



Graduação Pós-Graduação
 Artigo completo Relato de prática Resumo expandido

ACESSO À JUSTIÇA: uma análise dos atendimentos na defensoria pública no Estado de Santa Catarina

Leonardo Dalmutt Kruger
UNOCHAPECÓ
leonardo.k@unochapeco.edu.br

RESUMO

A Constituição Federal do Brasil garante o acesso à justiça como um pilar essencial de uma sociedade justa, permitindo que todos, independentemente de recursos financeiros ou conhecimento jurídico, possam buscar soluções para seus problemas no sistema judiciário. A Defensoria Pública desempenha um papel importante nesse contexto, proporcionando orientação jurídica e defesa legal gratuita para aqueles que não podem arcar com os custos de um advogado ou processo judicial. No entanto, o Estado de Santa Catarina, como muitos outros, enfrentou desafios na estruturação de suas Defensorias Públicas, somente no ano de 2013 que a Defensoria Pública foi estruturada e passou a atuar no Estado catarinense. Este estudo se concentrou em analisar os atendimentos da Defensoria Pública de Santa Catarina no período de 2018 a 2022. A análise dos dados coletados demonstrou que a pandemia de COVID-19 sofreu impactos no acesso à justiça. Durante o período pandêmico, houve uma queda no número de atendimentos e procedimentos administrativos em comparação aos anos anteriores, ainda, notou-se que os atendimentos passaram a ser realizados de forma remota, via telefone ou e-mail, caindo significativamente os números de atendimentos realizados de forma presencial.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Defensoria Pública; Sistema judiciário.

1 INTRODUÇÃO

A garantia ao acesso à Justiça além de direito fundamental expressamente previsto na Constituição Federal, assegura a possibilidade do cidadão recorrer ao Poder Judiciário para buscar solucionar seus problemas. No entanto, esse direito nem sempre é efetivado na prática, especialmente para as pessoas em situação de vulnerabilidade social, econômica ou jurídica, que enfrentam diversas barreiras para terem acesso aos serviços jurídicos (Olivieri, 2022). Nesse contexto, a Defensoria Pública surge como uma instituição essencial para garantir o acesso à justiça dessas pessoas, oferecendo assistência jurídica gratuita e integral, em todas as áreas do direito, tanto na esfera judicial quanto na extrajudicial (Bonat; Assis; Rocha, 2022).

A doutrina expande esse horizonte, comportando à expressão o significado de um acesso à uma ordem jurídica justa, assim, busca proporcionar a qualquer cidadão, independente de seu poder financeiro ou conhecimento técnico do sistema jurídico brasileiro, a possibilidade de buscar na Justiça seu direito (Cappelletti; Garth, 2002).

Dessa forma, no art. 134 da Constituição vigente, o legislador criou as Defensorias Públicas estaduais, a fim de permitir aos necessitados a possibilidade de acesso à ordem jurídica, garantindo que seus interesses sociais e individuais fossem atendidos, independente de capacidade financeira para arcar com as custas de um advogado ou de um processo judicial.

A Lei Complementar nº 575 de 2012, dispôs que a Defensoria Pública de Santa Catarina tem por missão fundamental prestar orientação jurídica e defesa legal gratuitas aos necessitados. Incumbe à Defensoria Pública a proteção jurisdicional de milhões de pessoas, carentes e desassistidas, que de outro modo não teriam como custear as despesas do processo e os honorários de advogados, sem prejuízo do seu próprio sustento ou do de sua família.

Ocorre que, apesar de previsão expressa em texto constitucional, durante muito tempo os Estados brasileiros, em especial o Estado de Santa Catarina, se omitiram em estruturar suas Defensorias Públicas. No Estado catarinense, o modelo adotado era de defensores dativos, o que mais tarde, em julgamento de Ação Direta de Inconstitucionalidade, foi definido como um “severo ataque à dignidade do ser humano” (Caovilla, 2006).

Assim, com o julgamento das ADI’s, foi promulgada a Emenda Constitucional estadual n.º 62/2012 e aprovada a Lei Complementar Estadual n.º 575, de 02 de agosto de 2012, que adequaram e organizaram o funcionamento da Defensoria Pública neste Estado. No entanto, a efetividade do acesso à justiça vai além da sua estruturação legal. É essencial considerar a capacidade adaptativa das instituições diante de desafios emergentes, um aspecto

particularmente evidente diante da complexidade trazida pela pandemia de COVID-19.

No contexto dos direitos humanos, situações adversas podem ocorrer e prejudicar as garantias de direitos, como no caso da pandemia Covid-19, constatada em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS), foi alertada acerca de diversos casos de uma nova vertente de coronavírus na cidade de Wuhan, província de Hubei, República Popular da China, que mais tarde, foi nomeada como SARS-CoV-2, responsável pela doença Covid-19 (Organização Pan-Americana de Saúde, 2021).

Em 11 de março de 2020, a OMS caracterizou a Covid-19 como pandemia, estado que perdurou até 05 de maio de 2023. No Brasil foi promulgado o decreto de Estado de Calamidade Pública pelo Poder Executivo do Brasil, 20 de março de 2020 (PLANALTO, 2020). No contexto desafiador da pandemia, a Defensoria Pública de Santa Catarina desempenha um papel relevante na preservação do acesso à justiça para os mais vulneráveis. A extensão dos impactos do COVID-19 é vasta, abrangendo áreas como saúde, economia e educação, afetando diretamente a vida de milhões de pessoas.

Nesse cenário, torna-se imperativo compreender de que maneira a Defensoria Pública, enquanto guardiã do acesso à justiça, enfrentou e mitigou os desafios impostos pela pandemia. Neste sentido, o objetivo do estudo é analisar de forma comparativa os dados referente aos atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, entre os anos de 2018 e 2022.

A pesquisa possui relevância social, jurídica e acadêmica do tema, que envolve o direito fundamental ao acesso à justiça, a atuação da Defensoria Pública como instituição essencial para a sua efetivação, e os impactos da pandemia do Covid-19, que afetou diversos aspectos da vida das pessoas, inclusive o acesso aos serviços jurídicos. A pesquisa também se propõe a contribuir para o conhecimento científico sobre o tema, fornecendo dados e análises que possam subsidiar futuros estudos e políticas públicas voltadas para a melhoria do acesso à justiça pela Defensoria Pública.

Ainda, conforme a Organização das Nações Unidas (ONU, 2025) inúmeros são os desafios para alinhar os direitos humanos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visando orientar as nações na busca pela erradicação da pobreza (ODS 1), educação de qualidade (ODS 4), igualdade de gênero (ODS 5) e a promoção ao acesso à justiça para todos (ODS 16) (NAÇÕES UNIDAS, 2030), neste sentido se justifica a importância do tema deste estudo, que busca compreender os impactos da pandemia no acesso à justiça da Defensoria Pública de Santa Catarina.



2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O papel das Defensorias Públicas

Com a promulgação da Carta Magna de 1988 e da Emenda Constitucional n. 80 de 2014, a Defensoria Pública foi estabelecida como instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado de prestar assistência judiciária gratuita em âmbito nacional, em especial, aos necessitados.

Com o papel central de proporcionar acesso à Justiça a parcela mais carente da população, a Defensoria Pública surgiu no Estado do Rio de Janeiro em 1897, a fim de garantir assistência judiciária aos necessitados. Mais tarde a Constituição Federal de 1934, previa em seu art. 113 a criação de órgãos especiais para assegurar o direito de acesso gratuito à Justiça: "*A União e os Estados concederão aos necessitados assistência judiciária, criando, para esse efeito, órgãos especiais e assegurando a isenção de emolumentos, custas, taxas e selos*", (DPE-RJ).

A Defensoria Pública, conforme disposto no Artigo 134 da Constituição Federal, é uma instituição permanente e fundamental à função jurisdicional do Estado. Sua responsabilidade, como expressão e instrumento do regime democrático, abrange primordialmente a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, judicial e extrajudicialmente, de forma integral e gratuita, dos direitos individuais e coletivos dos necessitados, conforme estabelecido no inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal (Persch *et al.*, 2023).

Ademais, a instituição é regida pelos princípios fundamentais da unidade, que preconiza a coesão e atuação harmônica de seus membros; da indivisibilidade, que assegura a integralidade na prestação de serviços jurídicos; e da independência funcional, que garante autonomia nas decisões e atuações dos defensores públicos, conforme estabelecido no § 1º do mesmo artigo (Brasil, 1988).

Conforme Leonardo e Gardinal (2020), indicam que a partir do art. 134 da Constituição da república Federativa do Brasil instituída em 1988, ocorre a intenção de criação de um órgão público que se responsabilizasse pela defesa judicial ou extrajudicial, dos cidadãos necessitados, remetendo ao direito de acesso à justiça para todos àqueles que não tivessem próprios recursos para prover sua defesa. Neste sentido, implementou-se a Defensoria Pública, com caráter tutelar para atender aos direitos daqueles entendidos como hipossuficientes (Gabbay; Costa; Asperti, 2019).

A Constituição Federal do Brasil (1988), ao estabelecer a necessidade do acesso à justiça, possibilitou que cada Estado criasse sua Defensoria Pública, no intuito de prestar assistência jurídica, incluindo orientações até a defesa jurídica, com objetivo de atender aos cidadãos que não possuem condições materiais ou financeiras para contratar pelos serviços jurídicos de advogados. Assim, além do Tribunal de Justiça, Ministério Público e Procuradoria-Geral, a Defensoria Pública também é composta por servidores públicos (Moreira, 2019).

A Constituição Federal de 1988 evidencia a Defensoria Pública como instituição indispensável para o Estado Democrático de Direito, reconhecendo suas atribuições voltadas para a assistência jurídica integral e gratuita. Compreende-se a assistência jurídica integral, sob dois aspectos: (i) a assistência extrajudicial que se refere a orientações e esclarecimentos sobre dúvidas no contexto jurídico; e (ii) a assistência judiciária que representa a gratuidade da justiça, com isenção do pagamento de custas e despesas vinculadas aos processos (Leonardo; Gardinal, 2020).

No entanto, considerando que a Constituição Federal de 1988 não deixou destacado que a Defensoria Pública teria autonomia, durante muito tempo tal omissão refletiu em diversas dificuldades para a implantação e desenvolvimento desta no país, pode-se constatar que durante muito tempo a maioria das Defensorias Públicas eram tratadas como Secretarias de Estado, com subordinação ao chefe do Poder Executivo (Assis, 2019). A partir da Lei Complementar nº 80/1994, a Defensoria Pública consolidou-se como instituição de acesso à justiça no Brasil, considerando que foram definidos os princípios, prerrogativas, deveres, proibições, regulamentando sua estrutura funcional e a forma de atuação dos membros no contexto organizacional (Assis, 2019).

O processo judicial para garantir o acesso à justiça deveria ser destinado a servir às pessoas comuns, tanto como autores, quanto como réus, ter baixos custos, ser informal para que qualquer pessoa seja incluída e seja rápido, por julgadores ativos e pela utilização de conhecimentos técnicos bem como jurídicos (Cappelletti; Garth, 2002, p. 94).

Assis (2019), indica que somente a partir da Lei Complementar nº 132/2009 identifica-se novas atribuições institucionais das Defensorias Públicas, com funções mais inclusivas e solidárias, voltadas para a solução extrajudicial dos conflitos e a proteção dos direitos humanos, incluindo a legitimidade para as ações coletivas e convocação de audiências públicas.



3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é descritiva, realizada por meio de análise documental de cunho quantitativo. Com base nos dados disponibilizados pela Defensoria Pública de Santa Catarina (DPE-SC) no período de 2018 a 2022. Observou-se inicialmente os atendimentos realizados por 5 áreas: (i) criminal; (ii) civil; (iii) penal; (iv) infância e juventude; (v) administrativa e institucional.

Atualmente no Estado, existem 119 defensores públicos atuantes, divididos em 24 núcleos regionais. No entanto, conforme o Defensor explicou, a DPE atende mais de 50% da população do Estado, restando uma boa parcela da população em situação de vulnerabilidade. Nota-se que para a universalização do modelo constitucional de assistência jurídica gratuita para toda a população vulnerável de Santa Catarina, ainda é necessária a criação de mais cargos de Defensor Público (ALESC, 2023). Assim, constata-se que cabe à Defensoria Pública a prestação de orientação jurídica e promoção de direitos humanos e defesa em todos os graus, de forma judicial ou, inclusive, extrajudicial, de direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita para quem necessite.

O atendimento inicial na Defensoria Pública do Estado é realizado pelo setor de triagem, onde uma equipe avalia o caso de cada usuário individualmente, além de solicitar os documentos necessários para abertura de Procedimento de Assistência Jurídica (PAJ), que será encaminhado para a unidade da Defensoria apropriada, que dará seguimento ao procedimento.

Por realizar o atendimento inicial, é atribuição do setor de triagem verificar se o assistido se encaixa nos parâmetros necessários de atendimento da Defensoria Pública, de acordo com a Resolução CSDPESC nº 15/2014, quando não caracterizada a hipossuficiência, manifesto descabimento da medida pretendida ou inconveniência aos interesses da parte, quebra na relação de confiança entre usuário e defensor público e matéria fora da atribuição de função da instituição, deve ocorrer a denegação do atendimento.

Para caracterizar a hipossuficiência para os serviços da Defensoria Pública do Estado, é necessário atender a critérios de elegibilidade previstos na referida resolução. Primeiramente, a renda familiar mensal não deve ser superior a três salários-mínimos, caso a renda seja maior, mas não ultrapasse quatro salários-mínimos, é necessário cumprir uma das seguintes condições: A família deve ser composta por mais de cinco membros, ou devem existir despesas mensais comprovadas relacionadas a tratamento médico de doença grave ou aquisição de medicamentos de uso contínuo. Outras possibilidades incluem a composição da família por uma pessoa com



deficiência ou transtorno global de desenvolvimento, ou por idosos ou egressos do sistema prisional, desde que a família tenha pelo menos quatro membros.

A renda familiar mensal refere-se à soma dos rendimentos brutos mensais de todos os membros do grupo familiar com idade superior a dezesseis anos, excluindo-se os rendimentos de programas de transferência de renda do governo, benefícios assistenciais e contribuições previdenciárias oficiais. Além disso, a pessoa não deve ser proprietária, titular de aquisição, herdeira, legatária ou usufrutuária de bens móveis, imóveis ou direitos cujo valor exceda 150 salários-mínimos. Em casos de partilha de bens, como em divórcio ou inventário, o valor total dos bens não pode ultrapassar 250 salários-mínimos. Por fim, a pessoa não deve possuir recursos financeiros aplicados ou investidos em valor superior a 12 salários-mínimos.

Cabe mencionar que, em situações de conflito de interesses entre membros de um mesmo grupo familiar, a renda mensal e o patrimônio líquido devem ser avaliados individualmente. Adicionalmente, em casos de ações de usucapião, o valor do bem usucapido não é considerado como patrimônio familiar. Estes critérios não excluem a possibilidade de avaliação de hipossuficiência em casos específicos, mediante manifestação fundamentada do Defensor Público (Resolução CSDPESC nº 15/2014). Assim, os usuários que não se enquadram nos parâmetros de atendimento, ou nas exceções previstas, têm o seu atendimento denegado, caso contrário, o PAJ é distribuído ao Defensor Público correspondente que deverá dar seguimento ao atendimento.

A pandemia de COVID-19 reconfigurou o panorama dos serviços prestados pela Defensoria Pública de Santa Catarina, sendo o primeiro impacto significativo a suspensão temporária dos atendimentos presenciais, levando a uma rápida adaptação para um modelo de atendimento remoto e posteriormente outras alternativas como *e-mail* e WhatsApp foram implementadas, conforme se observa na organização dos dados apresentados nas Tabelas.

3 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Diante do prolongamento do período pandêmico (2020), a Defensoria estadual de Santa Catarina, passou a atender de forma híbrida, tanto presencial quanto online, com o agendamento podendo ser feito diretamente pelo site da DPE (DPE-SC, 2021). Ainda no ano de 2021, os atendimentos realizados pela assessorias dos defensores públicos passou a se dar predominantemente via telefone, principalmente com uso de ferramentas como WhatsApp. Assim, o atendimento que se dava de forma exclusivamente presencial, passou a ser *online*, da

mesma forma que ocorria anteriormente, a triagem avaliava a situação socioeconômica e o problema de cada usuário, abrindo o PAJ e o distribuindo para o Defensor Público correspondente, a única diferença se dando no atendimento inicial de maneira online.

Portanto, um método de atendimento exclusivamente digital causa a exclusão dessa população menos familiarizada com esse meio. Ainda mais quando o público-alvo do atendimento é justamente esse grupo de pessoas, o que foi observado na presente pesquisa. Após a identificação das informações junto a Defensoria Pública de Santa Catarina, é possível comparar no período histórico de 2018 e 2022, os atendimentos realizados por área de atuação da DPE-SC. Esta transição teve repercussões diretas nos números de atendimentos, conforme evidenciado na Tabela 1, que destaca a evolução dos serviços prestados de 2018 a 2022, tanto presencialmente quanto por meio de comunicações digitais.

Tabela 1: Histórico de atendimentos da área criminal da DPE-SC

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Área criminal					
Atendimentos pelo Defensor Público presencialmente na Defensoria Pública	7.516	3.589	634	146	852
Atendimentos pelo Defensor Público por telefone	976	969	2.274	4.023	3.725
Atendimentos pelo Defensor Público por e-mail	620	815	3.343	2.776	1.891
Atendimentos pelo Defensor Público em unidade prisional ou similar	1.717	2.338	1.215	1.245	1.341
Atendimentos pela Assessoria presencialmente	9.331	9.625	1.900	1.194	4.029
Atendimentos pela Assessoria por telefone	5.708	6.137	5.739	9.641	11.832
Atendimentos pela Assessoria por e-mail	874	1.216	1.886	1.338	1.511
Atendimentos agendados e não realizados por ausência do assistido	343	391	81	5	56
Total	27.085	25.080	16.991	9.566	25.181

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme dados da Tabela 1, pode-se constatar que a pandemia do Coronavírus trouxe impactos diretos nos atendimentos realizados pela DPE-SC, sendo que no ano de 2020 ocorreu uma redução de aproximadamente 33% no total de atendimentos, comparando-se ao total de atendimentos de 2019. Ainda, no ano de 2021 o impacto foi maior, reduzindo cerca de 62% em relação a 2019. No ano de 2022 observa-se que o número de atendimentos voltou à média de 2019, com 25.181 atendimentos. Pode-se constatar que os atendimentos presenciais realizados pelos Defensores Públicos e pela Assessoria, tiveram maior impacto no período pandêmico, refletindo no aumento de atendimentos realizados por telefone e por email, conforme se observa

nos dados apresentados na Tabela 1.

Neste aspecto, pode-se sugerir que a pandemia afetou diretamente os serviços realizados pela DPE-SC, especialmente para uma parcela da população menos favorecida, que por vezes não possui recursos financeiros e acesso à tecnologias para fazer uso de outros meios de comunicação (como contato telefônico e email), neste sentido, o total de atendimentos de 2020 e 2021, evidencia que o período pandêmico deixou muitas pessoas desassistidas e sem acesso aos serviços públicos ofertados pelo Estado a partir da Defensoria Pública.

Os efeitos da pandemia reverberaram não apenas nos atendimentos, mas também nas dinâmicas dos processos na área criminal. A Tabela 2 detalha a trajetória das audiências, petições iniciais, petições intermediárias, recursos e outras atividades de 2018 a 2022.

Tabela 2: Histórico de processos da área criminal da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área criminal					
Audiências	6.440	31.979	11.465	11.699	19.042
Petições iniciais	2.822	3.102	3.030	2.984	3.043
Petições intermediárias	31.876	35.447	36.604	31.847	29.738
Recursos	6.733	6.436	5.752	5.374	5.864
Outras atividades	7.810	64.181	81.493	76.244	79.410
Total	75.681	141.145	138.344	128.148	137.097

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 2, observa-se que de forma geral as audiências foram impactadas no período de 2020 e 2021 especialmente, e a redução de audiências em 2022 é resultante de redução de processos identificados na Tabela 1. Constatou-se que a DPE-SC implementou em outras atividades novos registros e o acompanhamentos de processos, mantendo o total de atividades com aumento em 2019, posteriormente em 2021 também observa-se uma redução de processos, conforme o total de audiências. Este contexto demonstra não apenas a resiliência da Defensoria Pública, mas também os desafios enfrentados para manter a continuidade dos serviços essenciais diante das limitações impostas pela crise de saúde.

Observa-se em relação a indicação de outras atividades que em 2019 a DPE-SC implementou atividades administrativas, denominadas outras atividades as quais não eram controladas em 2018, nesse sentido o total de outras atividades apresentou crescimento superior

em 2020 em relação a 2019.

A área cível, fundamental na busca por justiça social, não escapou das repercussões geradas pela pandemia. Antes do exame detalhado apresentado na Tabela 3, vale ressaltar que os atendimentos presenciais e a dinâmica dos processos foram diretamente impactados pelas restrições sanitárias, levando a uma redefinição dos métodos de assistência jurídica oferecidos pela Defensoria Pública de Santa Catarina. Na Tabela 3 apresenta-se o histórico de atendimentos realizados da área cível da DPE-SC, referente ao período de 2018 a 2022.

Tabela 3: Histórico de atendimentos da área cível da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área cível					
Atendimentos pelo Defensor Público presencialmente na Defensoria Pública	9.460	8.704	1.750	1.466	3.638
Atendimentos pelo Defensor Público por telefone	3.810	4.494	8.687	11.462	10.960
Atendimentos pelo Defensor Público por e-mail	5.030	4.658	11.878	16.907	14.526
Atendimentos pela Assessoria presencialmente	40.934	36.716	7.522	3.654	13.178
Atendimentos pela Assessoria por telefone	21.491	21.584	29.144	51.084	52.377
Atendimentos pela Assessoria por e-mail	2.938	5.809	21.796	26.843	26.921
Atendimentos agendados e não realizados por ausência do assistido	3.593	3.049	853	414	1.237
Total	87.256	85.014	80.777	111.416	121.600

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação ao histórico de atendimentos na área cível, nota-se que o principal impacto nos atendimentos realizados pela DPE-SC se deu na relação entre os atendimentos realizados pela assessoria e pelo Defensor Público presencialmente e de forma online, no ano de 2018 a foram realizados cerca de 83.663 atendimentos, sendo que mais de 60% destes se deu de forma presencial, no ano de 2020 ocorreu uma redução de apenas 5% no total de atendimentos, comparando-se ao total de atendimentos de 2018.

No ano de 2021 houve aumento na quantidade de atendimentos realizados, tendo como principal fator o aumento nos atendimentos realizados pela Assessoria via telefone, com um aumento de cerca de 66% nos atendimentos. No ano de 2022 observa-se que o número de atendimentos continuou a aumentar, no entanto, predominantemente os atendimentos são realizados de forma remota, correspondendo à 104.784 dos atendimentos realizados, ou seja, cerca de 87% dos atendimentos. Pode-se constatar que os atendimentos presenciais realizados

pelos Defensores Públicos e pela Assessoria, tiveram maior impacto no período pandêmico, refletindo no aumento de atendimentos realizados por telefone e por email, conforme se observa nos dados apresentados na Tabela 3.

Neste aspecto, pode-se sugerir que a pandemia afetou diretamente os serviços realizados pela DPE-SC, principalmente levando em consideração o aumento de mais de 30 mil atendimentos de 2020 para 2021, não é possível constatar, no entanto, dificuldade em acesso à tecnologias para fazer uso de outros meios de comunicação (contato telefônico e email), principalmente diante do grande número de pessoas atendidas por estes meios no período pós-pandêmico.

A dinâmica dos processos na área cível da Defensoria Pública de Santa Catarina reflete não apenas a adaptação às circunstâncias desafiadoras, mas também a resiliência da instituição frente à crise. Na Tabela 4 apresenta-se o histórico de atendimentos da área cível, considerando-se as audiências, petições e outras atividades da DPE-SC.

Tabela 4: Histórico de processos da área cível da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área cível					
Audiências	7.316	6.536	1.968	2.986	5.016
Petições iniciais	10.270	12.888	8.698	10.319	13.109
Petições intermediárias	42.323	52.747	69.165	69.619	78.029
Recursos	2.229	3.833	5.140	5.381	5.436
Outras atividades	14.221	70.113	96.606	109.544	142.562
Total	76.359	146.117	181.577	197.849	244.152

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às outras atividades, não se pode levar em consideração a discrepância entre os números, por se tratar de atividades que não eram computadas anteriormente, mas que de qualquer forma eram realizadas. Observa-se que há um aumento gradual nas petições intermediárias e recursos, justamente por se tratar de uma defensoria implementada recentemente no Estado, os processos continuam a correr com o passar dos anos aumentando as petições e os recursos. No entanto, nota-se a diminuição significativa de petições iniciais protocoladas no período de 2020-2021, comparativamente com o ano de 2019 e o aumento no período pós-pandêmico em 2022.

A área de execução penal, com suas particularidades e desafios, não ficou imune às



mudanças precipitadas pela pandemia. Também é importante reconhecer a transformação nas práticas de atendimento, com uma transição significativa para métodos não presenciais. Essa adaptação é evidente nos números que revelam uma reconfiguração dos atendimentos presenciais para interações por telefone e e-mail.

A Tabela 5 evidencia o histórico de atendimentos da área de execução penal da DPE-SC. Com a implementação dos atendimentos remotos pode-se constatar que ocorreu uma redução significativa dos atendimentos realizados pelo defensor público presencialmente na defensoria pública, considerando o período pré-pandemia 2018 e pós-pandemia 2022, representando uma redução de 78% (entre 2018 e 2022), e 95% se considerar 2021 em relação a 2018.

Tabela 5: Histórico de atendimentos da área de execução penal da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área execução penal					
Atendimentos pelo Defensor Público presencialmente na Defensoria Pública	1.570	1.158	272	0	349
Atendimentos pelo Defensor Público por telefone	330	195	239	271	247
Atendimentos pelo Defensor Público por e-mail	309	438	1.768	2.290	1.864
Atendimentos pelo Defensor Público em unidade prisional ou similar	2.900	2.699	1.110	1.531	1.148
Atendimentos pela Assessoria presencialmente	2.674	2.746	580	263	1.528
Atendimentos pela Assessoria por telefone	1.467	1.451	1.531	3.015	3.682
Atendimentos pela Assessoria por e-mail	206	139	1.036	2.450	1.623
Atendimentos agendados e não realizados por ausência do assistido	82	76	27	3	7
Total	9.538	8.902	6.536	9.900	10.441

Fonte: Dados da pesquisa.

Em contrapartida pode-se observar que ocorreu um aumento significativo nos atendimentos realizados por e-mail, tanto pelo defensor público como pelo assessoria, assim como o atendimento telefônico pela assessoria também apresentou crescimento de mais de 150%, passando de 1.467 para 3.682 atendimentos por telefone, enquanto o atendimento por email apresentou crescimento de 700%, passando de 206 em 2018 para 1.623 em 2022.

De forma geral, pode-se destacar que no âmbito da execução penal o período pandêmico afetou as atividades deste segmento da DPE-SC, especialmente no ano de 2020, já no ano de 2021 e 2022, observa-se que as atividades de atendimento presencial foram substituídas por atendimento não presencial (email e telefone), possibilitando que o total de atendimentos de

2021, fosse superior ao total médio de atendimentos de 2018.

É notável na análise da Tabela 5 a percepção da alteração da forma de atendimento utilizado pela DPE-SC anteriormente a 2020, e a partir da pandemia, considerando as restrições de atendimento presencial e o contato com o público por questões sanitárias, a atuação dos defensores e assessores públicos precisou ser ajustada, de forma que a utilização do atendimento por email e telefônico aumentou consideravelmente em 2020. A partir de 2022, mesmo com o retorno das atividades presenciais o formato implementado em 2020-2021 continua sendo utilizado, bem como aparece com maior volume de atendimentos, em relação ao período de 2018.

Em relação ao histórico de processos da área de execução penal da DPE-SC, assim como nas demais áreas da DPE-SC apresentadas anteriormente, pode-se verificar o crescimento das outras atividades, em 2019 e 2020, com redução em 2021. A análise dos processos na área de execução penal, conforme apresentado na Tabela 6, revela o impacto direto da pandemia na condução das audiências, petições iniciais, petições intermediárias, recursos e outras atividades de 2018 a 2022.

Tabela 6: Histórico de processos da área de execução penal da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área execução penal					
Audiências	4.736	4.932	2.894	2.282	2.902
Petições iniciais	947	1.081	1.228	709	786
Petições intermediárias	18.118	18.050	17.179	14.834	18.566
Recursos	2.205	2.194	2.506	1.479	1.787
Outras atividades	6.245	44.582	54.922	28.543	36.208
Total	32.251	70.839	78.729	47.847	60.249

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que a área de execução penal também foi afetada pela pandemia do coronavírus, em relação às audiências observa-se uma redução de mais de 2.000 audiências em 2020 e 2021, comparativamente com 2018 e 2019. As petições intermediárias tiveram um pequeno decréscimo em 2020 e 2021. Já nas outras atividades, também observa-se a implementação de um novo modelo de registro a partir de 2019. Porém o ano de 2021 apresentou uma redução de mais de 20.000 processos, se observado o total de 2019 em relação ao total de 2021, evidenciando que a pandemia refletiu nas atividades da área de execução

penal.

A transição para atendimentos remotos e o acompanhamento de processos à distância representam adaptações significativas, destacando a resiliência da Defensoria Pública diante das mudanças nas condições de trabalho. Os atendimentos na área de infância e juventude pela Defensoria Pública de Santa Catarina testemunharam transformações notáveis ao longo dos anos, especialmente com as intercorrências da pandemia. Este contexto, essencial para uma análise abrangente, destaca a capacidade de adaptação da instituição em face de desafios sem precedentes.

A Tabela 7 indica o histórico de atendimentos da área de infância e juventude da DPE-SC.

Tabela 7: Histórico de atendimentos da área de infância e juventude da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área infância e juventude					
Atendimentos pelo Defensor Público presencialmente na Defensoria Pública	2.374	1.151	189	80	373
Atendimentos pelo Defensor Público por telefone	877	996	2.199	271	2.061
Atendimentos pelo Defensor Público por e-mail	354	563	1.039	2.290	3.109
Atendimentos pelo Defensor Público em local de internação, acolhimento ou similar	652	1.076	774	1.531	720
Atendimentos pela Assessoria presencialmente	4.777	5.836	1.066	263	1.363
Atendimentos pela Assessoria por telefone	3.346	3.994	3.937	3.015	8.387
Atendimentos pela Assessoria por e-mail	770	1.847	1.770	2.450	2.383
Atendimentos agendados e não realizados por ausência do assistido	313	251	26	3	18
Total	13.463	15.714	10.974	9.900	18.396

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim como as demais áreas de atuação da DPE-SC, a área de infância e juventude foi impactada pelas restrições da pandemia. Observa-se na Tabela 7 que os atendimentos que antes eram realizados presencialmente pelo defensor público e assessoria, passaram a se dar de forma remota, via telefone e e-mail. O total de atendimentos foi impactado em 2020 e 2021, com redução de mais de 5.000 atendimentos (reduziu de 15.714 em 2019 para 9.900 em 2021). A transição para atendimentos remotos não apenas moldou a forma de interação com o público jovem, mas também impactou diretamente o volume e a natureza dos casos atendidos.

A Tabela 8 apresenta o histórico de atendimentos realizados pela área de infância e Juventude da DPE-SC. Assim como houve queda nos atendimentos realizados, nota-se na Tabela 8 que houve um decréscimo de processos cerca de 50% em 2020 e 2021 com relação aos anos anteriores, da mesma forma que em 2022 houve um acréscimo de mais de 70% nas petições iniciais protocoladas. O impacto é idêntico às demais áreas observadas anteriormente, bem como as outras atividades tiveram em 2019 alteração na sua forma de registro.

No entanto, destaca-se que a dificuldade no acesso à tecnologia e a falta de recursos de conectividade podem excluir parte da população, que já é marginalizada, de receber assistência jurídica adequada. Os dados apresentados neste estudo ilustram as transformações significativas que a Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina enfrentou durante a pandemia.

Tabela 8: Histórico de processos da área de infância e juventude da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Área infância e juventude					
Audiências	7.173	6.383	3.012	2.282	4.637
Petições iniciais	1.375	1.422	722	709	2.448
Petições intermediárias	13.332	14.507	14.456	14.834	18.798
Recursos	1.217	1.382	1.314	1.479	1.185
Outras atividades	3.615	27.518	26.329	28.543	35.435
Total	26.712	51.212	45.833	47.847	62.503

Fonte: Dados da pesquisa.

Este registro abrange desde atos praticados em coordenação de núcleos até orientações residuais pela triagem, proporcionando uma visão abrangente das operações internas. Essas atividades desempenham um papel importante na sustentação da instituição, especialmente durante períodos desafiadores como o enfrentamento da pandemia de COVID-19. A Tabela 9 apresenta o histórico de atividades administrativas e institucionais da DPE-SC.

Tabela 9: Histórico de atividades administrativas e institucionais da DPE-SC

Período	2018	2019	2020	2021	2022
Atividades administrativas e institucionais					
Atos Praticados em Coordenação de Núcleo	2.038	2.262	2.210	3.630	3.916
Atos praticados em supervisão da triagem do núcleo (total)	14.194	79.065	76.440	83.546	96.780
Atendimento presencial / telefônico / e-mail de Supervisão da Triagem	-	21.172	16.251	24.687	23.969
Atendimento inicial pela Triagem em matéria Criminal	-	4.883	3.343	2.667	4.486
Atendimento inicial pela Triagem em matéria Cível	-	34.858	30.597	28.226	32.159
Atendimento inicial pela Triagem em matéria de Execução Penal	-	1.066	2.090	2.128	2.537
Atendimento inicial pela Triagem em matéria de Infância e Juventude	-	2.287	2.526	2.312	3.530
Recebimento e análise de documentos	-	13.481	8.564	9.889	21.438
Orientações residuais feitas pela Triagem	-	1.318	13.069	13.637	8.661
Atos Administrativos ou Institucionais Diversos	-	9.975	10.797	9.624	11.637
Total	16.232	91.302	89.447	96.800	112.333

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando-se os dados apresentados na Tabela 9, referente ao histórico de atividades administrativas e institucionais da DPE-SC, constatou-se um aumento gradual nos atos praticados pela DPE-SC, tanto pelo aumento constante do número de servidores e defensores públicos que estão atuando na instituição, quanto pela maior visibilidade que a instituição ganha a cada ano. Os dados obtidos evidenciam o impacto da pandemia da COVID-19 nas operações e atendimentos da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, nota-se, portanto, que as restrições de contato pessoal e a necessidade de distanciamento social forçaram a instituição a se adaptar rapidamente a novos métodos de atendimento e trabalho.

Houve uma redução significativa nos atendimentos presenciais realizados pela Defensoria Pública em várias áreas, como cível, criminal, execução penal e infância e juventude, essa redução está diretamente relacionada às medidas de distanciamento social impostas pela pandemia. A Defensoria Pública implementou métodos de atendimento remoto, como telefone e e-mail, para continuar prestando assistência jurídica aos necessitados. Essa transição foi necessária para garantir que as pessoas ainda pudessem acessar serviços legais durante a pandemia.

Os dados mostram que em 2021 e 2022, houve uma recuperação gradual no número de atendimentos, à medida que a instituição continuava a utilizar métodos de atendimento remoto

e as restrições decorrentes da pandemia começaram a diminuir. No entanto, os atendimentos presenciais ainda não haviam retornado aos níveis pré-pandêmicos, possivelmente pela opção da defensoria em continuar com os atendimentos remotos, pela praticidade e agilidade que estes meios proporcionam.

As audiências e processos também foram afetados, com reduções significativas no número de audiências realizadas em várias áreas. No entanto, a instituição continuou a processar petições, recursos e outras atividades legais de forma significativa. Os dados mostram um aumento nas atividades administrativas e institucionais, o que pode refletir a necessidade de gerenciar a transição para atendimentos remotos, além de coordenar um maior número de defensores e servidores.

Embora a transição para atendimentos remotos tenha permitido que a instituição continuasse a operar, deve-se notar que nem todas as pessoas têm acesso fácil a recursos tecnológicos, como acesso à Internet ou dispositivos, destaca-se a importância de também garantir que todos possam ter acesso à defensoria, mesmo quem não tenha acesso a essas tecnologias. O Código de Processo Civil, através do §3º, do Artigo 236 já admitia a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, porém, raramente estas ferramentas eram utilizadas, nesses casos, instrumentos como a carta precatória eram preferidos, mesmo sendo mais custosos e demorados (Canimura, 2021).

Os dados apresentados nas tabelas evidenciam a significativa transformação nos atendimentos realizados pela Defensoria Pública de Santa Catarina ao longo do período pandêmico. A queda abrupta no número de atendimentos presenciais, especialmente em áreas cruciais como cível, criminal, execução penal e infância e juventude, ressalta o impacto direto das medidas de distanciamento social nas interações físicas entre defensores e assistidos. Essa mudança, no entanto, não apenas destacou a adaptabilidade da Defensoria Pública, mas também sublinhou a necessidade contínua de explorar métodos inovadores para garantir que todos tenham acesso efetivo à justiça.

É relevante reconhecer que, embora a transição para atendimentos remotos tenha sido fundamental para manter a continuidade dos serviços jurídicos, a Defensoria Pública deve permanecer atenta à equidade no acesso. A barreira digital pode excluir aqueles que não têm fácil acesso à tecnologia, enfatizando a importância de estratégias inclusivas para garantir que todos, independentemente de sua condição socioeconômica, possam usufruir plenamente dos serviços oferecidos pela instituição. Este é um desafio que a Defensoria Pública continua e



continuará a enfrentar na busca por uma justiça acessível e igualitária para todos.

4 CONCLUSÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988 desempenhou um papel fundamental na expansão e aprimoramento do direito ao acesso à justiça no país. O acesso à justiça vai além do simples acesso ao Poder Judiciário, mas envolve também o acesso a uma ordem jurídica justa que produza resultados justos. Essa abordagem ampla do acesso à justiça é importante para garantir que o sistema jurídico cumpra seu papel de forma eficaz.

Ficou evidente durante a pesquisa o impacto trazido pela pandemia da COVID-19 nas operações e atendimentos da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina. As medidas de restrição à circulação e o necessário distanciamento social transformaram drasticamente a maneira como a instituição presta serviços jurídicos às pessoas mais vulneráveis. Houve uma transição para métodos de atendimento remoto, incluindo telefone e e-mail, permitindo que a Defensoria Pública continuasse a cumprir sua missão de assegurar o acesso à justiça. Sendo observado a redução acentuada nos atendimentos presenciais em todas as áreas de atuação da DPE-SC durante o auge da pandemia entre 2020 e 2021.

Os resultados indicaram que, em 2020, houve uma redução no ingresso de casos novos em todos os segmentos de justiça analisados, com a Justiça Estadual apresentando a redução mais significativa. O estudo revelou uma significativa redução no ingresso de novos casos em todos os segmentos de justiça no ano de 2020 em comparação com 2019, sendo a Justiça Estadual a mais impactada. Contudo, destacou-se a agilidade e eficiência do Poder Judiciário em fornecer respostas rápidas à sociedade diante das adversidades.

Um dos desenvolvimentos mais notáveis nesse período foi a implementação de audiências online por meio de videoconferência, essa mudança tecnológica se tornou uma ferramenta valiosa para o Sistema Judiciário, permitindo que as audiências ocorressem de forma eficiente e segura, mesmo após o período pandêmico.

No entanto, destaca-se que a dificuldade no acesso à tecnologia e a falta de recursos de conectividade podem excluir parte da população, que já é marginalizada, de receber assistência jurídica adequada. Os dados apresentados neste estudo ilustram as transformações significativas que a Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina enfrentou durante a pandemia. Eles ressaltam a importância da adaptação, da inovação tecnológica e, acima de tudo, da garantia de que os serviços legais continuem a ser acessíveis a todos, independentemente das

circunstâncias. Isso reforça a importância de continuar a promover inovações e aprimoramentos para garantir o acesso à justiça de forma eficiente e segura, mesmo em circunstâncias adversas.

Em resumo, a Defensoria Pública desempenha um papel vital na promoção da justiça e na proteção dos direitos das pessoas necessitadas. A expansão de sua presença geográfica e o aumento no número de defensores públicos são passos essenciais para garantir que a assistência jurídica gratuita seja verdadeiramente acessível a todos os cidadãos de Santa Catarina que dela necessitem.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA ALESC. Defensoria Pública do Estado apresenta relatório de atividades. (2023). Disponível em: https://agenciaal.alesc.sc.gov.br/index.php/noticia_single/defensoria-publica-do-estado-apresenta-relatorio-de-atividades. Acesso em: 11 out. 2023.
- AGÊNCIA ALESC. Defensoria Pública de Santa Catarina completa 10 anos. Disponível em: https://agenciaal.alesc.sc.gov.br/index.php/noticia_single/defensoria-publica-de-santa-catarina-completa-10-anos#:~:text=O%20defensor%20informou%20que%2C%20atualmente,estado%2C%20em%2024%20n%C3%BAcleos%20regionais. Acesso em: 10 out. 2023.
- ASSIS, V. H. S. Defensoria Pública: histórico, afirmação e novas perspectivas. **Revista da Defensoria Pública da União**, n. 12, p. 185-209, 2019.
- BONAT, D. ; ASSIS, G.; ROCHA, M. C. G. S. Acesso à Justiça, Grupos Vulneráveis e Exclusão Digital: uma análise crítica do atendimento da defensoria pública do estado de Goiás durante a pandemia da Covid-19. **Direito Público**, v. 19, n. 102, p. 1-30, 2022. <https://doi.org/10.11117/rdp.v19i102.6524>.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: DF, Senado, 1988.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação direta de inconstitucionalidade 2.903-7** Paraíba - legitimidade ativa da associação nacional dos defensores públicos (Anadep). Relator: Ministro Celso de Mello. Tribunal Pleno, 01 dez. 2005. Disponível em: 1998. <<https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=548579>>. Acesso em: 13 de Outubro de 2022.
- CANIMURA, L. Agência CNJ de Notícias, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/acesso-a-justica-foi-ampliado-durante-a-pandemia-apontam-pesquisas/>. Acesso em: 15 de junho de 2023.
- CAOVILLA, M. A. L. **Acesso à Justiça e cidadania**. 2. ed. rev. e ampl. Chapecó: Argos, 2006. 227p.
- CAPPELLETTI, M; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 2002.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Adotada e proclamada pela

Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948.
 Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>.
 acesso em 25 de março de 2023.

GABBAY, D. M; COSTA, S. H. ; ASPERTI, M. C. A. Acesso à justiça no brasil: reflexões sobre escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, v. 6, n. 3, p. 152-181. 2019.
<https://doi.org/10.21910/rbsd.v5n3.2019.312>

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. *Panorama Estrutural do Livro*. 2021.
 Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/book-outline/?lang=pt-br>. Acesso em: 22 mar. 2023.

LEONARDO, C. A. L.; GARDINAL, A. B. O papel da defensoria pública como instrumento de efetivação do acesso à justiça aos vulneráveis. **Direito Público**, v. 17, n. 91, 143-165, 2020.

MACIEL, J. F. R. **Manual de História do Direito**. 9 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

MOREIRA, T. M. Q. Disputas institucionais e interesses corporativos no Sistema de Justiça: impasses na criação da Defensoria Pública nos estados. **Dados**, v. 62, p. 1-43, 2019.

OLIVIERI, R. A. O acesso à justiça e esclarecimento do papel do judiciário em face da necessidade de aplicação da igualdade e da realização dos direitos das minorias: “não basta que todos sejam iguais perante a lei. é preciso que a lei seja igual perante todos”. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 8, n. 3, p. 1670-1675, 2022. <https://doi.org/10.51891/rease.v8i3.475>

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
 Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 25 ago. 2023.

PERSCH, H. C. A.; LEAL, T. DE A.; DAROLT JÚNIOR, R. Da utopia à realidade do acesso à justiça: as benesses processuais trazidas pela pandemia da Covid-19 nos distritos de Porto Velho-RO. **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**, v. 14, n. 1, p. 137-151, 2023. 10.31072/rcf.v14i1.1248.

RIO DE JANEIRO. Defensoria Pública. **Nossa História**. Disponível em:
<https://defensoria.rj.def.br/Institucional/historia>. Acesso em: 15 de outubro de 2022.

SANTA CATARINA. Defensoria Pública. **História da Defensoria Pública no Brasil e no Estado de Santa Catarina**. Disponível em: <https://defensoria.sc.def.br/sobre-a-defensoria>. Acesso em: 15 de outubro de 2022.

SANTA CATARINA. Lei Complementar nº 575, de 02 de agosto de 2012. Cria a Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, dispõe sobre sua organização e funcionamento e estabelece outras providências. Disponível em: 1998.
http://leis.ale.sc.gov.br/html/2012/575_2012_Lei_complementar.html#:~:text=Art.,nos%20termos%20desta%20Lei%20Complementar. Acesso em: 13 de Outubro de 2022.