

Organizadores

José Augusto Garcia de Sousa

Rodrigo Baptista Pacheco

Maurilio Casas Maia

ACESSO À
JUSTIÇA
na era da
TECNOLOGIA

ENTRE AS VULNERABILIDADES
E A SEXTA ONDA

Autores(as)

Alexandro Melo Corrêa • Alice Pereira Sinnott • Beatriz Carvalho de Araujo Cunha
• Bruno Ricardo Bioni • Carlos Alberto de Salles • César Augusto Luiz Leonardo
• Cintia Regina Guedes • Daniel Becker • Débora Brandão • Fernanda Tartuce •
Frederico Boghossian Torres • Fredie Didier Jr. • Humberto Dalla Bernardina de
Pinho • Ianne Magna • Júlio Camargo de Azevedo • Junior Leite Amaral • Karinne
Emanoela Goettems dos Santos • Marcela Casanova Viana Arena • Marcelo da
Costa Pinheiro • Maria Beatriz Rodrigues • Maria Fernanda Stocco Ottoboni •
Marina Sayuri Kitayama • Maurilio Casas Maia • Messi Elmer Vasconcelos Castro
• Nathiele Brito da Silva • Rafael A. F. Zanatta • Rafael Alexandria de Oliveira •
Rafael da Silva Menezes • Renata Pozzi Kretzmann • Ricardo de Mattos • Rodrigo
Baptista Pacheco

Prefácio

CÁSSIO SCARPINELLA BUENO

Posfácio

ALFREDO EMANUEL FARIAS DE OLIVEIRA

3ª edição

Revista e atualizada

2026



EDITORA
*Jus***PODIVM**

www.editorajuspodivm.com.br

Capítulo 18

DEFENSORIA PÚBLICA, MINERAÇÃO DE DADOS E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rodrigo Baptista Pacheco¹

Sumário: 1. Introdução. 2. As “ondas” renovatórias da Defensoria Pública; 2.1 A primeira onda renovatória da Defensoria; 2.2 A segunda onda renovatória da Defensoria; 2.3 A terceira onda renovatória da Defensoria. 3. Defensoria Pública, tecnologia, mineração de dados e possibilidades de atuação na área das relações de consumo. 4. Conclusão. Referências bibliográficas.

1. INTRODUÇÃO

Neste artigo, busca-se analisar os impactos da tecnologia e da mineração de dados na Defensoria Pública, responsável pela “orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados” (art. 134), em especial na área de defesa do consumidor.

Fundamental, contudo, será apresentar o ciclo histórico da Defensoria Pública, pois foi na década de 80, quando a era digital tomava impulso, que a instituição deu passo decisivo para se consolidar nacionalmente².

1. Defensor Público do Estado do Rio de Janeiro. Graduado em Direito pela UERJ.

2. Sobre a trajetória da Defensoria após a Constituição de 1988, consulte-se GONZÁLEZ, Pedro. Defensoria Pública nos 30 anos de Constituição: uma instituição em transformação. *Revista Publicum*, Rio de Janeiro, v. 4, edição comemorativa, 2018.

2. AS “ONDAS” RENOVATÓRIAS DA DEFENSORIA PÚBLICA

A imagem das “ondas” renovatórias³ foi utilizada para ilustrar o movimento de acesso à justiça, gerando, inclusive, muito apoio no Brasil. No círculo das ondas renovatórias do acesso, a Defensoria Pública consiste em personagem da primeira onda, relativa à assistência jurídica das pessoas carentes. Porém, a própria Defensoria, ao menos no que toca à experiência brasileira, pode ter a sua rica evolução explicada a partir da imagem das ondas, que, naturalmente, não estão isoladas e apresentam momentos de intercessão.

2.1. A primeira onda renovatória da Defensoria:

No Brasil, o modelo autenticamente público de assistência aos carentes, protagonizado por uma instituição como a Defensoria Pública, foi se afirmando de maneira lenta. A Defensoria fluminense, com raízes na década de 50 do século passado⁴ e considerada pioneira, já figurava até na respectiva Constituição estadual (por força da Emenda Constitucional n. 37/1987), porém em muitos Estados a assistência era prestada por advogados particulares remunerados pelos cofres públicos (no denominado modelo *judicare*).

Na Constituição de 1988, ocorreu a positivação da Defensoria, incluída entre as “funções essenciais à Justiça”. Sem a constitucionalização, o modelo nacional de assistência jurídica possivelmente seria outro. Foi a partir de 1988 que espontou então uma situação institucional inteiramente nova: de organismo nacionalmente incipiente, destituído de maior

3. A enunciação das célebres ondas encontra-se no terceiro capítulo (intitulado “As soluções práticas para os problemas do acesso à justiça”) de CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 31-73. Para uma releitura contemporânea das ondas renovatórias (incluindo mais duas ondas), confira-se ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. *Princípios institucionais da Defensoria Pública*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 17-45.

4. No antigo Estado do Rio de Janeiro (que depois se fundiria com o Estado da Guanabara, dando origem ao atual Estado do Rio de Janeiro), a Lei estadual 2.188/1954 criou os primeiros cargos isolados de defensor público, no âmbito da Procuradoria-Geral de Justiça, a serem preenchidos por indicação política. A respeito: ROCHA, Jorge Luís. *História da Defensoria Pública e da Associação dos Defensores Públicos do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004, p. 8-10 e p. 182-183 (onde se encontra o texto da Lei 2.188/1954); e ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. *Princípios institucionais da Defensoria Pública*, cit., p. 59.

pujança, a Defensoria ascendeu ao plano constitucional, não só obtendo segurança normativa – o que já foi muito importante –, mas também se abrindo para outras ondas.

Importa salientar que em 1988 não se imaginava que a Defensoria pudesse atuar coletivamente, pois a filosofia individualista ainda era muito forte no direito brasileiro. O que se queria àquele tempo era uma instituição pública razoavelmente estruturada e capaz de defender os direitos individuais das pessoas necessitadas economicamente.

Acrescente-se ainda que a constitucionalização foi uma condição necessária à consolidação nacional da Defensoria, mas por óbvio não suficiente. Dezoito anos se passaram até que o Estado mais forte do país sob o prisma econômico, São Paulo, inaugurasse em 2006 a sua Defensoria e somente em 2019 tomaram posse os primeiros defensores e defensoras concursados do Amapá, o último Estado brasileiro que ainda não tinha uma Defensoria nos moldes constitucionais.

2.2. A segunda onda renovatória da Defensoria

Na verdade, a tradição individualista não era propriamente da Defensoria, mas sim do direito brasileiro. A defesa das pessoas carentes não exige atuações exclusivamente individuais, mas uma série de pretensões titularizadas pela clientela típica da instituição deriva de fatores coletivos.

Em virtude exatamente da necessidade de atuações mais adequadas e eficientes, a Defensoria Pública, mesmo sem ter a sua legitimidade processual garantida por norma expressa, passou a recorrer crescentemente à tutela coletiva, sobretudo na seara do direito do consumidor. Estávamos na década de 90 do século passado e iniciava-se a segunda onda renovatória da Defensoria.

Somente em 2007 a Defensoria Pública foi incluída, pela Lei n. 11.448, entre os legitimados à ação civil pública. Antes disso, porém, vários julgados, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, já haviam reconhecido a legitimidade da instituição, cada vez mais presente no campo coletivo⁵.

5. “(...) Conclui-se que a Lei 11.448/07 não trouxe qualquer surpresa ou novidade do ponto de vista jurídico. (...) Sem embargo, a Lei 11.448/07 é muito bem-vinda, suprimindo lacuna que não poderia perdurar. Nossa legislação atinente ao processo coletivo sai assim de uma incômoda posição: extremamente evoluída em outros aspectos, tal legislação deixava de legitimar para as ações coletivas exatamente a instituição voltada para a defesa dos

A Lei Complementar n. 132/2009, que alterou expressivamente a Lei Complementar n. 80/1994 (a lei orgânica nacional da Defensoria), reforçou sobremodo a legitimidade coletiva da instituição. Reconheceu-se então, de modo categórico, a função institucional de “promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes” (inciso VII do art. 4º da LC 80/1994, na redação dada pela LC 132/2009).

A culminância dessa escalada normativa veio com a Emenda Constitucional n. 80/2014, que, alterando o *caput* do art. 134 da Constituição da República, atribuiu à Defensoria Pública, de forma explícita, a defesa dos direitos individuais *e coletivos* dos necessitados.

Não bastasse, em 2015, por unanimidade, o Supremo Tribunal Federal julgou improcedente a pretensão contida na ADI n. 3.943, promovida pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP), consolidando-se a ampla legitimidade coletiva da Defensoria Pública.

Atualmente, ações civis públicas e termos de ajustamento de conduta os mais variados têm sido promovidos⁶, levando a instituição a uma posição de destaque no terreno da litigância coletiva (em senso lato), ao lado do Ministério Público⁷.

necessitados, isso em um país no qual a esmagadora maioria da população é carente. *Ou seja, se por um lado a Lei 11.448/07 pouco inovou substancialmente na ordem jurídica brasileira, grande por outro lado foi o seu significado social e político*” (SOUZA, José Augusto Garcia de. A nova Lei 11.448/07, os escopos extrajurídicos do processo e a velha legitimidade da Defensoria Pública para ações coletivas. In _____ (Coord.). *A Defensoria Pública e os processos coletivos: comemorando a Lei 11.448, de 15 de janeiro de 2007*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008, p. 256).

6. A propósito: SOUSA, José Augusto Garcia de (Coord.). *I Relatório Nacional de Atuações Coletivas da Defensoria Pública: um estudo empírico sob a ótica dos “consumidores” do sistema de justiça*. Brasília: ANADEP, 2013. Disponível em <https://www.anadep.org.br/wtksite/I-RELATRIO-NACIONAL.pdf>. Acesso em 19/01/20; BRITTO, Adriana (Coord.). *II Relatório Nacional de Atuações Coletivas da Defensoria Pública*. Brasília: ANADEP, 2015. Disponível em [https://www.anadep.org.br/wtksite/Preview_Livro_Defensoria_II_Relat_rio\(1\).pdf](https://www.anadep.org.br/wtksite/Preview_Livro_Defensoria_II_Relat_rio(1).pdf). Acesso em 19/01/20.
7. A esse respeito, confira-se a pesquisa *Ações coletivas no Brasil: temas, atores e desafios da tutela coletiva*, realizada pela Sociedade Brasileira de Direito Público (contratada pelo Conselho Nacional de Justiça) e divulgada em 2017. Sumário executivo disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2018/02/9b3ba34c3dd4f6b44893444f-7c29b2be.pdf>. Acesso em 19/01/20.

2.3. A terceira onda renovatória da Defensoria

A defesa de pessoas e grupos carentes confere uma identidade clara à Defensoria Pública, impedindo possa ser encarada como instituição de alguma forma “neutra” sob o prisma axiológico. Sem embargo, sucessos vários trataram de especificar e lapidar ainda mais a identidade axiológica da instituição, dotando-a então de um perfil marcante na paisagem brasileira. Passamos a vivenciar a terceira onda renovatória da Defensoria, que vem a ser a onda de desenvolvimento mais recente na vida prática da instituição.

Acima de tudo, a abertura para atuações coletivas avivou significativas potencialidades do agir institucional, desatando a Defensoria Pública da preocupação exclusiva com o hipossuficiente econômico⁸. Outras vulnerabilidades passaram a ser tratadas, salto que serviu ao desvelamento dos valores mais caros à instituição, em especial a defesa intransigente – e não raro contramajoritária – dos direitos humanos, onde quer que estejam e sejam quais forem os seus titulares.

Ao mesmo tempo, incentivou-se a atividade extrajudicial, aí incluída naturalmente a educação em direitos, intervenções diferenciadas no âmbito judicial, a exemplo da intervenção como *amicus curiae*, e o acesso ao sistema interamericano de direitos humanos. Mais ainda, o Poder Judiciário deixou de ser a referência orgânica invariável da Defensoria, entrando na pauta institucional não só o diálogo com autoridades do Executivo visando à efetivação de direitos e à formulação de políticas públicas, mas também algum tipo de participação – como a elaboração de notas técnicas e o comparecimento a audiências públicas – no processo legislativo ligado a normas com potencial para afetar mais sensivelmente as coletividades atendidas pela instituição.

A Lei Complementar n. 132/2009 e a Emenda Constitucional n. 80/2014 tiveram papel muito importante, avalizando e impulsionando a terceira onda. A Lei Complementar n. 132 reconheceu a Defensoria Pública “como expressão e instrumento do regime democrático” (na nova redação dada ao art. 1º da Lei Complementar n. 80/1994), bem como elencou

8. Vale a ressalva de que a preocupação com a carência econômica nunca deixará de ser crucial para a instituição, até porque esse tipo de vulnerabilidade funciona, na feliz imagem de Amélia Soares da Rocha, como uma espécie de imã, atraindo várias outras vulnerabilidades (ROCHA, Amélia Soares da. *Defensoria Pública: fundamentos, organização e funcionamento*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 5).

os grandes objetivos da instituição, quais sejam: “I – a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais; II – a afirmação do Estado Democrático de Direito; III – a prevalência e efetividade dos direitos humanos; e IV – a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório” (art. 3º-A da LC 80/1994, acrescentado pela LC 132/2009). Por seu turno, a Emenda n. 80 deu força constitucional ao reconhecimento da Defensoria “como expressão e instrumento do regime democrático”, voltada à “promoção dos direitos humanos”, traços fundamentais que não estavam presentes na redação original do art. 134 da nossa Constituição⁹.

Em agosto de 2019, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos, provocada pela Defensoria Pública fluminense, notificou o governo brasileiro para a tomada urgente de providências em relação aos presos da Penitenciária Evaristo de Moraes, no Rio de Janeiro, a começar pelas “medidas necessárias para proteger a vida, a integridade pessoal e a saúde das pessoas privadas de liberdade” naquele estabelecimento (Resolução n. 40/2019 na Medida Cautelar n. 379/19)¹⁰.

Prosseguindo, no julgamento do Supremo Tribunal Federal que mais mobilizou a população brasileira em 2019, a Defensoria Pública da União e as Defensorias estaduais do Rio de Janeiro e de São Paulo intervieram na condição de *amici curiae*, em prol da impossibilidade do cumprimento da pena privativa de liberdade antes do trânsito em julgado da condenação. Frisaram os defensores públicos, em suas sustentações orais perante o plenário do Supremo, que não se pode admitir qualquer relativização do

9. Sobre a Defensoria como “expressão e instrumento do regime democrático”, confira-se GONZÁLEZ, Pedro. A definição constitucional da Defensoria como expressão e instrumento do regime democrático: para além de sua função simbólica. In ALVES, Cleber Francisco; GONZÁLEZ, Pedro. *Defensoria Pública no século XXI: novos horizontes e desafios*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

10. Eis as providências listadas pela Comissão Interamericana: “a) adopte las medidas necesarias para proteger la vida, integridad personal y salud de las personas privadas de libertad en la Penitenciaría Evaristo de Moraes; b) tome acciones inmediatas para reducir sustancialmente el hacinamiento al interior del establecimiento, de acuerdo a estándares internacionales; c) provea condiciones adecuadas de higiene en los recintos, acceso a agua para consumo humano, y proporcione los tratamientos médicos adecuados para los detenidos, de acuerdo a las patologías que presenten; d) adopte las medidas necesarias para contar con planes de emergencia ante cualquier eventualidad; e) concierte las medidas a adoptarse con los beneficiarios y sus representantes; e f) informe sobre las acciones adoptadas a fin de investigar los hechos que dieron lugar a la adopción de la presente medida cautelar y así evitar su repetición”. A decisão está disponível em <http://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/2019/40-19MC379-19-BR.pdf>. Acesso em 19/01/20.

princípio constitucional da presunção de inocência, tese que ao final se saiu vitoriosa¹¹.

Mais do que a defesa de direitos individuais ou coletivos de pessoas economicamente carentes, sobressai a tutela de valores fundamentais da ordem jurídica brasileira¹², ligados, como não poderia deixar de ser, aos objetivos primaciais da Defensoria, enumerados no art. 3º-A da Lei Complementar n. 80/1994 (acrescentado pela Lei Complementar n. 132/2009). Eis aí a essência da terceira onda renovatória da Defensoria Pública.

Portanto, a terceira onda não se confunde com a segunda, mas pode ser vista como um aprofundamento desta, contribuindo ainda mais para a superação do individualismo que durante muito tempo reinou no pensamento e na ação da Defensoria. Com o advento da terceira onda, a instituição ganhou de vez o perfil de uma grande agência nacional voltada à promoção do acesso substancial à justiça e dos direitos humanos, não podendo mais ser confundida com um “corpo estatal de advogados”¹³ ou “uma espécie de advocacia dativa institucionalizada”¹⁴, quase no esquema do *judicare*.

3. DEFENSORIA PÚBLICA, TECNOLOGIA, MINERAÇÃO DE DADOS E POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO NA ÁREA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Em virtude do enorme volume de atendimentos efetuados Brasil afora por defensoras e defensores, as ferramentas tecnológicas que se propõem

11. Notícia das sustentações da Defensoria, ocorridas em 17/10/19, está disponível em <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=427206>. Acesso em 19/01/20.

12. Interessante notar que voto do Ministro Sepúlveda Pertence do Supremo Tribunal Federal, no longínquo ano de 1991, já chamava a atenção para essa vocação da Defensoria: “[a] Constituição Federal impõe, sim, que os Estados prestem assistência judiciária aos necessitados. Daí decorre a atribuição mínima compulsória da Defensoria Pública. Não, porém, o impedimento a que os seus serviços se estendam ao patrocínio de outras iniciativas processuais em que se vislumbre interesse social que justifique esse subsídio estatal” (ADI-MC 558/RJ, rel. Min. Sepúlveda Pertence, Tribunal Pleno, julgamento em 16/08/91).

13. Expressão de LIMA, Frederico Rodrigues Viana de. Um novo Código de Processo Civil para uma nova Defensoria Pública. In SOUSA, José Augusto Garcia de (Coord.). *Defensoria Pública*. Coleção Repercussões do Novo CPC, v. 5. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 347.

14. Expressão de COSTA, Domingos Barroso da; GODOY, Arion Escorsin de. Defensoria precisa definir identidade para não se prender ao passado. *Consultor Jurídico*, edição de 21/07/15. Disponível em <http://www.conjur.com.br/2015-jul-21/tribuna-defensoria-defensoria-definir-identidade-nao-prender-passado>. Acesso em 20/01/20.

a melhorar de alguma forma o sistema de justiça nacional têm, no âmbito da Defensoria, efeito bastante potencializado.

Um primeiro exemplo disso são as plataformas de ODR (*online dispute resolution*), que vêm sendo modeladas para permitir, independentemente de judicialização, a solução de conflitos os mais sortidos, inclusive na área do direito de família¹⁵. Levando em conta a enorme quantidade de questões de família levadas diariamente à Defensoria, a utilização, nessa matéria, de ODR – que mais cedo ou mais tarde se popularizará inclusive junto a pessoas economicamente necessitadas¹⁶ – poderá impactar de forma significativa o funcionamento dos núcleos de primeiro atendimento da Defensoria¹⁷.

A judicialização possivelmente perderá espaço, bem como diminuirá a própria necessidade de comparecimento das pessoas a um dos prédios da Defensoria. Em lugar disso, a relevante função constitucional de orientação jurídica assomará, devendo a instituição estar preparada para se desincumbir dessa função, sempre que necessário, de modo igualmente virtual, sobretudo quando estiverem em jogo questões menos complexas.

Como destacam Daniel Arbix e Andrea Maia, a ODR pode transpor para os ambientes tecnológicos atualmente disponíveis a resolução de conflitos entre as partes e conciliadores ou mediadores que anteriormente

15. Nesse sentido, ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Resolução on-line de disputas. In FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; RAVAGNANI, Giovanni (Coords.). *O advogado do amanhã*: estudos em homenagem ao Professor Richard Susskind. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 99-104.

16. A crescente inclusão digital dos brasileiros é facilmente percebida pelos defensores nos atendimentos à população. A pesquisa TIC Domicílios, realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), apontou que 70% da população brasileira, equivalente a 126,9 milhões de pessoas, usaram a internet em 2018. Outro achado da pesquisa foi que, pela primeira vez, metade da camada mais pobre do Brasil utiliza a internet: 48% da população nas classes D e E. Disponível em <https://cetic.br/noticia/tic-domicilios-2018-revela-que-40-8-milhoes-de-usuarios-de-internet-utilizam-aplicativos-de-taxi-ou-transporte/>. Acesso em 26/01/2020.

17. A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro divide a sua estrutura em núcleos de primeiro atendimento e órgãos junto a serventias judiciais. O primeiro tipo de órgão se destina, como o próprio nome diz, ao primeiro atendimento do cidadão com um problema jurídico, podendo, a partir do atendimento, resultar numa atuação extrajudicial ou no ajuizamento de uma demanda. O segundo tipo de órgão se destina a oficiar nos processos em curso relativos às pessoas representadas pela Defensoria, estejam elas na posição de autora, ré ou interveniente.

dependiam de encontros presenciais, reduzindo de forma considerável custos e tempo¹⁸.

Não estará distante o momento em que as Defensorias Públicas brasileiras, integradas num ambiente virtual nacional a partir de seus sistemas voltados para a assistência jurídica¹⁹, poderão firmar acordos entre pessoas que residem em qualquer Estado brasileiro, sem a necessidade da judicialização da demanda e, por consequência, da realização de audiência presencial entre as partes.

Plenamente situada na atualidade, não se pode deixar de destacar a experiência de sucesso do *consumidor.gov*, plataforma destinada a dirimir eletronicamente controvérsias entre consumidores e fornecedores, a qual vem sendo amplamente utilizada pela Defensoria fluminense antes de levar a demanda consumerista ao Poder Judiciário.

Além de utilizar o *consumidor.gov* como fase anterior à judicialização da demanda, as Defensorias Públicas da Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso Sul, Pará, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, São Paulo e Tocantins são órgãos gestores e de monitoramento da plataforma, numa atuação típica da já citada terceira onda renovatória.

Não é demais citar um recente exemplo de ODR do qual a Defensoria Pública brasileira participou que foi a plataforma desenvolvida para celebrar acordo referentes aos planos Bresser (1987), Verão (1989) e Color II (1991) cujos parâmetros foram fixados no acordo coletivo firmado entre o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Frente Brasileira pelos Poupadores (Febrap), Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) em ação que tramitava no Supremo Tribunal Federal.

Nada obstante o espaço para negociação fosse reduzido, na medida em que os parâmetros já estavam pré-estabelecidos pelo Supremo Tribunal federal, é possível reconhecer a utilização de ODR, pois os usuários da Defensoria Pública titulares de conta-poupança poderiam aderir ao

18. ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Resolução on-line de disputas. In FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; RAVAGNANI, Giovanni (Coords.). *O advogado do amanhã: estudos em homenagem ao Professor Richard Susskind*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 96-97.

19. Como será abordado nesse artigo, a Defensoria Pública do Rio de Janeiro e do Distrito Federal utilizam o Sistema Verde, 13 Defensorias Públicas utilizam o Sistema Solar, desenvolvido pela de Tocantins, e as demais se valem de outros sistemas.

acordo no ambiente virtual desenvolvido ou prosseguir com suas ações individuais até o julgamento pelo juiz²⁰.

Na Defensoria do Estado do Rio de Janeiro, há possibilidade da utilização da tecnologia no manejo de dados. Desde 2016, é desenvolvido, em parceria com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), o *Sistema Verde*, ou simplesmente o *Verde*.

No respectivo manual do usuário²¹ do Verde encontra-se a sua definição:

O sistema VERDE foi concebido para facilitar o dia a dia de defensores, servidores, residentes e estagiários, garantindo maior qualidade de vida no trabalho e assegurando que a prestação do serviço de assistência jurídica seja cada vez mais eficaz. Com ele, a Defensoria acessará informações existentes em outros sistemas, automatizará a execução de tarefas repetitivas, evitará o retrabalho, organizará toda a informação recebida e produzida ao longo do desenvolvimento da atividade fim, facilitará a comunicação entre os órgãos de atuação e produzirá sua própria estatística com muito menos esforço. Tudo isso permitirá que todos os colaboradores da Instituição tenham mais tempo para dedicar ao usuário de nossos serviços.

A mineração de dados a partir do *Verde* permite aferir o volume de atendimentos em cada órgão de atuação, quantos casos são resolvidos por métodos extrajudiciais, quantos se tornaram um caso judicial e o fluxo de intimações diárias são dados preciosos para uma alocação mais eficiente dos apertados recursos materiais e humanos.

O grande volume de dados coletados nos últimos anos propicia à Defensoria Pública conhecer o número de ações ajuizadas por dia, de novos casos criados, de documentos emitidos, o tipo de demanda mais solicitada, os principais demandados e os órgãos com maior volume de trabalho.

A partir da estruturação desses dados e de uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI), denominado de *Verde em dados*, a Defensoria Pública sabe, por exemplo, o tipo de litígio mais frequente em cada município

20. <http://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/5962-Planos-economicos-acordo-garantido-a-poupadores-com-acoes-em-juizo>. Acesso em 27/01/2020.

21. Disponível em <https://verde.rj.def.br/verde/pages/pauta/pauta.xhtml>. Acesso em 23/01/2020.

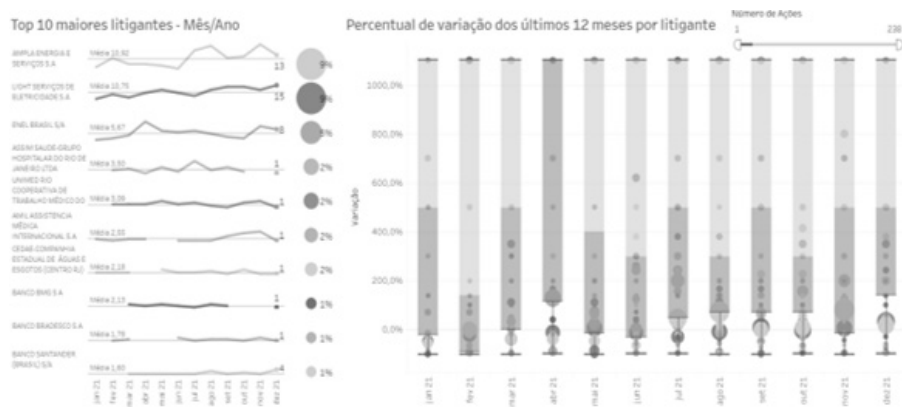
do Estado do Rio de Janeiro, podendo esse dado ser refinado por bairro, valor da causa, gênero e raça do usuário.

Por exemplo, amparada em megadados, a Defensoria poderá executar programas específicos de resolução extrajudicial de conflitos, em parceria com concessionárias de serviço público, quando se identificar um volume acima da média de ações propostas por consumidores. Dessa forma, será atendida a coletividade dos consumidores sem a necessidade de ajuizar uma ação coletiva, cuja duração costuma ser demorada.

A título de exemplo, apresentamos alguns dos painéis do “Verde em dados” que podem definir políticas públicas de acesso à justiça baseadas em dados e sem a necessidade de ajuizamento de qualquer demanda junto ao Poder Judiciário.

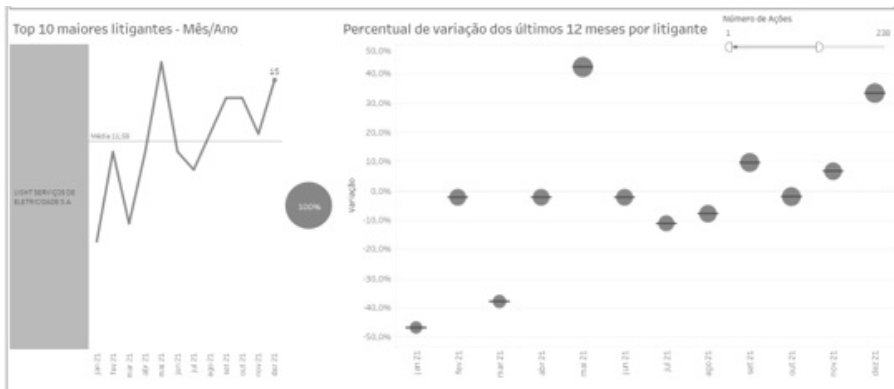
É possível verificar que as duas pessoas jurídicas, excetuados entes públicos, mais processadas pela Defensoria Pública em 2021 foram concessionárias de serviço público na área de fornecimento de energia elétrica, o que é um indicativo de que a prestação de serviço à população mais carente está com sérios problemas.

Munido desse dado, o Núcleo de Defesa do Consumidor poderá atuar junto às concessionárias de serviço de energia a fim de melhorar a prestação do serviço, pois o referido painel igualmente identifica o município onde as demandas foram propostas:



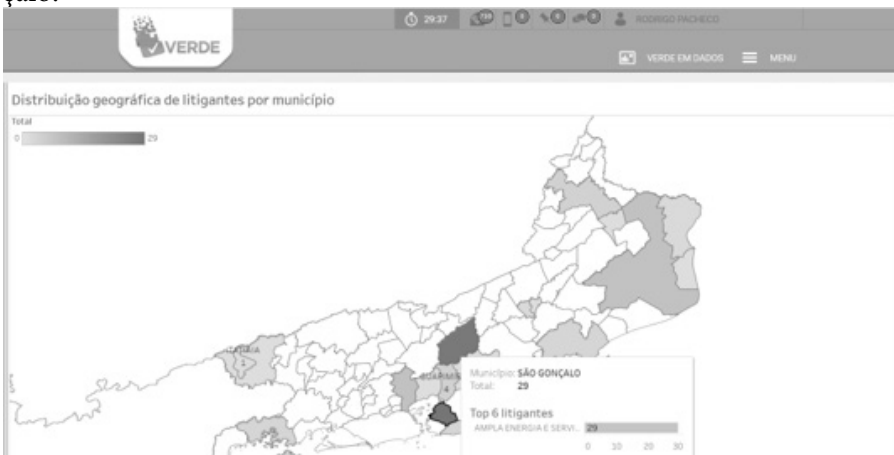
O refinamento da mineração de dados, a partir do *Verde*, possibilita identificar um desvio do padrão de litigiosidade em face das empresas. Para melhor ilustrar a afirmação, apresenta-se a ferramenta que avalia o comportamento de ajuizamento de novas ações em face de cada pessoa jurídica, apontando se naquele mês houve aumento ou redução, o que pode

indicar um fato pontual na prestação do serviço pela concessionária ou alguma deficiência na atuação da própria Defensoria Pública.



Nota-se que, no mês de maio de 2021, houve um aumento de 42% de novas ações em face da concessionária de energia elétrica Light, o que abre inúmeras possibilidades investigativas para o órgão de defesa do consumidor da Defensoria Pública a fim de resolver o problema coletivamente e de forma extrajudicial.

Seguindo nas possibilidades que a mineração abre, o *Verde em dados* identifica por município o número de ações novas contra a pessoa jurídica. No painel a seguir, é possível verificar que o local onde foram propostas mais ações, ao longo de 2021, contra a concessionária de energia elétrica, AMPLA S/A (denominada agora de ENEL) foi no município de São Gonçalo:



Aqui surge uma informação preciosa que permite questionar a fornecedora a razão do serviço em São Gonçalo gerar tantas ações novas por parte da Defensoria Pública, o que, inclusive, poderá auxiliar a empresa a rever seus fluxos de trabalho e os problemas causados à população do segundo maior município do Estado do Rio de Janeiro.

Evidente que, para uma resposta efetiva por parte da Defensoria Pública, há uma urgente necessidade de mudança da cultura dos seus integrantes, vez que o manejo de dados para o litígio estratégico, especialmente olhando todo o Estado, ainda não é a prática laborativa do dia a dia, inclusive daqueles que atuam de forma especializada.

Se o painel anterior apresenta os novos litígios - no quadro acima os propostos em 2021 -, há possibilidade de mapear, na área de defesa do consumidor, os processos em andamento e quais unidades da Defensoria Pública são as responsáveis:



Verifica-se que, em 2021, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro atuou em 19.631 processos relacionados à defesa do consumidor. Refinando a análise, o “Verde em dados” aponta que a maior parte se concentra em demandas contra instituições financeiras e operadoras de planos de saúde, o que permite que o NUDECON elabore, em diálogo com as empresas, projeto de resolução conciliatória dos processos, economizando recursos e energia de ambas as partes.

Estas são apenas algumas possibilidades que a tecnologia permite se aplicada a uma Instituição peculiar como a Defensoria Pública, ampliando

sua atuação para a área coletiva e extrajudicial a partir do atendimento individual, numa verdadeira intercessão das 3 ondas renovatórias.

4. CONCLUSÃO

Como acabamos de ver, a revolução tecnológica já bateu às portas da Defensoria Pública. A velocidade desse processo ainda não é a desejada, em função das limitações orçamentárias existentes, mas a caminhada já começou, e promete muito. É por meio do uso cada vez mais intensivo da tecnologia digital que a instituição poderá enfrentar o enorme desafio de dar conta de todas as suas atribuições – consideravelmente ampliadas ao longo de três “ondas” renovatórias – em um solo repleto de desigualdade e dor.

No âmbito específico da Defensoria Pública, preocupa especialmente o espectro da robotização do profissional jurídico, tornado um mero executor de tarefas ditadas por algoritmos supremos e inatingíveis. Com efeito, tem-se na Defensoria uma afortunada profissão em que, à semelhança de outras, a fala calorosa, o sorriso compassivo e o olhar empático fazem toda a diferença.

Rejeitar os avanços tecnológicos seria uma grande insensatez. Mas todo esse processo merece reflexão e controle, o que acaba por conferir a defensoras e defensores mais uma imprescindível tarefa: zelar pela humanização da tecnologia, impedindo que a automação pulverize as histórias de vida que estão por trás de cada caso levado a julgamento.

Referências bibliográficas

- ALVES, Cleber Francisco. *Justiça para todos: assistência jurídica gratuita nos Estados Unidos, na França e no Brasil*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.
- ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Resolução on-line de disputas. In FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; RAVAGNANI, Giovanni (Coords.). *O advogado do amanhã: estudos em homenagem ao Professor Richard Susskind*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.
- AZEVEDO, Júlio Camargo de. A atuação da Defensoria Pública em favor de vulneráveis: proposta de um perfil institucional à luz da função promocional dos direitos humanos. In *XIII Congresso Nacional das Defensoras e Defensores Públicos: teses e práticas exitosas*. ANADEP e ADEPESC: Florianópolis, 2017.
- BRITTO, Adriana (Coord.). *II Relatório Nacional de Atuações Coletivas da Defensoria Pública*. Brasília: ANADEP, 2015. Disponível em [https://www.anadep.org.br/wtksite/Preview_Livro_Defensoria_II_Relat_rio\(1\).pdf](https://www.anadep.org.br/wtksite/Preview_Livro_Defensoria_II_Relat_rio(1).pdf). Acesso em 19/01/20.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CAVALCANTE, Bruno Braga; ROCHA, Jorge Bheron. A atuação defensorial como *amicus democratiae*: fortalecendo as relações interinstitucionais e prevenindo violações a direitos. In *XIV Congresso Nacional de Defensores Públicos*: teses e práticas exitosas. ANADEP e ADPERJ: Rio de Janeiro, 2019.

COSTA, Domingos Barroso da; GODOY, Arion Escorsin de. Defensoria precisa definir identidade para não se prender ao passado. *Consultor Jurídico*, edição de 21/07/15. Disponível em <http://www.conjur.com.br/2015-jul-21/tribuna-defensoria-defensoria-definir-identidade-nao-prender-passado>. Acesso em 20/01/20.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. *Princípios institucionais da Defensoria Pública*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

GONÇALVES, Gabriella Vieira Oliveira; BRITO, Lany Cristina Silva; FILGUEIRA, Yasmin von Glehn Santos (Orgs.). *IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil*. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria de Reforma do Judiciário, 2015, p. 58-66. Disponível em <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/ivdiagnndefenspublicav9.pdf/view>. Acesso em 22/01/20.

GONZÁLEZ, Pedro. Defensoria Pública nos 30 anos de Constituição: uma instituição em transformação. *Revista Publicum*, Rio de Janeiro, v. 4, edição comemorativa, 2018.

_____. A definição constitucional da Defensoria como expressão e instrumento do regime democrático: para além de sua função simbólica. In ALVES, Cleber Francisco; GONZÁLEZ, Pedro. *Defensoria Pública no século XXI*: novos horizontes e desafios. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

LIMA, Frederico Rodrigues Viana de. Um novo Código de Processo Civil para uma nova Defensoria Pública. In SOUSA, José Augusto Garcia de (Coord.). *Defensoria Pública*. Coleção Repercussões do Novo CPC, v. 5. Salvador: Juspodivm, 2015.

MACHADO, José Alberto Oliveira de Paula. *Defensoria Pública e o futuro: accountability, matriz SWOT, IA e os robôs*. Tirant lo Branch, 2009.

MAIA, Maurílio Casas. A intervenção de terceiro da Defensoria Pública nas ações possessórias multitudinárias do NCPC: colisão de interesses (art. 4º-A, V, LC n. 80/1994) e posições processuais dinâmicas. In MACÊDO, Lucas Buril de; PEIXOTO, Ravi; FREIRE, Alexandre (Orgs.). *Parte geral*. Coleção Novo CPC - *Doutrina selecionada*, v. 1. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2016.

_____. Defensoria Pública no novo Código de Processo Civil (NCPC): primeira análise. *Revista de Processo*, São Paulo, n. 265, mar. 2017.

_____. A Defensoria Pública enquanto institucionalização constitucional da defesa dos vulneráveis frente à ordem jurídica e aos poderes públicos. In COSTA-CORREIA, André L.; SILVIO, Solange Almeida Holanda (Orgs.). *Sociedade e Estado*: do direito de defesa às garantias fundamentais do cidadão frente ao Estado. Porto Alegre: Paixão, 2017.

- MASCARENHAS FILHO, Brenno Cruz. *A dinâmica do individualismo na Defensoria Pública do Rio de Janeiro*. Dissertação de mestrado apresentada, em 1992, ao Departamento de Ciências Jurídicas da PUC/RJ, no Mestrado em Teoria do Estado e Direito Constitucional.
- MORAES, Humberto Peña de; SILVA, José Fontenelle Teixeira da. *Assistência judiciária: sua gênese, sua história e a função protetiva do Estado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Liber Juris, 1984.
- ROCHA, Amélia Soares da. *Defensoria Pública: fundamentos, organização e funcionamento*. São Paulo: Atlas, 2013.
- ROCHA, Jorge Luís. *História da Defensoria Pública e da Associação dos Defensores Públicos do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.
- SERVAN-SCHREIBER, Jean-Jacques. *O desafio mundial*. Tradução de Raul de Sá Barbosa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1980.
- SOUSA, José Augusto Garcia de. Solidarismo jurídico, acesso à justiça e funções atípicas da Defensoria Pública: a aplicação do método instrumentalista na busca de um perfil institucional adequado. *Revista de Direito da Associação dos Defensores Públicos do Estado do Rio de Janeiro*, n. 1, jul./set. 2002.
- _____. A nova Lei 11.448/07, os escopos extrajurídicos do processo e a velha legitimidade da Defensoria Pública para ações coletivas. In _____ (Coord.). *A Defensoria Pública e os processos coletivos: comemorando a Lei 11.448, de 15 de janeiro de 2007*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.
- _____. O destino de Gaia e as funções constitucionais da Defensoria Pública: ainda faz sentido – sobretudo após a edição da Lei Complementar 132/09 – a visão individualista a respeito da instituição? In _____ (Coord.). *Uma nova Defensoria Pública pede passagem: reflexões sobre a Lei Complementar 132/09*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.
- _____. (Coord.). *I Relatório Nacional de Atuações Coletivas da Defensoria Pública: um estudo empírico sob a ótica dos “consumidores” do sistema de justiça*. Brasília: ANADEP, 2013. Disponível em https://www.anadep.org.br/wtksite/I-RELAT_RIO-NACIONAL.pdf. Acesso em 19/01/20.
- WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. Da discórdia analógica para a concórdia digital. In FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; RAVAGNANI, Giovani (Coords.). *O advogado do amanhã: estudos em homenagem ao Professor Richard Susskind*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.