

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
FACULDADE DE DIREITO DE RIBEIRÃO PRETO

**NÍCOLAS ROSALEM**

**Novas tecnologias e o acesso à justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade: os canais de atendimento remotos, na Defensoria Pública de Seropédica/RJ**

Ribeirão Preto

2022

**NÍCOLAS ROSALEM**

**Novas tecnologias e o acesso à justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade: os canais de atendimento remotos, na Defensoria Pública de Seropédica/RJ**

**Versão Original**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto – FDRP/USP, como requisito para obtenção do título em Mestre em Ciências.

Área de Concentração: Desenvolvimento no Estado Democrático de Direito.

Orientador: Professor Dr. Paulo Eduardo Alves da Silva.

Ribeirão Preto

2022

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca  
e Seção Técnica de Informática da FDRP/USP, gerada automaticamente  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

RR789n Rosalem, Nicolas  
Novas tecnologias e o acesso à justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade: Os canais de atendimento remotos, na Defensoria Pública de Seropédica/RJ / Nicolas Rosalem; orientador Paulo Eduardo Alves da Silva. -- Ribeirão Preto, 2022.  
144 p.

Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Direito) --  
Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo,  
2022.

1. ACESSO À JUSTIÇA. 2. DEFENSORIA PÚBLICA. 3.  
INFORMATIZAÇÃO. 4. VULNERABILIDADE. 5. SISTEMA DE  
JUSTIÇA. I. Silva, Paulo Eduardo Alves da, orient. II. Título

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Nome: ROSALEM, Nicolas

Título: Novas tecnologias e o acesso à justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade: Os canais de atendimento remotos, na Defensoria Pública de Seropédica/RJ

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências - Área de Concentração: Desenvolvimento no Estado Democrático de Direito.

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Banca Examinadora

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

*Dedico este trabalho, aos meus pais, Vagner e Magda, por todo amor, suporte e incentivo, sendo minhas fontes de inspiração diária para que eu pudesse concluir esta etapa.*

## AGRADECIMENTOS

Iniciar uma pesquisa acadêmica, em um contexto pandêmico, não foi absolutamente nada fácil. Neste período de Mestrado, diferentes pessoas contribuíram para que eu pudesse chegar a essa etapa de conclusão, antes mesmo do ingresso, no Programa, até o momento da conclusão da pesquisa e, nada do que mais justo, agradecer a essas pessoas que, direta ou indiretamente, ajudaram para que este trabalho se tornasse realidade.

Primeiramente, agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo Eduardo Alves da Silva, pelo acolhimento ao ingressar, no Mestrado da FDRP/USP, pelos diversos ensinamentos e reflexões, ao longo da pesquisa, com os desafios impostos pela pandemia para a realização de uma pesquisa empírica, pela paciência e compreensão, nos momentos desafiadores, nesses dois anos de curso, além de servir como uma fonte de inspiração para a carreira docente, durante a realização de meu estágio docência.

Ao Prof. Dr. Camilo Zufelato e Prof. Dr. Fernando Gajardoni, durante a disciplina de Tutela Jurisdicional no Estado Democrático de Direito: Legitimidade e Efetividade dos Direitos Fundamentais, as suas contribuições, durante as aulas, além da presença diversificada de professores convidados na matéria, em especial, ao Prof. Júlio Camargo de Azevedo, ao apresentar a temática do acesso à justiça e a vulnerabilidade digital, serviu como um dos guias norteadores desta pesquisa.

Aos meus amigos e ex-colegas de trabalho da Defensoria Pública de Seropédica, a quem agradeço, em nome de toda equipe, na figura da Defensora Pública, Bruna de Oliveira Pizzari, pela autorização e pelo incentivo em realizar minha pesquisa no órgão e pela contribuição de todos para a realização deste trabalho.

A todos meus amigos e colegas de Mestrado da FDRP/USP, em especial: Carolina Lopes Scodro, Marcus Vinicius Bellizzi, Victor Gabriel Ricó Sadano, Íngride Ohana de Queiroz Lima e Camila Raposo Batista, por sempre darem força, ao longo da trajetória acadêmica, pelas trocas de conhecimentos, durante as reuniões de grupo de pesquisa, de orientação e por dividirem as angústias acadêmicas e da vida,

A todos meus amigos e atuais colegas de trabalho, na Prefeitura Municipal de Jacareí-SP, em especial, ao Prefeito Municipal e Prof. Dr., Izaías José de Santana, ao Secretário de Governo e Planejamento e Prof. Dr., Celso Florêncio de Souza e equipe Alexandre Vaz de Oliveira Moraes, Ana Caroline Cardoso de Siqueira Martins, Camila Maria L. O. Pereira, Cíntia Franco Alvarenga Abdo, Cláudia Ciapina Roldão e Mariana Tosato Machado, pela oportunidade concedida em trabalhar na PMJ e acolhimento na SEGOVPLAN, a amizade,

empatia, incentivos e conversas diárias com vocês foi fundamental para que eu pudesse concluir esta etapa,

Aos meus amigos professores e colegas de trabalho da Faculdade Anhanguera de Jacareí-SP pelos diálogos, em especial a Prof<sup>a</sup> Leticia Silvério, Prof<sup>a</sup> Danielle Lovatto, Prof<sup>a</sup> Rosa Maria, Prof. Ernani Assagra e Prof<sup>a</sup> Isabel, durante os momentos do “café”, e darem apoio, nesta reta final da pesquisa, e aos meus alunos pela compreensão, na reta final de minha pesquisa,

A minha eterna professora e amiga, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Giselle Picorelli Yacoub Marques, pelos ensinamentos, na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, na época de minha graduação, além do apoio em ingressar no Mestrado e mensagens de incentivo, sempre carinhosas, durante os momentos desafiadores da escrita.

Aos meus amigos da época de Seropédica e Rural, em especial ao André Garoncio de Souza, Rodrigo Fontenele do Nascimento e Vinícius de Faria dos Santos, que sempre me apoiaram e incentivaram, no ingresso do Mestrado, em vários diálogos, aconselhamentos acompanhados sempre com café ou cerveja, muito obrigado.

Aos meus amigos de Catalão-GO, na figura de Alex Ferreira Boaventura, Aline Alencar Cunha, Ana Paula Coelho Dias, Bianca Rodrigues de Oliveira, Bruna Emanuele Alves, Lara Luchesse Silveira, Laura Olegário, Maicou Vinicius Mesquita, Manuel Jesus Guerra Sepulveda Neto, Marcelo Augusto Canedo Tomé, Marina Jordão, Paulo Vítor Ferreira Marques e Rebeca Souza Martins, pelos momentos de descontração, prazer e risadas e por deixarem os dois últimos anos mais leves.

Aos funcionários e colegas do Programa de Monitoria em Suporte a Docentes no Uso de Ferramentas Online em EaD da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade de São Paulo (PRPG/USP).

À Vânia Prudêncio, secretária do Programa de Pós-graduação em Direito da FDRP/USP, pela prontidão e gentileza em nos ajudar sempre que necessitamos,

À Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP),

Minha gratidão a todos vocês, meus amigos!

## RESUMO

ROSALEM, Nicolas. **Novas tecnologias e o acesso à justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade**: Os canais de atendimento remotos, na Defensoria Pública de Seropédica/RJ. 2022. 144 f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2022.

A proposta deste trabalho é analisar a estrutura e os canais de atendimento remotos da Defensoria Pública de Seropédica/RJ, sob a ótica da equipe de atendimento, com o implemento de novas tecnologias de comunicação na promoção do acesso à justiça. A pesquisa se baseia, em pesquisa bibliográfica, sobre o conceito de acesso à justiça e as suas linhas teóricas relacionadas com a mobilização de direitos, trajetórias de litigiosidade e vulnerabilidade digital – além do cunho empírico, através do estudo de caso da implementação de novas tecnologias na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, no município de Seropédica/RJ. Na segunda parte do trabalho, o estudo propõe identificar as características sociais e econômicas do município de Seropédica, além da estrutura organizacional da Defensoria Pública de Seropédica/RJ e métodos de atendimentos aplicados em seus atendimentos. No terceiro capítulo, foram realizadas 13 entrevistas semiestruturadas com a equipe de atendimento, composta por dois funcionários administrativos e 11 funcionários jurídicos, sendo organizadas, em três categorias analíticas: 01) A atuação ordinária da equipe de atendimento da Defensoria Pública de Seropédica; 02) Percepção da equipe de atendimento sobre a informatização dos atendimentos, na Defensoria Pública de Seropédica e; 03) Compreensão da mobilização dos assistidos pelos seus direitos sob a ótica da equipe de atendimento. Na primeira categoria analítica foram investigadas as percepções de cada ator da Defensoria Pública de Seropédica quanto a suas funções ordinárias, no órgão; já a segunda categoria verificou como a implementação da informatização dos atendimentos da Defensoria Pública impactou os assistidos; e, na terceira categoria, como os assistidos se mobilizam pelos seus direitos, através de diferentes canais de atendimento, no âmbito de Seropédica. O estudo empírico permitiu concluir da necessidade de adaptação, nas discussões teóricas de acesso à justiça, a realidade contemporânea da migração do serviço de justiça para o formato remoto de atendimentos, além de apresentar os obstáculos com a utilização de novas tecnologias de comunicação e informação de atendimento, na Defensoria Pública, sob a ótica da equipe de atendimento para o usuário vulnerável digital, mas que mostram as possibilidades e limites da introdução de novas tecnologias de comunicação e informação, nos



órgãos do sistema de justiça.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Defensoria Pública. Informatização. Vulnerabilidade. Sistema de justiça.



## ABSTRACT

ROSALEM, Nicolas. **New technologies and access to justice for vulnerable people:** The remote service channels, in the Public Defender's Office of Seropédica/RJ. 2022. 144 p. Dissertation (Master's degree) – Ribeirão Preto Law School, University of São Paulo, Ribeirão Preto, 2022.

The purpose of this work is to analyze the structure and remote service channels of the Public Defender's Office of Seropédica/RJ from the perspective of the service team with the implementation of new communication technologies to promote access to justice. The research is based on bibliographic research on the concept of access to justice and its theoretical lines related to the mobilization of rights, litigation trajectories and digital vulnerability - in addition to the empirical nature through the case study of the implementation of new technologies in the Public Defender's Office of the State of Rio de Janeiro in the city of Seropédica/RJ. In the second part of the work, the study proposes to verify the social and economic characteristics of the municipality of Seropédica, in addition to the organizational structure of the Public Defender's Office of Seropédica/RJ and the methods of care applied in its care. In the third chapter, thirteen semi-structured interviews were carried out with the service team, composed of two administrative employees and eleven legal employees, organized into three analytical categories: 01) The ordinary performance of the service team of the Public Defender's Office of Seropédica; 02) Perception of the care team on the computerization of care at the Public Defender's Office of Seropédica and; 03) Understanding the mobilization of those assisted for their rights from the perspective of the care team. The first analytical category analyzed the perceptions of each actor of the Public Defender's Office of Seropédica regarding their ordinary functions in the agency, the second category verified how the implementation of the computerization of the Public Defender's services impacted the assisted and in the third category how the assisted are mobilized for their rights through different service channels within the scope of Seropédica. The empirical study made it possible to conclude on the need for adaptation in the theoretical discussions of access to justice to the contemporary reality of the migration of the justice service to the remote format of assistance in the Public Defender's Office, in addition to presenting the obstacles with the use of new communication and information technologies of assistance in the Public Defender's Office from the perspective of the assistance team for the vulnerable digital user, but that show the possibilities and limits of the introduction of new

communication and information technologies in the organs of the justice system.

**Keywords:** Access to Justice. Public Defense. Informatization. Vulnerability. Justice system.