

## TECNOLOGIA E JUSTIÇA: A DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS COMO MODELO DE INOVAÇÃO E INCLUSÃO

## TECHNOLOGY AND JUSTICE: THE PUBLIC DEFENDER'S OFFICE OF TOCANTINS AS A MODEL OF INNOVATION AND INCLUSION

## TECNOLOGÍA Y JUSTICIA: LA DEFENSORÍA PÚBLICA DE TOCANTINS COMO MODELO DE INNOVACIÓN E INCLUSIÓN

Daniela Marques do Amaral Almeida

Mestranda em Desenvolvimento Regional  
UNIALFA (Centro Universitário Alves Faria)

**RESUMO:** O avanço tecnológico e a adaptação das instituições jurídicas brasileiras, impulsionados pela pandemia de COVID-19, transformaram o acesso à justiça. Este estudo analisa os desafios enfrentados e as estratégias adotadas no âmbito do sistema de justiça nacional e tocantinense, para garantir a continuidade dos serviços durante esse período. A pesquisa foca na modernização da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) entre 2020 e 2024, destacando a implementação dos atendimentos virtuais e sua posterior consolidação em um modelo híbrido, que combina atendimentos presenciais e remotos. Além de assegurar a prestação de serviços jurídicos em tempos críticos, essa inovação ampliou a acessibilidade para populações vulneráveis em regiões remotas. O estudo busca analisar os atendimentos virtuais como ferramenta de modernização que transcende o âmbito do acesso à justiça, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, do Estado Democrático de Direito e para o desenvolvimento regional. Para embasar a análise, o estudo adota uma abordagem metodológica mista, combinando técnicas qualitativas e quantitativas. Para tanto, baseia-se em uma revisão de literatura e na análise de dados estatísticos, fornecidos pela instituição, permitindo uma avaliação objetiva da evolução dos atendimentos ao longo do período analisado. Os resultados demonstram que, enquanto os atendimentos virtuais desempenharam papel fundamental durante a pandemia, os presenciais retomaram predominância no contexto pós-pandêmico.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Virtualização. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. COVID-19. Modernização do Sistema de Justiça. Inclusão Social.

**ABSTRACT:** Technological advances and the adaptation of Brazilian legal institutions, driven by the COVID-19 pandemic, have transformed access to justice. This study analyzes the challenges faced and the strategies adopted within the national and Tocantins justice systems to ensure the continuity of services during this period. The research focuses on the modernization of the Public Defender's Office of the State of Tocantins (DPE-TO) between 2020 and 2024, highlighting the implementation of virtual services and their subsequent consolidation into a hybrid model, which combines in-person and remote services. In addition to ensuring the provision of legal services in critical times, this innovation has expanded accessibility for vulnerable populations in remote regions. The study seeks to analyze virtual services as a modernization tool that transcends the scope of access to justice, contributing to the strengthening of citizenship, the Democratic Rule of Law, and regional development. To support the analysis, the study adopts a mixed methodological approach, combining qualitative and quantitative techniques. To this end, it is based on a literature review and the analysis of statistical data provided by the institution, allowing an objective assessment of the evolution of services throughout the period analyzed. The results demonstrate that, while virtual services played a fundamental role during the pandemic, in-person services regained predominance in the post-pandemic context.

**Keywords:** Access to Justice. Virtualization. Public Defender's Office of the State of Tocantins. COVID-19. Modernization of the Justice System. Social Inclusion.

**RESUMEN:** Los avances tecnológicos y la adaptación de las instituciones jurídicas brasileñas, impulsados por la pandemia de COVID-19, han transformado el acceso a la justicia. Este estudio analiza los desafíos enfrentados y las estrategias adoptadas en los sistemas de justicia nacional y de Tocantins para garantizar la continuidad de los servicios durante este período. La investigación se centra en la modernización de la Defensoría Pública del Estado de Tocantins (DPE-TO) entre 2020 y 2024, destacando la implementación de servicios virtuales y su posterior consolidación en un modelo híbrido, que combina servicios presenciales y remotos. Además de garantizar la prestación de servicios jurídicos en momentos críticos, esta innovación ha ampliado la accesibilidad para las poblaciones vulnerables en regiones remotas. El estudio busca analizar los servicios virtuales como una herramienta de modernización que trasciende el ámbito del acceso a la justicia, contribuyendo al fortalecimiento de la ciudadanía, el Estado Democrático de Derecho y el desarrollo regional. Para sustentar el análisis, el estudio adopta un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Para ello, se basa en una revisión bibliográfica y el análisis de datos estadísticos proporcionados por la institución, lo que permite una evaluación objetiva de la evolución de los servicios a lo largo del período analizado. Los resultados demuestran que, si bien los servicios virtuales desempeñaron un papel fundamental durante la pandemia, los servicios presenciales recuperaron su predominio en el contexto pospandémico.

**Palabras clave:** Acceso a la Justicia. Virtualización. Defensoría Pública del Estado de Tocantins. COVID-19. Modernización del Sistema de Justicia, Inclusión Social.

## 1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é um direito fundamental que se sustenta como um dos pilares centrais do Estado Democrático de Direito, sendo essencial para a garantia da cidadania e a promoção da inclusão social, sobretudo em cenários marcados por desigualdades socioeconômicas e geográficas.

No cenário nacional e tocantinense, a Defensoria Pública exerce um papel fundamental na efetivação desse direito, assegurando assistência jurídica gratuita a indivíduos e grupos vulneráveis, conforme previsto no art. 134 da Constituição Federal. Sua atuação contribui diretamente para a redução de barreiras econômicas, sociais, jurídicas e informacionais, promovendo a equidade e fortalecendo a justiça social.

Nesse contexto, a pandemia da COVID-19, declarada em março de 2020, apresentou desafios inéditos para o sistema de justiça mundial, exigindo adaptações urgentes para a continuidade dos serviços essenciais.

No Brasil, esse cenário de transformação foi intensificado com a introdução e ampliação dos atendimentos jurídicos virtuais, consolidando-se como uma revolução no acesso à justiça. Esse fenômeno não apenas garantiu a continuidade dos atendimentos, mas também redefiniu padrões e ampliou significativamente a acessibilidade da população aos serviços jurídicos.

Diante desse panorama, o presente estudo busca investigar a virtualização dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, evidenciando como os atendimentos virtuais foram essenciais para democratizar e ampliar o acesso à justiça. A questão central da investigação é: como a virtualização dos serviços jurídicos da Defensoria Pública do Tocantins impactou o acesso à justiça e a inclusão social no período pandêmico e pós-pandemia? Esse questionamento almeja compreender os efeitos dessa mudança no modelo de atendimento e identificar seus benefícios, desafios e perspectivas futuras.

A justificativa da pesquisa reside na necessidade de entender os impactos das tecnologias da informação e comunicação (TICs) como instrumentos de ampliação do acesso à justiça, especialmente em regiões vulneráveis, por meio de uma abordagem quantitativa e qualitativa.

A partir da análise de dados estatísticos (2020-2024), esta pesquisa analisa como o modelo virtual de atendimento, desenvolvido pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), contribui para efetivar os direitos fundamentais, promover a cidadania e fortalecer o Estado Democrático de Direito.

Nestes termos, os objetivos do estudo são: i) analisar os impactos da virtualização do atendimento jurídico da Defensoria Pública do Tocantins no período pandêmico e pós-pandemia; ii) verificar como essa transformação afetou a acessibilidade dos serviços jurídicos, especialmente para populações vulneráveis; (iii) avaliar o modelo híbrido de atendimento, consolidado no período pós-pandêmico, na democratização do acesso à justiça e na inclusão de populações vulneráveis, com ênfase na evolução dos atendimentos com base em dados estatísticos; iv) identificar as contribuições da Defensoria Pública do Tocantins para a

efetivação dos direitos fundamentais e fortalecimento da cidadania, tendo como referência os avanços tecnológicos promovidos entre 2020 e 2024.

Para atingir esses objetivos, a pesquisa adota uma abordagem metodológica mista, combinando métodos qualitativos e quantitativos. O método qualitativo baseia-se em uma revisão bibliográfica, que analisa estudos acadêmicos, relatórios institucionais e referências doutrinárias sobre o acesso à justiça, virtualização e modernização dos serviços jurídicos. Essa abordagem permite contextualizar a importância dos atendimentos virtuais e híbridos dentro do sistema de justiça e seu impacto na população assistida.

O método quantitativo, por sua vez, fundamenta-se na análise de dados fornecidos pela Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Tocantins (DPE-TO). Esses dados incluem informações estatísticas sobre a evolução dos atendimentos realizados entre 2020 e 2024, permitindo uma avaliação objetiva da eficiência do modelo virtual e híbrido na ampliação do acesso à justiça.

Assim, ao unir a abordagem qualitativa e quantitativa, o estudo busca apresentar uma análise aprofundada e fundamentada sobre a relação entre tecnologia, justiça e inclusão social. Dessa forma, o estudo se insere em uma discussão mais ampla sobre tecnologia e inclusão social, contribuindo para reflexões sobre políticas públicas e inovações no setor jurídico.

Diante disso, a presente análise busca demonstrar que a modernização dos serviços jurídicos promovida pela Defensoria Pública do Tocantins representa um avanço significativo no acesso à justiça, garantindo que a população hipossuficiente seja assistida de maneira eficaz e acessível.

Por fim, busca evidenciar que a virtualização dos atendimentos se consolidou como um recurso essencial, promovendo equidade e inclusão social, além de assegurar cidadania, demonstrando que a tecnologia, além de aprimorar a eficiência do sistema jurídico, também desempenha um papel fundamental na democratização do acesso à justiça, indicando que sua evolução contínua é necessária para garantir maior acessibilidade e proteção dos direitos fundamentais.

## **2 O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL E INSTRUMENTO DE CIDADANIA**

O acesso à justiça é reconhecido como um dos direitos fundamentais mais essenciais, pois constitui a base para a efetivação de todos os demais direitos previstos no ordenamento jurídico. Segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 42), “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”.

Assim, sem mecanismos eficazes que garantam o acesso à justiça, os demais direitos fundamentais tornam-se meras declarações formais, sem aplicabilidade concreta na vida dos indivíduos. Dessa maneira, o acesso à justiça assume uma natureza assecuratória, servindo como um instrumento essencial para garantir

a proteção de direitos individuais e coletivos, sejam eles civis, sociais, políticos, econômicos ou culturais. Sua efetivação possibilita que os cidadãos exerçam plenamente seus direitos, resolvam conflitos e participem ativamente na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

No contexto do Estado Democrático de Direito, parte-se do princípio de que a justiça deve ser acessível a todos, independentemente de sua condição financeira, social ou geográfica. O fortalecimento do acesso à justiça não apenas promove equidade, mas também garante a efetivação de direitos fundamentais, a redução das desigualdades, a promoção da inclusão e a concretização da justiça social.

Como destacam Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 15-28), é essencial a eliminação de barreiras econômicas e geográficas para que todos os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos e contar com um sistema jurídico eficiente e acessível.

Dentro desse cenário, a Defensoria Pública desempenha um papel fundamental na garantia dos direitos das populações mais vulneráveis, através da materialização do acesso à justiça, consistindo numa instituição essencial na promoção da inclusão e da justiça social.

No Estado do Tocantins, a atuação da Defensoria Pública Estadual reforça essa premissa por meio da expansão dos atendimentos virtuais durante a pandemia da COVID-19, garantindo que, mesmo em meio à crise sanitária global, a prestação dos serviços jurídicos permanecesse acessível e eficaz para a população em situação de vulnerabilidade.

Com a redução de custos operacionais e a otimização dos recursos, mediante a virtualização dos atendimentos, a Defensoria Pública do Tocantins fortalece seu papel como agente de transformação social, promovendo um sistema de justiça mais acessível e inclusivo.

No período pós-pandêmico, a instituição consolidou um modelo híbrido de assistência jurídica, combinando atendimentos presenciais e remotos. Essa transformação digital foi determinante para superar obstáculos estruturais, ampliar o alcance dos serviços jurídicos e assegurar que cidadãos vulneráveis, independentemente de sua localização geográfica ou condição econômica, tivessem acesso à assistência jurídica de forma ágil e eficiente.

Mais do que uma questão jurídica, a democratização do acesso à justiça fortalece a cidadania, garantindo direitos fundamentais e promovendo equidade social. Nesse cenário, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins reafirma seu papel estratégico de tornar a justiça acessível a todos, consolidando o Estado Democrático de Direito e assegurando a plena efetivação dos princípios da equidade e da justiça na sociedade.

### 3 INOVAÇÃO E INCLUSÃO: A MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE JUSTIÇA E O ATENDIMENTO VIRTUAL ANTES E APÓS A PANDEMIA

No final do ano de 2019, foi descoberto um novo tipo de vírus, que se espalhou rapidamente ao redor do mundo, levando a uma pandemia global declarada em março de 2020, pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Esse vírus foi identificado pela primeira vez em Wuhan, China, em dezembro de 2019, sendo denominado oficialmente, pelo Comitê Internacional, de coronavírus SARs-CoV-2<sup>1</sup>, que causa a COVID-19.

Esse vírus ocasiona uma espécie de pneumonia grave, designada de “síndrome respiratória aguda grave” e sua transmissão ocorre principalmente por meio de gotículas respiratórias expelidas quando uma pessoa infectada tosse, fala ou espirra, causando sintomas como: febre, tosse seca, fadiga, dores musculares e corporais, perda do olfato ou paladar, e, em casos graves, intensa dificuldade para respirar, que pode conduzir ao óbito (Anvisa, 2024).

Medidas iniciais como distanciamento social, lockdowns, uso de máscaras e higienização frequente das mãos foram adotadas para tentar conter a propagação do vírus em todo o mundo. Posteriormente, a vacinação em massa foi uma medida também adotada no intuito de reduzir a disseminação.

No entanto, as ações e estratégias dos governos e das autoridades de saúde não foram suficientes para conter a disseminação do vírus e minimizar seus efeitos, tendo sido observados significativos desafios, como desconhecimento do tratamento desse novo tipo de vírus, sobrecarga dos sistemas de saúde em vários países, falta de equipamentos e recursos médicos, falta de leitos hospitalares, falta de profissionais de saúde, hesitação inicial na implementação de certas medidas preventivas e restrição aos direitos e liberdades fundamentais.

Assim, o Brasil enfrentou uma crise sanitária sem precedentes, com milhares de óbitos, filas de espera por leitos de UTI e alertas sobre desabastecimento de oxigênio. Além dos efeitos físicos, a pandemia teve um impacto psicológico profundo.

O isolamento social, a incerteza econômica e a perda de entes queridos contribuíram para um aumento significativo em problemas de saúde mental, como ansiedade, depressão e síndrome do pânico, o que evidenciou a necessidade de prestação de serviços de suporte psicológico e de políticas públicas voltadas à saúde mental.

Desse modo, a pandemia da COVID-19 ocasionou impactos profundos, enternecedores e multifacetados na vida cotidiana das pessoas, afetando profundamente a saúde física e mental, as relações sociais, a mobilidade, a comunicação entre as pessoas, a economia, o trabalho e a educação.

Nesse cenário, as atividades econômicas sofreram sérios contratemplos em virtude das determinações das autoridades sanitárias, que estabeleceram medidas de distanciamento social e até lockdowns. Ora, essas medidas impactaram diretamente nos setores de comércio e serviços. Diversos setores econômicos foram severamente atingidos, tendo havido insegurança financeira, demissões em massa, instalação de trabalho remoto e transformação de toda a dinâmica do mercado de trabalho. Com tudo isso, a população enfrentou inúmeros desafios.

---

<sup>1</sup>SENADO FEDERAL. Manual de Comunicação da Secom. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/estilos/coronavirus#:~:text=Como%20se%20referir%20ao%20v%C3%A1rus,resfriado%20aids%20diabetes>>. Acesso em: 09 mar. 2025

Na educação, por sua vez, houve fechamento das escolas, migração para o ambiente virtual, adoção de novas metodologias de ensino, o que afetou o desenvolvimento social, intelectual e emocional dos estudantes (Júnior; Moraes, 2020).

No sistema de justiça, os impactos também foram profundos. Com a intensa disseminação do vírus, no início da pandemia, muitas audiências foram suspensas ou adiadas, o que acarretou atrasos significativos nos processos judiciais, acúmulo de casos e dificuldades no acesso à justiça. Além disso, houve interrupção da maioria das atividades forenses presenciais, implementação do trabalho remoto e de audiências virtuais, no intuito de assegurar a continuidade das atividades, o que exigiu inovações e adaptações tecnológicas.

Desse modo, o Conselho Nacional da Justiça (CNJ), mediante a Resolução nº 313, de 19 de março de 2020, estabeleceu, no âmbito do Poder Judiciário, Regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários no país, assegurando o acesso à Justiça neste período de emergência, instaurado pela pandemia da COVID-19. Referida resolução suspendeu o atendimento presencial de partes, advogados e interessados, determinando o uso de meios tecnológicos disponíveis para o atendimento remoto.

A Resolução nº 345/2020 do Conselho Nacional de Justiça, por sua vez, implementou e regulamentou o Juízo 100% Digital, no qual todos os atos processuais passariam a serem praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, através da rede mundial de computadores. Nessa conjuntura, todas as instituições do sistema de justiça tiveram que se adaptar rapidamente, com inserções de novas tecnologias e novas formas de trabalho.

No âmbito do estado do Tocantins, foram promulgados o Decreto Estadual nº 6.070/20, e, logo em seguida, o Decreto Estadual nº 6.072/20. O primeiro declarou situação de emergência no Tocantins em razão da pandemia da COVID-19, ao passo que o segundo declarou estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Tocantins afetado pela COVID-19 (novo coronavírus).

Neste quadro, o Poder Judiciário do Tocantins, mediante a Portaria Conjunta nº 2/2020 de 23 de março de 2020 e Resolução nº 20/2020, em conformidade com a Resolução nº 313/2020, do CNJ, acima citada, instituiu e regulamentou o regime de teletrabalho integral compulsório, estabelecendo o atendimento aos jurisdicionados, advogados, Ministério Público, Defensoria Pública e outros sujeitos processuais por meio de telefones das unidades judiciais e administrativas ou por outro meio não presencial.

A Resolução nº 20/2021, por sua vez, regulamentou a implantação do Juízo 100% Digital e dos Núcleos de Justiça 4.0 no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, em conformidade com a Resolução CNJ nº 345/2020, já mencionada, consolidando a prática dos atos processuais exclusivamente pelo meio eletrônico e remoto.

A Resolução nº 372/2021, por seu turno, regulamentou a criação do denominado Balcão Virtual, com funcionamento durante o expediente forense, de maneira similar à do balcão de atendimento presencial, estabelecendo o uso de ferramentas tecnológicas adequadas para o atendimento virtual das partes, dos jurisdicionados, dos advogados, dos Defensores Públicos, do Ministério Público e demais sujeitos processuais.

No âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, durante esse período pandêmico, uma série de mudanças progressivas no atendimento ao público e na organização do trabalho também foram adotadas. Entre essas medidas adotadas, destacam-se a redução do fluxo de pessoas nos prédios, o escalonamento e revezamento das jornadas laborais dos servidores, estagiários e voluntários, a concessão de trabalho remoto, a inserção do atendimento

virtual e a restrição dos atendimentos presenciais aos casos de urgência ou com prazos processuais em curso, visando prevenir o perecimento de direitos dos assistidos.

No final de março de 2020, houve a paralisação dos atendimentos presenciais nas sedes, de modo que a prestação de serviços públicos passou a se dar de forma exclusivamente virtual<sup>2</sup>, como atestam o Ato nº 87, de 18 de março de 2020 e o Ato nº 92, de 20 de março de 2020, ambos da Defensoria Pública Geral do Estado do Tocantins.

Dessa forma, a partir de 23 de março de 2020, as equipes da Defensoria passaram a atender exclusivamente por aplicativo de troca de mensagens (WhatsApp), telefone, e-mail e por videoconferência, sendo esse o modo encontrado pela instituição para continuar prestando os serviços à população durante a fase crítica da pandemia.

Nesse cenário, calha destacar que, em 05 abril de 2020<sup>3</sup>, após duas semanas da data-início dos atendimentos remotos pela Defensoria Pública do Tocantins, em plena pandemia, foram observados um total de 13.054 (treze mil e cinqüenta e quatro) atividades, como, por exemplo, ajuizamento de ações, orientações, prática de atos processuais, assistências diversas, sendo cerca de 2.364 atendimentos jurídicos.

Sobre o tema, Edilson Santana Gonçalves Filho, Raissa Vianna Leitão e Vitor Valdir Ramalho Soares (2021) pontuam que, com a eclosão da pandemia do COVID-19 e adoção do regime de trabalho remoto imposto pela necessidade de isolamento e distanciamento social, entendeu-se que não havia alternativa capaz de assegurar a continuidade dos serviços de assistência jurídica gratuita a cargo das Defensorias Públicas senão ampliando e fortalecendo a utilização de canais virtuais, como aplicativos de mensagens instantâneas, formulários digitais, e-mail, chatbots, chamadas telefônicas e videoconferências, entre outros.

Diante disso, resta nítido que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, assim como os demais órgãos do sistema de justiça no âmbito nacional, passou por uma adaptação rápida e significativa, incorporando novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs).

Essas mudanças foram essenciais para garantir o acesso à justiça e a assistência gratuita à população em situação de vulnerabilidade. Para atender tanto o público interno quanto externo da instituição, foram implementadas diversas medidas, incluindo a adoção do trabalho remoto e a ampliação dos atendimentos virtuais, fortalecendo a prestação de serviços jurídicos de forma acessível e eficiente.

Nesse novo contexto, com isolamento e restrições ao atendimento presencial, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) foi fundamental para viabilizar o acesso e o desenvolvimento das ações. Nesse sentido, a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2024, p. 125) destaca que

*[...] ao longo dos últimos anos, a Defensoria Pública iniciou um progressivo movimento de informatização de suas atividades, com a adoção de plataformas tecnológicas e sistemas de atendimento virtual ao cidadão, tendência também observada em relação às demais carreiras do sistema de justiça. As medidas de isolamento social implementadas para tentar conter a*

<sup>2</sup>**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS.** Não saia de casa para ir à DPE: atendimentos urgentes são feitos por telefone e WhatsApp. Comunicação (ASCOM) DPE-TO, 20 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.defensoria.to.def.br/noticia/nao-saia-de-casa-para-ir-a-dpe-atendimentos-urgentes-sao-feitos-por-telefone-e-whatsapp>>. Acesso em: 07 mar. 2025.

<sup>3</sup>**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS.** Defensoria Pública já passa de 13 mil atividades por meio dos pólos de atendimento remoto. Comunicação (ASCOM) DPE-TO, 07 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-ja-passa-de-13-mil-atividades-por-meio-dos-polos-de-atendimento-remoto>>. Acesso em: 07 mar. 2025.

*disseminação do coronavírus SARS-CoV-2, entretanto, acabaram impulsionando o movimento de virtualização do acesso à justiça, sobretudo em virtude da necessidade de utilização de recursos tecnológicos para evitar o contato pessoal com os destinatários dos serviços jurídico-assistenciais oferecidos pela Defensoria Pública. Acompanhando a tendência global de tecnologização da assistência jurídica, 90,3% dos membros da Defensoria Pública prestavam atendimento ao público por via remota em 2020. Aplicativos de mensagem (78%), e-mail (68%) e aparelhos de telefonia celular (65,5%) foram os meios de comunicação apontados como os mais utilizados, superando a tradicional comunicação por telefone (49%), assim como os aplicativos que permitem a realização de videoconferência (40,9%).*

Importante consignar que, antes mesmo da pandemia da COVID-19, já se observava o crescente uso de tecnologias para otimizar os serviços públicos, referentes ao acesso à justiça. No Brasil, verificou-se uma ampla informatização judicial, impulsionada pela Lei 11.419/2006, denominada “Lei do Processo Eletrônico”. No âmbito do Tribunal de Justiça do Tocantins, a Resolução nº 1, de 15 de fevereiro de 2011, implantou o processo eletrônico, tanto no primeiro como no segundo grau de jurisdição, proibindo o recebimento de petições em meio físico.

Assim, os processos que, antes consistiam em calhamaços de papel, documentados em autos físicos, muitas vezes com diversos volumes, que podiam ser pesados em quilos e eram, com freqüência, transportados por carrinhos de mão dentro dos fóruns e tribunais, foram substituídos pelos processos eletrônicos.

Do mesmo modo, as filas nos distribuidores dos fóruns e tribunais para protocolar petições físicas durante o expediente forense foram substituídas por uma nova realidade, na qual as petições eletrônicas são protocolizadas do próprio domicílio, escritório ou gabinete, isto é, de qualquer lugar e em qualquer horário, inclusive em dia não útil. Nesse quadro, a digitalização dos processos físicos consistiu em expressiva economia de espaço, recursos financeiros e tempo, acarretando impactos profundos na tramitação dos processos, além de possibilitar a solução de litígios e decisões judiciais mais rápidas.

No intuito de corroborar o exposto, calha destacar que, no tocante à barreira do acesso à justiça relativa à demora na tramitação dos processos, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na pesquisa Justiça em Números 2024, relatou que, no final de 2023, os processos que tramitam de forma física, demoram em média, 12 (doze) anos e 4 (quatro) meses para a conclusão e os que tramitam nos sistemas eletrônicos demoram em média 3 (três) anos e 5 (cinco) meses para serem concluídos. Em razão deste fato, mostra-se imperativa a alteração nos procedimentos, passando a serem prioritariamente eletrônicos.

Nestes termos, com uma prestação jurisdicional mais célere e com consulta dos autos a qualquer momento e em qualquer lugar, o acesso à justiça foi assegurado e amplificado. Sem dúvida, a celeridade processual e a razoável duração do processo, consistentes em direitos e garantias fundamentais, segundo o inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal, são extremamente relevantes, sendo concretizadas por essa nova realidade no sistema de justiça, o que representa melhoria e progresso substancial no direito de acesso à justiça.

Ora, esse processo de informatização e incorporação de recursos tecnológicos e comunicacionais, embora não tenha sido tão amplo e profundo como no âmbito do Poder Judiciário, já estava avançando nas Defensorias Públicas. Nesse toar, Franklyn Roger Alves Silva (2019, p. 02) pondera que

[...] várias Defensorias Públicas estaduais e a própria Defensoria Pública da União têm se utilizado da tecnologia da informação como forma de potencializar a prestação da assistência jurídica e facilitar o acesso de seus usuários. Desde uma maior interação em redes sociais com o exercício de

um papel de educação em direitos; o uso de plataformas de comunicação digital (*WhatsApp*, *Facebook* e *e-mail*) para minorar as dificuldades da comunicação por carta e acelerar a transmissão da informação; o uso de sistemas de gerenciamento de informações para construção de bancos de dados no âmbito da instituição; além do uso de centrais telefônicas e outros canais para dúvidas, tudo feito como forma de ampliar o acesso aos serviços institucionais.

É relevante mencionar que, mesmo antes da pandemia, mais especificamente no final de 2018, a Defensoria Pública do Tocantins já havia implementado a assistente virtual Luna, um *chatbot* desenvolvido para operar em aplicativos de mensagens<sup>4</sup>. Essa ferramenta foi criada com o objetivo de facilitar e ampliar o acesso dos assistidos à Defensoria, oferecendo serviços como reagendamentos, consultas de informações e envio de notificações sobre atendimentos realizados. Disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, Luna possibilitou que os cidadãos interagissem com a Defensoria de forma prática e contínua.

A plataforma utilizada para esse atendimento foi o Messenger, permitindo que os assistidos entrassem em contato com a Defensoria por meio de mensagens privadas na rede social Facebook, tornando o serviço ainda mais acessível, moderno e eficiente.

Dessa forma, a implantação da Luna, introduziu a Defensoria do Tocantins na era da inteligência artificial, consistindo em mais um meio de acesso aos serviços públicos da Defensoria em todo o estado, oferecendo comodidade, rapidez e eficiência aos assistidos, ocasionando, concomitantemente, redução das filas e do tempo de espera.

Nesse panorama, resta evidente que o processo de informatização que já vinha ocorrendo em âmbito nacional nas instituições do sistema de justiça foi alavancado com a pandemia da COVID-19. Ora, pelo já exposto, é inegável que a pandemia acelerou o avanço e a inovação no uso de recursos tecnológicos dentro do sistema de justiça, inclusive na assistência jurídica gratuita fornecida pela Defensoria Pública.

Sem dúvida, este período de adversidade revelou-se um agente impulsionador e acelerador de mudanças significativas na forma como os serviços jurídicos são prestados à população, trazendo inúmeros benefícios, transformando o sistema de justiça como um todo e o cotidiano dos operadores do direito.

Em suma, a pandemia da COVID-19 acarretou uma verdadeira revolução tecnológica no sistema de justiça, sendo que, no âmbito da Defensoria Pública, a mesma se viu obrigada a migrar bruscamente para o modelo de atendimento virtual, adotando ferramentas digitais, como, por exemplo, plataformas de videoconferência e serviços de atendimento online, para continuar atendendo os cidadãos e mantendo o funcionamento contínuo dos serviços.

Assim, no momento crítico da pandemia, a Defensoria Pública do Tocantins, durante alguns meses, funcionou exclusivamente no modelo virtual (atendimento por ligação telefônica, *WhatsApp*, *e-mail* e videoconferência), com vedação de atendimentos presenciais, e, num momento posterior, adotou o modelo híbrido, o qual se mantém na atualidade.

Essa versão híbrida representa um marco na modernização do acesso à justiça, tendo em vista que oferece um serviço mais acessível, eficiente e transparente para a população.

---

<sup>4</sup>**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS.** Defensoria Pública lança assistente virtual para ampliar acesso de assistidos ao atendimento. Comunicação da DPE-TO, 05/12/2018. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-lanca-assistente-virtual-para-ampliar-acesso-de-assistidos-ao-atendimento>. Acesso em: 02 mar. 2025.

Além disso, ao facilitar o acesso à justiça, os atendimentos virtuais oferecidos à sociedade, pela Defensoria Pública do Tocantins, possibilitam a inclusão e o exercício da cidadania, permitindo que o cidadão hipossuficiente receba assistência jurídica sem precisar sair de sua residência e sem que tenha que arcar com ônus ou gastos com deslocamento.

Assim, a virtualização promove a inclusão jurídica das pessoas que vivem na zona rural, distante dos centros urbanos. Além disso, diminui os gastos com transporte, hospedagem e alimentação para aqueles que antes precisavam se deslocar para obter assistência jurídica, o que representa uma economia significativa para as famílias de baixa renda.

Não obstante isso, com processos digitais, agendamentos e atendimentos online, os cidadãos vulneráveis recebem suporte jurídico de maneira mais rápida e eficiente, sem precisar enfrentar filas ou esperar por vagas presenciais.

Ademais, o uso de tecnologia aproxima a Defensoria Pública da população, tornando os serviços mais acessíveis e incentivando o aprendizado digital. Muitas pessoas que antes tinham pouco contato com ferramentas digitais agora conseguem utilizá-las para acessar seus direitos.

Sobre essa “defensoria multiportas”, com atendimentos híbridos (presenciais e virtuais), fruto da pandemia, Cleber Francisco Alves (2021, p. 39) pontua que

[...] no modelo tradicional de atendimento presencial, que era predominante até então (ou, na maioria das vezes, era o modelo exclusivo adotado), a necessidade de deslocamento por longos percursos (sobretudo para pessoas que residem em locais remotos, da zona rural, em municípios de vasta extensão) entre a residência do usuário e o local de atendimento implicava em dispêndio de tempo (além de gastos com transporte!) que nem sempre era disponível, especialmente porque normalmente o horário de funcionamento das Defensorias coincidia com o horário de trabalho dos usuários. A possibilidade de atendimento por telefone, por correspondência eletrônica (*email*), ou – sobretudo – pelo tão disseminado aplicativo *Whatsapp* tem facilitado sobremaneira a acessibilidade de um número considerável de pessoas que possuem acesso relativamente fácil às tecnologias da informação e comunicação e que, antes, talvez não conseguissem utilizar os serviços da Defensoria Pública devido a barreiras burocráticas e operacionais do modelo muitas vezes anacrônico então adotado, muitas vezes concebido à luz das perspectivas e conveniências dos prestadores dos serviços e não dos seus destinatários.

Diante do exposto, o que se constata é que a utilização de tecnologias remotas para o atendimento ao público e para a prática de atos judiciais, juntamente com o desenvolvimento de sistemas informatizados facilitadores dos serviços de assistência jurídica, continuaram no período pós-pandêmico, devido aos benefícios positivos observados. Ora, essa modernização do sistema de justiça representa um avanço que deve permanecer, não podendo jamais retroceder.

#### **4 REVOLUÇÃO NO ACESSO À JUSTIÇA (VIRTUALIDADE): MUDANÇA NOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, REALIZADOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS**

A Defensoria Pública Estadual atua como **um agente essencial de transformação social**, promovendo o acesso à justiça como um direito fundamental e inerente à cidadania. No Tocantins, a

implementação e a continuidade dos atendimentos remotos reforçam essa missão, assegurando que todos, independentemente de sua localização ou condição econômica, tenham seus direitos plenamente garantidos.

Nesse panorama, é fundamental destacar que, no período de 2020 a 2024, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins realizou 996.648 atendimentos virtuais e presenciais, consoante evidencia Relatório da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública (conferir Tabela 1). Esse dado reflete o impacto de políticas voltadas para a inclusão e acessibilidade, mostrando como a tecnologia pode ser aliada da justiça.

Tabela 1. Quantitativo de atendimentos presenciais e virtuais realizados pela DPE-TO em contexto estadual (2020 a 2024)

<b>Atendimentos (virtuais e presenciais)</b>	
Ano	Quantidade
2020	149.912
2021	191.535
2022	203.846
2023	213.891
2024	237.464
<b>Total geral</b>	<b>996.648</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela autora (2025).

Dentre os atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Tocantins em 2020, que totalizaram 149.912, destaca-se que a maior parte ocorreu de forma virtual, com ênfase nos atendimentos realizados via WhatsApp (50.016), conforme demonstrado na tabela abaixo, confeccionada com base em informações extraídas do Relatório da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Tocantins (ver Tabela 2).

Tabela 2. Quantitativo e modalidade dos atendimentos realizados pela DPE-TO em âmbito estadual (ano 2020)

<b>Forma de atendimento</b>	<b>Período 2020</b>
Por e-mail – Ato 87/2020 – Covid19	1.751
Por ligação – Ato 87/2020 – Covid19	41.359
Por Videoconferência – Ato 87/2020 – Covid19	1.877
Por Whatsapp – Ato 87/2020 – Covid19	50.016
Presencial	15.841
Sem indicação da forma de atendimento	39.068
<b>Total geral</b>	<b>149.912</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela Autora (2025).

No ano de 2021, por sua vez, a Defensoria Pública do Tocantins realizou um total de 191.535 atendimentos em todo o estado, distribuídos entre as modalidades virtual e presencial. Vale destacar que a grande maioria ocorreu de forma virtual, com predominância dos atendimentos realizados por meio de ligações telefônicas (102.270), como corrobora tabela abaixo exposta, elaborada a partir de dados estatísticos fornecido pela Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Tocantins (consultar Tabela 3).

Tabela 3. Quantitativo e modalidade dos atendimentos realizados pela DPE-TO em cenário estadual (ano 2021)

<b>Forma de atendimento</b>	<b>Período 2021</b>
Por e-mail – Ato 87/2020 – Covid19	1.473
Por ligação – Ato 87/2020 – Covid19	102.270
Por Videoconferência – Ato 87/2020 – Covid19	4.775
Por Whatsapp – Ato 87/2020 – Covid19	71.556
Presencial	7.712
Resposta a apoio operacional	648
Sem indicação da forma de atendimento	3.101
<b>Total geral</b>	<b>191.535</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela autora (2025).

No ano de 2022, a Defensoria Pública do Tocantins contabilizou um total de 203.846 atendimentos, realizados tanto de forma presencial, quanto virtual, em âmbito estadual. Ressalta-se que a maior parte desses atendimentos ocorreu na modalidade virtual, com destaque para aqueles realizados por meio de ligações telefônicas (84.911), conforme corrobora tabela (conferir Tabela 4).

Tabela 4. Quantitativo e modalidade dos atendimentos realizados pela DPE-TO em âmbito estadual (ano 2022)

<b>Forma de atendimento</b>	<b>Período 2022</b>
Por e-mail – Ato 87/2020 – Covid19	570
Por ligação – Ato 87/2020 – Covid19	84.911
Por Videoconferência – Ato 87/2020 – Covid19	2.894
Por Whatsapp – Ato 87/2020 – Covid19	40.760
Presencial	69.024
Resposta a apoio operacional	838
Sem indicação da forma de atendimento	4.849
<b>Total geral</b>	<b>203.846</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela autora (2025).

Em 2023, a Defensoria Pública do Tocantins realizou um total de 213.891 atendimentos em todo o estado, tanto de forma presencial quanto virtual. A maior parte dessas assistências ocorreu presencialmente nas sedes das Defensorias Públicas, totalizando 110.999 atendimentos. Além disso, o Projeto Viva também foi conduzido na modalidade presencial nas Unidades Penais Femininas do Tocantins. Por outro lado, os atendimentos virtuais somaram 96.161 registros, conforme dados constantes no Relatório da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública (consultar Tabela 5).

Tabela 5. Quantitativo e modalidade dos atendimentos realizados pela DPE-TO em contexto estadual (ano 2023)

Forma de atendimento	Período 2023
Por e-mail – Ato 87/2020 – Covid19	509
Por ligação – Ato 87/2020 – Covid19	63.405
Por Videoconferência – Ato 87/2020 – Covid19	1.845
Por Whatsapp – Ato 87/2020 – Covid19	30.402
Presencial	110.999
Resposta a apoio operacional	857
Projeto Viva - Visita Interdisciplinar e Vínculo Afetivo: Transformando Vidas	177
Sem indicação da forma de atendimento	5.757
<b>Total geral</b>	<b>213.891</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela autora (2025).

Esses dados refletem diretamente o contexto do fim da pandemia como uma emergência global, anunciado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 5 de maio de 2023, com a ressalva de que a COVID-19 ainda representava riscos e permanecia como doença endêmica em algumas regiões.

Já no ano de 2024, a Defensoria Pública do Tocantins prestou um total de 237.464 atendimentos, distribuídos entre as modalidades presencial e virtual. A modalidade presencial foi a mais predominante, somando 128.088 registros nas sedes das Defensorias Públicas em todo o estado. Além disso, foram realizados atendimentos presenciais referentes ao projeto Defensoria na Rua, que somaram 98 registros e ao Projeto Viva, responsável por 517 atendimentos nas Unidades Penais Femininas do estado.

Assim, os atendimentos presenciais expressaram um montante de 128.703 registros, enquanto os atendimentos virtuais totalizaram 98.891. No âmbito virtual, as ligações telefônicas foram o principal canal remoto, computando 61.110, seguidos pelo WhatsApp (35.107). Ademais, outras modalidades foram empregadas, como o e-mail (292 atendimentos) e a videoconferência, que contabilizou 2.382 registros (conferir Tabela 6).

Nesse panorama, é importante destacar que, no período compreendido entre 2020 a 2024, constam diversos registros sem indicação da forma de atendimento, correspondendo a casos em que, por diferentes motivos, não houve a identificação do meio pelo qual o atendimento foi realizado. Isso pode ocorrer devido a falhas na categorização dos dados, atendimentos híbridos que não se encaixem diretamente nas classificações pré-definidas ou registros inseridos posteriormente sem a devida especificação.

Tabela 6. Quantitativo e modalidade dos atendimentos realizados pela DPE-TO em cenário estadual (ano 2024)

Forma de atendimento	Período 2024
Por e-mail – Ato 87/2020 – Covid19	292
Por ligação – Ato 87/2020 – Covid19	61.110
Por Videoconferência – Ato 87/2020 – Covid19	2.382
Por Whatsapp – Ato 87/2020 – Covid19	35.107
Presencial	128.088
Resposta a apoio operacional	1.217
Defensoria na rua	98
Projeto Viva - Visita Interdisciplinar e Vínculo Afetivo: Transformando Vidas	517

Sem indicação da forma de atendimento	8.653
<b>Total geral</b>	<b>237.464</b>

Fonte: Corregedoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (2024). Elaborado pela autora (2025).

Da análise dos dados acima, conclui-se, com clareza, que a Defensoria Pública do Tocantins se reinventou com êxito para continuar oferecendo assistência jurídica à população. Durante a pandemia, com as medidas de distanciamento social, os atendimentos presenciais foram drasticamente reduzidos e a virtualidade emergiu como uma solução vital, prevalecendo como meio de atendimento no período de 2020 a 2022.

Em contrapartida, no período pós-pandêmico, a partir de 2023, em âmbito estadual, se constata uma redução dos atendimentos virtuais, com predomínio dos atendimentos presenciais no âmbito da Defensoria Pública.

Nessa nova conjuntura, com o fim das restrições impostas pela pandemia, o modelo de atendimento virtual permanece vigente, representando uma ferramenta essencial de modernização do sistema de justiça, consistindo numa opção ao cidadão e trazendo várias vantagens, como flexibilidade de horário, eliminação de barreiras geográficas e facilitação de acesso.

Assim, os atendimentos virtuais demonstram como a tecnologia pode ser empregada para ampliação do acesso à justiça e para a efetivação de direitos. Esses atendimentos não apenas otimizam a atuação da Defensoria, permitindo maior celeridade e alcance, mas também contribuem significativamente para a efetivação dos direitos fundamentais e para a concretização da cidadania.

Nesse cenário, é inconcebível cogitar o retorno ao modelo tradicional de atendimento, com exclusão da virtualidade, pois isso representaria um grande retrocesso. Ora, a manutenção do atendimento virtual permite que mais pessoas tenham acesso aos serviços da justiça sem a necessidade de deslocamento físico e sem custos, o que impulsiona a inclusão digital, a valorização dos recursos tecnológicos e a adaptação das instituições aos novos tempos, fomentando o crescimento e a inovação na comunidade, e, consequentemente, promovendo cidadania.

Por fim, face ao explanado, resta claro que o modelo híbrido de atendimento ao cidadão hipossuficiente tocantinense, mantido após o período pandêmico, está em perfeita sintonia com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes) da Agenda 2030 das Nações Unidas. Isso porque o ODS 16 tem como desiderato promover sociedades pacíficas e inclusivas, garantir o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Assim, ao facilitar e democratizar o acesso à justiça através dos atendimentos virtuais, a Defensoria Pública do Tocantins contribui diretamente para a inclusão social, cidadania e fortalecimento do Estado Democrático de Direito, o que repercute no desenvolvimento humano e social.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo analisou a modernização do sistema de justiça promovida pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins, com ênfase nos atendimentos virtuais implementados durante a pandemia da COVID-19 e mantidos no contexto pós-pandêmico.

Inicialmente, a pesquisa abordou o acesso à justiça como um direito fundamental para a concretização de todos os demais direitos e garantias previstas no ordenamento jurídico. Destacou-se a importância da Defensoria Pública na materialização desse direito, tanto no contexto brasileiro quanto no tocantinense.

Em seguida, foram apresentados os desafios enfrentados pelo sistema de justiça em nível nacional e estadual, especialmente no contexto da crise sanitária global. A análise demonstrou como a pandemia exigiu adaptações rápidas para garantir a continuidade do atendimento jurídico, levando a Defensoria Pública do Estado do Tocantins a implementar medidas tecnológicas inovadoras.

A partir de dados quantitativos fornecidos pela Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Tocantins, verificou-se um expressivo volume de atendimentos virtuais, evidenciando que essa modalidade se consolidou como uma ferramenta indispensável para a democratização do acesso à justiça.

O estudo revelou que, antes da pandemia, muitos cidadãos enfrentavam dificuldades para acessar a Defensoria Pública devido a barreiras geográficas, custos de deslocamento e restrições nos horários de atendimento. Com a virtualização, essas barreiras foram significativamente reduzidas, permitindo que pessoas residentes em áreas rurais e periféricas recebessem atendimento remoto. Isso ampliou significativamente o alcance da assistência jurídica, promovendo maior equidade na prestação desses serviços.

Além disso, a virtualidade beneficiou grupos vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência e cidadãos sem condições financeiras para deslocamento até as sedes da Defensoria, através do uso de plataformas digitais, como WhatsApp, e-mail e videoconferência, além de ligações telefônicas, o que garantiu que um maior número de cidadãos pudesse acessar serviços jurídicos.

Nesse cenário, o estudo demonstrou que a Defensoria Pública do Tocantins soube se reinventar durante a pandemia. Inicialmente, adotou um modelo totalmente virtual para atender à população em um momento crítico e, posteriormente, consolidou um sistema híbrido de atendimento, combinando as modalidades presencial e remota. Esse modelo se mostrou eficiente ao promover maior acessibilidade e agilidade no acesso à justiça.

Os principais achados indicam que os atendimentos remotos superaram obstáculos estruturais e econômicos, permitindo que um número maior de pessoas tivesse acesso aos serviços jurídicos sem deslocamento físico e custos adicionais.

Além disso, o estudo confirmou que a transformação digital impulsionada pela pandemia resultou em uma prestação jurisdicional mais célere, alinhada aos princípios do Estado Democrático de Direito e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Nesse cenário, a possibilidade de interagir com defensores públicos por meio de canais digitais reduziu o tempo de espera e os custos administrativos, possibilitando respostas mais ágeis às necessidades dos assistidos.

Outro aspecto relevante identificado foi o impacto da tecnologia na inclusão digital e no empoderamento jurídico da população. O uso de plataformas digitais facilitou a comunicação entre cidadãos e Defensoria Pública, promovendo maior conscientização sobre direitos e serviços disponíveis. Esse processo contribuiu para a educação jurídica dos assistidos, fortalecendo sua autonomia e capacidade de buscar apoio jurídico.

Nesse panorama, a transformação digital promovida pela Defensoria Pública do Tocantins não apenas aprimorou o atendimento aos cidadãos, mas também impactou a estrutura do sistema de justiça de forma ampla.

No contexto do sistema de justiça, a virtualização do atendimento transformou a estrutura institucional, aumentando a transparência e incentivando a modernização dos procedimentos jurídicos. O modelo híbrido representou um avanço significativo para o Estado Democrático de Direito, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU ao promover maior acessibilidade e eficiência nos serviços jurídicos.

O estudo concluiu que a virtualização do atendimento na Defensoria Pública do Tocantins foi fundamental para a inclusão social, para a modernização e eficiência do sistema de justiça. A rápida adaptação às novas tecnologias assegurou a continuidade dos serviços jurídicos durante a pandemia e consolidou um modelo híbrido no período pós-pandêmico.

Os impactos sociais foram profundos, proporcionando maior acessibilidade para a população vulnerável, redução de custos e tempo de espera, ampliação da educação jurídica e modernização do sistema jurídico como um todo.

A pesquisa reafirmou que a tecnologia deve ser vista como uma ferramenta essencial para a democratização do acesso à justiça e para o fortalecimento da cidadania. Assim, a virtualidade não deve ser encarada como um recurso temporário, mas como um pilar da nova era do sistema de justiça, garantindo mais equidade, eficiência e inovação no atendimento aos cidadãos.

Nesse cenário, a virtualização dos serviços jurídicos deve ser constantemente aperfeiçoada para garantir mais equidade, eficiência e inovação no atendimento à população em situação de vulnerabilidade. Assim, manter e aprimorar esse modelo híbrido são essenciais para que a justiça alcance cada vez mais pessoas, promovendo inclusão, justiça social e cidadania.

## REFERÊNCIAS

ALVES, C. F. A pandemia do covid-19 e o acesso aos direitos e à justiça - reflexões sobre seus efeitos no presente e no futuro da atuação da Defensoria Pública. Revista da

Defensoria Pública da União, Brasília: DF, n 15, p. 19-46, 2021. Disponível em: <<https://revistadadpu.dpu.def.br/article/view/516>>. Acesso em: 09 de fev. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA Nº 04/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle, que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de covid-19: atualizada em 24 de junho de 2024. Brasília/DF: ANVISA, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/notas-tecnicas/notas-tecnicas-vigentes/NOTATCNICAGVIMS0420covid1925.06.2024.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2025.

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

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. Acesso à justiça. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 313, de 19 de março de 2020. 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: 07 fev. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 372/2021. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada Balcão Virtual. 2021. DJe/CNJ nº 38/2021, de 18/2/2021, p. 2-3. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>>. Acesso em: 09 mar. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2024: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024-v-28-05-2024>>. Acesso em: 10 mar. 2025

BRASIL, Lei Complementar nº 55, de 27 de maio de 2009. Organiza a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, nas partes que especifica, e adota outras providências. 2009. Disponível em: <<https://www.al.to.leg.br/arquivos/24168.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2025.

BRASIL, Lei Complementar nº 63, de 10 de fevereiro de 2010. Altera a Lei Complementar nº 55, de 27 de maio de 2009, que organiza a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, nas partes que especifica, e adota outras providências. 2010. Disponível em: <<https://www.al.to.leg.br/arquivos/24168.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2025.

BRASIL, Lei Complementar nº 110, de 17 de outubro de 2017. Altera a Lei Complementar nº 55, de 27 de maio de 2009, na parte que especifica. 2017. Disponível em: <[https://www.al.to.leg.br/arquivos/lei\\_110-2017\\_43035.pdf](https://www.al.to.leg.br/arquivos/lei_110-2017_43035.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRASIL. Lei 11.419/2006, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm)>. Acesso em: 02 mar. 2025.

DPETO, Defensoria Pública Geral. Ato nº 87, de 18 de março de 2020. Disponível em: <[https://static.defensoria.to.def.br/odin-media/uploads/documento/arquivo/23702/087%20-%20FASES%20Regras%20e%20diretrizes%20corona%20COVID%2019%20-%20revoga%20o%20ato%2085%20VERS%C3%83O%203.pdf?X-Amz-Expires=604800&X-Amz-Date=20250608T194255Z&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=42cd8208d9a4c4dfcca1%2F20250608%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=30af8000fa33bbae6a0c8c401b2b31da9f9a73a26668f09352ca7a5b6081a10f](https://static.defensoria.to.def.br/odin-media/uploads/documento/arquivo/23702/087%20-%20FASES%20Regras%20e%20diretrizes%20corona%20COVID%2019%20-%20revoga%20o%20ato%2085%20VERS%C3%83O%203.pdf?X-Amz-Expires=604800&X-Amz-Date=20250608T194255Z&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=42cd8208d9a4c4dfcca1%2F20250608%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=30af8000fa33bbae6a0c8c401b2b31da9f9a73a26668f09352ca7a5b6081a10f)>. Acesso em: 07 mar. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Não saia de casa para ir à DPE: atendimentos urgentes são feitos por telefone e WhatsApp. Comunicação (ASCOM) DPE-TO, 20 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.defensoria.to.def.br/noticia/nao-saia-de-casa-para-ir-a-dpe-atendimentos-urgentes-sao-feitos-por-telefone-e-whatsapp>>. Acesso em: 07 mar. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Defensoria Pública já passa de 13 mil atividades por meio dos pólos de atendimento remoto. Comunicação (ASCOM) DPE-TO, 07 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-ja-passa-de-13-mil-atividades-por-meio-dos-polos-de-atendimento-remoto>>. Acesso em: 07 mar. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Defensoria Pública lança assistente virtual para ampliar acesso de assistidos ao atendimento. Comunicação (ASCOM) DPE-TO, 05 dez. 2018. Disponível em: <<https://www.defensoria.to.def.br/noticia/defensoria-publica-lanca-assistente-virtual-para-ampliar-acesso-de-assistidos-ao-atendimento>>. Acesso em: 02 mar. 2025.

GONÇALVES FILHO, Edilson S.; LEITÃO, Raíssa V.; SOARES, Vitor V. R.. Defensoria Pública e o paradoxo criado pelas novas formas de atendimento: adaptação institucional aos novos paradigmas tecnológicos e promoção da inclusão digital. Revista da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte/MG, v. 6, n. 8, nov. 2022. Disponível em: <[file:///C:/Users/Defensoria/Desktop/DPMG\\_Revista-n-08.pdf](file:///C:/Users/Defensoria/Desktop/DPMG_Revista-n-08.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2025.

Pesquisa da Defensoria Pública. 2024. Análise nacional. Disponível em: <<https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/download/pesquisa-nacional-da-defensoria-publica-2024-ebook.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2025.

JUNIOR, J. F. S.; MORAES, C. de C. P. de. A COVID-19 e os reflexos sociais do fechamento das escolas. Dialogia, São Paulo, n. 36, p. 128-148, set./dez. 2020. Disponível em: <<file:///C:/Users/Defensoria/Downloads/mayara,+18249.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2025.

SENADO FEDERAL. Manual de Comunicação da Secom. Disponível em: <[https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/estilos/coronavirus#:~:text=Como%20se%20referir%20ao%20v%C3%A3o,Adrus,resfriado%2C%20aids%2C%20diabetes\)](https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/estilos/coronavirus#:~:text=Como%20se%20referir%20ao%20v%C3%A3o,Adrus,resfriado%2C%20aids%2C%20diabetes).). Acesso em: 09 mar. 2025.

SILVA, F. R. A.. Tecnologia da informação como recurso ou obstáculo ao acesso à Justiça. ConJur – Revista Eletrônica Consultor Jurídico. Disponível em: <<https://www.jfsp.jus.br/documents/administrativo/DUBI/Prospeccoes/13-05>

2019/Tecnologia\_da\_informacao\_como\_recurso\_ou\_obstaculo ao acesso\_a\_Justica.pdf>. Acesso: em 01 mar. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução nº 345, de 09/10/2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. 2020. DJe/CNJ nº 331/2020, de 9/10/2020, p. 2-3. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>>. Acesso em: 08 de fev. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução nº 1, de 15 de fevereiro de 2011. Implanta o Processo Eletrônico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins em primeiro e segundo grau de jurisdição. 2011. DJe nº 2589 de 15/02/2011. Disponível em: <<https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/365>>. Acesso em: 10 de fev. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. Portaria Conjunta Nº 2/2020, de 23 de março de 2020. Estabelece medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus – COVID-19. 2020. DJe nº 4700 de 23/03/2020. Disponível em: <<https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/2090>>. Acesso em: 07 de fev. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução nº 20, de 24 de junho de 2020. Regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e adota providências. 2020. DJe nº 4760 de 26/06/2020. Disponível em: <<https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/2187>>. Acesso em: 08 de mar. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução nº 20/2021, de 07 de julho de 2021. Regulamenta a implantação dos Núcleos de Justiça 4.0 e do Juízo 100% digital no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, além de outras providências. DJe nº 4999 de 12/07/2021. Disponível em: <<https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/2460>>. Acesso em: 25 de fev. 2025.

TOCANTINS, Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Resolução - CSDP nº 170, de 01 de março de 2018. Dispõe sobre parâmetros para deferimento da 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. Diário Oficial do Estado, n. 5.064, 05 mar. 2018

TOCANTINS (Estado). Lei Complementar nº 10, de 11 de janeiro de 1996. Institui a Lei Orgânica do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e dá outras providências. 2004. Diário Oficial nº 487. Disponível em: <[https://www.al.to.leg.br/arquivos/lei\\_10-1996\\_65884.PDF](https://www.al.to.leg.br/arquivos/lei_10-1996_65884.PDF)>. Acesso em: 28 abr. 2025.

TOCANTINS (Estado). Decreto Estadual nº 6.070, de 18 de março de 2020. Declara situação de emergência no Tocantins em razão da pandemia da COVID-19 (novo coronavírus), e adota outras providências. 2020. Diário Oficial (DOE-TO) nº 5.566. Disponível em: <<https://central.to.gov.br/download/102991>>. Acesso em: 08 mar. 2025.

TOCANTINS (Estado). Decreto Estadual 6.072, de 21 de março de 2020. Declara estado de calamidade em todo o território do Estado do Tocantins afetado pela COVID-19 (novo coronavírus) – Codificação Brasileira de Desastre 1.5.1.1.0 e adota outras providências. Diário Oficial (DOE-TO) nº 5.567. Disponível em: <<https://central.to.gov.br/download/102990>>. Acesso em: 09 mar. 2025.