

## DEFENSORIA PÚBLICA: a importância da inteligência artificial na democratização da justiça

### PUBLIC DEFENDER'S OFFICE: the importance of artificial intelligence in the democratization of justice

Tiago de Souza Mota<sup>1</sup>, Daniel de Lemos Duarte<sup>2</sup>, Suzana Paganini de Souza<sup>3</sup>, André de Lima Melo<sup>4</sup>

---

Recebido em: 18/04/2019. Aprovado em: 22/04/2019.

#### Resumo

O presente artigo tem por objetivo principal explorar a necessidade e os benefícios da utilização de recursos tecnológicos, dentre os quais o emprego da Inteligência Artificial (IA), no âmbito das Defensorias Públicas. Para tanto, analisamos a atual realidade da Defensoria Brasileira, passando, porém, brevemente pela sua evolução social até a sua Institucionalização a partir da Constituição Federal de 1988, buscando identificar como as tecnologias atuais podem contribuir para uma nova realidade de atendimento aos cidadãos hipossuficientes através da assessoria jurídica fornecida pelo Estado, permitindo o combate à desigualdade social e o amplo acesso à justiça de forma digna àqueles que carecem de maior atenção do Poder Público.

#### Palavras-chave

Defensorias Públicas; Acesso à justiça; Desigualdade social; Tecnologia; Inteligência Artificial.

#### Abstract

The main objective of this article is to explore the necessity and benefits of the use of technological resources, among which the use of Artificial Intelligence (AI), within the scope of Public Defender's Office. To do so, we analyze the current reality of the Brazilian Public Defender's Office, but, briefly, through its social evolution until its Institutionalization from the Federal Constitution of 1988, seeking to identify how current technologies can contribute to a new reality of serving the most vulnerable citizens through legal advice provided by the State, allowing the fight against social inequality and broad access to justice in a dignified way to those who need more attention from the Public Power.

#### Keywords

Public Defender's Office; Access to justice; Social inequality; Technology; Artificial Intelligence.

---

<sup>1</sup> Graduado em Administração de Empresas, MBA em Gestão Estratégica (USP), cursando em MBA Gestão Empresarial & Inovação (PUC/PR), cofundador do e-Defensoria, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, tiago.mota@edefensoria.com.

<sup>2</sup> Graduado em Processamento de Dados, formação ITIL, MBA em Gestão de Pessoas e Gestão de Negócios, cofundador do e-Defensoria, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, daniel.duarte@edefensoria.com.

<sup>3</sup> Graduada em Direito, Pós-graduada em direito penal e em direito público lato sensu, Assessora de Gabinete no Tribunal de Justiça de Santa Catarina (área criminal), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, su\_paganini@yahoo.com.br.

<sup>4</sup> Graduado em Direito, Mestrando em Negócios Internacionais (UCES), cofundador do e-Defensoria, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, andre.melo@edefensoria.com.

## 1 Introdução

Estamos vivenciando a era da Indústria 4.0.<sup>5</sup>, a qual introduziu um novo ciclo de evolução com diversas ferramentas tecnológicas originais, abrindo, com isso, a possibilidade de resolver problemas reais e levar a humanidade a um novo patamar até então não experimentado. Diariamente nos deparamos com novas soluções tecnológicas surpreendentes, oferecidas em computadores e celulares (*softwares* aplicados, ou simplesmente aplicativos), que tornam tarefas antes complexas, caras, morosas e pouco acessíveis em uma cadeia de códigos disponibilizadas facilmente para uma infinidade de pessoas: ganha-se acessibilidade, tempo, efetividade e liberdade.

Das ferramentas disponibilizadas pelo citado ciclo tecnológico, a Inteligência Artificial (IA) se destaca por seu impactante poder de, em uma forma singela, simular o raciocínio humano na busca de elucidações de inúmeros impasses. Essa faculdade virtual análoga às funções mentais pode ser aplicada em todas as áreas do conhecimento, criando sistemas inteligentes que atuam praticamente de forma autônoma. Segundo Volpi (2015), “um sistema inteligente é aquele que apresenta a capacidade mental de raciocinar, planejar, resolver problemas, abstrair ideias, armazenar conhecimento, comunicar-se através de uma linguagem e aprender”.

Outrossim, com o alto poder de processamento dos computadores atuais, a Inteligência Artificial é capaz de processar e solucionar questões com uma capacidade infinitamente superior ao do ser humano e, assim, propor uma gama incrível de soluções em velocidade humanamente impossível, atingindo e beneficiando uma quantidade até então não imaginável de pessoas. As facilidades que tal desenvolvimento social proporciona acabaram, inevitavelmente, também atingindo as relações sociais, servindo como ferramenta imprescindível à Justiça, como afirma Rebelo (2019).

Todavia, mesmo diante dessa nova Era, os operadores do direito e os próprios cidadãos que dependem do posicionamento estatal sobre seus impasses ainda se deparam com situações arcaicas, não alcançadas pelas novas tecnologias, como é a hipótese daqueles que ainda não têm acesso à Justiça e ficam alheios às aberturas que o Estado fornece para a busca de seus direitos. O Brasil, em especial por sua diversidade cultural e distâncias territoriais, sofre em demasia com esta falha.

Não se desconhece do grande avanço que a criação da Defensoria Pública em diversos entes brasileiros tem proporcionado para a solução de problemas desta índole. Entretanto, essa instituição essencial à função jurisdicional do Estado ainda enfrenta significativas dificuldades para promover os direitos humanos e a defesa dos direitos individuais e coletivos dos mais necessitados, porquanto conta, em muitas vezes, com precária estrutura física e de pessoal. Cabe mencionar que esta não é uma realidade apenas brasileira, como comenta Melo (2019):

Nos EUA, no Brasil e pelo mundo afora, a instituição mais “pobre” na área do Direito é a que cuida dos pobres: a defensoria pública. Falta às Defensorias Públicas todos os tipos de recursos – e falta estrutura. A defensoria pública não tem, por exemplo, a estrutura que tem sua adversária em muitos casos, a promotoria.

---

<sup>5</sup> Era 4.0 é uma referência a Indústria 4.0 ou Quarta Revolução Industrial, sendo estas expressões que englobam conceitos, métodos, tecnologias, comunicação e troca dados, Internet das Coisas e Computação em Nuvem, como parte de um ciclo de evolução tecnológica.

A proposta, então, é a dissolução destes obstáculos com o uso da tecnologia, utilizando soluções de ponta com inovações nos mais altos quadrantes de pesquisas mundiais, focando, em especial, no atendimento da necessidade da população hipossuficiente, a qual, inclusive, muitas vezes sequer sabe de seus direitos, seja por falta desconhecimento, de acessibilidade ou de condições financeiras.

## 2 Defensorias Públicas e a realidade brasileira

A história das Defensorias Públicas no Brasil, ao contrário do que se pensa, não é recente, pois teve início no Brasil Império, conforme explica o Dr. José Fontenelle Teixeira da Silva (SILVA, 2012), Defensor Público aposentado do Estado do Rio de Janeiro, a saber:

Em nosso País, as origens mais remotas da Defensoria Pública estão nas Ordenações Filipinas, que vigoram, no Brasil, até finais de 1916, por força da Lei de 2º de outubro de 1823. De fato, no Livro III, Título 84, § 10. aquelas ordenações prescreviam, aos dizeres da época, o que, hoje, denominamos afirmação de pobreza, verbis: “§ 10 – Em sendo o agravante tão pobre que jure não ter bens móveis, nem de raiz, nem por onde pague o agravo, e dizendo na audiência uma vez o Pater Noster pela alma Del Rey Don Diniz, ser-lhe-á havido, como se pagasse os novecentos réis, contanto que tire de tudo certidão dentro do tempo, em que havia de pagar o agravo.

Desde então, segundo o ilustre Defensor, a Defensoria Pública foi se solidificando através de outras iniciativas legais, como a previsão de acesso gratuito à justiça introduzida pela Constituição Federal de 1934; a criação do primeiro serviço governamental de Assistência Judiciária do Brasil realizado pelo Estado de São Paulo em 1935; passando pela criação da Assistência Judiciária do Estado do Rio de Janeiro como órgão instituído pela Constituição do Novo Estado do Rio de Janeiro no ano de 1975, órgão este que mais tarde seria designado Defensoria Pública; até chegarmos à Constituinte de 1988 (BRASIL, 1988), que estabeleceu no seu art. 5º, inciso LXXIV, que: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

Cuidou ainda a Carta Constitucional de criar as Defensorias Públicas no Título IV – Da Organização dos Poderes, Capítulo IV – Das Funções Essenciais à Justiça, Seção IV – Da Defensoria Pública, cujo art. 134 dispõe:

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a 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, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. (BRASIL, 1988)

A partir de então, as 27 unidades federativas deveriam instituir as Defensorias Públicas Estaduais com o objetivo de dar atenção humanizada à classe de brasileiros hipossuficientes e que dependem da assessoria jurídica fornecida pelo Estado. Passados mais de 30 anos, mesmo diante dos avanços, a realidade está longe do que pretendia o constituinte de 1988.

Segundo o IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2015), último registro oficial consolidado publicado, os números demonstram claramente a difícil realidade das Defensorias Públicas e do seu público-alvo: em 2014 eram 85.246.975 de brasileiros que dependiam das Defensorias Públicas para ter acesso à justiça e apenas 5.532 defensores públicos. Apresenta ainda que “as Defensorias Públicas Estaduais estiveram

MOTA, Tiago de Souza; DUARTE, Daniel de Lemos; SOUZA, Suzana Paganini de; MELO, André de Lima. Defensoria Pública: a importância da inteligência artificial na democratização da justiça. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 18, p. 70-79, 2019.

presentes em, aproximadamente, 13% das unidades jurisdicionais” e que a “média nacional de atendimento por comarcas é de, aproximadamente, 40%”.

Em que pese se tratar de dados do ano de 2014, verifica-se que até 2018 a realidade não sofreu grandes avanços: segundo a Associação Nacional de Defensoras e Defensores Públicos - ANADEP, conforme matéria publicada no Portal R7 (PEREZ, 2018), “entre os anos de 2014 e 2018 houve um crescimento de 10% no número de defensores em todo o País” e que “seriam necessários mais 6 mil profissionais, mais que o dobro dos que existem hoje, para atender às necessidades das parcelas mais vulneráveis da sociedade”.

A ANADEP apresentou ainda que “em Goiás, um único defensor é responsável por atender 83 mil pessoas [...] em Santa Catarina, um profissional representa 43 mil pessoas”, enquanto que, segundo informação do Ministério da Justiça, publicada na mesma matéria, “o ideal é que um defensor público atenda um grupo de 15 mil pessoas”.

Para o professor de economia e filosofia indiano Armantya Sen, em sua obra “Desenvolvimento como Liberdade”, a “privação de liberdade de um cidadão hipossuficiente não se restringe somente das restrições impostas por ineficiência do Poder Público ou de falta de acesso (ou liberdade) para participar de um convívio social, político e/ou econômico” (SEN, 2000, p.18), e complementa:

Às vezes a ausência de liberdades substantivas relaciona-se diretamente com a pobreza econômica, que rouba das pessoas a liberdade de saciar a fome, de obter uma nutrição satisfatória ou remédios para doenças tratáveis, a oportunidade de vestir-se ou morar de modo apropriado, de ter acesso a água tratada ou saneamento básico. Em outros casos, a privação de liberdade vincula-se estritamente a carência de serviços públicos e assistência social, como por exemplo a ausência de programas epidemiológicos, de um sistema bem planejado de assistência médica e educação ou de instituições eficazes para a manutenção da paz e da ordem sociais (SEN, 2000, p. 18)

Não são poucas as matérias e relatos sobre as dificuldades e o árduo caminho percorrido por pessoas hipossuficientes para serem atendidas pelas Defensoria Pública. A matéria “Para conseguir auxílio jurídico é preciso madrugar e enfrentar fila” (REZENDE, 2018), publicada no Portal Correio do Estado, relata algumas situações de pessoas que precisam da Defensoria: são necessários longos deslocamentos, às vezes marítimos; é preciso chegar de madrugada para conseguir uma senha de atendimento; se conseguir, poderá esperar o dia inteiro para simplesmente passar pela triagem – procedimento este em que o problema da cidadão é identificado e lhe é informado a lista de documentos necessários para iniciar o atendimento; caso falte algum, será necessário retornar em outro momento com toda a documentação em mãos, para somente então ser agendado a consulta com o defensor público que, dependendo da demanda do profissional, poderá levar meses.

Os complicadores para os hipossuficientes percorrerem essa jornada são muitos, dentre os quais se destacam a necessidade de se ausentar ao trabalho, o tempo perdido entre deslocamentos e filas e até mesmo os custos com deslocamento e cópias de documentos. Estes fatores oneram o cidadão, afetam diretamente o seu poder de compra, contribuindo ainda mais para a desigualdade no meio social. Na busca por seus direitos, muitos ficam pelo caminho, desistem de lutar, porquanto necessitam despender seu tempo e ganhos com a garantia do emprego e o sustento da família.

Consultas aos portais *web* das Defensorias Públicas demonstram que em nenhuma delas é possível iniciar o atendimento sem o deslocamento do cidadão até a unidade mais próxima.

MOTA, Tiago de Souza; DUARTE, Daniel de Lemos; SOUZA, Suzana Paganini de; MELO, André de Lima. Defensoria Pública: a importância da inteligência artificial na democratização da justiça. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 18, p. 70-79, 2019.

Iniciativas para melhorar o serviço são raras, a exemplo dos Estados do Rio Grande do Sul e Bahia que disponibilizam em seus sites a possibilidade de agendamento do primeiro atendimento, mas da mesma forma será necessário o deslocamento do futuro assistido, algumas vezes por duas ou três vezes até que toda a documentação seja apresentada.

Diante desses fatos e números, é evidente que, mesmo com toda a evolução e os esforços empreendidos pelos Defensores Públicos em sua custosa missão institucional, o Órgão em questão ainda sofre com sobrecarga desumana de trabalho e o Estado não tem a capacidade de cumprir com o estabelecido pelo art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), predominando, inevitavelmente, a desigualdade e exclusão social.

Indispensável, portanto, que o Estado seja equipado com as ferramentas adequadas para atender sua finalidade pública, com eficácia e eficiência no amparo à própria coletividade, em especial resguardando os direitos das classes menos favorecidas da sociedade.

### **3 A tecnologia como ferramenta para a democratização da Justiça através das Defensorias Públicas**

Segundo dados publicados pela empresa de consultoria Teleco (2019), existem no Brasil, atualmente, 229,1 milhões de aparelhos de telefone celular. Considerando que no território nacional somos, hoje, aproximadamente 210 milhões de pessoas (IBGE, 2019), podemos concluir que grande parte do público-alvo das Defensorias Públicas possui ou tem algum familiar com aparelho celular.

Essa realidade mostra um cenário extremamente propício para alavancar o trabalho das Defensorias Públicas de forma a permitir que mais cidadãos hipossuficientes tenham acesso à orientação e assistência jurídica. Isso porque a tecnologia permite qualquer pessoa ter acesso aos mencionados aparelhos móveis de telefonia, os quais, via de consequência, podem oportuniza-los a se conectar diretamente com a Defensoria Pública, como uma solução atual e extremamente eficaz para atendimento das funções da instituição.

Com as tecnologias presentes nos aparelhos celulares, um aplicativo mobile com linguagem humanizada e ícones intuitivos permitiria ao cidadão redigir seu pleito de forma guiada e, através de *chatbots* (*chatterbots*)<sup>6</sup>, ser direcionado para os requisitos e lista de documentos necessários para prosseguir com o atendimento. Não bastasse, tais documentos poderiam até mesmo ser encaminhados para a triagem através da câmera do próprio celular.

Na sequência, recebida a demanda, a partir das informações prestadas pelos assistidos, leitura dos documentos encaminhados por IA, transcrição dos áudios e integrações com banco de dados públicos, como a Receita Federal, algoritmos poderão realizar triagem dos pleitos recebidos avaliando seu teor, modelo de análise de conteúdo abordado e explorado por Melo e Richerland (2018), o que possibilita tornar o processo robotizado. Na tela do celular, o cidadão recebe um protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua

---

<sup>6</sup> “Os Chatterbots são programas de computador que tentam simular conversações com os usuários, com objetivo de pelo menos temporariamente, levar um ser humano a pensar que está conversando com outra pessoa. Essa possibilidade de se dar a uma máquina habilidade para interagir com o ser humano, através da compreensão e simulação do seu comportamento, tem sido, há muito tempo, alvo de pesquisas na área de inteligência artificial.” (PILASTRI e BREGA, 2009)

demanda, tudo isso sem qualquer deslocamento e sem o acionamento de qualquer agente da Defensoria.

Com solução similar à acima apresentada, o *2nd Law* está quebrando paradigmas nos Estados Unidos ao reduzir em 75%, em média, o custo de honorários advocatícios para cidadãos comuns, o que foi possível através da utilização de Inteligência Artificial para auxiliar os advogados que atendem através da plataforma. Melo (2019) sugere que o mesmo modelo e tecnologia sejam adotados pelas Defensorias Públicas.

Aplicado ao cenário brasileiro, apresentado no item anterior, tais recursos seriam capazes de provocar uma disrupção incrível na forma como os 85 milhões de brasileiros hipossuficientes acessam a Justiça. Mas isto seria apenas uma pequena parcela de contribuição que a tecnologia pode fazer pela democratização da Justiça.

Com a possibilidade de acionamento da Defensoria por aplicação mobile, as demandas chegariam às Defensorias através de ferramenta de gestão (*console*) integrada, permitindo a tramitação do atendimento de forma virtual, de maneira similar ao ocorrido com o Poder Judiciário a partir da edição da Lei nº 11.419/2006 (Lei do Processo eletrônico), em que os Tribunais Brasileiros e seus usuários passaram a se beneficiar da virtualização de processos e procedimentos judiciais, conforme conclui de Maluf (2017):

Percebemos ainda, que processo eletrônico contribui para a evolução processual, diminuindo os gastos, substituindo o registro dos atos dos processos realizados por papel por armazenamento e manipulação dos autos nos meios digitais, evitando o desnecessário o deslocamento até os órgãos para carga de processos e/ou protocolos, possibilidade de enviar petições até às 24 horas do último dia dos prazos, agilidade de segurança das transações feitas via internet, eliminação da burocracia, enfim trazendo muitas comodidades aos seus usuários.

Conectados cidadão e Defensoria, toda a interação pode ser realizada virtualmente, através do próprio aplicativo e *console*, com utilização de recursos de texto, áudio e vídeo conferência, a fim de evitar deslocamentos, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e repasse de orientações de forma facilitada.

Em sendo necessária a realização de encontro presencial, através de georreferenciamento, a solução poderá indicar o posto de atendimento da Defensoria mais próximo, seja instalação do próprio órgão ou instituição conveniada, como Universidades, conectando todos de forma digital. Cabe mencionar que atualmente existem mais de 1.400 faculdades de Direito no Brasil (BORNELI, 2019), sendo que tais instituições de ensino possuem seus respectivos Núcleos de Prática Jurídica que também podem utilizar a solução/sistema, criando uma rede integrada supervisionada pelas Defensorias Públicas, ampliando assim a capacidade de atendimento.

Além disso, em casos de urgência, a própria inteligência do sistema poderá direcionar os atendimentos para filas prioritárias, notificando o Defensor Público através de seu celular, a fim de que os devidos encaminhamentos possam se realizar com eficácia, como, por exemplo, até mesmo o acionamento de outras Instituições competentes.

Outra possibilidade que a tecnologia poderia contribuir está na utilização de ferramenta para realização de procedimento extrajudicial conciliatório, conforme propõe Melo (2014), através de ambiente virtual conduzido por Inteligência Artificial que intermediaria diálogo entre as

partes envolvidas, a fim de solucionar o conflito, acionando minimamente a estrutura da Defensoria e desafiando o Poder Judiciário.

Já naquelas hipóteses em que for necessária a judicialização da demanda, através de recursos de integração e interoperabilidade, todos os artefatos recebidos e gerados pelo atendimento podem alimentar de forma automática a petição inicial, para que o Judiciário, Ministério Público ou outro ente fiscalizador tenham acesso a todo o histórico da jornada realizada pelo cidadão na busca de seus direitos.

A proposta, ainda, vai além da solução da lide. Isso porque, em paralelo a essas ações, algoritmos de IA podem cruzar os dados dos textos e áudios encaminhados, com o objetivo de criar um arcabouço de dados estatísticos, reveladores, por exemplo, da gravidade dos casos em mesma região, de um possível surto de doenças, de possíveis golpes junto a empresas ou ao Estado. E o mais importante: gerar inteligência ao poder público e suas ramificações institucionais, através de informações integradas e sensores inteligentes que apontem, por georreferenciamento, eventuais inconsistências na prestação de serviços públicos ou até mesmo com a identificação de necessidades ainda não mapeadas pelo poder público.

Através de *Analytics*<sup>7</sup>, as Defensorias e o Poder Público se beneficiariam com análises descritivas sobre o que está acontecendo, com celeridade para aplicar análises diagnósticas sobre os eventos, o que permitiria compreender e mapear fatos geradores, trazendo ganhos significativos para o processo de gestão governamental no âmbito das Defensorias Públicas e seu ecossistema de atuação.

Um exemplo é considerar dentro de um cenário hipotético a falta de um determinado medicamento em uma das unidades de prestação de assistência à saúde pública, cruzar estas informações por georreferenciamento, mapeando quais são os cidadãos que já consomem regularmente este recurso oferecido pelo Estado, e prever de forma antecipada quais são os desdobramentos que este evento pode gerar, a exemplo de uma série de demandas em escala para as Defensorias e outras instituições do Poder Público.

Cabe ressaltar que segundo o IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2015), 60% dos casos envolvendo saúde são análogos à falta de medicamentos. Assim, medidas de precauções podem ser tomadas antecipadamente, com o emprego de IA, que pode deduzir e obter conclusões corretas a partir de premissas também corretas.

E os resultados vão além com a utilização de *Machine Learning* (computação cognitiva)<sup>8</sup> a partir do processamento de informações históricas de bancos dados internos (das Defensorias) e externos, conforme sugere Florão (2017):

[...] ampliar a capacidade de lidar com grandes volumes de informação, bem como de operar tarefas repetitivas em escala, é uma contribuição real e viável da computação cognitiva aos diversos setores e atividades humanas e traz consigo o potencial de alavancar

<sup>7</sup> “Inteligência analítica (em inglês, analytics) é um campo abrangente e multidimensional que se utiliza de técnicas matemáticas, estatísticas, de modelagem preditiva e machine learning para encontrar padrões e conhecimento significativos em dados.” (SAS, 1)

<sup>8</sup> “O aprendizado de máquina (em inglês, machine learning) é um método de análise de dados que automatiza a construção de modelos analíticos. É um ramo da inteligência artificial baseado na ideia de que sistemas podem aprender com dados, identificar padrões e tomar decisões com o mínimo de intervenção humana.” (SAS, 2)

enormes transformações nos campos da produtividade e da eficiência operacional das nossas organizações.

Desta forma, algoritmos de alta sofisticação matemática poderão tratar tais fontes de informações e descobrir padrões e correlações para prever o que irá acontecer, seja através de análises prescritivas ou preditivas, municiando a Defensoria e o Estado com uma maior capacidade de gestão, auxiliando na tomada de ações e decisões para o emprego de recursos ou adequações sobre investimentos desnecessários, corroborando com a afirmação de Rebelo (2019) de que “O incentivo tecnológico torna o Estado enxuto e econômico, ainda que gere, como efeito inevitável, a extinção de algumas funções”.

É neste contexto que a utilização da tecnologia, principalmente com o emprego de ferramentas de Inteligência Artificial, desponta como uma proposta abrangente de soluções tecnológicas que conectará o cidadão às Defensorias Públicas, através da aplicação mobile; viabilizará o processo de automação das Defensorias Públicas, eliminando gradativamente o uso do papel; flexibilizará a atividade laboral dos defensores públicos, que poderão trabalhar de qualquer lugar de onde possuam um ponto de conexão com a Internet. A solução também integrará por meio digital instituições de ensino, associadas à Defensoria Pública, para apoio às conciliações, sob supervisão da superintendência e coordenação acadêmica, fomentando o contato do estudante com o âmbito do direito desde as universidades. Além disso, as Defensorias Públicas poderão firmar convênios com Câmaras Arbitrais e OAB's para aumentar a capacidade de vazão dos casos que são recorridos ao Estado, corroborando também para a desjudicialização no Poder Judiciário.

## 4 Conclusão

Conforme a população brasileira aumenta, os problemas de ordem social acompanham este crescimento de forma gradual. O Brasil tem evoluído muito em políticas públicas, porém, ainda de forma insuficiente para preencher lacunas que afetam diretamente as classes menos favorecidas. É sabido que:

Ser relativamente pobre em um país rico pode ser uma grande desvantagem em capacidade, mesmo quando a renda absoluta da pessoa é elevada pelos padrões mundiais. Em um país generalizadamente opulento, é preciso mais renda para comprar mercadorias suficientes para realizar o mesmo funcionamento social. (SEN, 2000, p. 111)

O Brasil é um país com extensão territorial vasta, com diferentes contextos demográficos e socioeconômicos e problemas reais, o que exige do Poder Público a capacidade de encontrar soluções eficazes. O emprego de recursos tecnológicos tem sido adotado por Empresas e Instituições Governamentais e não há dúvidas de que este é o caminho para melhorar a cada dia a qualidade de vida das pessoas, como afirma Florão (2017) “A verdade é que o poder dessa tecnologia para resolver problemas do mundo real, nos dias de hoje, já é um fato”.

As dificuldades encontradas pelas Defensorias Públicas são muitas e, assim como em outros mercados, passam pela precariedade da sua estrutura, não obstante a indispensabilidade de suas funções. Todavia, assim como ocorre com outros ramos, as Defensorias Públicas, a partir destas bases acima sugeridas, poderão não só oferecer um serviço mais célere e melhor a uma quantidade maior de hipossuficiente, como também elevará a sua capacidade de gestão e produtividade.

Além disso, a inserção de ferramentas de Inteligência Artificial nesse contexto potencializa as possibilidades visadas, pois permite o processamento de históricos de dados internos (das Defensorias) e externos, aplicados por algoritmos programados para correlacionar estas fontes de informações, e descobrir padrões que poderão prever o que irá acontecer com as análises preditivas, tendo maior capacidade de gestão para o emprego de recursos ou adequações sobre investimentos desnecessários.

Melo e Richerland (2018), ao citarem Rover (2011), “argumenta que o apoio de uma Inteligência Artificial, “liberta [os humanos tomadores de decisão] para as atividades mais nobres”, ao assumir parte do peso cognitivo da tomada de decisão rotineira,” e esse é o caminho que as Defensorias Públicas, a exemplo dos demais Órgãos da Justiça, devem seguir em busca de cumprir com o seu papel Institucional, desburocratizando sua atuação e possibilitando que todos, sem qualquer tipo de exceção, tenham amplo acesso à justiça.

## 5 Referências

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BORNELI, J. 1406. Esse é o número de faculdades de Direito no Brasil. **Portal StartSE**, 25 mar. 2019. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/mercado/62518/1406-esse-e-o-numero-de-faculdades-de-direito-no-brasil-lawtech>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- FLORÃO, M. Como a computação cognitiva pode revolucionar a Justiça brasileira. **Revista Fonte**, no 17, jul. 2017. Disponível em: <[https://www.prodemge.gov.br/images/com\\_arismartbook/download/19/revista\\_17.pdf](https://www.prodemge.gov.br/images/com_arismartbook/download/19/revista_17.pdf)>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, Brasil. Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação. **Portal IBGE**, abr. 2019. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MACCARINI, J. L. Brasil é 5º país com mais linhas telefônicas no mundo. **Portal Tecnoblog**, mar. 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/56221/o-processo-eletronico-no-judiciario-brasileiro>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MALUF, S. O processo eletrônico no judiciário brasileiro. **Portal Jus.com.br**, mar. 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/56221/o-processo-eletronico-no-judiciario-brasileiro>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MELO, J. O. Inteligência artificial pode facilitar trabalho de defensorias públicas. **Portal Consultor Jurídico**, abr. 2019. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2019-abr-14/inteligencia-artificial-ajudar-defensorias-publicas>>. Acesso em: 14 abr. 2019.
- MELO, J. N. A. O papel da Defensoria Pública na sociedade: uma análise das audiências extrajudiciais conciliatórias como meio de resoluções de conflitos. **Revista Científica Semana Acadêmica**, 26 dez. 2014. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br/artigo/o-papael-da-defensoria-publica-na-sociedade-uma-analise-das-audiencias-extrajudiciais>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MELO, T. e RICHERLAND, M. Estudo exploratório sobre aplicação de técnica de análise semântica latente, para vinculação de processos judiciais a temas de repercussão geral e incidente de resolução de demanda repetitiva. In.: **VIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI**, 2018, Zaragoza/Espanha, 07 a 09 set. 2018. Disponível em: <<https://www.conpedi.org.br/wp-content/uploads/2018/04/Vol-28-processo-adm-e-formas-consensuais.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, Brasil. IV Diagnóstico Defensoria Pública. **Ministério da Justiça**, Brasília, v9, 2015. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/publicacoes/Biblioteca/ivdiagndefenspublicav9.pdf/view>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- PEREZ, F. Brasil tem déficit de seis mil defensores públicos, diz estudo. **Portal de Notícias R7**, São Paulo, 15 jun. 2018. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/sao-paulo/brasil-tem-deficit-de-seis-mil-defensores-publicos-diz-estudo-15062018>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- PILASTRI, A.L. e BREGA, J. R. F. Chatterbot com Interatividade ao Avatar Encapsulado no Ambiente Virtual Second Life usando a base de conhecimento em AIML. **Biblioteca Digital Brasileira de Computação**, 2009. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/wrva/2009/0027.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- REBELO, F. A Inteligência Artificial Colaborando com o Direito e a Justiça. **Portal Jusbrasil**, jan. 2019. Disponível em: <<https://feliperebeloalves.jusbrasil.com.br/artigos/654308860/a-inteligencia-artificial-colaborando-com-o-direito-e-a-justica>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- MOTA, Tiago de Souza; DUARTE, Daniel de Lemos; SOUZA, Suzana Paganini de; MELO, André de Lima. Defensoria Pública: a importância da inteligência artificial na democratização da justiça. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 18, p. 70-79, 2019.

- REZENDE, V. Para conseguir auxílio jurídico é preciso madrugar e enfrentar fila. **Portal Correio do Estado**, 28 Fev. 2018. Disponível em: <<https://www.correiodoEstado.com.br/cidades/campo-grande/para-conseguir-auxilio-juridico-e-preciso-madrugar-e-enfrentar-fila/322477/>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- ROVER, A.J. **Informática no direito: inteligência artificial**. Curitiba: Juruá, 2011.
- SAS. Analytics. O que é e qual sua importância?. **Portal SAS**. Disponível em: <[https://www.sas.com/pt\\_br/insights/analytics/analytics.html](https://www.sas.com/pt_br/insights/analytics/analytics.html)> Acesso em: 06 abr. 2019.
- SAS. Machine Learning. O que é e qual sua importância?. **Portal SAS**. Disponível em: <[https://www.sas.com/pt\\_br/insights/analytics/machine-learning.html](https://www.sas.com/pt_br/insights/analytics/machine-learning.html)> Acesso em: 06 abr. 2019.
- SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.
- SILVA, J. F. T. Defensoria Pública no Brasil – minuta histórica. **Blogspot Dr. Sérgio Rosa**, jan. 2012. Disponível em: < <http://drsergiorosa.blogspot.com/2012/01/defensoria-publica-no-brasil-minuta.html>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- TELECO. Estatísticas de Celulares no Brasil. **Portal Teleco**, fev. 2019. Disponível em: < <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- VOLPI, A. Ferramentas de Python para aprendizado de máquina – parte 1. **Portal Think Big**, out. 2015. Disponível em: <<https://alexandrevolpi.wordpress.com/2015/10/04/ferramentas-de-python-para-aprendizado-de-maquina-parte-1/>>. Acesso em: 06 abr. 2019.