



WhatsApp e inclusão digital: saída para as Defensorias Públicas

Para conter a propagação da Covid-19 e diminuir o contato social, as repartições públicas foram obrigadas a mudar sua rotina de trabalho, fechando as portas físicas e privilegiando o atendimento



Todavia, a inevitabilidade do isolamento social e a dinâmica de

desmaterialização do acesso aos serviços públicos trouxeram novas adversidades para uma [parcela da população](#), que passou a sofrer com a ausência do acesso à tecnologia (exemplo: aparelhos de telefonia ultrapassados) ou com a precariedade do acesso à *internet* (exemplo: pacote insuficiente de dados), havendo ainda aqueles que, embora possuam acesso à tecnologia e à internet, carecem de capacitação tecnológica para o exercício da cidadania digital.

Estudo divulgado em 2019 pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), em parceria com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), ilustra que 20% da população paulista — cerca de 7,5 milhões de pessoas — nunca acessou a internet [\[1\]](#). Ainda de acordo com o levantamento realizado pelo Sesc São Paulo e pela Fundação Perseu Abramo, apenas 19% dos idosos — maiores de 60 anos — fazem uso efetivo da rede mundial de computadores [\[2\]](#). Esses dados revelam que o Brasil ainda possui um grande contingente de pessoas excluídas digitalmente.

A jornada dos brasileiros para saque do auxílio-emergencial consubstancia outro exemplo sintomático da vulnerabilidade digital. Durante a pandemia, diversas famílias suportaram dificuldades para confirmar o direito ao benefício, uma vez que as listas de beneficiários foram disponibilizadas apenas na rede mundial de computadores, enquanto o aplicativo Caixa Tem constituiu o canal oficial para a obtenção de valores diante da indisponibilidade das agências físicas. No âmbito da Seguridade Social, igualmente, pessoas enfermas enfrentaram dificuldades para ingressar com os pedidos de auxílio-doença, feitos unicamente por meio do aplicativo Meu INSS durante o fechamento das agências.

Outro problema pouco discutido, mas bastante presente no cotidiano da população vulnerável, refere-se à baixa capacitação tecnológica para operar as ferramentas digitais. Como divulgado pela grande mídia, novidades como a leitura de *QR Codes* para fins de transferências e pagamentos constituíram barreira para muitos brasileiros, seja pela falta de acesso à ferramenta, seja pela incompreensão acerca de seu funcionamento [\[3\]](#).



Todos esses exemplos evidenciam que a migração dos serviços públicos para o ambiente virtual aponta para a erupção de uma nova barreira ao acesso da população vulnerável à Justiça.

Não foi diferente com os serviços de assistência jurídica. Conforme pesquisa levada a efeito pelo *Global Access to Justice Project* em mais de 50 nações [4], 72% dos sistemas de assistência jurídica de diferentes países adotaram medidas para mitigar o impacto da Covid-19, observando-se em 53% dos países a opção pelo trabalho remoto e em outros 47% a suspensão temporária do atendimento presencial.

As medidas de isolamento social também impulsionaram o uso da tecnologia, sendo representativo que 71% dos países passaram a realizar atendimentos via e-mails (53%) ou telefones celulares (49%), enquanto meios tecnológicos mais modernos como a videoconferência (35%), os sistemas digitais de autoajuda (12%) e os sistemas de mediação *online* (8%) permaneceram pouco difundidos no âmbito jurídico-assistencial.

No Brasil, igualmente, os serviços de assistência jurídica migraram em sua grande maioria do modelo de atendimento físico para o modelo virtual, valendo-se majoritariamente do atendimento via *e-mails*, aparelhos de telefone celular, *call-centers* e plataformas digitais de comunicação.

Considerado um dos principais *cases* de sucesso, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro lançou em outubro de 2020 um aplicativo institucional voltado a franquear o atendimento de usuários. O aplicativo já conta com mais de cem mil *downloads* nas lojas virtuais, 79 mil cadastramentos de usuários e cerca de 40 mil atendimentos, 77 mil agendamentos e 25 mil casos iniciados. Segundo noticiado, as demandas mais atendidas foram pensões alimentícias para filhos, oferta de alimentos e divórcio consensual. O aplicativo ainda possibilita o agendamento de atendimentos remotos e presenciais; o encaminhamento de documentações; consulta, remarcação e cancelamento de agendamentos; interação entre os usuários e a instituição; além de informação sobre processos [5].

A excelente iniciativa da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, que merece todo o reconhecimento, constitui uma saída palpável para a democratização do acesso à Justiça prestado pelos serviços de assistência jurídica nestes novos tempos, sendo bem provável que no período pós-pandêmico as instituições mantenham grande parte dos atendimentos no ambiente digital, adotando um sistema híbrido de acesso.

Contudo, uma série de problemas podem vir associados à proliferação de inúmeros aplicativos institucionais para a prestação do serviço de assistência jurídica. Neste passo, a *acessibilidade*, a *operabilidade* e a *adaptação do usuário às diferentes interfaces e sistemas tecnológicos* podem restar comprometidas, especialmente quando pensadas sob a lógica de um público ainda carente de adequada capacitação tecnológica.

Uma alternativa possível para maximizar os resultados da inclusão digital seria a criação de um *canal próprio de atendimento institucional via WhatsApp* — o aplicativo de comunicação virtual mais popular no país.



Vale lembrar que, desde agosto de 2018, o Whatsapp abriu sua API (acrônimo em inglês que significa interface de programação de aplicações) para que empresas e instituições públicas pudessem utilizá-lo como canal oficial de comunicação com a população.

Afigura-se possível, portanto, que cada Defensoria Pública integre tecnologicamente seu sistema interno de atendimento e gestão com o sistema do WhatsApp, ampliando o acesso e as chances de adaptação virtual de seu público alvo.

Assim, "do lado de fora", o cidadão visualizaria a interface do WhatsApp, canal que centralizaria suas comunicações e mensagens com maior operabilidade e facilidade; já "do lado de dentro", estagiários, servidores e Defensores Públicos lidariam com os mesmos sistemas internos com os quais estão acostumados, sem necessitar vincular um novo aparelho de telefonia celular para contato com o público exterior. Seria como vestir o sistema interno das Defensorias Públicas com as roupas externas do Whatsapp, facilitando, assim, a interlocução digital.

Esse mecanismo já é comumente utilizado por grandes corporações em seus *callcenters*, em que atendentes e operadores utilizam *softwares* próprios de gestão e atendimento, tecnologicamente integrados com o WhatsApp, que passa a figurar como a porta de entrada para a comunicação com os consumidores.

Nesses ambientes, não se afigura necessário que cada um dos milhares de atendentes opere por meio de aparelhos corporativos individuais, o que seria inviável, ineficiente e improdutivo também às empresas. Os *softwares* próprios de gestão operam independentemente e são imprescindíveis para esta finalidade, bastando estarem integrados ao sistema do aplicativo WhatsApp.

Ainda que seja necessário debater eventuais medidas de privacidade da aplicação [\[6\]](#) no âmbito das Defensorias Públicas, é indiscutível que o uso do WhatsApp atingiria um número maior de cidadãos, considerando estar o aplicativo presente em 99% dos celulares brasileiros [\[7\]\[8\]](#).

Nesse prisma, as Defensorias Públicas poderiam utilizar o WhatsApp como canal oficial ou mesmo alternativo de atendimento virtual dos cidadãos, potencializando a acessibilidade, a operabilidade e a adaptação dos usuários já habituados ao aplicativo, facilitando o sistema de comunicação institucional e a prestação do serviço de assistência jurídica.

Certamente, a proposta apresentada não erradica a barreira crônica da exclusão digital no Brasil. Todavia, não deixa de ser uma medida simples, eficiente e propositiva de superar parcela dos problemas atrelados à vulnerabilidade digital, tais como a falta de espaço de armazenamento nos aparelhos celulares e a falta de internet rápida, considerando que grande parte dos pacotes de telefonia atualmente existentes oferecem pacotes ilimitados de dados para o aplicativo WhatsApp de forma gratuita à população.



É importante que se diga que o WhatsApp não será eterno. Em breve a ferramenta se tornará obsoleta e outra a substituirá, assim como foi com o ICQ, MSN, Orkut etc. O mundo da tecnologia tem dessas coisas. Enquanto isso não ocorre, entretanto, legítimo pensar que o aplicativo poderia constituir um importante aliado na democratização do acesso à justiça, favorecendo a inclusão digital dos mais vulneráveis.

[1] <https://www.seade.gov.br/estudo-inedito-aborda-acesso-a-internet-da-populacao-paulista/>, aceso em 04 de maio de 2021, às 20h33min.

[2] https://fpabramo.org.br/publicacoes/wp-content/uploads/sites/5/2017/05/Idosos_no_Brasil_Graficos.pdf, acesso em 10 de maio de 2021, às 9h21min.

[3] <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/04/sem-acesso-a-internet-familias-nao-conseguem-usar-auxilio-emergencial.shtml>, acesso em 04 de maio de 2021, às 20h02min.

[4] O estudo completo está disponível no site do Global Access to Justice Project: PATERSON, Alan. BARLOW, Anna. GARTH, Bryant. ALVES, Cleber. ESTEVES, Diogo. JOHNSON, Earl. SILVA, Franklyn Roger Alves. AZEVEDO, Júlio. ECONOMIDES, Kim. BIGGELAAR, Peter. *Impactos do COVID-19 nos Sistemas de Justiça*. Global Access to Justice Project, 2020. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/> Acesso em: 10 de maio de 2021.

[5] Fonte: perfil do LinkedIn do Defensor Geral da Defensoria Pública Carioca, https://www.linkedin.com/posts/rodrigo-baptista-pacheco-307928b0_o-aplicativo-defensoria-rj-ultrapassou-activity-677261222523990016-RH-h, acesso em 04 de maio de 2021, às 20h48min.

[6] <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2021/04/27/defensoria-publica-de-sp-pede-que-governo-suspenda-atualizacao-do-whatsapp.htm>, acesso em 04 de maio de 2021, às 20h56min.

[7] <https://www.metropoles.com/brasil/ciencia-e-tecnologia-br/pesquisa-whatsapp-esta-presente-em-99-dos-celulares-no-brasil>, acesso em 04 de maio de 2021, às 20h58min.



[8] <https://www.mobiletime.com.br/noticias/27/02/2020/whatsapp-alcanca-presenca-recorde-em-99-dos-smartphones-no-brasil/#:~:text=O%20WhatsApp%20est%C3%A1%20instalado%20em,em%20cinco%20anos%20dessa%20,acesso%20em%2004%20de%20maio%20de%202021,%20%C3%A0s%2020h59min.>

Date Created

11/05/2021