

A INEFETIVIDADE DO TELETRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: LIMITES AO ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DA DEFENSORIA PÚBLICA

Júlia Victória Costa de Siqueira¹
Hamilton Gomes de Santana Neto²

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo analisar a implementação do teletrabalho no serviço público brasileiro, com enfoque na Defensoria Pública, e seus impactos no acesso à justiça, especialmente para populações em situação de vulnerabilidade social. A Constituição Federal de 1988 assegura o acesso à justiça como direito fundamental, além de garantir assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados. Entretanto, a adoção do teletrabalho, intensificada no período pós-pandemia, tem evidenciado barreiras estruturais relacionadas à exclusão digital, à limitação de acesso à internet e à deficiência de infraestrutura tecnológica. A pesquisa adota abordagem qualitativa, com método dedutivo, fundamentada na análise da legislação constitucional e infraconstitucional, bem como em estudos doutrinários sobre acesso à justiça e desigualdade social. Conclui-se que, embora o teletrabalho represente avanço administrativo, sua implementação sem políticas inclusivas adequadas compromete a efetividade do direito fundamental de acesso à justiça, ampliando desigualdades sociais já existentes.

Palavras-chave: Teletrabalho. Defensoria Pública. Acesso À Justiça. Desigualdade Social. Direitos Fundamentais.

1

ABSTRACT: This article aims to analyze the implementation of telework in the Brazilian public service, focusing on the Public Defender's Office, and its impacts on access to justice, especially for populations in situations of social vulnerability. The 1988 Federal Constitution ensures access to justice as a fundamental right, in addition to guaranteeing full and free legal assistance to those in need. However, the adoption of telework, intensified in the post-pandemic period, has highlighted structural barriers related to digital exclusion, limited internet access, and technological infrastructure deficiencies. The research adopts a qualitative approach, with a deductive method, based on the analysis of constitutional and infraconstitutional legislation, as well as doctrinal studies on access to justice and social inequality. It is concluded that, although telework represents administrative progress, its implementation without adequate inclusive policies compromises the effectiveness of the fundamental right of access to justice, increasing already existing social inequalities.

Keywords: telework. Public Defender's Office. Access to justice. Social inequality. Fundamental rights.

¹Graduanda em Direito pela Universidade Federal do Amazonas.

²Doutorando em Direito Ambiental na Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Doutorando em Função Social do Direito pela Faculdade Autônoma de Direito (FADISP). Mestre em Constitucionalismo e Direitos na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Especialista em Direito Processual pela Escola Superior da Magistratura do Amazonas (ESMAM). Professor de pós-graduação da ESMAM. Professor substituto na Faculdade de Direito da UFAM. Analista da Fazenda na Sefaz/AM. Advogado. <http://lattes.cnpq.br/4373365414837392>. <https://orcid.org/0000-0002-6167-4290> hgsneto1994@gmail.com

INTRODUÇÃO

A transformação digital da Administração Pública brasileira, intensificada pela pandemia da COVID-19, trouxe mudanças significativas na forma de prestação dos serviços públicos. Dentre essas mudanças, destaca-se a adoção do teletrabalho como modelo predominante em diversas instituições, incluindo a Defensoria Pública.

Embora tal modalidade represente avanço sob a ótica da eficiência administrativa, sua implementação levanta questionamentos relevantes quanto à sua compatibilidade com os direitos fundamentais, especialmente o acesso à justiça. Isso porque o Brasil ainda apresenta profundas desigualdades sociais e tecnológicas, o que impede que todos os cidadãos usufruam igualmente dos serviços digitalizados.

A Constituição Federal de 1988 consagra um modelo de Estado comprometido com a promoção da dignidade da pessoa humana, da cidadania e da redução das desigualdades sociais. Nesse sentido, o acesso à justiça não pode ser compreendido apenas como um direito formal, mas como um direito material que exige condições reais de efetivação.

Diante disso, o presente trabalho busca analisar criticamente a adoção do teletrabalho na Defensoria Pública, investigando seus impactos no acesso à justiça e sua relação com a exclusão digital, à luz da legislação brasileira e da doutrina jurídica.

1. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS DO ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à justiça constitui um dos pilares estruturantes do Estado Democrático de Direito, sendo condição indispensável para a efetividade de todos os demais direitos fundamentais. Isso porque não basta a existência formal de direitos no ordenamento jurídico; é imprescindível que existam mecanismos concretos que possibilitem sua reivindicação e proteção.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, ao inaugurar um modelo constitucional comprometido com a dignidade da pessoa humana e com a promoção da cidadania, conferiu especial relevância ao acesso à justiça. Nesse sentido, o artigo 5º, inciso XXXV, consagra o princípio da inafastabilidade da jurisdição ao dispor que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Tal previsão não apenas assegura o direito de ação, mas também impõe ao Estado o dever de estruturar um sistema de justiça acessível, eficiente e capaz de atender às demandas sociais.

Todavia, a garantia de acesso à justiça não pode ser compreendida apenas sob uma perspectiva formal. A doutrina contemporânea, especialmente a partir das contribuições de

Mauro Cappelletti e Bryant Garth, destaca que o acesso à justiça deve ser entendido como acesso à ordem jurídica justa, o que envolve não apenas a possibilidade de ingressar em juízo, mas também a obtenção de decisões justas, em tempo razoável e com efetiva proteção dos direitos.

Nesse contexto, a própria Constituição amplia essa proteção ao estabelecer, em seu artigo 5º, inciso LXXIV, que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”. Trata-se de norma de eficácia plena, que impõe ao Estado o dever de atuar positivamente na redução das desigualdades sociais que dificultam o acesso ao sistema de justiça. A assistência jurídica integral deve ser compreendida de forma ampla, abrangendo não apenas a atuação judicial, mas também a orientação jurídica, a prevenção de litígios e a promoção de direitos.

A concretização desse mandamento constitucional ocorre, principalmente, por meio da Defensoria Pública, instituição prevista no artigo 134 da Constituição Federal, a qual é definida como função essencial à justiça. A Defensoria Pública possui como missão institucional a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos dos necessitados. Sua atuação representa instrumento fundamental de inclusão social e de democratização do acesso à justiça.

Além disso, o acesso à justiça encontra fundamento direto em outros dispositivos constitucionais. O artigo 1º, inciso III, estabelece a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, o que impõe ao Estado o dever de assegurar condições mínimas para uma existência digna, incluindo o acesso a mecanismos de proteção jurídica. O artigo 3º, inciso III, por sua vez, elenca como objetivo fundamental da República a redução das desigualdades sociais, reforçando a necessidade de políticas públicas que garantam igualdade material no acesso aos direitos.

Outro dispositivo relevante é o artigo 5º, inciso LXXVIII, que assegura a todos a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Tal previsão evidencia que o acesso à justiça também envolve a eficiência e a tempestividade da prestação jurisdicional, não sendo suficiente apenas permitir o ingresso em juízo, mas também garantir que a resposta estatal seja efetiva.

No plano infraconstitucional, o Código de Processo Civil de 2015 reforça essa perspectiva ao estabelecer, em seu artigo 3º, que não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito, além de incentivar métodos adequados de solução de conflitos. O artigo 98 do mesmo diploma assegura a gratuidade da justiça às pessoas com insuficiência de recursos, ampliando o acesso ao sistema judiciário.

Dessa forma, o acesso à justiça deve ser interpretado como um direito fundamental complexo, que envolve múltiplas dimensões: acesso formal ao Judiciário, assistência jurídica adequada, igualdade material, duração razoável do processo e efetividade das decisões. Trata-se, portanto, de um direito que exige atuação estatal ativa, estruturada e inclusiva.

Nesse contexto, qualquer política pública ou medida administrativa, como a implementação do teletrabalho na Defensoria Pública, deve ser analisada à luz desse conjunto normativo, a fim de verificar se contribui ou prejudica a concretização do acesso à justiça. Caso contrário, corre-se o risco de transformar um direito fundamental em mera previsão formal, desprovida de efetividade prática.

2. O TELETRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA ESTRUTURA JURÍDICA

O teletrabalho, entendido como a prestação de serviços realizada preponderantemente fora das dependências físicas do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e comunicação, encontra previsão no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente no artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o qual dispõe que não se distingue o trabalho realizado no estabelecimento do empregador daquele executado no domicílio do empregado, desde que presentes os pressupostos da relação de emprego. Tal dispositivo estabelece, portanto, a equiparação jurídica entre o trabalho presencial e o remoto.

Com o advento da Lei nº 13.467/2017 (Reforma Trabalhista), o teletrabalho passou a ser regulamentado de forma mais específica no setor privado, por meio da inclusão dos artigos 75-A a 75-E na CLT. Esses dispositivos disciplinam aspectos como a formalização do regime de teletrabalho por contrato, a responsabilidade pela aquisição e manutenção dos equipamentos tecnológicos, bem como as condições de trabalho. Ainda que voltados ao regime celetista, tais dispositivos servem como parâmetro interpretativo para a compreensão da modalidade no âmbito mais amplo das relações de trabalho.

No que se refere à Administração Pública, a adoção do teletrabalho não decorre diretamente da CLT, mas de atos normativos internos, regulamentações específicas de cada ente federativo e políticas administrativas voltadas à modernização da gestão pública. Essa implementação encontra fundamento no princípio da eficiência, previsto no artigo 37, caput, da Constituição Federal, que impõe à Administração o dever de buscar resultados positivos com economicidade, celeridade e qualidade na prestação dos serviços públicos.

Entretanto, diferentemente do setor privado, a Administração Pública está submetida a um regime jurídico próprio, regido por princípios constitucionais expressos e implícitos, que

limitam e orientam sua atuação. Além do princípio da eficiência, destacam-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, todos previstos no artigo 37 da Constituição. Esses princípios impõem que qualquer inovação administrativa, como o teletrabalho, seja implementada de forma compatível com o interesse público e com a finalidade do serviço.

O princípio da legalidade, por exemplo, exige que a Administração Pública só atue conforme previsão normativa, o que implica a necessidade de regulamentação clara e específica do teletrabalho no âmbito dos órgãos públicos. Já o princípio da publicidade impõe transparência na prestação dos serviços, o que pode ser desafiado em ambientes remotos se não houver mecanismos adequados de controle e fiscalização.

Além disso, o princípio da continuidade do serviço público, embora não esteja expressamente previsto na Constituição, é amplamente reconhecido pela doutrina administrativa e impõe que os serviços públicos não sejam interrompidos ou prejudicados. Nesse sentido, a adoção do teletrabalho não pode comprometer o acesso da população aos serviços essenciais, especialmente aqueles relacionados a direitos fundamentais, como a assistência jurídica prestada pela Defensoria Pública.

Outro ponto relevante diz respeito ao princípio da supremacia do interesse público, segundo o qual a atuação administrativa deve sempre priorizar o interesse coletivo em detrimento de interesses individuais ou meramente organizacionais. Assim, a adoção do teletrabalho não pode ser justificada apenas por ganhos de produtividade ou redução de custos, devendo ser avaliada quanto à sua efetividade na prestação do serviço ao cidadão.

Ademais, a implementação do teletrabalho no setor público deve ser analisada também à luz do princípio da isonomia, previsto no artigo 5º, caput, da Constituição Federal. A substituição de serviços presenciais por meios digitais pode gerar tratamento desigual entre cidadãos, favorecendo aqueles que possuem acesso à tecnologia e excluindo os que se encontram em situação de vulnerabilidade digital.

Outro aspecto jurídico relevante refere-se à ausência de regulamentação uniforme no âmbito nacional para o teletrabalho na Administração Pública. Embora existam normas esparsas e regulamentações internas em diferentes órgãos, não há uma disciplina geral que estabeleça diretrizes claras quanto à sua implementação, especialmente no que se refere à garantia de acesso da população aos serviços públicos.

Além disso, a ausência de políticas públicas estruturadas de inclusão digital evidencia fragilidades na adoção dessa modalidade. A Constituição Federal, ao estabelecer como objetivo

fundamental a redução das desigualdades sociais (art. 3º, III), impõe ao Estado o dever de adotar medidas que garantam igualdade material no acesso aos serviços públicos. Nesse contexto, a digitalização sem inclusão pode representar violação indireta a esse mandamento constitucional.

Portanto, o teletrabalho no serviço público não pode ser analisado apenas sob a perspectiva da produtividade ou da modernização administrativa. Trata-se de uma política pública que deve ser compatibilizada com o regime jurídico administrativo e com os direitos fundamentais, especialmente o acesso à justiça. Sua implementação exige planejamento, regulamentação adequada e, sobretudo, a adoção de medidas que garantam acessibilidade e inclusão, sob pena de comprometer a efetividade do serviço público e ampliar desigualdades sociais já existentes.

3. A DEFENSORIA PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO JURÍDICA

A Defensoria Pública desempenha papel essencial na promoção do acesso à justiça, constituindo-se como verdadeiro instrumento de inclusão jurídica e social das populações em situação de vulnerabilidade. Sua atuação está diretamente vinculada à concretização dos direitos fundamentais e à efetivação do princípio da igualdade material, na medida em que busca reduzir as barreiras econômicas, sociais e informacionais que impedem o acesso pleno ao sistema de justiça.

6

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 elevou a Defensoria Pública à condição de função essencial à justiça, conforme disposto em seu artigo 134, atribuindo-lhe a missão de promover os direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos dos necessitados. Trata-se de uma instituição permanente, essencial ao funcionamento do Estado Democrático de Direito, cuja atuação ultrapassa a mera representação processual, alcançando dimensões sociais e políticas relevantes.

A relevância constitucional da Defensoria Pública também se conecta diretamente ao disposto no artigo 5º, inciso LXXIV, que impõe ao Estado o dever de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. A expressão “assistência jurídica integral” deve ser interpretada de forma ampla, abrangendo não apenas a atuação em processos judiciais, mas também a orientação jurídica, a prevenção de litígios, a atuação extrajudicial e a promoção de direitos.

No plano infraconstitucional, a Lei Complementar nº 80/1994 organiza a Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal, estabelecendo suas funções institucionais.

Dentre essas atribuições, destacam-se a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos, a defesa dos direitos individuais e coletivos, bem como a atuação em processos judiciais e administrativos. A referida lei também reforça o papel da Defensoria na proteção de grupos vulneráveis, como pessoas em situação de pobreza, mulheres, crianças, idosos e pessoas privadas de liberdade.

O Código de Processo Civil de 2015, por sua vez, reforça o papel da Defensoria Pública ao assegurar, em seu artigo 98, o direito à gratuidade da justiça àqueles que não possuem condições de arcar com as despesas processuais. Tal previsão visa garantir que a insuficiência econômica não constitua obstáculo ao exercício do direito de ação, reforçando a função inclusiva do sistema jurídico.

Além disso, o artigo 185 do Código de Processo Civil reconhece a Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, assegurando-lhe prerrogativas institucionais que viabilizam sua atuação efetiva.

A atuação da Defensoria Pública não se limita ao âmbito judicial. A instituição exerce papel fundamental na educação em direitos, promovendo ações voltadas à conscientização da população acerca de seus direitos e deveres. Essa função pedagógica é essencial para o fortalecimento da cidadania, permitindo que os indivíduos reconheçam e reivindiquem seus direitos de forma autônoma.

Ademais, a Defensoria Pública atua na mediação e resolução extrajudicial de conflitos, contribuindo para a pacificação social e para a redução da judicialização excessiva. Essa atuação está alinhada com o disposto no artigo 3º, §3º, do Código de Processo Civil, que incentiva a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação.

Outro aspecto relevante é a atuação da Defensoria na tutela coletiva de direitos, promovendo ações civis públicas e outras medidas destinadas à proteção de interesses difusos e coletivos. Essa função amplia o alcance da instituição, permitindo a defesa de grupos sociais inteiros, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade estrutural.

Nesse contexto, a Defensoria Pública desempenha papel central na redução das desigualdades sociais, contribuindo para a efetivação dos objetivos fundamentais da República, previstos no artigo 3º da Constituição Federal, especialmente no que se refere à construção de uma sociedade livre, justa e solidária e à erradicação da pobreza.

Entretanto, a substituição do atendimento presencial por meios digitais, sem a devida implementação de políticas públicas de inclusão digital, compromete significativamente essa atuação. Isso porque a população atendida pela Defensoria Pública é, em sua maioria, composta

por indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica e social, que frequentemente não possuem acesso à internet ou habilidades tecnológicas suficientes para utilizar plataformas digitais.

Tal cenário pode resultar na exclusão desses indivíduos do sistema de justiça, contrariando diretamente o mandamento constitucional de acesso universal à assistência jurídica. A digitalização dos serviços, sem medidas compensatórias, pode transformar um instrumento de inclusão em um fator de exclusão social.

Além disso, o atendimento presencial possui relevância prática significativa, pois permite uma escuta qualificada, a análise detalhada das demandas e a construção de uma relação de confiança entre defensor e assistido. A ausência desse contato direto pode comprometer a qualidade da assistência jurídica prestada.

Portanto, a Defensoria Pública, enquanto instrumento essencial de inclusão jurídica, exige uma estrutura de funcionamento que considere as especificidades de seu público-alvo. A adoção do teletrabalho e de atendimentos exclusivamente digitais deve ser acompanhada de políticas públicas que garantam acessibilidade, inclusão digital e manutenção de canais presenciais, sob pena de comprometer sua função constitucional e ampliar as desigualdades sociais que busca combater.

4. EXCLUSÃO DIGITAL COMO OBSTÁCULO ESTRUTURAL

A exclusão digital representa um dos principais entraves à efetivação do teletrabalho no serviço público, configurando-se como um problema estrutural que impacta diretamente o acesso da população aos serviços essenciais, inclusive à assistência jurídica prestada pela Defensoria Pública. Em um cenário de crescente digitalização da Administração Pública, a ausência de acesso universal às tecnologias da informação revela-se incompatível com o modelo constitucional brasileiro, que se fundamenta na promoção da igualdade material e na redução das desigualdades sociais.

No Brasil, o acesso à internet e aos meios tecnológicos não ocorre de forma uniforme, sendo significativamente limitado entre as populações de baixa renda, residentes em áreas periféricas, zonas rurais e regiões menos desenvolvidas. Essa realidade evidencia a existência de uma desigualdade digital que se soma às já existentes desigualdades econômicas e sociais, criando um ciclo de exclusão que impede o pleno exercício da cidadania.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, ao estabelecer em seu artigo 5º, caput, o princípio da igualdade, impõe ao Estado não apenas a garantia de igualdade formal,

mas também a promoção da igualdade material. Isso significa que o poder público deve adotar medidas concretas para reduzir desigualdades fáticas existentes na sociedade, garantindo condições equitativas de acesso aos serviços públicos. Nesse contexto, a exclusão digital deve ser enfrentada como uma questão de justiça social, e não apenas como um problema tecnológico.

Além disso, o artigo 3º, inciso III, da Constituição estabelece como objetivo fundamental da República a redução das desigualdades sociais e regionais, o que inclui, necessariamente, a desigualdade no acesso à tecnologia e à informação. A omissão estatal na implementação de políticas públicas voltadas à inclusão digital pode, portanto, configurar descumprimento desse mandamento constitucional.

Outro aspecto relevante refere-se ao direito fundamental à informação, previsto no artigo 5º, inciso XIV, da Constituição Federal, que assegura a todos o acesso à informação. Em uma sociedade cada vez mais digitalizada, o acesso à informação está diretamente condicionado ao acesso à internet e às tecnologias digitais. Dessa forma, a exclusão digital compromete não apenas o acesso a serviços públicos, mas também o exercício de direitos fundamentais relacionados à informação, à participação política e à cidadania.

No plano infraconstitucional, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) reforça o dever do Estado de garantir transparência e acesso às informações públicas. Contudo, a efetividade dessa lei depende da capacidade dos cidadãos de acessar meios digitais, o que evidencia a necessidade de políticas públicas que promovam a inclusão tecnológica.

Ademais, a Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, reconhecendo o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania. O artigo 7º desse diploma legal assegura aos usuários o direito de acesso à internet, reforçando a compreensão de que a conectividade não é um luxo, mas uma necessidade básica para a vida em sociedade contemporânea.

A exclusão digital também deve ser analisada sob a ótica da dignidade da pessoa humana, prevista no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. A impossibilidade de acesso a serviços públicos essenciais por falta de meios tecnológicos compromete a dignidade do indivíduo, na medida em que o impede de exercer direitos básicos e de participar plenamente da vida social.

Nesse contexto, a digitalização dos serviços públicos, incluindo o teletrabalho na Defensoria Pública, quando implementada sem políticas públicas inclusivas, pode resultar em uma forma indireta de discriminação social. Isso ocorre porque, embora o serviço esteja formalmente disponível, ele não é acessível a todos de maneira igualitária, criando uma barreira invisível, porém concreta, ao exercício de direitos.

Além disso, a exclusão digital impacta diretamente a efetividade do princípio da universalidade dos serviços públicos, que exige que esses serviços sejam prestados de forma acessível a toda a população, sem discriminações. A adoção de modelos exclusivamente digitais, sem alternativas presenciais ou mecanismos de inclusão, compromete esse princípio e limita o alcance das políticas públicas.

Outro ponto relevante diz respeito à chamada “vulnerabilidade digital”, que não se restringe apenas à ausência de acesso à internet, mas também engloba a falta de habilidades para utilização de ferramentas tecnológicas, o que é conhecido como analfabetismo digital. Essa condição agrava ainda mais a exclusão, pois mesmo indivíduos com acesso eventual à internet podem não conseguir utilizar adequadamente os serviços públicos digitais.

Dessa forma, a exclusão digital deve ser compreendida como um obstáculo estrutural à efetivação dos direitos fundamentais, especialmente no contexto da digitalização da Administração Pública. A superação desse cenário exige atuação estatal ativa, por meio da implementação de políticas públicas de inclusão digital, investimentos em infraestrutura tecnológica, ampliação do acesso à internet e capacitação da população para o uso de ferramentas digitais.

Portanto, a adoção do teletrabalho e a digitalização dos serviços públicos devem ser acompanhadas de medidas concretas que garantam acessibilidade e inclusão, sob pena de ampliar as desigualdades sociais e comprometer a efetividade do acesso à justiça e de outros direitos fundamentais assegurados pela Constituição Federal.

10

5. IMPACTOS DO TELETRABALHO NO ACESSO À JUSTIÇA

A implementação do teletrabalho no âmbito da Defensoria Pública, embora represente um avanço sob a perspectiva da modernização administrativa, gera impactos significativos no acesso à justiça, especialmente quando analisada à luz das desigualdades estruturais presentes na sociedade brasileira. A substituição do atendimento presencial por meios digitais, sem a devida adaptação às condições da população atendida, pode comprometer diretamente a efetividade desse direito fundamental.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 assegura, em seu artigo 5º, inciso XXXV, o direito de acesso ao Poder Judiciário, consagrando o princípio da inafastabilidade da jurisdição. Contudo, conforme já destacado, esse direito não pode ser interpretado de forma meramente formal, sendo necessário garantir condições reais para que todos os cidadãos possam acessar o sistema de justiça. Nesse sentido, o inciso LXXIV do mesmo

artigo reforça o dever estatal de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados, o que implica a necessidade de mecanismos acessíveis e inclusivos.

A substituição do atendimento presencial por meios digitais dificulta o acesso à justiça para indivíduos que não possuem acesso à internet, equipamentos tecnológicos adequados ou habilidades digitais. Essa realidade atinge, principalmente, a população atendida pela Defensoria Pública, composta majoritariamente por pessoas em situação de vulnerabilidade econômica e social. Assim, a digitalização dos serviços, quando não acompanhada de políticas de inclusão, pode resultar na exclusão de parcela significativa da população, contrariando o princípio da igualdade material previsto no artigo 5º, caput, da Constituição Federal.

Além disso, o atendimento remoto pode comprometer a qualidade da assistência jurídica prestada. A comunicação entre defensor e assistido, que já é naturalmente complexa em muitos casos, torna-se ainda mais dificultada em ambientes virtuais, especialmente quando há limitações tecnológicas ou dificuldades de compreensão por parte do assistido. Isso pode prejudicar a coleta de informações relevantes, a análise adequada das demandas e a formulação de estratégias jurídicas eficazes.

Outro aspecto relevante diz respeito ao direito à ampla defesa e ao contraditório, previstos no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal. A efetividade desses direitos depende de uma comunicação clara e eficiente entre as partes e seus representantes legais. A precariedade dos meios digitais ou a dificuldade de acesso a plataformas virtuais pode comprometer o exercício pleno dessas garantias processuais.

Ademais, o atendimento remoto pode impactar negativamente a relação entre defensor e assistido, elemento essencial para a efetividade da assistência jurídica. O contato presencial permite uma escuta qualificada, sensível às nuances sociais e emocionais envolvidas nas demandas, o que contribui para uma atuação mais humanizada e eficiente. A ausência desse contato pode gerar distanciamento institucional, dificultando a construção de confiança e comprometendo a qualidade do atendimento.

Outro impacto relevante refere-se à própria efetividade do princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. O acesso a serviços públicos essenciais, como a assistência jurídica, deve ocorrer de forma digna, o que inclui condições adequadas de atendimento. A imposição de barreiras tecnológicas pode representar uma forma de violação indireta desse princípio, ao dificultar ou impedir o acesso de determinados grupos sociais.

Além disso, o princípio da continuidade do serviço público exige que os serviços prestados pelo Estado sejam contínuos, eficientes e acessíveis. A adoção do teletrabalho não pode resultar em interrupção ou limitação do acesso aos serviços, sob pena de comprometer a finalidade pública da atuação estatal.

No plano infraconstitucional, o Código de Processo Civil de 2015 reforça a necessidade de cooperação entre os sujeitos do processo (artigo 6º) e de obtenção de decisão de mérito justa e efetiva (artigo 4º). Esses objetivos podem ser prejudicados quando há dificuldades de comunicação ou acesso aos meios digitais, evidenciando que a digitalização, embora útil, não pode ser implementada de forma excludente.

Dessa forma, o teletrabalho, quando implementado sem planejamento adequado e sem a adoção de políticas públicas de inclusão digital, pode comprometer o direito fundamental de acesso à justiça, ampliando desigualdades sociais e limitando o alcance da Defensoria Pública. A modernização administrativa, nesse contexto, deve ser acompanhada de medidas que garantam acessibilidade, inclusão e manutenção de canais presenciais, assegurando que a inovação tecnológica não se transforme em obstáculo ao exercício de direitos fundamentais.

6. O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E SEUS LIMITES

12

O princípio da eficiência constitui um dos pilares da Administração Pública contemporânea, orientando a atuação estatal no sentido de alcançar resultados positivos com racionalidade, economicidade e qualidade na prestação dos serviços públicos. Sua previsão expressa no artigo 37, caput, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 foi introduzida pela Emenda Constitucional nº 19/1998, no contexto da reforma administrativa, que buscou modernizar a gestão pública e aproximá-la de modelos gerenciais mais dinâmicos e produtivos.

A eficiência, nesse contexto, passou a exigir não apenas a observância formal das normas legais, mas também a obtenção de resultados concretos que atendam às necessidades da sociedade. Trata-se, portanto, de um princípio que impõe à Administração Pública o dever de atuar com qualidade, celeridade e economicidade, buscando a melhor utilização possível dos recursos públicos.

Entretanto, a aplicação do princípio da eficiência não pode ocorrer de forma isolada ou absoluta. A própria Constituição estabelece um conjunto de princípios que orientam a atuação administrativa, dentre os quais se destacam a legalidade, a impessoalidade, a moralidade e a publicidade, também previstos no artigo 37. Além desses, princípios estruturantes como a

dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III) e a igualdade (artigo 5º, caput) devem ser considerados como parâmetros interpretativos fundamentais.

Nesse sentido, a eficiência deve ser compreendida em sua dimensão material, ou seja, não apenas como a capacidade de produzir resultados administrativos, mas como a aptidão para atender de forma efetiva às necessidades da população. Um serviço público que apresenta bons indicadores internos de produtividade, mas que não alcança ou exclui parte significativa da população, não pode ser considerado verdadeiramente eficiente.

Essa compreensão ganha especial relevância quando se analisa a implementação do teletrabalho no âmbito da Administração Pública, especialmente em instituições como a Defensoria Pública, cuja atuação está diretamente voltada à população em situação de vulnerabilidade. A adoção do teletrabalho, embora possa gerar ganhos de produtividade e redução de custos operacionais, deve ser avaliada à luz de seus impactos sociais, especialmente no que se refere ao acesso aos serviços públicos.

A Constituição Federal, ao estabelecer como objetivo fundamental da República a redução das desigualdades sociais (artigo 3º, inciso III), impõe ao Estado o dever de adotar políticas públicas inclusivas. Nesse contexto, a eficiência administrativa não pode ser dissociada da justiça social, devendo contribuir para a promoção da igualdade material.

13

Além disso, o princípio da eficiência deve ser interpretado em conjunto com o direito fundamental ao acesso à justiça, previsto no artigo 5º, incisos XXXV e LXXIV, que asseguram, respectivamente, a inafastabilidade da jurisdição e a assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados. A prestação de serviços pela Defensoria Pública deve, portanto, ser estruturada de forma a garantir efetividade a esses direitos, o que exige acessibilidade e inclusão.

Outro aspecto relevante refere-se ao princípio da continuidade do serviço público, amplamente reconhecido pela doutrina administrativa, que impõe a prestação ininterrupta e adequada dos serviços essenciais. A adoção de modelos de teletrabalho que dificultem o acesso da população aos serviços pode comprometer essa continuidade, ainda que de forma indireta.

No plano infraconstitucional, o Código de Processo Civil de 2015 reforça a necessidade de eficiência aliada à efetividade, ao estabelecer, em seu artigo 4º, o direito das partes à obtenção de solução integral do mérito em prazo razoável. Da mesma forma, o artigo 6º consagra o princípio da cooperação, exigindo atuação conjunta dos sujeitos do processo para a construção de uma decisão justa e efetiva. Esses dispositivos evidenciam que a eficiência processual está diretamente relacionada à qualidade da prestação jurisdicional e ao acesso real das partes ao sistema de justiça.

Dessa forma, a adoção do teletrabalho deve ser analisada não apenas sob critérios administrativos, como redução de custos e aumento de produtividade, mas também sob critérios sociais e constitucionais, que considerem seu impacto na população atendida. A eficiência, nesse sentido, deve ser compreendida como eficiência social, isto é, a capacidade do serviço público de alcançar seus destinatários de forma ampla, equitativa e eficaz.

Portanto, um serviço público não pode ser considerado eficiente se não atende à população de forma efetiva, especialmente quando se trata de direitos fundamentais. A implementação do teletrabalho, quando realizada sem planejamento adequado e sem políticas de inclusão digital, pode representar uma distorção do próprio princípio da eficiência, transformando-o em instrumento de exclusão, em vez de promoção do bem-estar social.

Assim, a Administração Pública deve adotar uma abordagem equilibrada, que concilie inovação tecnológica com responsabilidade social, garantindo que a busca por eficiência não comprometa a efetividade dos direitos fundamentais nem o acesso universal aos serviços públicos.

7. O DIREITO FUNDAMENTAL À IGUALDADE MATERIAL E A INCLUSÃO SOCIAL

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabelece, em seu artigo 5º, caput, o princípio da igualdade, assegurando que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Contudo, a interpretação contemporânea desse dispositivo não se limita à igualdade formal, mas abrange, sobretudo, a noção de igualdade material, que impõe ao Estado o dever de atuar de forma ativa para reduzir desigualdades fáticas existentes na sociedade.

A igualdade material pressupõe o tratamento desigual dos desiguais, na medida de suas desigualdades, com o objetivo de promover justiça social. Trata-se de um desdobramento direto do modelo de Estado Social adotado pela Constituição de 1988, que impõe ao poder público a adoção de políticas públicas voltadas à inclusão social e à redução das desigualdades estruturais.

Nesse sentido, o artigo 3º da Constituição Federal estabelece como objetivos fundamentais da República a construção de uma sociedade livre, justa e solidária (inciso I), a erradicação da pobreza e da marginalização (inciso III) e a redução das desigualdades sociais e regionais (inciso III). Tais dispositivos evidenciam que a igualdade material não é apenas um princípio abstrato, mas um verdadeiro mandamento de atuação estatal.

A promoção da igualdade material também se relaciona diretamente com o princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, que exige a garantia de condições mínimas para o exercício pleno da cidadania. Nesse contexto, o acesso

a serviços públicos essenciais, como a assistência jurídica, deve ocorrer de forma equitativa, considerando as condições concretas dos indivíduos.

No âmbito do teletrabalho e da digitalização dos serviços públicos, a aplicação do princípio da igualdade material revela-se fundamental. A substituição do atendimento presencial por meios digitais pode gerar um cenário de exclusão para aqueles que não possuem acesso à internet, dispositivos tecnológicos ou habilidades digitais, ampliando desigualdades já existentes.

Dessa forma, a implementação do teletrabalho no serviço público exige a adoção de políticas públicas que garantam acesso à tecnologia para a população vulnerável, sob pena de violação ao princípio da igualdade material. A ausência dessas medidas pode resultar em tratamento desigual injustificado, favorecendo aqueles que possuem melhores condições socioeconômicas.

Além disso, o acesso à justiça, previsto no artigo 5º, incisos XXXV e LXXIV, também deve ser analisado sob a perspectiva da igualdade material, uma vez que sua efetividade depende da eliminação de barreiras econômicas, sociais e tecnológicas.

No plano infraconstitucional, o Código de Processo Civil de 2015 reforça essa perspectiva ao consagrar, em seu artigo 7º, o princípio da paridade de tratamento entre as partes, garantindo igualdade de condições no exercício de direitos e faculdades processuais. Tal dispositivo evidencia que a igualdade no acesso ao sistema de justiça não pode ser meramente formal, devendo considerar as condições concretas dos indivíduos.

15

Portanto, a digitalização dos serviços públicos, incluindo a adoção do teletrabalho, deve ser orientada pelo princípio da igualdade material, garantindo que todos os cidadãos tenham condições reais de acesso aos serviços. Sem a adoção de medidas inclusivas, a inovação tecnológica pode se transformar em instrumento de exclusão social, em evidente contradição com os valores constitucionais.

8. A NECESSIDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

A efetivação do teletrabalho no serviço público está diretamente condicionada à implementação de políticas públicas estruturadas de inclusão digital, capazes de garantir que toda a população tenha acesso às tecnologias necessárias para usufruir dos serviços públicos digitalizados. Sem essas políticas, a modernização administrativa pode resultar em exclusão social e comprometimento da efetividade dos direitos fundamentais.

A Constituição Federal de 1988, ao estabelecer como objetivos fundamentais da República a redução das desigualdades sociais (artigo 3º, inciso III) e a promoção do bem de todos (artigo 3º, inciso IV), impõe ao Estado o dever de desenvolver políticas públicas que assegurem acesso equitativo aos recursos tecnológicos. A inclusão digital, nesse contexto, deve ser compreendida como instrumento essencial para a concretização da cidadania.

Além disso, o acesso à informação, garantido pelo artigo 5º, inciso XIV, e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), depende, na sociedade contemporânea, do acesso à internet e a meios digitais. Dessa forma, a ausência de inclusão digital compromete não apenas o acesso a serviços públicos, mas também o exercício de direitos fundamentais relacionados à transparência e à participação social.

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) reforça essa perspectiva ao reconhecer, em seu artigo 7º, o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania. Tal dispositivo evidencia que a conectividade deve ser tratada como um direito básico, cuja efetivação depende de políticas públicas voltadas à ampliação da infraestrutura tecnológica e à democratização do acesso.

Nesse sentido, a implementação de políticas públicas de inclusão digital deve abranger múltiplas dimensões. Em primeiro lugar, é necessário investir em infraestrutura, garantindo acesso à internet de qualidade, especialmente em regiões periféricas e áreas rurais. Em segundo lugar, é fundamental promover a distribuição ou facilitação do acesso a dispositivos tecnológicos, como computadores e smartphones.

Outro aspecto essencial refere-se à capacitação da população para o uso de tecnologias digitais, combatendo o analfabetismo digital e promovendo a autonomia dos cidadãos no acesso aos serviços públicos. Essa dimensão educativa é indispensável para que a inclusão digital seja efetiva e não apenas formal.

Além disso, a adoção do teletrabalho no serviço público deve ser acompanhada da manutenção de canais presenciais de atendimento, especialmente em serviços essenciais como a Defensoria Pública. Tal medida garante que indivíduos que não conseguem acessar meios digitais não sejam excluídos do sistema de justiça.

A ausência dessas políticas públicas compromete diretamente a efetividade dos direitos fundamentais, especialmente o acesso à justiça, a igualdade e a dignidade da pessoa humana. A digitalização dos serviços, sem inclusão, pode ampliar desigualdades sociais e criar novas formas de exclusão, baseadas no acesso à tecnologia.

Portanto, a implementação do teletrabalho e a digitalização da Administração Pública devem ser acompanhadas de uma estratégia estatal ampla e estruturada de inclusão digital, garantindo que a inovação tecnológica esteja alinhada aos princípios constitucionais e aos objetivos fundamentais da República.

CONCLUSÃO

A análise desenvolvida demonstra que o teletrabalho, embora represente avanço na modernização da Administração Pública, apresenta limitações significativas quando aplicado a serviços essenciais.

A Constituição Federal assegura o acesso à justiça como direito fundamental, impondo ao Estado o dever de garantir assistência jurídica efetiva.

Entretanto, a ausência de políticas públicas voltadas à inclusão digital compromete esse direito, criando barreiras que afastam a população vulnerável.

Dessa forma, a implementação do teletrabalho deve ser acompanhada de medidas que garantam inclusão, acessibilidade e manutenção de atendimento presencial.

A efetivação dos direitos fundamentais depende não apenas da previsão normativa, mas da atuação concreta do Estado na promoção da igualdade e da justiça social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

BRASIL. Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015).

BRASIL. Lei Complementar nº 80/1994.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça.

PIOVESAN, Flávia. Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional.