020>. Acesso em: 23 maio 2022.
- FOLTRAN, P. A visita nas unidades prisionais e seu papel na mediação do acesso aos direitos da pessoa presa: uma reflexão acerca das desigualdades de gênero na política penitenciária. **Fazendo Gênero Diásporas, Diversidades, Deslocamentos**, 9, 2010, Florianópolis.
- FULLIN, C. S. (2013) **Acesso à justiça: a construção de um problema em mutação**. Manual de sociologia jurídica. São Paulo: Saraiva, p. 219-236, 2013.
- GUIMARÃES, C. F. et al (2006). Homens apenados e mulheres presas: estudo sobre mulheres de presos. **Psicologia & Sociedade [online]**. 2006, v. 18, n. 3, pp. 48-54.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (2022). **Atlas do Estado brasileiro**. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasestado/> Acesso em: 23 maio 2022.
- JACOB, P. C; MARTONE, R. (2020). O ‘novo normal’ dos tribunais **Jota**, 19 junho 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/o-novo-normal-dos-tribunais-19062020>. Acesso em: 23 maio 2022.

LAGO, N. B. do. **Jornadas de visita e de luta: tensões, relações e movimentos de familiares nos arredores da prisão.** 2019. Tese (Doutorado em Antropologia Social) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

_____. (2020) Nem mãezinha, nem mãezona. Mães, familiares e ativismo nos arredores da prisão. **Sexualidad, Salud y Sociedad** (Rio de Janeiro) [online]. 2020, n. 36., pp. 231-254. Acessado 20 Setembro de 2022

LEMGRUBER, J.; FERNANDES, M. (coords.) (2015). Tráfico de drogas na cidade do Rio de Janeiro: Prisão provisória e direito de defesa. **Boletim Segurança e Cidadania**, n. 17, novembro de 2015.

MORAIS, K. M. N., et al. (2022). Acesso à Justiça e Audiência Virtual no Contexto da Pandemia de Covid-19: o caso do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. **NAU Social**, 13(24), 904–922.

NASCIMENTO, L.G; UZIEL, A.P (2022). Prisão e(m) pandemia: Covid-19, políticas de morte e produção de resistências. **Teoria e Cultura**. Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais - UFJF v. 17 n. 1 Maio. 2022.

PASCHOAL, T.A.; PESSOA, O. Medindo os impactos da tecnologia sobre o acesso à justiça em tempos de pandemia. **ENAJUS**, 2021, Lisboa.

PESSOA, O. A. G. (2017) **Audiências no juizado especial cível no Distrito Federal: quem fala com quem?** (Dissertação de mestrado). Universidade de Brasília, Brasília.

PRANDO, C.; GODOI, R. (2020).A gestão dos dados sobre a pandemia nas prisões: Uma comparação entre as práticas de ocultamento das secretarias de administração prisional do RJ e DF. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**. Rio de Janeiro: Reflexões na Pandemia 2020 – pp. 1-15.

RAMOS, Sílvia. (2020) A violência no Brasil e o nosso racismo **Revista Rosa**, 2, setembro de 2020.

SILVESTRE, G.; JESUS, M. G. de; BANDEIRA, A. L. V. de V. (2020). Pandemia, prisão e violência: Os efeitos da suspensão das audiências de custódia na cidade de São Paulo. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**. Rio de Janeiro: Reflexões na Pandemia 2020 – pp. 1-12

ⁱ O artigo vale-se dos dados da pesquisa “Justiça à distância e Audiências de Custódia durante a pandemia da COVID-19” financiada pelo Instituto de Defesa do Direito de Defesa – Márcio Thomaz Bastos, desenvolvida pelos pesquisadores Luciana Silva Garcia e Wellington Pantaleão Dias e realizada entre novembro de 2020 e outubro de 2021. Como produto, o IDDD publicou o caderno “Justiça virtual e direito de defesa: parâmetros mínimos para a efetivação do acesso à justiça criminal” disponível em: <https://iddd.org.br/justica-virtual-e-direito-de-defesa-parametros-minimos-para-a-efetivacao-do-acesso-a-justica-criminal-no-brasil/>. Acesso em 20 de setembro de 2022.