



# *Justiça Virtual e Direito de Defesa*

Parâmetros mínimos para a efetivação  
do acesso à justiça criminal no Brasil

### Conselho deliberativo

Flávia Rahal, presidente; Antônio Cláudio Mariz de Oliveira, vice-presidente; José Carlos Dias, conselheiro nato, Dora Marzo de Albuquerque Cavalcanti Cordani, conselheira nata; Augusto de Arruda Botelho, Eduardo Augusto Muylaert Antunes, Fábio Tofic Simantob, Luís Francisco Carvalho Filho, Luís Guilherme Martins Vieira, Luiz Fernando Sá e Souza Pacheco, Marcelo Leonardo, Nilo Batista, Roberto Soares Garcia.

### Conselho fiscal

Claudio Demczuk de Alencar, José de Oliveira Costa, Mário de Barros Duarte Garcia.

### Diretoria - Gestão 2019-2021

Hugo Leonardo, presidente; Daniella Meggiolaro, vice-presidente; Elaine Angel; Guilherme Ziliani Carnelós; José Carlos Abissamra Filho; Priscila Pamela dos Santos; Renato Marques Martins.

### Equipe

Marina Dias, diretora-executiva; Amanda Hildebrand Oi, coordenadora-geral; Vivian Calderoni, coordenadora de Projetos; Renata Lopes, coordenadora de Desenvolvimento Institucional; Thiago Ansel, coordenador de Comunicação; Fernanda Lima Neves, coordenadora de Administrativo Financeiro; Vivian Peres da Silva, assessora de Projetos; Clarissa Borges, assessora de Advocacy; Ana Lia Galvão, assistente de Projetos; Carlos Eduardo Rahal R. de Carvalho, assistente de Projetos; Ana Beatriz Lourenço, assistente de Comunicação; Juliana Santos, consultora de Comunicação; Jislene Ribeiro de Jesus, assistente de Administrativo Financeiro; Roberta Lima Neves, assistente de Administrativo Financeiro.

### Redação

Vivian Calderoni, Vivian Peres da Silva, Carlos Eduardo Rahal R. de Carvalho e Clarissa Borges

### Consultores/as de pesquisa

Luciana Garcia e Wellington Pantaleão

### Revisão de conteúdo

Marina Dias, Elaine Angel, Priscila Pamela dos Santos, Hugo Leonardo e Amanda Hildebrand Oi

### Revisão ortográfica

Erick Yuji Yamachi; Israel Rossi Milhomem

### Capa, projeto gráfico e diagramação

Pólvora

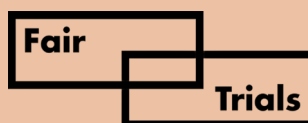
### Agradecimento especial

Amparar (Railda Silva), Conectas Direitos Humanos (Carolina Diniz), Frente Nacional pelo Desencarceramento (Eliana Lopes Bernardino Valadares e Priscila Serra) e Instituto de Defesa da População Negra (IDPN) (Joel Luiz Costa)

### Iniciativa Financiada por:



Este relatório foi possível graças ao apoio financeiro da **Open Society Foundations**



Este relatório é parte da Campanha COVID-19 Justice Campaign, coordenada pela **Fair Trials**, e reúne parceiros internacionais para resistir e reverter retrocessos na justiça criminal



**Realização**

Instituto de Defesa do Direito de Defesa

Avenida Liberdade, 65 - CJ. 1101

CEP 01503-000 - Centro, São Paulo

Fone/Fax: 11 3107 1399

[www.iddd.org.br](http://www.iddd.org.br)

## Financiadores Institucionais



SIGRID RAUSING TRUST

## Mantenedores

DIAS E CARVALHO FILHO | ADVOGADOS

MALHEIROS FILHO  
MEGGIOLARO  
PRADO  
ADVOGADOS



RCVA  
RAHAL  
CARNELOS  
VAREJAS DO AMARAL  
ADVOGADOS

Antun  
Advogados  
Associados

ARRUDA BOTELHO  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

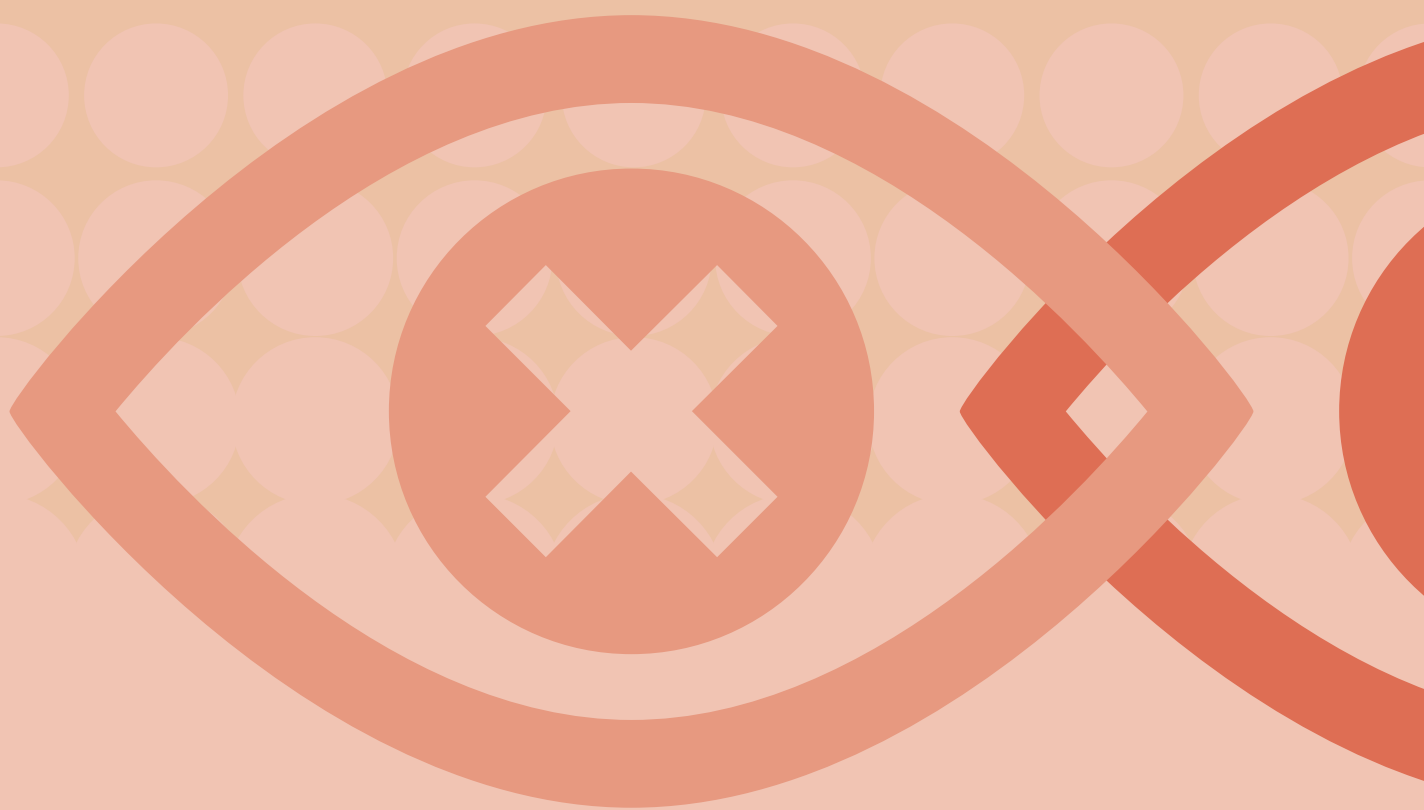
Tofic  
Simantob | Perez e Ortiz

HUGO LEONARDO  
ADVOGADOS

# Sumário

<i>1 – Introdução</i> .....	<b>6</b>
<i>2 – Contexto</i> .....	<b>8</b>
<b>2.1</b> O papel dos/as familiares das pessoas privadas de liberdade na efetivação do direito de defesa .....	<b>12</b>
<b>2.2</b> Virtualização da justiça e o racismo estrutural .....	<b>13</b>
<b>2.3</b> Atendimento virtual das Defensorias Públicas durante a pandemia da Covid-19 .....	<b>14</b>
<i>3 – Parâmetros mínimos para a efetivação do direito de defesa em tempos de virtualização da justiça criminal no Brasil</i>	
<b>I)</b> Garantia da presencialidade .....	<b>18</b>
<b>II)</b> Garantias para a adequada realização de atos virtuais .....	<b>22</b>
<b>III)</b> Garantia à informação, comunicação e atendimento à parte e familiares .....	<b>29</b>

**1.**  
*Introdução*



**A** Justiça brasileira deu início à virtualização da prestação jurisdicional por meio da adoção do processo judicial eletrônico, no ano de 2010, em substituição ao processo judicial físico. Desde então, os tribunais vêm aderindo à iniciativa, orientados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Alardeada como a grande inovação no âmbito das políticas judiciárias, a Justiça Digital promoveria o acesso à justiça com maior aproximação da/o cidadã/o ao Judiciário e com redução de despesas por meio da adoção de juízos totalmente digitais, balcões virtuais de atendimento e automação do processo eletrônico pelo uso de inteligência artificial.

A informatização do processo judicial está prevista na Lei n.º 11.419/2006, por meio da qual se passa a admitir o uso de sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais. A partir de 2009, o CNJ realizou ações para o desenvolvimento de sistema aplicável a todos os procedimentos judiciais e, em 2010, ampliou a utilização do Processo Judicial Eletrônico (PJE) nos tribunais estaduais. Por meio de sua Resolução n.º 185/2013, o PJE foi instituído, em todo o Brasil, como o sistema oficial de processamento de informações e prática de atos processuais.

Com a chegada da pandemia de Covid-19 ao Brasil, o modelo virtual de justiça foi visto como solução para a questão da implementação dos protocolos de segurança que mitigariam a disseminação do vírus, por permitir o trabalho remoto aos atores do sistema de justiça e, assim, possibilitar o andamento dos processos judiciais com garantia de maior segurança sanitária.

Preocupado com o impacto de tais medidas sobre direitos como o acesso à justiça e o próprio direito de defesa, o IDDD passou a monitorar a implementação do modelo virtual de prestação jurisdicional. Os dados se baseiam em entrevistas realizadas, entre novembro de 2020 e agosto de 2021, com familiares de pessoas privadas de liberdade<sup>1</sup>, membros/as das Defensorias Públicas estaduais<sup>2</sup> e ouvidores/as de Defensorias Públicas estaduais<sup>3</sup>. Houve também a análise dos atos normativos editados pelos Tribunais de Justiça dos 26 estados e do Distrito Federal entre os meses de março e novembro de 2020 e, subsequentemente, entre os meses de janeiro e maio de 2021.

---

1. As entrevistas com familiares de pessoas privadas de liberdade foram realizadas nos seguintes estados: Acre, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Maranhão, Pará, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Rondônia e São Paulo.

2. Foram entrevistados/as defensores/as públicos/as dos seguintes estados: Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul e São Paulo.

3. Foram entrevistados/as ouvidores/as dos seguintes estados: Acre, Ceará, Distrito Federal, Maranhão, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul.

Foram levantadas informações e percepções das pessoas entrevistadas sobre a virtualização da Justiça, as facilidades e dificuldades de acesso aos serviços virtuais dos tribunais e Defensorias, a realização das audiências de custódia e de instrução, o papel das ouvidorias das Defensorias durante a pandemia, o acesso a informações processuais e atendimentos realizados por defensores/as, em especial às pessoas presas e seus/suas familiares.

Além disso, foi realizado um debate com algumas entidades com importante atuação na temática, em setembro de 2021. Contribuíram: Amparar, Railda Silva; Conectas Direitos Humanos, Carolina Diniz; Frente Nacional pelo Desencarceramento, Eliana Lopes Bernardino Valadares e Priscila Serra; e Instituto de Defesa da População Negra, Joel Luiz da Costa.

O cenário encontrado não foi nada alentador. Muito embora a tecnologia seja capaz de sustentar a continuidade das atividades judiciais no momento em que o distanciamento físico é medida de segurança imposta ao mundo todo, os abismos criados pela exclusão digital, pela falta de transparência, de publicidade e de informação afetam de maneira desproporcional as pessoas que sempre estiveram em posição de maior vulnerabilidade social. É diante dessa constatação que a presencialidade deve ser tida como a primeira opção para a realização dos atos dos processos – respeitando-se, é claro, os protocolos de saúde e de segurança –, deixando-se a virtualização de tais atos condicionada à concreta impossibilidade de presença física das pessoas envolvidas no processo, sempre com vistas à preservação dos direitos da pessoa acusada, que, em hipótese alguma, deve sustentar os ônus impostos pela Justiça Digital.

Porém, uma vez que a virtualização da justiça é medida em andamento, esta publicação tem por objetivo sistematizar e apresentar os parâmetros mínimos para a efetivação do direito fundamental à ampla defesa nesse novo contexto e tem como premissa alguns dos desafios e obstáculos ao acesso à justiça no Brasil e ao direito de defesa, em especial à Defensoria Pública no âmbito da justiça criminal, em razão da pandemia da Covid-19, identificados na pesquisa conduzida, entre setembro de 2020 e setembro de 2021, pelo Instituto de Defesa do Direito de Defesa (IDDD).



## 2. *Contexto*



**A** adesão ao processo judicial eletrônico (PJE) encontra-se ainda em diferentes estágios nos estados. Há tribunais que já adotaram processos digitais em todas as matérias, outros somente nos processos cíveis, mas há, ainda, aqueles que não chegaram a implementar a digitalização. Soma-se a essa realidade a diversidade de sistemas processuais entre os estados, pois o PJE tornou-se o sistema oficial somente em 2013.

Se esse cenário já era desafiador para o direito de defesa antes, com a pandemia ele foi agravado, em razão da maior dificuldade de acesso a documentos essenciais para a construção da defesa e da utilização frequente de aplicativos de mensagens para o intercâmbio de informações.

A digitalização dos processos judiciais nos tribunais do Espírito Santo, do Maranhão, de Pernambuco e do Rio Grande do Sul, à época da pesquisa, ainda estava em curso, com processos físicos em trâmite. A situação do Espírito Santo e do Maranhão, particularmente, era ainda mais grave, porque não havia qualquer adesão ao PJE para trâmite de processos digitais. Em Minas Gerais e em Pernambuco não havia PJE para processos criminais e no Rio Grande do Sul o tribunal valeu-se de suspensão parcial de atos durante a pandemia para acelerar a digitalização – que é lenta e ainda segue em curso.

A diversidade de sistemas processuais e plataformas de audiências online adotados pelos tribunais é enorme. Foram identificados ao menos sete sistemas distintos<sup>4</sup>, além de aplicativos de trocas de mensagem, como o WhatsApp.

Os atos normativos expedidos pelos tribunais para regular as diversas atividades do Judiciário durante a pandemia, entre as quais os atos processuais em geral, a suspensão de sustentações orais e outros procedimentos, fechamento dos fóruns, abertura parcial e audiências online, em geral encontram-se desorganizados e de difícil localização nos respectivos sites.

---

4. Foram identificadas as seguintes ferramentas em cada TJ pesquisado: Acre - Tucujuris.doc; Amazonas - Sistema SAJ em Manaus e PJE nas demais cidades. Intimações das partes são feitas pelo WhatsApp; Bahia - Sistema PJE e Plataforma Life Size; Ceará - Sistema de Consulta Processual Unificada e Sistema Galileu (Defensoria Pública não tem acesso e recebe documentos por WhatsApp); Distrito Federal - Sistema PJE; Espírito Santo - Não há sistema informatizado (os processos são físicos); Maranhão - Processos ainda são físicos e as comunicações feitas por e-mail; Mato Grosso - Sistema PJE; Mato Grosso do Sul - Sistema SA e, para as audiências, é utilizado Microsoft Teams no primeiro grau e Zoom no segundo grau; Minas Gerais - O PJE não é utilizado em processos criminais. As petições são encaminhadas por e-mail ao tribunal de acordo com a orientação do órgão; Pernambuco - O PJE não é utilizado em processos criminais. Para as audiências com pessoas presas há salas de videoconferência nas unidades prisionais; Piauí - Sistema E-saj; Rio de Janeiro - Sistema PJE; Rio Grande do Sul - Sistema PJE (virtualização dos processos intensificada com a pandemia). Para audiências no primeiro grau é utilizado o sistema Cisco Webex; Santa Catarina - Sistema PJE; e São Paulo - Sistema SAJ e Microsoft Teams para audiências.

Faltam informações claras e em linguagem acessível aos/às usuários/as sobre os serviços virtuais dos tribunais. Soma-se a isso o fato de que as plataformas de audiências online são ferramentas desconhecidas por parte considerável da população. Seja pelas diferenças entre os estados na adesão ao processo judicial eletrônico, seja pela utilização de ferramentas virtuais complexas para participação em audiências, as ações de virtualização da Justiça durante a pandemia de Covid-19 foram realizadas sem a devida supervisão e coordenação do CNJ, de modo que causaram mais prejuízos que facilidades aos/às cidadãos/ãs, em especial às pessoas assistidas pela Defensoria Pública.

Em fevereiro de 2020, com a chegada da pandemia de Covid-19 ao Brasil, os tribunais brasileiros suspenderam os serviços presenciais, para então os retomar com servidores/as e juízes/as em regime de teletrabalho, sem atendimento presencial às partes, advogados/as e defensores/as. Na sequência, audiências e sessões de julgamento dos tribunais passaram a ser realizadas, em geral, também virtualmente, com a utilização de plataformas de reuniões online.

Ou seja, a pandemia de Covid-19 colocou à prova o modelo de virtualização da justiça iniciado em 2010. Viram-se tribunais atrasados na digitalização de processos, especialmente em relação aos processos criminais, a mitigação da garantia constitucional da publicidade dos atos processuais, a completa carência de alternativas viáveis para as pessoas sem acesso adequado à internet e a adoção de plataformas de audiências online excludentes de pessoas com pouco conhecimento digital.

As Defensorias Públicas também se mostraram pouco preparadas para a virtualização do atendimento de seus/suas usuários/as. Com a suspensão das atividades presenciais, o contato entre a pessoa assistida ou seu/sua familiar e a Defensoria deu-se, sobretudo, por meio de aplicativos de mensagens, sem definição uniforme de fluxos e procedimentos. Muitas vezes, esse contato ocorria por meio de aplicativos pessoais dos/as defensores/as, o que, além de gerar sobrecarga de trabalho, incrementa a insegurança digital.

O exercício do direito de defesa durante a pandemia de Covid-19 foi também marcado pela precariedade da assistência à pessoa presa. Constatou-se a falta de contato direto com o/a defensor/a público/a antes de qualquer fase processual e, especialmente antes de audiências, a impossibilidade de reuniões reservadas com ele/a. Também graves são: a dificuldade de acesso às informações sobre o processo judicial, a ausência de estrutura nas unidades prisionais para atendimento virtual e o não comparecimento a esses locais por parte dos/as defensores/as.

Os coletivos organizados de familiares, com destaque para a Frente pelo Desencarceramento, assumiram, na omissão dos órgãos essenciais à justiça, ainda maior relevância enquanto atores fundamentais de apoio durante a pandemia. Cobrindo a ausência do Estado, garantiram acesso à internet a quem não possuía, emprestaram o conhecimento específico necessário para o uso dos serviços virtuais e pressionaram o Judiciário e a Defensoria Pública e suas ouvidorias para atendimento e obtenção de informações sobre o processo judicial.

Os/as familiares das pessoas privadas de liberdade cumprem importante papel de interlocução com a Defensoria Pública, juntamente com os grupos e coletivos (como a Frente pelo Desencarceramento). Essa atuação, no entanto, encontra sérios obstáculos com a exclusão digital e a utilização de linguagem jurídica, muitas vezes incompreensível para a maior parte da população – o que tem gerado reclamações junto às ouvidorias das Defensorias Públicas. A necessidade de saber ler e escrever para acessar a Defensoria Pública, bem como o fato de que em alguns estados – como São Paulo – o primeiro agendamento para ser atendido/a pelo/a defensor/a é feito através de sistema automatizado, também prejudicam esse acesso para boa parte da população.

Mesmo com possível facilitação da comunicação pelo uso de aplicativos de mensagens (o WhatsApp foi o mais citado), as pessoas assistidas encontraram dificuldades em manter contato com o/a defensor/a público/a responsável pelo caso, porque a interlocução, em geral, é feita com um/a servidor/a ou estagiário/a – o que também foi alvo de reclamações levadas às ouvidorias. Há, ainda, importante questão de segurança no trânsito de informações e dados pessoais (além de documentos) por meio do aplicativo, questão que não foi abordada por nenhum/a dos/as defensores/as entrevistados/as.

Em síntese, parece ter havido certa adaptabilidade (mesmo que, em alguns casos, com alguma demora) do Poder Judiciário e da Defensoria Pública ao uso das ferramentas virtuais de trâmite dos processos, realização de atos processuais e comunicação, em decorrência da pandemia da Covid-19. Entretanto, as transformações não centraram os esforços no melhor atendimento ao cidadão e à cidadã. A prioridade parece ter sido adequar o funcionamento às necessidades das próprias instituições e de seus representantes. Os problemas de acesso à justiça, que já existiam, agravaram-se nesse cenário, sobretudo com a virtualização das audiências de custódia, ou, até mesmo, o retorno à mera análise de autos de prisão em flagrante – ápice da violação ao direito de defesa.

Com relação ao futuro próximo, no eventual cenário de pós-pandemia, resta a percepção generalizada sobre a inevitabilidade da modalidade virtual para realização de audiências, com preocupações quanto à proteção do direito de defesa.

## 2.1

### O papel dos/as familiares das pessoas privadas de liberdade na efetivação do direito de defesa

A atuação, sobretudo das mulheres, junto às Frentes Estaduais pelo Desencarceramento constitui importante instrumento para a defesa dos direitos de seus/suas familiares encarcerados/as. Suas lutas estão pautadas na supressão de barreiras de acesso ao sistema de justiça e às Defensorias Públicas, notadamente nos reflexos negativos trazidos pela virtualização do atendimento implementado a partir das medidas sanitárias para a prevenção da Covid-19.

Assim, elas atuam para mitigar a exclusão digital de familiares com organização e envio de documentos para subsidiar a defesa, entre outras atuações fundamentais. Todas as experiências vivenciadas têm incrementado a agenda das Frentes Estaduais para o fim do encarceramento em massa e pelo rompimento do racismo estrutural que determina a dinâmica da justiça criminal, aprisionando sobretudo as pessoas negras e pobres.

Articulações de mulheres que compõem as Frentes Estaduais pelo Desencarceramento atuam no suporte das famílias que não detêm conhecimento sobre o andamento dos processos nos quais seus/suas familiares figuram na qualidade de réus/rés. As Frentes, como são chamadas, são formadas por mulheres quase em sua totalidade. Elas atuam em rede e trabalham para a inclusão de outras mulheres, com a finalidade de fortalecer as lutas locais pelo desencarceramento, além de oferecer apoio técnico para o acompanhamento dos atos do Judiciário.

## 2.2

### Virtualização da justiça e o racismo estrutural

As Frentes Estaduais pelo Desencarceramento organizam-se em torno da pauta prisional, a partir de atuação crítica ao encarceramento em massa. Nota-se que a mobilização das Frentes não busca apenas chamar a atenção para a realidade de violações de direitos humanos no sistema prisional, mas também para assegurar o cumprimento dos direitos processuais por meio de construção de estratégias para incidir junto às Promotorias, Varas de Execução Criminal e Defensorias, na tentativa de garantir o cumprimento dos prazos nos processos de seus/suas familiares encarcerados/as.

As lideranças das Frentes têm denunciado que o encarceramento em massa vitimiza principalmente pessoas negras e pobres, população com maior representação no cárcere. A virtualização da justiça, com o distanciamento entre as autoridades e a pessoa presa, afasta o “olho no olho” e o necessário contato com a realidade social da pessoa acusada, o que reforça o racismo estrutural com a manutenção das violações de direitos como o prejuízo à ampla defesa.

Entre as lideranças das Frentes, há o diagnóstico de que o racismo estrutural manifesta-se de forma severa também durante a pandemia, uma vez que os/as juízes/as não vêm cumprindo a Recomendação nº 62 do Conselho Nacional de Justiça<sup>5</sup>, que estabeleceu critérios para a soltura de pessoas presas em virtude do risco de contaminação pelo coronavírus. Referida manifestação é explicitada não só pela perda da liberdade, mas pelo risco à saúde e à vida.

Em recente mutirão carcerário realizado pelo IDDD<sup>6</sup>, também motivado pela pandemia de Covid-19 e embasado nas orientações exaradas pelo CNJ, verificou-se que o não cumprimento da Recomendação nº 62 também se deu nos casos de pessoas presas provisoriamente. Das pessoas atendidas, todas potencialmente beneficiárias da Recomendação, apenas 26,3% receberam liberdade provisória ou substituição da prisão preventiva por domi-

---

5. Documento que pode ser consultado em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3246>. Acesso em: 21.09.2021.

6. O documento que compila os resultados do mutirão pode ser consultado em: <https://iddd.org.br/wp-content/uploads/2021/08/idd-relatorio-negacionismo-final-2.pdf>. Acesso em: 21.09.2021.

ciliar, sendo 57% delas brancas e 43% negras. Quando feito o recorte dessa informação por tipo penal, analisando-se apenas os casos em que a acusação feita era por crime cometido sem violência ou grave ameaça, viu-se que as decisões foram favoráveis a 30,6% das pessoas brancas e a 27,3% das pessoas negras. Ambos os dados apontam para uma maior representatividade de pessoas brancas beneficiadas com a liberdade ou a prisão domiciliar em relação às negras, embora essas sejam maioria no cárcere, em razão do racismo estrutural e institucional.

## 2.3

### Atendimento virtual das Defensorias Públicas durante a pandemia da Covid-19

A organização do atendimento das Defensorias Públicas, no início da pandemia, espelhou-se nas regras definidas pelos Tribunais de Justiça: a princípio com a suspensão do atendimento, na sequência com seu restabelecimento de forma virtual e, posteriormente, com atendimentos presenciais para situações específicas.

Para o atendimento virtual, as Defensorias Públicas têm se valido, sobretudo, de aplicativos de mensagem para manter contato com o público assistido<sup>7</sup>.

Na perspectiva dos/as defensores/as públicos/as, o atendimento virtualizado durante a pandemia aproximou-os/as do público assistido: a celeridade no contato e a possibilidade de obtenção de informações, sobretudo junto a familiares de pessoas presas, são positivos, e o uso do popular aplicativo de mensagens WhatsApp possibilita a aproximação.

---

7. Foram identificadas as seguintes ferramentas em cada Defensoria Pública pesquisada: Acre - M-chat (interação por robô); Amazonas - Telegram; Bahia - WhatsApp; Ceará - WhatsApp; Distrito Federal - Telefone e WhatsApp; Espírito Santo - WhatsApp e sistema Solar da Defensoria Pública; Maranhão - Telefone e WhatsApp; Mato Grosso - Site da Defensoria Pública, que direciona o atendimento para o WhatsApp; Mato Grosso do Sul - Plataforma MOL - mediação online.com - para conciliações extrajudiciais, e plataforma Whereby para atendimento, inclusive para as pessoas presas; Minas Gerais - telefone, videoconferência ou e-mail; Pernambuco - telefone, WhatsApp, e-mail e Instagram; Piauí - telefone, e-mail, redes sociais, WhatsApp. O atendimento de pessoas presas provisoriamente é feito via Cisco Webex e Zoom; Rio de Janeiro - Telefone e WhatsApp; Rio Grande do Sul - WhatsApp; Santa Catarina - Telefone e WhatsApp; São Paulo - Prioritariamente virtual, por meio da página da Defensoria Pública, com encaminhamento a chat e soft fone (programa/aplicativo por onde se realizam contatos telefônicos vinculando o IP do equipamento utilizado).

Entretanto, para os/as familiares, o atendimento das Defensorias Públicas na modalidade virtual traz muitas dificuldades: o acesso virtual ao serviço é difícil, moroso e sem disponibilização de instruções para seu uso; não há agilidade na obtenção de informações sobre a situação de pessoas presas; quando feito o primeiro atendimento, há grande dificuldade em receber devolutiva; há problemas técnicos em sites de certas Defensorias e, ainda, boa parte dos atendimentos é feita por estagiários/as e servidores/as da Justiça. Soma-se a essas dificuldades o fato de que a linguagem escrita parece ignorar ainda mais as distintas realidades postas, seja por questões de alfabetização, seja pelo abismo social existente entre elas, seja pelo desconhecimento da linguagem técnica e das etapas do processo por boa parte da população.

A exclusão digital é ponto sensível e relevante: famílias com pouco ou nenhum acesso à internet ficam desassistidas e, em geral, não foram desenvolvidas alternativas para enfrentar esse cenário, considerando especialmente os desertos digitais em várias unidades da federação.

A prestação de informações sobre os processos judiciais pelas Defensorias Públicas dá-se quando a parte ou o/a familiar provocam a instituição, inclusive em casos de pessoas presas e, em geral, é feita por estagiários/as com a utilização de linguagem jurídica de difícil compreensão.

Para o envio de documentos, quando solicitados, tem-se utilizado mais o aplicativo de mensagens WhatsApp que, apesar de ser bem popular, não tem maiores garantias de segurança digital.

Para enfrentar os obstáculos do atendimento virtual pelas Defensorias, os/as familiares articulam-se em coletivos e grupos (a Frente pelo Desencarceramento tem sido espaço relevante de auto-organização) cujas lideranças, sobretudo de mulheres, preenchem lacuna deixada pelo Estado e constroem pontes de contato entre familiares e Defensorias, dão orientação sobre o envio de documentos e sobre acesso a sistemas virtuais específicos e à internet e auxiliam na tradução da linguagem jurídica, que muitas vezes não é compreendida.

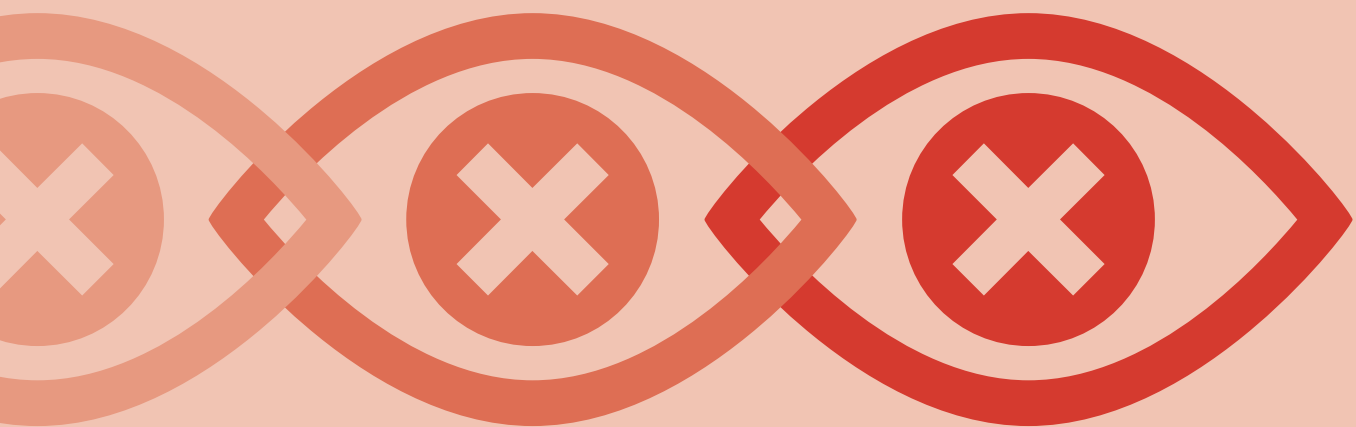
As ouvidorias das Defensorias Públicas também têm sido utilizadas como espaço de solução dos problemas relacionados ao atendimento virtual, quando recebem reclamações e denúncias pela demora no atendimento ou pela falta de contato com defensores/as, acionando diretamente os/as defensores/as ou núcleos temáticos envolvidos no caso ou para a administração geral.



A despeito do papel crucial das ouvidorias das Defensorias Públicas – em especial as ocupadas por atores externos aos órgãos –, a definição dos procedimentos e fluxos para atendimento no período da pandemia não ocorreu com a sua participação. Não houve preocupação com a identificação e a sistematização dos obstáculos enfrentados pela população, a partir da virtualização do atendimento e dos atos processuais, para aprimorar o trabalho das Defensorias (considerando que recebem diretamente as reclamações) e a qualidade do atendimento realizado às pessoas presas, como a existência de equipamentos adequados nas unidades prisionais para a reunião virtual com o/a defensor/a ou o deslocamento dos/as defensores/as até as unidades prisionais.

3.

*Parâmetros  
mínimos para  
a efetivação do  
direito de defesa  
em tempos de  
virtualização da  
justiça criminal  
no Brasil*



A seguir apresentam-se os parâmetros mínimos que devem ser assegurados pelas Defensorias Públicas, pelo Poder Judiciário e pelos Ministérios Públicos para a efetivação do direito fundamental ao direito de defesa no contexto acima apresentado.

## *I) Garantia de presencialidade*

### **1**

Assegurar a realização de audiência de custódia com a presença física de todos os envolvidos (defesa, acusação, magistrado/a e assistido/a):

Importante registrar que a realização das audiências de custódia por videoconferência não atende às finalidades primordiais do ato, quais sejam: a verificação da legalidade da prisão, a necessidade de decretação de prisão preventiva e possibilidade de substituição por medidas cautelares, e especialmente a verificação de eventual ocorrência de tortura, de agressões físicas e de outras violações a direitos humanos no momento da prisão.

A publicação de dados do Conselho Nacional de Justiça<sup>8</sup> indica que, no primeiro semestre de 2020, com a suspensão das audiências de custódia, houve decréscimo de 83% no percentual de relatos de tortura e maus-tratos no ato da prisão, em comparação com dados pré-pandemia. Estudo do Fórum Brasileiro de Segurança Pública<sup>9</sup> apontou que o número de mortes decorrentes de intervenção policial no estado de São Paulo aumentou em 26% do 1º semestre de 2019 para o 1º semestre de 2020. Ou seja: o crescimento da violência policial é inversamente proporcional ao índice de denúncias de tortura nas audiências de custódia no mesmo período. Isso significa que

---

8. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunais-retomam-audiencias-de-custodia-regulares-com-protocolos-de-saude/>. Acesso em: 08 fev. 2021.

9. Levantamento do Fórum Brasileiro de Segurança Pública com base em dados da Secretaria Estadual da Segurança Pública e das corregedorias das polícias. Indicado em notícia do G1, disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/06/01/mortes-cometidas-pela-policia-entre-janeiro-e-abril-de-2020-crescem-31percent-em-sp.ghtml>. Acesso em: 07 fev. 2021

as audiências de custódia virtuais ou a análise do auto de prisão em flagrante (APF) não são capazes de conter os índices de violência policial e, assim, prevenir e combater a tortura, mas apenas os mascaram.

Basta a utilização de espaço adequado (sala arejada, com a manutenção do distanciamento social e todas as demais precauções) para que a realização das audiências de custódia se dê também de forma segura. Deve-se considerar que os/as policiais civis e militares, delegados/as e escrivães/vãs de polícia realizam os atos necessários para a formalização da prisão de forma presencial; no mesmo sentido, cabe ao/à juiz/a de direito, ao/à promotor/a de justiça e à defesa a realização da audiência de forma presencial.

Tanto isso é possível que alguns estados do Brasil, no momento de realização da entrevista com defensores/as públicos/as, estavam conduzindo as audiências de custódia de maneira presencial<sup>10</sup>. Menciona-se aqui o estado do Mato Grosso do Sul<sup>11</sup>, que tinha apenas o/a membro/a do Ministério Público participando remotamente, assim como o Distrito Federal<sup>12</sup>, os estados do Espírito Santo<sup>13</sup>, do Rio de Janeiro<sup>14</sup> e do Amapá<sup>15</sup>, particularmente a capital desse, a cidade de Macapá.

No entanto, a realidade nacional se mostrou outra: a pandemia da Covid-19 trouxe prejuízos sérios ao direito de defesa. Em substituição às audiências de custódia<sup>16</sup>, juízes/as voltaram a analisar a legalidade da prisão em flagrante e a necessidade de decretação de prisão preventiva por meio do

---

**10.** Vale dizer que, em São Paulo, há uma expectativa de que as audiências de custódia voltem a ocorrer presencialmente no início de outubro de 2021. Em 09 de setembro de 2021, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) editou o Provimento CSM nº 2.629/2021 (disponível em: <https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=128363>; acesso em 20.09.2021), que estabelece, dentre outras coisas, que, a partir do dia 20 de setembro de 2021, as audiências de custódia para todas as modalidades de prisão serão realizadas por videoconferência, desde que observado o art. 19 da Resolução nº 329/2020 do CNJ, com a redação dada pela Resolução nº 357/2020 do CNJ. A previsão é que esse modelo dure até o dia 04 de outubro de 2021, quando, segundo o Comunicado Conjunto nº 2124/21 (disponível em: <https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=126148>; acesso em 20.09.2021), do TJSP, com a estruturação e composição das equipes necessárias, será retomado o atendimento integralmente presencial nas audiências de custódia do estado.

**11.** Entrevista realizada no dia 03 de fevereiro de 2021.

**12.** Entrevista realizada no dia 06 de fevereiro de 2021.

**13.** Entrevista realizada no dia 22 de dezembro de 2020.

**14.** Entrevista em 07 de dezembro de 2020.

**15.** Entrevista em 20 de dezembro de 2020.

**16.** Em junho de 2021, o IDDD encaminhou, junto com mais de 20 entidades de direitos humanos da América Latina, um informe regional à Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH), em defesa do fim das audiências de custódia por videoconferência no Brasil. O documento apontava que, até então, pelo menos 6 estados (Ceará, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Sergipe) teriam substituído a realização das audiências de custódia por análise do APF. Disponível em: <http://www.iddd.org.br/wp-content/uploads/2021/06/informe-sobre-el-uso-de-audiencias-virtuales-en-procedimientos-penales-en-la-region-en-el-contexto-de-la-pandemia-de-covid-19.pdf>. Acesso em: 10.09.2021.

exame dos autos de prisão em flagrante (APF) – o que é um retrocesso para antes de 2015, período em que o país descumpria reiteradamente o art. 7º, 5, do Pacto de San José da Costa Rica (Convenção Americana de Direitos Humanos) e o art. 9º, 3, do Pacto Internacional sobre Direitos Cíveis e Políticos, ao não apresentar a pessoa presa à autoridade judicial em curto período de tempo.

A realização de audiências de custódia por meio de videoconferência viola direitos e garantias fundamentais de maneira tão profunda que a esvazia de sentido ao impossibilitar a identificação da prática de agressões e tortura contra as pessoas custodiadas e impor obstáculos ao pleno exercício do direito de defesa.

## 2

Assegurar a realização da segunda fase dos processos de competência do Júri (plenário) de maneira presencial:

Como forma de garantia de direitos, os julgamentos da segunda fase dos processos de competência do Júri devem ocorrer de maneira presencial e nunca virtual, com respeito aos protocolos de segurança para a contenção da disseminação do coronavírus.

A presencialidade, nesse caso, garante a efetiva participação do/a réu/ré em seu próprio julgamento, bem como afasta a possibilidade de quebra da incomunicabilidade, seja dos/as jurados/as, seja de testemunhas.

Fundamental também que se assegure a presença de familiares próximos/as, assim como nas audiências realizadas nas varas criminais comuns.

## 3

Assegurar a incomunicabilidade entre as testemunhas por meio da tomada de depoimentos de modo presencial no fórum, ainda que a audiência esteja ocorrendo de forma virtual:

O artigo 210 do Código de Processo Penal prevê expressamente a incomunicabilidade das testemunhas ao dispor que essas serão inquiridas separadamente, de modo que umas não saibam nem ouçam os depoimentos das outras. A intenção do legislador é evitar que o depoimento de uma pessoa contamine o da outra. As discussões sobre as provas dependentes da memória – como é o caso dos depoimentos prestados em um processo – trazem à luz a

problemática da contaminação da memória do ser humano com fatos que não foram presenciados, devido ao transcurso do tempo e a interferências externas. Não significa dizer que a testemunha esteja necessariamente mentindo, mas há a possibilidade de ocorrência do que a ciência chama de “erros honestos”. Ou seja, a memória de um fato presenciado pode sofrer interferências externas, que fazem o/a depoente acreditar nas alterações de versão, sem que tenha a intenção de prejudicar ou faltar com a verdade.

Com o advento da virtualização de atos processuais – sobretudo da realização de audiências de modo remoto –, não é possível ter controle sobre a incomunicabilidade das pessoas que são essenciais à produção probatória. O fato de não ser possível enxergar todo o ambiente em que determinada testemunha se encontra por meio das plataformas de realização de reunião online impede que se saiba se está havendo algum tipo de interferência no depoimento que está sendo prestado. Testemunhas de um mesmo processo podem residir no mesmo local e estarem lado a lado no momento da audiência ou, ainda que não estejam juntas, podem comunicar-se de qualquer outra forma (por escrito, por meio de aplicativos de mensagens etc.). Daí a importância de se garantir que seus depoimentos sejam tomados no fórum, onde é possível exercer o controle sobre sua incomunicabilidade.

Para além disso, é importante também a presença física da defesa no mesmo ambiente em que se encontra a testemunha depoente, para que seja possível confrontá-la diretamente e realizar perguntas sobre eventuais contradições em seus relatos.

## 4

Assegurar o direito a visitas presenciais, pela família e pela defesa, nas unidades prisionais:

As visitas presenciais às pessoas presas foram suspensas e, em alguns casos, substituídas por visitas virtuais de poucos minutos e com controle do teor da conversa estabelecida. Nesse cenário, as famílias articuladas junto às Frentes Estaduais pelo Desencarceramento desempenharam papel de controle social das políticas penais, tendo como pano de fundo a suspensão das visitas presenciais e as dificuldades de acesso às visitas virtuais naqueles estados onde foram implementadas<sup>17</sup>.

---

**17.** Os Estados que implementaram as visitas virtuais foram Alagoas, Amapá, Amazonas, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Maranhão, Pará, Paraná, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Santa Catarina, São Paulo, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Sergipe e Tocantins.

Para além de todas as questões trazidas no decorrer do texto sobre as dificuldades de compreensão da utilização de plataformas de reunião online, que garantiriam as visitas virtuais, e da própria exclusão digital que alcança parcela relevante da população, há ainda o fato de que são as famílias que abastecem parentes privados de liberdade com produtos de necessidades básicas e boa parte da alimentação, e cumprem assim deveres omitidos pelo Estado, que tem sob sua guarda e seus cuidados as pessoas presas.

## *II) Garantias para a adequada realização de atos virtuais*

### *5*

*Assegurar o contato reservado entre defesa e assistido/a:*

Foram diversas as situações relatadas durante a pesquisa em que o/a defensor/a público/a, na audiência virtual, não teve oportunidade de dialogar reservadamente com o/a custodiado/a. Considerando as entrevistas feitas pelo IDDD com defensores/as públicos/as, apenas nos estados do Maranhão, de Minas Gerais, de Pernambuco, do Piauí e de São Paulo foi indicada a possibilidade de conversas efetivamente reservadas com os/as assistidos/as. A gestão do sistema prisional pelos Poderes Executivo e Judiciário, por meio de suas Secretarias de Administração Penitenciária e Varas de Execuções Criminais, foi fator limitante da atuação da defesa pública de acusados.

A virtualização dos atos processuais e da Justiça, intensificada pela pandemia, impossibilita a realização de encontros reservados entre o/a defensor/a público/a e a pessoa assistida (em especial, a pessoa custodiada), seja porque o tribunal não autoriza ou porque a plataforma utilizada dificulta a exclusividade do uso da sala virtual, seja porque a defesa não se desloca até o local em que a pessoa está custodiada.

O encontro prévio e reservado entre defesa e assistido/a é garantia basilar do direito de defesa – sua inexistência compromete não só a estratégia

da defesa, mas o próprio entendimento do/a assistido/a acerca de sua situação processual ou do que foi decidido em audiência, dada a dificuldade de compreensão da linguagem jurídica.

Nesse sentido, o encontro privativo entre defesa e assistido/a deve ser assegurado antes do início da audiência, durante e após a realização do ato – para que não se coloquem em risco direitos fundamentais como a ampla defesa, a compreensão do que se passa no processo e o seguimento que será dado ao caso.

## 6

Assegurar que a realização de modo virtual da audiência de instrução e julgamento seja excepcional e prerrogativa exclusiva da defesa

As audiências devem ocorrer de modo presencial, porém, em alguns casos excepcionais em que seja do interesse do/a próprio/a acusado/a ou custodiado/a, poderá ser realizada de modo virtual. Para que a excepcionalidade seja assegurada e não se converta em regra, critérios claros devem ser seguidos.

Nesse sentido, é fundamental que a defesa e a pessoa acusada registrem expressamente a viabilidade de participação no ato no modo online.

As audiências de instrução têm ocorrido em ambiente virtual e, em geral, as partes não são consultadas sobre a possibilidade de participar da audiência neste formato<sup>18</sup>.

A viabilidade deve compreender o acesso a aparelho de telefone celular ou computador, internet, espaço silencioso e calmo para efetivo comparecimento no ato, compreensão sobre o uso das ferramentas – sendo necessária a compreensão das diferenças geracionais no manejo delas –, entre outras<sup>19</sup>. Sendo assim, a audiência virtual é prerrogativa exclusiva da defesa, no

---

**18.** As audiências de instrução, em regra, têm ocorrido em ambiente virtual, com registros de que as partes não são consultadas sobre a viabilidade de sua participação neste formato, com considerável exclusão digital pelas partes assistidas pela Defensoria Pública. Nas entrevistas realizadas pelo IDDD com defensores/as públicos/as, foram identificadas situações em que, na hipótese de as partes não acessarem o link de ingresso na audiência virtual, o processo segue à revelia (estado do Amapá), ou casos de agendamento de audiência de instrução e julgamento sem anuência prévia por parte da defesa (estado da Bahia). Essas situações constituem violação gravíssima à paridade de armas e, portanto, ao direito de defesa.

**19.** Sobre o assunto, indica-se o estudo: BENNINGER, Taylor; COLWELL, Courtney; MUKAMAL, Debbie; PLACHINKSI, Leah. Virtual justice? A National Study analyzing the Transition to Remote Criminal Court. Stanford, CA: Stanford Criminal Justice Center, 2021. Disponível em: <https://law.stanford.edu/publications/virtual-justice-a-national-study-analyzing-the-transition-to-remote-criminal-court/>. Acesso em 15.09.2021.



intuito de preservar o melhor interesse da pessoa acusada, que em hipótese alguma pode sustentar os ônus impostos pela Justiça Digital, como dificuldades de acesso (à plataforma ou à internet).

Como forma de garantir o direito de defesa, a intimação deve conter perguntas sobre a condição real de participação da pessoa acusada e de seu/sua defensor/a no ato (como acesso à internet, possibilidade de estar em ambiente reservado, conhecimento técnico sobre a utilização da plataforma que será utilizada), implicando necessariamente realização do ato de forma presencial caso alguma das respostas aos requisitos seja negativa. Só assim se garantirá a possibilidade de efetiva participação da pessoa em seu processo e o acesso dela à defesa (resguardando-se o direito constitucional à ampla defesa, ao contraditório e à paridade de armas).

Em novembro de 2020, preocupado em assegurar parâmetros mínimos para um bom desempenho e funcionamento da justiça virtual, o CNJ editou a Resolução nº 354 (de 19/11/2020)<sup>20</sup>, com o fim de “regulamentar a realização de audiências e sessões por videoconferência e telepresenciais e a comunicação de atos processuais por meio eletrônico” na Justiça brasileira. Segundo o documento, a realização da audiência de forma virtual está condicionada à conveniência e à viabilidade; portanto, a garantia de bom funcionamento do sistema operacional, da plataforma utilizada para a realização do ato virtual e da internet devem sempre ser observadas, sob pena de se verem cerceados direitos da pessoa acusada.

Na tentativa de sanar a exclusão digital de boa parte da população, há tribunais com modelos híbridos de audiência, com franqueamento de suas estruturas à parte que assim preferir. No caso dos/as assistidos/as pela Defensoria Pública, a participação do/a acusado/a recolhido em estabelecimento prisional depende da disponibilidade de equipamentos e de recursos tecnológicos na própria unidade de custódia, ante a suspensão dos traslados de pessoas presas aos fóruns.

Frise-se que no caso de pessoas em privação de liberdade, deve ser assegurado que a pessoa se encontre em ambiente tranquilo e sem a vigilância de agentes estatais, o que reforça a importância da instalação de equipamentos com visão de 360°, de alta resolução e grande captação de áudio.

---

20. O documento pode ser acessado em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em 14.09.2021.

Ademais, defende-se que, em determinados casos, não possa ser, em hipótese alguma, realizada audiência de forma virtual, sendo a forma presencial a única alternativa. A exemplo de casos em que a virtualização pode macular os direitos das pessoas acusadas têm-se aqueles com múltiplos réus, nos quais nem todos terão as mesmas condições de participação virtual, ou casos em que a vítima tenha fundamental relevância na instrução probatória, sendo a principal prova da acusação a de reconhecimento de pessoa, por exemplo. Outras situações que não permitem a excepcionalidade da audiência virtual são as de acusação de crimes cometidos por agentes do Estado.

Para que não haja prejuízo à duração razoável do processo, deve ser estabelecidas pautas de audiências presenciais e virtuais.

## 7

Assegurar o livre uso da palavra pela defesa nas audiências e nos julgamentos virtuais, sem que seu microfone possa ser desabilitado por quaisquer administradores/as da reunião:

O amplo exercício do direito de defesa e do contraditório não pode ser limitado pelas ferramentas tecnológicas. Uma das formas de se impedir que haja limitações a esses direitos fundamentais é que o microfone da defesa não possa ser silenciado durante a realização de toda a audiência, assegurando-se que a conexão esteja fluida e que ela deva ser ouvida em qualquer manifestação.

O inciso X do art. 7º da Lei 8.906/94, que dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil, assegura como direito do/a advogado/a “usar da palavra, pela ordem, em qualquer juízo ou tribunal, mediante intervenção sumária, para esclarecer equívoco ou dúvida surgida em relação a fatos, documentos ou afirmações que influam no julgamento, bem como para replicar acusação ou censura que lhe forem feitas”, como forma de garantir o próprio patrocínio da causa e resguardar os direitos constitucionais da pessoa acusada à ampla defesa e ao contraditório. Diante disso, não pode haver interferência externa por meio do uso da tecnologia que casse o direito à palavra.

## 8

Assegurar que o ato de reconhecimento de pessoas somente possa ser feito de forma virtual se houver anuência expressa da defesa e se garantido o alinhamento justo:

O alinhamento justo consiste na apresentação da pessoa suspeita de ter cometido a infração penal que se investiga ou julga em meio a outras pessoas sabidamente não suspeitas. Ou seja, para que o alinhamento seja considerado justo, é necessário que as pessoas não suspeitas que forem apresentadas guardem semelhanças com a pessoa suspeita, de modo que nenhuma pessoa se sobressaia às demais.

Antes da apresentação das pessoas para o reconhecimento, no entanto, é preciso que haja, por parte da vítima ou da testemunha que vá proceder o reconhecimento, a descrição das características da pessoa suspeita.

Tratando-se de audiência realizada de forma virtual, é possível que o ato do reconhecimento seja feito, desde que garantido o alinhamento justo, nas situações em que a Defesa concorde expressamente. É preciso atentar para a distância em que as pessoas estão com relação às câmeras para que se possa visualizar todo o corpo e a altura das pessoas submetidas ao alinhamento e boa iluminação para que se possa ver os detalhes.

No caso de a pessoa acusada estar presa, deve a Administração Penitenciária garantir que sejam colocadas no alinhamento pessoas com características semelhantes às da pessoa suspeita, com o fim de evitar qualquer mácula na memória a ser capturada por meio do ato do reconhecimento. Nos casos de acusado/a solto/a, o/a juiz/a titular da instrução deve incumbir-se de promover o alinhamento justo.

Alguns elementos devem ser sempre respeitados para que se assegurem as garantias e direitos dos/as envolvidos/as. Entre eles, a vítima ou testemunha que irá realizar o ato do reconhecimento deve sempre estar presencialmente no fórum, como garantia que não esteja sofrendo pressões, influências, sugestões ou induções durante a realização do reconhecimento.

Ademais, a defesa precisa se fazer presente fisicamente tanto com a pessoa a ser submetida ao procedimento de reconhecimento quanto com as pessoas que irão realizar o ato, a fim de assegurar sua lisura e independência. Alternativa é contar com o apoio da OAB para assegurar a presença de advogado em ambas as localidades.

## 9

Assegurar a participação da família ou de qualquer pessoa interessada em assistir aos atos processuais virtuais, em respeito à publicidade de todos os atos – ressalvados os casos que correm sob sigilo:

Se o acesso às audiências presenciais para o público em geral (incluindo familiares de pessoas acusadas) já era difícil antes da pandemia – como inclusive testemunhou o IDDD e seus parceiros no monitoramento nacional das audiências de custódia<sup>21</sup> –, com a virtualização tornou-se ainda mais custoso. Além de princípio constitucional (a publicidade dos atos processuais está prevista no art. 5º, inciso LX, da Constituição Federal), a publicidade das audiências garante o escrutínio público sobre a prestação jurisdicional (sobretudo no modelo virtual, que não tem precedentes para que, de antemão, já se saiba o que funciona ou não).

Sendo o/a familiar fundamental para o acesso ao direito de defesa, sobretudo da pessoa presa, sua presença na audiência possibilita a interlocução com a Defensoria Pública para troca de informações sobre o processo judicial e as condições de aprisionamento. Entretanto, a modalidade virtual de audiências dificulta sua participação, seja porque não tem acesso à sala virtual, seja porque não tem acesso à internet ou aos conhecimentos específicos sobre o uso das plataformas de reunião online, ou, ainda, porque não há envio prévio do link em que a audiência ocorrerá ao/à familiar. Com o acesso às audiências virtuais por meio de links, o conhecimento sobre essa ferramenta limita-se às pessoas que saibam de antemão que aquele ato ocorrerá em determinado dia e horário e que consigam acessar esse link; diferentemente, nas audiências presenciais, familiares, estudantes, representantes da sociedade civil e pesquisadores/as podem comparecer de forma espontânea ao fórum e assim as acompanhar.

---

21. Os relatórios “O fim da liberdade: a urgência de recuperar o sentido e a efetividade das audiências de custódia” (disponível em: [https://iddd.org.br/wp-content/uploads/2020/09/ofimdaliberdade\\_completo-final.pdf](https://iddd.org.br/wp-content/uploads/2020/09/ofimdaliberdade_completo-final.pdf), acesso em 09.09.2021) e “Prisão como regra: ilegalidades e desafios nas audiências de custódia no Rio de Janeiro” (disponível em: <http://www.global.org.br/wp-content/uploads/2020/11/Prisa%CC%83o-Como-Regra.pdf>, acesso em 09.09.2021), publicados em 2019 e 2020, respectivamente, apontam, em suas sessões de metodologia, dificuldades concretas vivenciadas pelos/as pesquisadores/as em campo no acesso às audiências de custódia, que ainda ocorriam presencialmente.

Assim, é fundamental que se garanta a informação aos/às familiares da pessoa acusada sobre: (i) data e horário das audiências; (ii) forma de acesso (com o envio do link de acesso e instrução de como ingressar na audiência); (iii) informação processual com linguagem acessível; (iv) informação sobre local em que a pessoa está presa (delegacia ou unidade prisional); e, por fim, (v) o envio de chave de acesso do processo eletrônico para consulta de seus andamentos.

## 10

Assegurar acesso pleno pela defesa a todos os documentos processuais em sistema próprio:

A falta de adequação de sistemas para o acesso aos documentos processuais pela defesa foi uma realidade encontrada na pesquisa. O improvável a partir dos contatos telefônicos pessoais dos/as defensores/as e não de um canal institucional, com envio de documentos processuais à defesa por e-mail ou aplicativos de mensagens, tornou-se realidade na pandemia. Esse modus operandi é extremamente problemático por diversas razões, entre elas o fato de não assegurar que a defesa tenha acessado documentação completa, que a mudança de defensor/a não irá prejudicar o acesso a documentos e não há garantia de segurança digital, como criptografia. Além disso, a ausência de um sistema padrão prejudica o próprio acesso da defesa aos documentos, que podem se perder ou ficar desorganizados.

# *III) Garantia à informação, comunicação e atendimento à parte e familiares*

## **11**

Assegurar o direito à informação processual ao/à assistido/a e sua família, com a utilização de linguagem clara, incluindo informações sobre os fluxos de atendimento:

Destaca-se que as audiências de custódia e de instrução virtualizadas limitaram o acesso e o acompanhamento de familiares, em decorrência da exclusão digital. Em algumas situações, as Defensorias Públicas disponibilizaram salas equipadas para que as famílias pudessem participar da instrução, juntamente com o/a defensor/a ou sozinhas, o que se mostrou uma boa prática.

Para os/as familiares, antes da pandemia da Covid-19, o acesso à Defensoria Pública era mais fácil em razão da possibilidade de o atendimento ser presencial, cenário que se alterou profundamente. As críticas sobre o atendimento virtual oferecido pelo órgão relacionam-se com problemas com o sistema e site da Defensoria, dificuldade de compreensão da linguagem e impossibilidade de atendimento por falta de acesso à internet da população, sem solução alternativa.

Ademais, as Defensorias Públicas, em geral, não fornecem orientações sobre o atendimento virtual ou, ainda, sobre o andamento do processo judicial. Os/as familiares também não recebem informações sobre atendimentos realizados pela Defensoria com as pessoas presas.

As articulações das Frentes pelo Desencarceramento buscam mitigar os efeitos da exclusão digital de familiares que não conseguem ter acesso às informações da pessoa presa, disponibilizando-se, em alguma medida, a explicar os termos jurídicos bem como oferecer orientação sobre como manusear as ferramentas digitais, além de fornecer o acesso à internet. Destaca-se, ainda, que, com a mudança nos portais eletrônicos das Defensorias Públicas, as denúncias passaram a ser realizadas junto às ouvidorias, por meio de ligações telefônicas – canal de contato mais acessível aos públicos atendidos pela instituição.

No período anterior à pandemia, as mulheres da Frente relataram que atuavam presencialmente dentro dos Fóruns, acompanhando os prazos de processos e pedindo pessoalmente a promotores/as e juizes/as que não deixassem que os autos, mesmo eletrônicos, ficassem sem andamento.

Como se vê, a sobrecarga imposta às pessoas no intuito de preencher lacuna deixada pelo Estado é enorme. É função das Defensorias Públicas, no melhor interesse de seus/suas assistidos/as, dar transparência às informações sobre os processos que estão sob seus cuidados – sobretudo aos/às familiares dos/as assistidos/as, que contribuem sobremaneira para a construção da própria defesa, na medida em que fornecem documentos e indicação de nomes de possíveis testemunhas. Assim é que tais informações não só devem ser asseguradas aos/às familiares, como também se deve primar pela utilização de linguagem clara e acessível, com a explicação do significado de termos técnicos, prezando-se pela transparência e garantia do direito à informação.

O apoio técnico oferecido na perspectiva das famílias consiste em interpretar os termos jurídicos relacionados aos processos judiciais. São frequentes as situações nas quais as famílias das pessoas presas recebem informações do/a defensor/a público/a por meio de aplicativo de mensagens e a linguagem utilizada pelos/as defensores/as não é compreensível. Termos como “o juiz não conheceu do Habeas Corpus” ou “o Agravo de Instrumento não foi acolhido” não permitem a compreensão do significado e o que pode resultar.

Há, no meio social das Frentes Estaduais pelo Desencarceramento, grande conhecimento por parte das mulheres sobre o direito processual penal – conhecimento acumulado a partir das experiências pessoais obtidas com as prisões de seus/suas familiares. As mulheres entrevistadas demonstraram conhecer as etapas do processo criminal e desempenhar, junto às demais mulheres, papel de intérpretes dos termos jurídicos incompreensíveis para leigos.

No entanto, não é razoável que se deixe de adotar como política a utilização de linguagem compreensível para a população e assim atribuir a responsabilidade de traduzir o que a linguagem técnica diz aos movimentos sociais – já tão sobrecarregados com suas pautas e sobrevivência. Para além de preocupação com a compreensão, é fundamental a facilitação do acesso dos usuários da Defensoria Pública e familiares de pessoas presas à informação. Para tanto, devem também ser garantidos canais de comunicação e contato desobstruídos, desburocratizados e, de fato, acessíveis.

Para quem não tem acesso à internet ou tem dificuldades, o apoio da rede de familiares é fundamental para acesso ao serviço.

As críticas sobre o seguimento do atendimento pelas Defensorias são: a morosidade no retorno, a demora na designação de defensor/a para o caso e o atendimento, que se dá muitas vezes por mobilização da sociedade civil ou reclamações na ouvidoria da instituição.

O contato com a Defensoria (estagiário/a ou servidor/a) é feito sobretudo por aplicativo de mensagens WhatsApp (inclusive para envio de documentos) ou, secundariamente, por e-mail. Há dificuldades em se tratar diretamente com o Defensor Público, sendo o atendimento, na maior parte das vezes, feito por estagiários/as e servidores/as.

## 12

Assegurar atendimento presencial e por telefone às famílias, acusados/as, pessoas em cumprimento de pena e egressos/as:

O problema da exclusão digital e a barreira que a linguagem jurídica e escrita coloca na interação entre familiares e defensores/as se agravou no contexto da pandemia, em que a situação econômica de uma enormidade de famílias se deteriorou, o que prejudica ainda mais o acesso à internet e a celulares que comportem a utilização de aplicativos.

Nesse sentido, a falta de acesso à internet não pode constituir justificativa a impedir o acesso à justiça, por meio do acesso à defesa. Cabe às Defensorias Públicas e aos tribunais manter canais de comunicação que possam ser acessados por todos, como telefones e balcão de atendimento presencial. Podem ser criados, inclusive, setores próprios de atendimento a familiares e pessoas egressas do sistema prisional para informação e orientação.

## 13

Atuação ativa das ouvidorias das Defensorias Públicas na formulação e aperfeiçoamento institucional, com vistas à efetivação do acesso fundamental à defesa:

A organização dos/as familiares em redes, no âmbito da Frente pelo Desencarceramento, é importante mecanismo de articulação para melhoria do atendimento, realizando as seguintes ações: identificação e organização das demandas de famílias afetadas pelas medidas de suspensão dos atendimentos presenciais; acionamento das ouvidorias para atendimento das demandas de familiares que ficaram sem os contatos dos/as defensores/as;



solicitação de agendas de reuniões junto às ouvidorias para apresentação das dificuldades verificadas com a virtualização promovida pela Defensoria Pública para o estabelecimento de fluxos; apoio para a tradução dos termos jurídicos relacionados a atos processuais e apoio aos/às defensores/as para o envio de documentos complementares para subsidiar a defesa.

As ouvidorias não participaram da criação dos novos fluxos de atendimento das Defensorias Públicas durante a pandemia e não realizaram mapeamento dos obstáculos a serem enfrentados com a virtualização dos atos processuais<sup>22</sup>. As demandas recebidas pelas ouvidorias são enviadas para a administração geral do órgão ou tratadas diretamente com o/a defensor/a ou núcleo de atendimento ao objeto da reclamação. Daí a criação deste parâmetro, que tem como objetivo a participação ativa das ouvidorias das Defensorias Públicas na formulação de políticas institucionais que diminuam o abismo existente entre quem patrocina a causa e quem sofre as consequências da criminalização.

---

**22.** Registre-se a exceção da Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo, conforme relatório publicado, disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Relatorio%20SCO%20-%20COVID%2019%20maio.pdf>. Acesso em 15.09.2021.

