



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas - FACE

Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública - PGAP

Mestrado Profissional em Administração Pública - MPA

BARREIRAS E FACILITADORES DO ATENDIMENTO ITINERANTE EM DEFENSORIAS PÚBLICAS

MARIA GABRYELLA ROCHA DE OLIVEIRA

Brasília, DF

2025

BARREIRAS E FACILITADORES DO ATENDIMENTO ITINERANTE EM DEFENSORIAS PÚBLICAS

MARIA GABRYELLA ROCHA DE OLIVEIRA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Adalmir de Oliveira
Gomes

Brasília, DF

2025

MARIA GABRYELLA ROCHA DE OLIVEIRA

**BARREIRAS E FACILITADORES DO ATENDIMENTO ITINERANTE EM
DEFENSORIAS PÚBLICAS**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Administração Pública.

Data da defesa: 18/11/2025

Comissão Examinadora:

Professor Doutor Adalmir de Oliveira Gomes
Orientador – PGAP/UnB

Professora Doutora Patricia Guarnieri
Examinadora Interna – PGAP/UnB

Professor Doutor Bernardo Oliveira Buta
Examinador Externo – FGV

Professor Doutor Tomas de Aquino Guimarães
Examinador Suplente – PGAP/UnB

Dedico este trabalho às pessoas em situação de vulnerabilidade que vivem nos lugares mais remotos do Brasil e que, muitas vezes, encontram nas ações itinerantes das Defensorias Públicas a única porta possível para o exercício de seus direitos. Dedico também a todos os defensores e servidores públicos que, com compromisso, enfrentam desafios logísticos, orçamentários e estruturais para levar o acesso à justiça às pessoas mais esquecidas deste país.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus. Este mestrado foi motivo de muitas orações, desde o processo seletivo até a preparação e apresentação desta dissertação. Sou grata pela graça de ter chegado até aqui.

Registro meu profundo agradecimento ao meu orientador, Professor Dr. Adalmir de Oliveira Gomes, exemplo de dedicação e generosidade. Sua orientação atenta e presente foi essencial em todas as etapas deste trabalho. Agradeço a paciência, pelos ensinamentos e por me trazer direção todas as vezes em que me vi imersa e perdida nas complexidades desta pesquisa. Agradeço aos membros da banca examinadora, que muito contribuíram para o aprimoramento desta dissertação. À Professora Dra. Patrícia Guarnieri, a quem admiro desde a época da graduação. Suas observações e sugestões foram valiosas para o aperfeiçoamento deste trabalho. Ao Professor Dr. Bernardo Buta, referência nos estudos sobre Defensorias Públicas, agradeço por aceitar participar da banca e por suas contribuições generosas. Espero que esta pesquisa possa somar, ainda que modestamente, ao campo de estudos sobre Defensoria e acesso à justiça.

Agradeço ao meu noivo, Adriano Batista, por seu amor, companheirismo e apoio incondicional. Sua presença constante em cada etapa desta trajetória foi fundamental para que eu seguisse firme. À minha mãe, agradeço a paciência e compreensão diante das ausências em momentos que desejava minha companhia. À minha segunda mãe, tia Paula, agradeço por seu amor e força, mesmo diante de um problema de saúde, insistiu para que eu permanecesse focada e confiante. Aos meus irmãos André Vinicius e Fernanda Gabriel, minha eterna admiração. Desde a infância, foram minha inspiração e referência nas escolhas profissionais e pessoais. Agradeço por me ouvirem pacientemente falar sobre a pesquisa e por me ajudarem de forma prática e carinhosa.

Por fim, agradeço à Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), especialmente ao Defensor Público-Geral, Celestino Chupel, ao Subdefensor Público-Geral, Fabrício Rodrigues, e ao Chefe de Gabinete, Dr. Sérgio Domingos, pelo incentivo e apoio à realização desta pesquisa. Expresso minha gratidão a todos os defensores e servidores da DPDF e das Defensorias Públicas estaduais que gentilmente aceitaram participar desta pesquisa.

A cada um de vocês, minha mais sincera gratidão.

RESUMO

O acesso à justiça no Brasil ainda enfrenta barreiras sociais, econômicas e geográficas. Nesse contexto, as Defensorias Públicas têm papel central ao oferecer assistência jurídica gratuita, sendo os atendimentos itinerantes uma estratégia fundamental para o desempenho desse papel. Este trabalho busca identificar barreiras e facilitadores dos atendimentos itinerantes das Defensorias. A pesquisa empírica realizada é qualitativa e dividida em duas etapas: levantamento documental, via solicitações de acesso à informação às Defensorias estaduais e distrital; e entrevistas semiestruturadas com defensores e servidores de diferentes regiões do país. Os dados foram analisados com técnicas de análise de conteúdo qualitativa. Os resultados apontam como principais barreiras dos atendimentos itinerantes as restrições orçamentárias, os desafios de infraestrutura, a ausência de equipes fixas e o desconhecimento da população. Entre os facilitadores, destacam-se as parcerias institucionais, o uso de unidades móveis, adoção de meios extrajudiciais, a existência de programas temáticos, a divulgação adequada e campanhas de educação em direitos. Observou-se, ainda, que a influência política, usualmente descrita como risco de descontinuidade dos atendimentos, pode atuar como oportunidade para viabilizar e fortalecer as itinerâncias. Verificou-se que os atendimentos itinerantes são relevantes para ampliar o acesso à justiça e seu fortalecimento requer estratégias institucionais capazes de mitigar barreiras e potencializar facilitadores. A pesquisa contribui ao ampliar a compreensão sobre o fenômeno dos atendimentos itinerantes em Defensorias como política pública de acesso à justiça, abordando-o sob uma perspectiva organizacional e empírica ainda pouco explorada na literatura. No campo prático, o estudo oferece subsídios para o aprimoramento da gestão e institucionalização das itinerâncias nas Defensorias, resultando na elaboração de um produto técnico-tecnológico, na forma de uma minuta de normativo, com diretrizes para o aprimoramento dos atendimentos itinerantes no âmbito dessas instituições.

Palavras-chave: acesso à justiça; justiça itinerante; assistência jurídica móvel; vulnerabilidade social; populações remotas.

ABSTRACT

Access to justice in Brazil still faces social, economic, and geographical barriers. In this context, Public Defender's Offices play a central role by providing free legal assistance, with itinerant services representing a key strategy for fulfilling this mission. This study aims to identify the barriers and facilitators of itinerant services carried out by Public Defender's Offices. The empirical research is qualitative and was conducted in two stages: a documentary survey, based on freedom of information requests submitted to state and district Public Defender's Offices; and semi-structured interviews with public defenders and staff from different regions of the country. The data were analyzed using qualitative content analysis techniques. The main barriers identified include budget constraints, infrastructure challenges, the absence of permanent teams, and low public awareness. Among the facilitators, institutional partnerships, the use of mobile units, the adoption of extrajudicial mechanisms, the existence of thematic programs, proper dissemination, and rights education campaigns stand out. It was also observed that political influence, usually described as a risk factor for discontinuity, can, in some cases, serve as an opportunity to enable and strengthen itinerant services. The findings indicate that itinerant services are essential for expanding access to justice, and their consolidation requires institutional strategies capable of mitigating barriers and enhancing facilitators. This research contributes to broadening the understanding of itinerant services in Public Defender's Offices as a public policy for access to justice, addressing it from an organizational and empirical perspective that remains underexplored in the literature. In practical terms, the study provides insights to improve the management and institutionalization of itinerant services within Public Defender's Offices, culminating in the development of a technical-technological product, a draft regulation containing guidelines for the enhancement of itinerant legal aid services within these institutions.

Keywords: access to justice; itinerant justice; mobile legal aid services; social vulnerability; remote populations.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
AM	Estado do Amazonas
ANADEP	Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
CONDEGE	Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais
DPDF	Defensoria Pública do Distrito Federal
DPE-AC	Defensoria Pública do Estado do Acre
DPE-AL	Defensoria Pública do Estado de Alagoas
DPE-AM	Defensoria Pública do Estado do Amazonas
DPE-AP	Defensoria Pública do Estado do Amapá
DPE-BA	Defensoria Pública do Estado da Bahia
DPE-CE	Defensoria Pública do Estado do Ceará
DPE-ES	Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo
DPE-GO	Defensoria Pública do Estado do Goiás
DPE-MA	Defensoria Pública do Estado do Maranhão
DPE-MG	Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais
DPE-MS	Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso do Sul
DPE-MT	Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso
DPE-PA	Defensoria Pública do Estado do Pará
DPE-PE	Defensoria Pública do Estado de Pernambuco
DPE-PI	Defensoria Pública do Estado do Piauí
DPE-PR	Defensoria Pública do Estado do Paraná
DPE-RJ	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
DPE-RN	Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte
DPE-RO	Defensoria Pública do Estado de Rondônia
DPE-RR	Defensoria Pública do Estado de Roraima
DPE-RS	Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul
DPE-SC	Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina
DPE-SE	Defensoria Pública do Estado de Sergipe
DPE-SP	Defensoria Pública do Estado de São Paulo

DPE-TO	Defensoria Pública do Estado do Tocantins
DPU	Defensoria Pública da União
EC	Emenda Constitucional
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LAI	Lei de Acesso à Informação
MA	Estado do Maranhão
MG	Estado de Minas Gerais
MP	Ministério Público
OJR	Operação Justiça Rápida Itinerante
PA	Estado do Pará
PI	Estado do Piauí
PTT	Produto Técnico-Tecnológico
RJ	Estado do Rio de Janeiro
RN	Estado do Rio Grande do Norte
RO	Estado de Rondônia
RR	Estado de Roraima
TJ	Tribunal de Justiça
TJAM	Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
TJAP	Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
TJPA	Tribunal de Justiça do Estado do Pará
TJRJ	Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TJRO	Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia
TJRR	Tribunal de Justiça do Estado de Roraima
TJPI	Tribunal de Justiça do Estado do Piauí
UEMG	Universidade do Estado de Minas Gerais

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Lista dos trabalhos selecionados para a revisão	22
Figura 2 –	Classificação das modalidades de justiça itinerante	24
Figura 3 –	Áreas de conhecimento dos trabalhos revisados	25
Figura 4 –	Barreiras à prestação de serviços públicos itinerantes na justiça	30
Figura 5 –	Facilitadores da prestação de serviços públicos itinerantes na justiça	36
Figura 6 –	Panorama Nacional com as respostas das Defensorias Públicas	44
Figura 7 –	Características descritivas dos entrevistados	46
Figura 8 –	Quadro resumo – Ano de início e quantidade de ações itinerantes em 2024	50
Figura 9 –	Nuvem de palavras com as formas de divulgação das ações itinerantes	52
Figura 10 –	Quadro resumo – Barreiras e facilitadores dos serviços itinerantes	64
Figura 11 –	Quadro comparativo entre a revisão de literatura e os resultados do estudo em relação às barreiras para o atendimento itinerante nas Defensorias	65
Figura 12 –	Quadro comparativo entre a revisão de literatura e os resultados do estudo em relação aos facilitadores para o atendimento itinerante nas Defensorias	67

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. QUADRO TEÓRICO-CONCEITUAL	15
2.1 Acesso à Justiça	15
2.2 Serviços itinerantes na Justiça	16
2.3 Revisão da literatura sobre serviços itinerantes na Justiça	20
2.4 Barreiras dos serviços itinerantes de justiça	26
2.5 Facilitadores dos serviços itinerantes de justiça	31
2.6 Lacunas Teóricas	37
2.7 Lacunas Práticas	39
3. MÉTODOS E TÉCNICAS	42
3.1. Caracterização metodológica da pesquisa	42
3.2 Etapa I - Estudo documental	42
3.3 Etapa II - Entrevistas	44
3.4 Método Analítico	46
4. RESULTADO E DISCUSSÕES	49
4.1. Tema 1: Prestação dos atendimentos itinerantes	49
4.2 Tema 2: Pessoas envolvidas no atendimento	56
4.3 Tema 3: Condições organizacionais e contextuais	60
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	72
6. PROPOSTA DE PRODUTO TÉCNICO-TECNOLOGICO (PTT): Política Nacional de Atendimento Itinerante nas Defensorias Públicas - Minuta de Recomendação ao CONDEGE	74
6.1 Contexto	74
6.2 Diagnóstico e Desenvolvimento do PTT	75
6.3 Aderência	83
6.4 Impacto	83

<i>6.4.1 Impacto na Política Pública e no Acesso à Justiça</i>	83
<i>6.4.2 Impacto Normativo e Estratégico</i>	84
6.5 Aplicabilidade	84
6.6 Inovação	85
6.7 Complexidade	85
REFERÊNCIAS	87
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	93
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	94
APÊNDICE C - PERGUNTAS ENVIADAS ÀS DEFENSORIAS PÚBLICAS POR MEIO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)	95

1. INTRODUÇÃO

O Brasil é um país de dimensões continentais, com inúmeras cidades interioranas e áreas isoladas, o que torna a atuação móvel, por meio de serviços itinerantes, uma estratégia essencial para superar obstáculos que dificultam o acesso à justiça por parte das populações vulneráveis. Tal fato contribui para a garantia de direitos dessas populações (Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Monteiro & Bondezan, 2020; Tambasco et al., 2020; Ayres, 2021; Nogueira, 2022; Coelho, 2023; Araujo et al., 2024; Conceição & Fraguas, 2024).

Um dos órgãos do sistema de justiça que tem atuado na prestação de serviços itinerantes é a Defensoria Pública, as quais passaram por um processo de evolução no entendimento dos conceitos relacionados à concretização do direito constitucional de acesso à justiça, de forma a ampliar sua função social e enfatizar seu papel central de assistência jurídica (Rodrigues, 2023). Nessa perspectiva, a Defensoria configura-se como uma instituição que ajuda na remoção de obstáculos do acesso à justiça e age na busca da promoção dos direitos humanos, tanto individuais quanto coletivos, integral e gratuitamente, aos necessitados (Maia, 2022). Sendo assim, a atuação itinerante das Defensorias Públicas se torna fundamental para o cumprimento da missão organizacional dessas instituições, sendo apontada por Buta e Silva (2016) como uma inovação nos serviços prestados.

De acordo com o art. 98, §1º do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), no prazo de oito anos, a contar da edição da Emenda Constitucional nº 80/2014, a União, os Estados e o Distrito Federal deveriam contar com defensores públicos em todas as unidades jurisdicionais. Entretanto, de acordo com a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2025 (Esteves et al., 2025), o território brasileiro possui 2.563 comarcas regularmente instaladas, mas apenas 1.334 são regularmente atendidas pela Defensoria Pública, o que representa cerca de 52% do total. Essa insuficiência de cobertura institucional revela um cenário de desigualdade territorial no acesso à assistência jurídica integral e gratuita. Nesse contexto, o atendimento itinerante surge como uma alternativa relevante para minimizar os efeitos da ausência da Defensoria em todas as comarcas, não como substituto da presença institucional permanente, mas como uma estratégia para reduzir os impactos das limitações estruturais e ampliar o alcance da política pública de acesso à justiça.

Em estudo realizado, em 2021, pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em parceria com a Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP), foram identificadas iniciativas itinerantes por parte das Defensorias Públicas, porém a

investigação não levantou a quantidade exata de entidades que adotam esse modelo de atendimento, tampouco detalhou como essas ações são executadas, suas barreiras e seus facilitadores. O foco era, na verdade, apresentar dados e evidências gerais sobre as Defensorias (IPEA, 2021).

Diante do insucesso nas buscas por estudos sobre a realização de atendimentos itinerantes prestados por Defensorias Públicas estaduais e distrital, visto que foi encontrado apenas o estudo de Reis e Castro (2025), referente a essa forma de atendimento realizada pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE-MA), a base teórica desta pesquisa apoiou-se, majoritariamente, nas experiências de outras instituições do Sistema de Justiça.

Fato é que a realização de atendimentos itinerantes de justiça apresenta muitos desafios para sua implantação e execução. Tais barreiras dificultam a oferta desse tipo de serviço limitando a ampliação da democratização e da cidadania em regiões distantes dos grandes centros urbanos. As barreiras identificadas na literatura envolvem desde questões estruturais e operacionais, como a falta de infraestrutura básica nos locais de atendimento, a ausência de acessibilidade física, o orçamento insuficiente e a inexistência de equipes ou setores fixos dedicados às itinerâncias, até aspectos institucionais e políticos, como a dependência de decisões da alta gestão e a ausência de bancos de dados consolidados sobre as ações realizadas (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Tambasco et al., 2020; Ayres, 2021).

Por outro lado, existem facilitadores que podem ser usados, inclusive, para mitigar essas barreiras e permitir que os serviços itinerantes sejam prestados com qualidade, entre os quais se destacam a formação de parcerias interinstitucionais, a divulgação das ações, a existência de programas temáticos e de normativos que assegurem a continuidade das ações (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Monteiro & Bondezan, 2020; Silva et al., 2020; Tambasco et al., 2020; Ayres, 2021; Nogueira, 2022; Garcia et al., 2023).

Portanto, apesar da crescente relevância dos atendimentos itinerantes como estratégia de ampliação do acesso à justiça, verifica-se uma lacuna na produção acadêmica sobre o tema no contexto das Defensorias Públicas. Os estudos encontrados, em geral, enfocam aspectos jurídicos, estruturais ou logísticos das ações executadas principalmente por Tribunais de Justiça, mas não examinam de forma sistemática as experiências e desafios enfrentados pelas Defensorias Públicas estaduais e distrital.

Diante disso, a pergunta que motiva esta pesquisa é a seguinte: quais são as principais barreiras e facilitadores para que as Defensorias Públicas possam prestar serviços de justiça

itinerante com qualidade? Tem-se, como objetivo da pesquisa, **identificar e descrever as barreiras e os facilitadores de serviços itinerantes prestados por Defensorias Públicas no Brasil**. Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) Identificar quais Defensorias prestam serviços itinerantes;
- b) Descrever como os serviços itinerantes são prestados pelas Defensorias;
- c) Identificar a percepção de defensores públicos e de servidores que atuam ou já atuaram em atendimentos itinerantes a respeito das barreiras e dos facilitadores na prestação dos serviços itinerantes; e
- d) Elaborar uma proposta de uma Minuta de Recomendação com norma que padronize a realização de atendimento itinerante pelas Defensorias Públicas brasileiras.

Para responder à pergunta de pesquisa, realizou-se um estudo empírico, com análise documental e realização de entrevistas com servidores de Defensorias Públicas no Brasil. Trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva, de natureza qualitativa. Para atingir seus objetivos, o estudo combinou análise documental, com base em dados obtidos por meio de solicitações de acesso à informação, e entrevistas semiestruturadas realizadas com defensores e servidores de diferentes regiões do país. Essa combinação de técnicas permitiu reunir evidências empíricas diversificadas e captar percepções subjetivas sobre as práticas e desafios das itinerâncias.

Os resultados apontaram como principais barreiras dos atendimentos itinerantes, percebidas pelos defensores e servidores, as restrições orçamentárias, os desafios de infraestrutura relacionado aos desafios geográficos, a ausência de equipes fixas e o desconhecimento da população acerca da atuação da Defensoria Pública. Entre os facilitadores, destacam-se as parcerias institucionais, a elaboração de planejamentos, o engajamento da equipe, o oferecimento de recompensas, as atuações nos finais de semana, a aproximação com a sociedade civil, o uso de unidades móveis, adoção de meios extrajudiciais, a existência de programas temáticos, a divulgação adequada e campanhas de educação em direitos.

Como contribuição teórica, esta pesquisa amplia a compreensão sobre o fenômeno dos atendimentos itinerantes em Defensorias como política pública de acesso à justiça, abordando-o sob uma perspectiva organizacional e empírica ainda pouco explorada na literatura. No campo prático, o estudo oferece subsídios para o aprimoramento da gestão e institucionalização das itinerâncias nas Defensorias, resultando na elaboração de um produto técnico-tecnológico (PTT), que consiste em uma Minuta de Recomendação que trata da realização de atendimento itinerante pelas Defensorias Públicas brasileiras.

O PTT proposto se justifica dada a ausência de uma previsão normativa acerca do atendimento itinerante prestados pelas Defensorias Públicas, diferente do que se verifica nos atendimentos itinerantes prestados pelos Tribunais, visto que para estes há previsão constitucional e legal de prestação de serviço itinerantes de justiça. Tal proposta, além da padronização de diretrizes mínimas, busca estabelecer a presença dos facilitadores identificados nesta pesquisa, a fim de contribuir na gestão dos atendimentos itinerantes e na ampliação dessa forma de atendimento.

Perante o exposto, este estudo é relevante por vários motivos. Primeiro, por abordar o acesso à justiça e aos direitos, tema de estudos pouco explorado (Torlig, Gomes & Lunardi, 2023). Segundo, por tratar do atendimento itinerante de justiça, uma temática que, apesar de ser um dos principais mecanismos para ampliação do acesso à justiça (Araújo et al., 2024), tem recebido atenção limitada na literatura acadêmica (Marques & Rebouças, 2017). Além disso, de forma inédita, a pesquisa foca nas itinerâncias realizadas pelas Defensorias Públicas, instituições que conquistaram recentemente autonomia funcional e administrativa, bem como a iniciativa de sua proposta orçamentária, por meio da Emenda Constitucional nº 45/2004 e da Emenda Constitucional nº 74/2013 (Tambasco et al., 2020). Isso porque as Defensorias são entidades relativamente novas, principalmente quando comparadas com outras instituições do Sistema de Justiça.

Cabe explicar, por fim, que esta pesquisa está organizada em seis capítulos. O primeiro é a Introdução, que contextualiza o tema, apresenta a relevância do estudo e define seus objetivos. O segundo capítulo corresponde ao quadro teórico-conceitual, dividido em cinco seções: a primeira discute o conceito de acesso à justiça; a segunda aborda os serviços públicos itinerantes na justiça; a terceira apresenta a revisão de literatura sobre o tema, subdividida em barreiras e facilitadores dos serviços itinerantes; a quarta examina as lacunas teóricas; e a quinta, as lacunas práticas. O terceiro capítulo descreve os métodos e técnicas da pesquisa, detalhando a caracterização metodológica, o estudo documental, as entrevistas e o método analítico adotado para o tratamento dos dados. O quarto apresenta os resultados e discussões; o quinto, as conclusões do estudo; e, por fim, o sexto capítulo expõe de forma detalhada o PTT proposto.

2. QUADRO TEÓRICO-CONCEITUAL

O quadro teórico-conceitual tem como base as teorias e os conceitos relacionados com acesso à justiça, enfatizando os serviços públicos itinerantes como facilitadores do acesso a serviços de justiça para populações em situação de vulnerabilidade social e econômica. À vista disso, são apresentados, neste capítulo, os resultados de uma revisão da literatura sobre barreiras e facilitadores da prestação dos serviços públicos itinerantes na justiça.

2.1 Acesso à Justiça

A universalização da justiça tem sido relacionada a dois aspectos do ordenamento jurídico, um processual e outro substantivo (Torlig, Gomes & Lunardi, 2023). O primeiro tem relação com o processo de obtenção de justiça, ou seja, ao sistema que permite às pessoas reivindicarem seus direitos e/ou resolverem suas disputas sob a tutela do Estado, a despeito de sua classe social, seu *status* econômico ou sua etnia (Cappelletti & Garth, 1988). Em contrapartida, o substantivo relaciona-se à própria obtenção da justiça, às condições necessárias para que o sistema produza resultados socialmente justos (Cappelletti & Garth, 1988).

Na tentativa de marcar temporalidade da evolução do acesso à justiça, explora-se o conceito de ondas de renovação apresentadas por Cappelletti e Garth (1988). A primeira onda consiste no rompimento das barreiras econômicas ao apresentar a assistência jurídica aos pobres, e a segunda é marcada pela promoção da representação de interesses difusos, os quais transcendem o individual e impactam a coletividade. Enquanto isso, a terceira onda atua na superação da morosidade processual por meio (i) das reformas do sistema de justiça, tornando-o mais simples e acessível, e (ii) do uso de métodos alternativos de resolução de conflitos, tais como conciliação, mediação e arbitragem (Cappelletti & Garth, 1988).

Nessa esteira, a quarta onda teria relação com os novos desafios do ensino jurídico e a formação dos profissionais do direito (Economides, 1999). Já a quinta onda poderia ser compreendida pelo uso da tecnologia de *big data* na efetivação de direitos (Lara & Orsini, 2017) e, finalmente, a sexta onda se destaca para mitigar a tecnologia como obstáculo e reforçá-la como facilitadora do acesso à justiça diante de um cenário de excluídos digitais e vulneráveis eletrônicos (Maia, 2023).

Constata-se, então, que o desafio de ampliar a justiça envolve tanto a eliminação de obstáculos para a entrada no sistema jurídico quanto a criação de estruturas institucionais, legais e políticas que promovam a equidade entre os diferentes grupos sociais (Brinks, 2019; Task

Force on Justice, 2019). Nessa situação, a Defensoria Pública surge como instituição de remoção dos obstáculos de acesso à justiça, e promove os direitos humanos e a defesa dos direitos individuais e coletivos de forma integral e gratuita aos necessitados (Maia, 2022). No entanto, apesar de ser uma agência executiva que não faz parte do Judiciário, a Defensoria orbita o Sistema de Justiça (Buta et al., 2022).

No Brasil, o isolamento geográfico de algumas regiões, as restrições tecnológicas e de infraestrutura, e a ausência de autoridades públicas em áreas afastadas dos grandes centros urbanos são apresentados como barreiras à democratização ao acesso à justiça (Araujo et al., 2024). Diante disso, as iniciativas, destinadas a reduzir a distância entre o Sistema de Justiça e as comunidades tradicionais, promovem um sistema jurídico mais humano e equitativo, apresentando-se como um facilitador de acesso aos direitos (Torlig et al., 2023; Araujo et al., 2024).

2.2 Serviços itinerantes na Justiça

O atendimento itinerante configura-se como a prestação de serviços e informações a segmentos de usuários, evitando o deslocamento destes e indo ao encontro das demandas da população que necessita do serviço (Nassuno, 2000). Isso inclui o atendimento aos usuários em suas próprias comunidades, bem como a viabilização de meios de acesso a serviços prestados em locais distantes (Nassuno, 2000). O atendimento móvel tem como foco a garantia do acesso aos serviços públicos de maneira equitativa a todos os cidadãos demandantes, o que ressalta seu caráter democratizante (Nassuno, 2000). Nesse sentido, ao se deslocar até as populações marginalizadas, as iniciativas de justiça itinerante suplantam obstáculos territoriais, financeiros, sociais, psicológicos e culturais de universalização à justiça (Fonsêca, 2010; Ferraz, 2017). Por essa razão, conforme demonstram Tambasco et al. (2020), justiça itinerante é uma política pública que busca a democratização do acesso à justiça. Para Vieira e Gomes (2025), essa disponibilidade e facilidade de acesso constituem dimensões diretamente relacionadas ao desempenho das Defensorias.

Aspecto relevante para relatar é que o termo “justiça itinerante” varia na literatura. Nassuno (2000), por exemplo, fala em atendimento itinerante de modo genérico, não se restringindo ao âmbito da Justiça. No âmbito dos Tribunais de Justiça, a Constituição Federal (Brasil, 1988) fala em “Justiça Itinerante”. Porém, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) menciona a existência de variadas nomenclaturas nos próprios programas itinerantes dos Tribunais (IPEA, 2015). Importa ressaltar que o IPEA utiliza diversos termos como

sinônimos: justiça itinerante, programas de itinerância, iniciativas de itinerância e projetos de itinerância. Já a Defensoria Pública da União (DPU), como explicitam Tambasco et al. (2020), usa variadas nomenclaturas, ainda que o termo mais recorrente seja Justiça Itinerante. Levando em consideração os conceitos, optou-se, neste trabalho, por usar o termo 'justiça itinerante' para representar as iniciativas de serviços públicos na justiça, independentemente da instituição.

Somado a isso, Marques e Rebouças (2017) enfatizam a escassez de estudos que abordam o tema da justiça itinerante e definem o termo como um instrumento público responsável por levar serviços aos vulneráveis. Tais procedimentos favorecem o exercício do direito ao acesso à justiça – positivado pela Constituição Federal por meio de um conjunto de ferramentas materiais e imateriais –, com prestação jurisdicional e uso de serviços não judiciais que efetivam o caminho para alcançar a dignidade humana. A mesma ideia é dita por Tadeu et al. (2021), haja vista que abordam a justiça itinerante como um sistema moderno de prestação jurisdicional com o intuito de atender as populações remotas e garantir a solução dos problemas jurídicos.

A partir do que foi apresentado, percebe-se que as iniciativas de ações itinerantes são tidas como facilitadoras do acesso aos direitos, além de trazerem humanização e um caráter equitativo aos serviços jurídicos (Farias, 2019; Araújo et al., 2024). Ayres (2021) sinaliza, nesse contexto, que os programas de justiça itinerante promovem uma aproximação da justiça às pessoas mais carentes que residem longe dos fóruns. Logo, as iniciativas possuem um forte viés social e, por conseguinte, deixam o Judiciário e as demais instituições que fazem parte do Sistema de Justiça mais perto das populações vulneráveis.

Entretanto, como apontado por Moreira (2017), não há um consenso sobre o início das ações de justiça itinerante no Brasil. Acerca disso, Ferraz (2017) discorre que as primeiras experiências informais de justiça itinerante teriam sido desenvolvidas em 1992, em barcos, por iniciativas individuais de juízes do Amapá e de Rondônia, sensibilizados e preocupados com as condições em que viviam os ribeirinhos desses locais. Já no ano de 1996, o Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP) institucionalizou sua medida de atendimento itinerante e, depois disso, outros Tribunais estaduais, inspirados pelos bons resultados do estado, criaram seus próprios programas (Ferraz, 2017).

Por outro lado, para Gaulia (2020), as primeiras propostas de democratização do acesso à Justiça, de forma itinerante, tiveram início em 1982, no estado do Rio de Janeiro, com o trabalho desenvolvido pelo juiz de Direito James Tubenclak. Em Rondônia, isso se deu por ação do magistrado Rosevelt Queiroz, que visava atender as populações ribeirinhas em

audiências feitas em barracas de lona com o apoio do Exército e de diversos órgãos públicos (Gaulia, 2020).

Dada essas circunstâncias, as iniciativas de justiça itinerantes são tidas como um dos modelos informais de promoção de acesso aos direitos (IPEA, 2015; Farias, 2019; Morais, 2019; Ayres, 2021; Coelho, 2023). Isso acontece por conta da sua aproximação com a população, cujo objetivo é superar as tradicionais barreiras do distanciamento entre comunidades vulneráveis e o sistema de justiça por meio de uma linguagem simples e compreensível, além de dispensarem formalismos nas vestimentas, como observado nos estudos do IPEA (2015). O uso de procedimentos de resolução de conflitos, priorizando técnicas de conciliação e mediação também evitam a morosidade dos processos de justiça (IPEA, 2015; Farias, 2019; Morais, 2019; Monteiro & Bondezan, 2020).

Em vez dos imponentes prédios do Judiciário, os atendimentos de justiça itinerante ocorrem em veículos adaptados ou em espaços públicos modestos para os quais as equipes são deslocadas, em contraste com os vultuosos edifícios dos Tribunais, reforçando a proposta de alcançabilidade e inclusão (Ferraz, 2017). Itinerando, o Judiciário chega em locais que nunca tiveram a efetiva garantia de acesso à Justiça e, por conseguinte, avança no campo do asseguramento dos direitos fundamentais e da construção da cidadania para todos (Gaulia, 2020).

Em conformidade com a pesquisa realizada pelo IPEA (2015), que corresponde ao primeiro estudo de abrangência nacional sobre a justiça itinerante dos Tribunais estaduais do Brasil, há três modelos distintos de itinerância: i) deslocamento da equipe em veículos adaptados, os quais funcionam como fóruns improvisados; ii) deslocamento exclusivo da equipe, que atua em pontos fixos, como salas cedidas por prefeituras e escolas públicas; e iii) descentralização da Justiça, que funciona em unidades fixas, permanentes, sua maioria focada na solução conciliatória (IPEA, 2015).

O modelo de deslocamento de equipe em veículos adaptados tem uma estrutura permanente e moldada para o exercício da função jurisdicional, uma vez que foram projetadas para essa finalidade, facilitando a logística de funcionamento do atendimento itinerante (IPEA, 2015). Ayres (2021) traz uma amostra desse tipo de justiça itinerante, relatando o uso do ônibus da Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), o qual é instalado geralmente em praças municipais arborizadas. Já o Tribunal de Justiça de Roraima utiliza barco que funciona como fórum adaptado (IPEA, 2015).

Nessa esteira, o IPEA (2015) observou a existência de programas em que a base de atendimento do veículo adaptado funciona com uma base fixa que serve de apoio à unidade

móvel, dado que nem sempre esses veículos dispõem de espaços para que os usuários aguardem o atendimento. Gaulia (2020), nessa direção, relata que a justiça itinerante organizada pelo Tribunal de Justiça do Amazonas acontece por intermédio de uma unidade móvel adaptada e que, na ação observada, contou com o apoio do fornecimento de uma quadra poliesportiva.

No segundo modelo, os projetos de atendimento itinerante operam exclusivamente com o deslocamento de equipes, sem o apoio de veículos adaptados, e realizam os atendimentos em locais fixos, cedidos por outras instituições (IPEA, 2015). Esses espaços devem contar com infraestrutura adequada, incluindo salas, mobiliário e áreas destinadas à espera dos usuários (IPEA, 2015). Embora não se trate de Tribunal de Justiça, tem relação com esse modelo de atendimento o relato apresentado por Tambasco et al. (2020) sobre a realização de atendimentos em municípios do Rio de Janeiro através de uma parceria entre a Defensoria Pública da União (DPU) e a Diocese de Valença.

Tal colaboração permitia o uso da infraestrutura física da Diocese para recepção das equipes da DPU, garantindo a disponibilização de sanitários, mesas e cadeiras para que os defensores realizassem os atendimentos, além de assentos para acomodação dos assistidos durante o evento. De forma semelhante, Gaulia (2020) frisa que as ações realizadas em um local majoritariamente composto por indígenas, no estado de Roraima, ocorrem mediante o deslocamento da equipe às escolas da região.

No tocante ao modelo de descentralização da justiça, a aproximação dos serviços judiciários à população acontece com o auxílio de unidades fixas permanentes (IPEA, 2015). Nesse sentido, o IPEA (2015) apresenta um Tribunal que possui um projeto de descentralização funcionando na sede das prefeituras, ou em outros locais designados pelas próprias prefeituras. Ademais, pode-se associar esse modelo à interiorização da DPU nos estados, que acontece com a implantação de novas sedes no país, conforme citado por Monteiro e Bondezan (2020) e Tambasco et al. (2020).

Entretanto, o IPEA (2015) nomeia de itinerância típica o modelo que serve para levar atividades jurisdicionais para regiões que não dispõem de atendimento jurisdicional ou possui déficit desse tipo de atendimento. Essa itinerância típica ocorre por meio do deslocamento de equipes em veículos adaptados, como também o deslocamento de equipes atuando em locais improvisados, como em escolas públicas. Dessa forma, o modelo de descentralização, funcionando com unidades fixas permanentes, não se enquadra como itinerância típica (IPEA, 2015).

O conceito de justiça itinerante nos Tribunais de Justiça surgiu da interpretação da Lei nº 9.099 de 1995, conhecida como a Lei de Juizados Especiais, que fez com que os gestores dos

sistemas de justiça entendessem que a prestação de jurisdição comum pode ter caráter itinerante (Moreira, 2017). A partir da Lei Federal nº 10.259 de 2001, a justiça itinerante passa a integrar a legislação de maneira expressa (Gaulia, 2016), porém com um caráter facultativo. Todavia, na Constituição Federal de 1988, a expressa previsão da justiça itinerante deu-se mediante emenda, em 2004, tratando da previsão dessa forma de atendimento na esfera federal, trabalhista e estadual, haja vista que confere um cunho mandatório de implantação desse modelo (Marques & Rebouças, 2017; Gaulia, 2020).

Marques e Rebouças (2017) destacam, adicionalmente, a existência da Lei nº 12.726 de outubro de 2012, que instituiu o prazo de seis meses para a criação e instalação dos Juizados Especiais Itinerantes. Anos mais tarde, Silva et al. (2020) relatam a Recomendação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº 37, de 13 de junho de 2019, que disserta sobre instalação e implementação da justiça móvel pelos Tribunais. Destaca-se, entretanto, que essa Recomendação não inclui todas as instituições de justiça, tais como as Defensorias Públicas.

Existem diversos programas para oferta de serviços itinerantes no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros (IPEA, 2015; Marques & Rebouças, 2017), desde os que usam a modalidade terrestre de itinerância até os que utilizam a modalidade fluvial. Estão envolvidos os programas com atendimento judicial, incluindo a atuação de juízes; os que realizam conciliações, com estagiários e servidores destacados; os que têm uma proposta educativa, o que não implica acesso ao judiciário propriamente, mas sim à informação acerca de direitos; e os programas com inserção em bairros populares da capital e os que atendem à população do interior (Marques & Rebouças, 2017).

As ações itinerantes são eventos tão relevantes que se tornam uma oportunidade de levar outros serviços às comunidades – atendimento médico e odontológico, palestras e atividades de recreação – por meio de instituições que firmam parcerias com os Tribunais estaduais (IPEA, 2015; Farias, 2019). Apesar dos benefícios que a justiça pode ter, sobretudo para a parte da população mais vulnerável, há barreiras para a elaboração e implementação desse tipo de programa nos órgãos da justiça. Diante disso, a seção 2.3 traz os resultados de uma revisão da literatura que buscou identificar quais são as principais barreiras e os facilitadores dos serviços públicos itinerantes na justiça.

2.3 Revisão da literatura sobre serviços itinerantes na Justiça

A revisão de literatura realizada neste estudo foi desenvolvida em cinco etapas: i) definição das palavras-chaves que pudessem expressar, de forma efetiva, a busca por

publicações nas bases; ii) busca dos principais trabalhos em bases de publicações científicas; iii) leitura dos trabalhos selecionados, com mapeamento dos principais temas e tabulação das informações gerais da pesquisa, com a utilização do Microsoft Excel; iv) categorização dos temas abordados nos trabalhos; e v) síntese e apresentação dos resultados encontrados.

Frente à escassez de estudos que abordam as iniciativas de justiça itinerante (Marques & Rebouças, 2017), optou-se por considerar uma ampla variedade de fontes, o que abrange relatórios de instituições de pesquisa, artigos científicos, trabalho apresentado em congresso, dissertações, teses e livro que abordam o tema. Inicialmente, buscou-se identificar a existência de estudos que abordassem os atendimentos itinerantes realizados pelas Defensorias Públicas. As palavras-chave utilizadas foram: “*justiça itinerante em defensorias*”, “*defensoria itinerante*” e variações semelhantes, empregadas majoritariamente nas buscas do Google Acadêmico. Entretanto, constatou-se escassez de pesquisas que tratassem especificamente dessa temática. Em contrapartida, observou-se a presença de estudos que analisam a justiça itinerante promovida por outras instituições do Sistema de Justiça, sobretudo pelos Tribunais de Justiça, nos quais as Defensorias Públicas figuram, em geral, como parceiras na execução das ações organizadas por esses tribunais.

Algumas referências adicionais foram identificadas a partir das listas bibliográficas dos estudos inicialmente analisados. Após essa primeira etapa, ampliaram-se as buscas nas bases de dados Spell, ProQuest e Web of Science, todos acessados por meio do Portal de Periódicos da CAPES, incluindo, além das palavras-chave já mencionadas, o termo “*justiça itinerante*”.

A revisão de literatura foi delimitada no período de 2015 a setembro de 2025 a fim de garantir a atualização das informações analisadas, considerando as transformações nas políticas públicas, os avanços tecnológicos e as mudanças institucionais que impactam a prestação dos serviços itinerantes de justiça no Brasil. A definição desse recorte temporal também buscou ampliar as possibilidades de identificação de estudos relacionados às Defensorias Públicas e aos atendimentos itinerantes, diante da escassez de pesquisas específicas sobre o tema.

Ademais, priorizou-se a análise de pesquisas que abordam o jeito típico de atendimento itinerante, o que, consoante ao IPEA (2015), engloba o deslocamento da equipe em veículos adaptados – funcionando como fóruns improvisados – e o deslocamento exclusivo da equipe – que atua em pontos fixos, como salas cedidas por prefeituras e escolas públicas. Optou-se, ainda, por utilizar exclusivamente estudos brasileiros sobre iniciativas itinerantes na promoção do acesso à justiça. Essa tomada de decisão se justifica pela necessidade de considerar as especificidades do sistema jurídico, político e social do Brasil, e as desigualdades regionais, os

desafios de infraestrutura e as particularidades do acesso aos direitos no país, influenciando a organização e a efetividade das ações itinerantes.

No total, foram analisados 21 trabalhos (Figura 1), sendo 15 relacionados à promoção dos serviços públicos itinerantes de justiça por Tribunais de Justiça estaduais, dois sobre as ações realizadas pela DPU, um concernente à ação realizada pelo Ministério Público estadual, um sobre os serviços itinerantes de justiça prestados por entidades judiciais. Apesar do processo de busca por estudos ter se concentrado na prestação de serviços itinerantes pelas Defensorias Públicas estaduais, foi encontrado apenas um estudo, publicado em 2025, com esse enfoque específico.

Figura 1

Lista dos trabalhos selecionados para revisão

Título	Autora(s)	Tipo de referência	Revista/ Universidade/ Editora	Âmbito da itinerância	Ano
Democratização do Acesso à Justiça e Efetivação de Direitos: a Justiça Itinerante no Brasil	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)	Relatório de Pesquisa	IPEA	Tribunais Estaduais	2015
Cartografia das experiências de justiça itinerante no nordeste do Brasil	Gabriela Maia Rebouças et al.	Artigo	Repensando o Acesso à Justiça: Estudos Internacionais	Tribunais Estaduais	2016
Do Acesso à Justiça para a Cidadania à Construção da Cidadania para a Justiça: Decodificando o potencial da justiça itinerante	Rafaela Selem Moreira	Tese	Universidade Federal Fluminense	Tribunal Estadual - RJ	2017
Juizados especiais itinerantes e acesso à justiça: contribuições de uma análise legal e empírica para a compreensão da justiça itinerante no Brasil	Veronica Teixeira Marques; Gabriela Maia Rebouças	Artigo	Revista Brasileira de Direito	Tribunais Estaduais	2017
Justiça Itinerante: uma política efetiva de democratização do acesso à Justiça?	Leslie S. Ferraz	Artigo	Direito em Movimento	Tribunais Estaduais	2017
Desigualdade Social e Acesso à justiça: A experiência da Justiça Rápida Itinerante de Rondônia	Márcio Secco; Márcia Morais	Artigo	Revista Clareira	Tribunal Estadual - RO	2018
Justiça Rápida Itinerante: Acesso à Justiça e Promoção da Cidadania	Márcia Cristina Rodrigues Masioli Morais	Dissertação	Universidade Federal de Rondônia	Tribunal Estadual - RO	2019
O acesso à justiça por meio da conciliação pré-processual itinerante e digital nos juizados especiais	Mateus Tavares de Queiroz	Dissertação	Universidade de Fortaleza	Tribunal Estadual - RN	2019

O Programa Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Piauí e sua contribuição ao acesso à justiça e promoção da cidadania	Leia Juliana Silva Farias	Dissertação	Universidade Federal do Piauí	Tribunal Estadual - PI	2019
A Defensoria Pública da União (DPU) e o Acesso à Justiça: Uma breve análise do Programa Itinerante "A Defensoria Vai Aonde o Povo Pobre Está" na Mesorregião Sul Fluminense	Matheus Vidal Gomes Monteiro; Gabriela Rangel Bondezan	Artigo	Revista da Defensoria Pública da União	Defensoria Pública da União - RJ	2020
A experiência da Justiça Itinerante: o espaço de encontro da magistratura com a população brasileira	Cristina Tereza Gaulia	Livro	MAUAD Editora	Tribunais Estaduais	2020
Ampliação da Assistência jurídica gratuita prestada pela Defensoria Pública da União em parceria com a Diocese de Valença/RJ: Relato de uma experiência da justiça itinerante	José Roberto Fani Tambasco et al.	Artigo	Revista da Defensoria Pública da União	Defensoria Pública da União - RJ	2020
Justiça itinerante e gestão judiciária: a experiência do Tribunal de Justiça do Amapá à luz da Recomendação nº 37/2019 do Conselho Nacional de Justiça	Rosa Maria Dias de Almeida Tavares Silva et al.	Artigo	Revista CNJ	Tribunal Estadual - AP	2020
Política Pública de Acesso à Justiça: O Caso da Justiça Itinerante no Município de Duque de Caxias/ RJ	Fernanda Santos de Souza Ayres	Dissertação	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	Tribunal Estadual - RJ	2021
O sistema multiportas de resolução de conflitos como pacificador social em áreas remotas: Da implantação da mediação comunitária como solução de acesso à justiça	Barbara Marinho Nogueira	Artigo	Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça	Tribunais Estaduais	2022
Atendimento Jurídico Itinerante à Comunidade Hipossuficientes: A busca pelo Acesso à Justiça	Pablo Martins Bernardi Coelho	Artigo	Revista Masquedós	Município de Frutal - MG	2023
MP Itinerante: O Ministério Público de Rondônia na Comunidade em Defesa da Sociedade	Garcia et al.	Trabalho apresentado em Congresso	XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - CE	Ministério Público Estadual - RO	2023
Access to justice and digital inclusion in the Amazon: Geographic Vulnerability and riverside communities	José Gomes de Araujo Filho et al.	Artigo	Virtual Economics	Entidades judiciais - PA	2024
Carreta dos Direitos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão: Um caso de Bypass Institucional?	Erick Reis; Thiago Castro	Artigo	Contemporary Journal	Defensoria Pública Estadual - MA	2025
Da Teoria à Prática: Um Estudo das Iniciativas de Acesso à Justiça no Cenário Jurídico de Roraima	Alcenir Souza; Erick Linhares; Cláudio Júnio	Artigo	Ponto de Vista Jurídico	Tribunal Estadual - RR	2025

Justiça em Terras Distantes: Políticas Judiciárias e os Desafios do Acesso à Justiça no Interior do Amazonas	Bruno Silva; Francisco dos Santos Junior	Artigo	Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação — REASE	Tribunal Estadual - AM	2025
--	--	--------	---	------------------------	------

Fonte: elaborado pela autora.

Cabe destacar que, na coluna “Âmbito da itinerância” da Figura 1, os trabalhos que tratam de iniciativas itinerantes em apenas um estado foram identificados com a sigla do local; os demais se referem a mais de um estado, ou até mesmo de todos os estados brasileiros, como visto no relatório do IPEA (2015). Nesse cenário, verifica-se a predominância de estudos sobre a prestação de serviços públicos na justiça no estado do Rio de Janeiro. Identifica-se, similarmente, uma frequência de estudos sobre esses serviços em Rondônia, um dos primeiros estados a levar justiça às comunidades mais distantes (Tadeu et al., 2021).

A maioria dos trabalhos revisados descreve o contexto da justiça itinerante em estados brasileiros, suas estruturas, metodologias e dinâmicas observadas em campo. Para realização do mapeamento dos trabalhos conforme as temáticas abordadas nos textos, foram empregadas duas fontes: o resumo com as palavras-chave e a marcação de conceitos-chave durante a leitura dos trabalhos. No decurso da leitura dos textos, foram registrados em um documento à parte os termos-chave manuseados para descrever a prestação dos atendimentos jurídicos itinerantes, especialmente as dificuldades para a implantação, a continuidade e a frequência das ações, e o registro do que foi caracterizado como benéfico para o sucesso desse atendimento.

A Figura 2 apresenta a classificação dos trabalhos revisados conforme os modelos de justiça itinerante apresentados pelo IPEA (2015). Nota-se que, como foi priorizada a análise de estudos sobre a forma típica de atendimento itinerante, todas as pesquisas selecionadas abordam, de forma aprofundada ou superficial, a realização de serviços públicos itinerantes de justiça por meio do deslocamento de equipes em veículos adaptados ou do deslocamento de equipes atuando em locais improvisados, como em escolas públicas. Além disso, as pesquisas do IPEA (2015), de Rebouças et al. (2016), de Nogueira (2022) e de Souza et al. (2025) abordam a maneira de descentralização fixa.

Figura 2

Classificação das modalidades de justiça itinerante

Modelo	Estudos
--------	---------

i) deslocamento da equipe em veículos adaptados, os quais funcionam como fóruns improvisados	IPEA (2015); Rebouças et al. (2016); Ferraz (2017); Moreira (2017); Marques & Rebouças (2017); Farias (2019); Morais (2019); Gaulia (2020); Silva et al. (2020); Ayres (2021); Nogueira (2022); Garcia et al. (2023); Araujo et al. (2024); Reis & Castro (2025); Secco & Morais (2025).
ii) deslocamento exclusivo da equipe, que atua em pontos fixos, como salas cedidas por prefeituras e escolas públicas	IPEA (2015); Rebouças et al. (2016); Marques & Rebouças (2017); Queiroz (2019); Gaulia (2020); Monteiro & Bondezan (2020); Tambasco et al. (2020); Nogueira (2022); Coelho (2023); Araujo et al. (2024); Silva & Santos (2025); Souza et al. (2025).
iii) descentralização da Justiça, que funciona em unidades fixas, permanentes, a maioria focada na solução conciliatória	IPEA (2015); Rebouças et al. (2016); Nogueira (2022); Souza et al. (2025).

Fonte: elaborado pela autora.

Os trabalhos revisados foram executados por pesquisadores de quatro diferentes áreas de estudo, como mostra a Figura 3, o que indica o caráter multidisciplinar da temática. Assim sendo, a publicação de trabalhos desenvolvidos com diferentes perspectivas científicas permite analisar os serviços públicos itinerantes na justiça a partir de diferentes olhares, ampliando e enriquecendo a discussão. O Direito é a área que mais desenvolve trabalhos sobre justiça itinerante, o que não surpreende, tendo em vista a natureza jurídica dessas iniciativas.

Figura 3

Áreas de conhecimento dos trabalhos revisados

Área de conhecimento	Referência
Direito	Rebouças et al. (2016); Ferraz (2017); Marques & Rebouças (2017); Secco & Morais (2018); Morais (2019); Queiroz (2019); Gaulia (2020); Monteiro & Bondezan (2020); Silva et al. (2020); Tambasco et al. (2020); Nogueira (2022); Coelho (2023); Garcia et al. (2023); Reis & Castro (2025); Silva & Santos (2025); Souza et al. (2025).
Administração e Políticas Públicas	IPEA (2015); Ayres (2021); Araujo et al. (2024)
Ciências Políticas	Farias (2019)
Sociologia Jurídica	Moreira (2017)

Fonte: elaborado pela autora.

Como exposto, não há um consenso ou uma definição clara sobre o conceito de justiça itinerante. Moreira (2017) destaca que essa falta de precisão persiste na ausência de regulamentação para descrever o que seria essa prática. No entanto, alicerçado na análise da literatura, percebeu-se que o termo 'justiça itinerante' é frequentemente associado, exclusivamente, às iniciativas dos Tribunais de Justiça. Tal predominância pode ser explicada pela previsão constitucional que impõe a obrigatoriedade da prestação jurisdicional por intermédio desse modelo nos Tribunais. Infere-se, conseqüentemente, que essa exigência legal coopera para a maior quantidade de estudos acadêmicos voltados às iniciativas dos Tribunais de Justiça em comparação a outras instituições do sistema de justiça.

Em geral, observou-se que o termo 'justiça itinerante' é utilizado em estudos sobre serviços públicos promovidos por outros órgãos do sistema de justiça, além dos Tribunais de Justiça. Dessa maneira, independentemente da instituição que promova as ações, o significado de justiça itinerante está sempre associado ao modo de levar a prestação de serviços das instituições de justiça às regiões afastadas de suas sedes através de veículos adaptados ou pelo deslocamento de equipes especializadas. Esse será o significado desse termo, quando usado na presente pesquisa.

Nas seções seguintes, são apresentados os principais resultados da revisão em relação às barreiras e facilitadores da realização dos serviços públicos móveis de justiça.

2.4 Barreiras dos serviços itinerantes de justiça

As principais barreiras da realização dos serviços públicos itinerantes de justiça sinalizados nos estudos revisados foram: (a) falta de infraestrutura básica nos locais de atendimento; (b) ausência de acessibilidade física; (c) uso de processos físicos ao invés de processos eletrônicos; (d) orçamento insuficiente; (e) custos relacionados elevados; (f) inexistência de setor e de equipe específica e fixa nos órgãos prestadores dos serviços; (g) desinteresse dos servidores em atuar nos atendimentos itinerantes; (h) ausência de estabilidade/perenidade nas parcerias para a prestação dos serviços; (i) necessidade de firmar parcerias para viabilização de infraestrutura para as itinerâncias; (j) dependência de decisões políticas na instituição; e (k) falta de banco de dados sobre os serviços prestados.

Tendo em mente os aspectos mencionados, a falta de infraestrutura compreende uma barreira significativa para os atendimentos itinerantes de justiça. Estudos (Gaulia, 2020; Silva et al., 2020; Garcia et al., 2023; Araújo et al., 2024) assinalam que a ausência ou a baixa qualidade da internet e da eletricidade compromete os serviços em estados como Rondônia,

Pará, Amapá e Roraima. Em complemento a isso, a precariedade dos locais de atendimento, como observado no Complexo do Alemão, no estado do Rio de Janeiro (RJ), levou Tribunais a estabelecerem critérios mínimos de infraestrutura – abrangendo energia elétrica, internet, banheiro, proximidade de comércios e abrigo contra intempéries (Ferraz, 2017; Ayres, 2021) – , visto que o clima impacta o fluxo de atendimentos e, por consequência, reduz a demanda em dias de chuva ou calor intenso (IPEA, 2015).

A respeito da ausência de acessibilidade nos locais e nos veículos utilizados, tais como falta de rampas, sinalização para deficientes visuais e banheiros adaptados, percebe-se o agravamento da exclusão de grupos vulneráveis (IPEA, 2015; Silva et al., 2020). Desse modo, a carência de condições básicas de infraestrutura e de acessibilidade física continuam limitando a efetividade dos serviços itinerantes.

A ausência de processos eletrônicos na justiça itinerante de Duque de Caxias (RJ), foi constatada na pesquisa de Ayres (2021), embora mudanças estruturais estivessem em andamento. Na Operação Justiça Rápida Itinerante (OJR), Moraes (2019) apontou que a tramitação de processos físicos aumentava os custos e contradizia a proposta de informalidade dessas operações. Nessa direção, como o processo eletrônico promove maior celeridade (Ayres, 2021), a falta de aprimoramento tecnológico se torna uma barreira para a efetividade dos atendimentos móveis.

O IPEA (2015), quanto ao aspecto financeiro, identificou que a média orçamentária dos programas de justiça itinerante era inferior a 1% do orçamento dos Tribunais analisados e constatou a carência de investimentos para a recuperação do barco empregado pela Justiça em uma das iniciativas estudadas. Em Rondônia, Gaulia (2020) observou que os recursos destinados às ações itinerantes eram restritos. Contrariamente, no Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP), o Programa Justiça Itinerante Fluvial conta com verba própria no orçamento, essencial para seu funcionamento (Silva et al., 2020).

Já em 2019, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) recomendou a inclusão de rubricas específicas para assegurar recursos financeiros às ações itinerantes (Moraes, 2019), mas essa medida não contempla todas as instituições de justiça, como as Defensorias Públicas. A limitação orçamentária compromete a regularidade, a expansão e a qualidade dos serviços itinerantes ao considerar os custos com remuneração extra, deslocamentos, diárias e outras despesas operacionais (Moreira, 2017; Farias, 2019; Moraes, 2019; Gaulia, 2020; Ayres, 2021).

A despeito dos custos envolvidos, Moreira (2017) revelou que, no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), o custo por pessoa atendida na justiça itinerante é 99% menor que na justiça comum. No entanto, os altos custos operacionais no Tribunal de Justiça

do Estado de Rondônia (TJRO) reduziram a quantidade de ações realizadas (Morais, 2019). Levando em conta que os custos relacionados às ações itinerantes são inevitáveis (Gaulia, 2020) e que, independentemente do valor por pessoa atendida, essas iniciativas exigem recursos, os custos necessários para sua execução representam uma barreira significativa.

De maneira similar, destaca-se como barreira à prestação de serviços a inexistência de setor ou de equipe específica para a prestação dos serviços (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Moreira, 2017; Moraes, 2019; Gaulia, 2020; Ayres, 2020; Reis & Castro, 2025). A falta de equipe fixa e de vara específica nas itinerâncias gera falta de especialização, retrabalho e sobrecarga, pois os servidores acumulam os processos das ações com os de sua lotação original (Morais, 2019). Por possuir uma Vara Especializada da Justiça Itinerante, Marques e Rebouças (2017) classificaram Roraima como um Estado em que a institucionalização da justiça está avançada.

Cumprе salientar que a presença de servidores da Justiça em uma região proporciona o estabelecimento de diálogo com a população e facilita a entrada em áreas afastadas e violentas da cidade (Moreira, 2017; Queiroz, 2019). Acerca desse assunto, Moreira (2017) atesta que o TJRJ, apesar de não possuir vara específica, mantém a equipe de servidores atuando nos ônibus de atendimentos, especialmente para gerar confiança da população local com os serviços de justiça, sendo este mais um benefício da manutenção de equipes nessa forma de atendimento.

Morais (2019) e Gaulia (2020) identificaram a ausência de vara da justiça no Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Ayres (2021) mostra que nas ações itinerantes realizadas pelo TJRJ, os magistrados precisam conciliar sua atuação no local onde possuem designação com a sua atuação nas ações de justiça. De tal modo, no TJAP, a convocação obrigatória e a rotatividade dos juizes comprometem o funcionamento da justiça itinerante como apontado por Ferraz (2017).

A organização burocrática no período pós-itinerância, sobretudo no processamento das ações ajuizadas, exige planejamento e execução adequados (Gaulia, 2020), que podem ser comprometidos na ausência de equipe e de setor próprio. Assim, a falta de equipe exclusiva para as itinerâncias pode atrapalhar o bom funcionamento dessas iniciativas (IPEA, 2015). Mediante o apresentado, a inexistência de setor específico e de equipe fixa representa uma barreira para que os serviços públicos itinerantes na justiça alcancem seus objetivos.

Outra barreira identificada é o desinteresse dos servidores em atuar nos atendimentos itinerantes. Os estudos de Moreira (2017) mostram que, mesmo havendo uma remuneração extra para os magistrados que atuam nessas ações, há dificuldade em encontrar magistrados para atuarem na justiça móvel. Gaulia (2020) verificou resistência de magistrados em deixar a

zona de conforto institucional e flexibilizar formalismos para atuar no atendimento itinerante. A autora especifica recusas à participação nessas ações e a percepção de que ir ao encontro da população seria um demérito funcional ou uma atividade de menor importância.

Apesar das parcerias serem tidas como cruciais para o sucesso dos serviços públicos itinerantes na justiça (IPEA, 2015; Moreira, 2017; Farias, 2019; Morais, 2019; Silva et al., 2020; Tambasco et al., 2020; Coelho, 2023; Reis & Castro, 2025; Secco & Morais, 2025; Silva & Santos, 2025; Souza et al., 2025), Morais (2019) reitera que, no caso do programa OJR de Rondônia, ao passo que as parcerias com outras instituições eram fundamentais para assegurar a cidadania e a efetivação dos direitos do usuário, elas eram fluidas e não sofriam solução de continuidade. Nesse sentido, Ferraz (2017) disserta que parcerias relevantes do projeto Justiça Itinerante no Estado do Amapá foram perdidas após a troca da coordenadora do projeto.

Alguns dos estudos revisados indicam fragilidade na gestão das parcerias para os serviços móveis de justiça (Ferraz, 2017; Morais, 2019). As parcerias exigem uma gestão estratégica para certificar sua continuidade e evitar a perda dos avanços conquistados. Considerando que a limitação da previsibilidade e das consistências dos serviços prestados impactam negativamente a sustentabilidade das ações itinerante (Ferraz, 2017; Morais, 2019), a ausência da estabilidade nas parcerias é assinalada como barreira à realização das ações itinerantes.

A dependência de parcerias institucionais para garantir a infraestrutura dos serviços itinerantes de justiça também revela fragilidades nesse modelo de atendimento. Exemplos incluem colaborações entre o projeto de extensão da Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) e a creche Pequeninos de Jesus (Coelho, 2023), a DPU e a Diocese de Valença (Tambasco et al., 2020) e o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR) com escolas da Reserva Serra do Sol (Gaulia, 2020). Situações semelhantes foram registradas pelo IPEA (2015).

Alguns dos estudos analisados salientam ainda a forte interferência política nos programas de atendimento jurídico itinerante (Ferraz, 2017; Moreira, 2017; Marques & Rebouças, 2017). Verificou-se que esses programas dependem das decisões políticas dos Tribunais, geralmente vinculados à presidência das cortes. Convém ressaltar que o IPEA (2015) destacou a falta de autonomia de um programa estadual, cuja principal dificuldade é a subordinação da Secretaria de Justiça Itinerante à presidência do Tribunal.

Em alguns casos, a dependência de decisões políticas das presidências dos Tribunais estaduais parece comprometer a continuidade dos programas de atendimento móvel. Rebouças et al. (2016) relataram a precarização desses serviços em estados do Nordeste, destacando a

suspensão do atendimento pelo Tribunal de Justiça do Estado Rio Grande do Norte (TJRN) em 2013. No Amapá, ocorreu algo parecido, onde ações previstas para 2011 foram canceladas (Ferraz, 2017). Moreira (2017) apontou disputas políticas que afetaram as itinerâncias e enfatizou que a ampliação do programa depende do contexto político, exigindo cautela para evitar retrocessos. Além do mais, interferências políticas já resultaram no afastamento de magistrados atuantes nesse modelo de atendimento (Ferraz, 2017).

No âmbito das Defensorias Públicas, um determinado nível de autonomia deve existir (Buta et al., 2022). Esse ponto é especialmente importante porque, por vezes, as Defensorias litigam contra o Estado para assegurar a prestação de serviços públicos e evitar abusos ou desvios por parte de governos na aplicação da lei. Portanto, vê-se que a dependência de decisões políticas pode impactar a continuidade e a abrangência dos serviços de atendimento itinerante, apresentando-se como barreiras à realização efetiva dessas ações.

Por fim, a ausência de mecanismos adequados para coleta, tratamento e análise de dados estatísticos se apresenta como um obstáculo ao aprimoramento das ações itinerantes. Silva et al. (2020) evidenciam a importância de converter essas informações em políticas públicas eficazes. Concernente a isso, Marques e Rebouças (2017) reconheceram a falta de bancos de dados sobre atendimentos, enquanto o IPEA (2015) apontou que a maioria dos programas de justiça itinerante carecia de ferramentas para coleta e avaliação de dados, dificultando a formulação de políticas institucionais e o aperfeiçoamento do serviço.

A Figura 4 sintetiza as principais barreiras à prestação de serviços públicos móveis na justiça encontrados na literatura revisada.

Figura 4

Barreiras à prestação de serviços públicos itinerantes na justiça

Barreiras	Descrição	Referências
Falta de infraestrutura básica nos locais de atendimento	Ausência de internet, eletricidade e espaços adequados com banheiros, sombra e abrigo para proteção contra chuvas e calor intenso para os atendimentos.	IPEA (2015); Gaulia (2020); Silva et al. (2020); Tambasco et al. (2020); Ayres (2020); Coelho (2023); Garcia et al. (2023); Araújo et al. (2024)
Ausência de acessibilidade física	Falta de rampa para deficientes físicos e de sinalização para deficientes visuais, por exemplo, nos locais e nos veículos adaptados, pode restringir a capacidade de atendimento nas itinerâncias.	IPEA (2015); Silva et al. (2020)
Uso de processos físicos ao invés de processos eletrônicos	Uso de processos físicos nos atendimentos e na ausência de processos eletrônicos, ocasionando maior custo e morosidade nos atendimentos.	Morais (2019); Ayres (2021)

Orçamento insuficiente	Insuficiência de recursos financeiros impactando o funcionamento, a expansão e a qualidade dos serviços públicos itinerantes na justiça.	IPEA (2015); Morais (2019); Gaulia (2020); Silva et al. (2020)
Custos relacionados elevados	Custos relacionados a diárias, remunerações extras para servidores, materiais de expedientes, entre outros contribuem para a diminuição da viabilidade, continuidade e frequência das ações realizadas.	Moreira (2017); Farias (2019); Morais (2019); Gaulia (2020); Ayres (2021)
Inexistência de setor e de equipe específica e fixa nos órgãos prestadores dos serviços	Ausência de uma estrutura organizacional e de profissionais dedicados exclusivamente para os serviços itinerantes.	IPEA (2015); Ferraz (2017); Marques & Rebouças (2017); Moreira (2017); Morais (2019); Gaulia (2020); Ayres (2020); Reis & Castro (2025)
Desinteresse dos servidores em atuar em atendimentos itinerantes	As condições de trabalho desafiadoras e atípicas podem desmotivar os servidores a participarem das ações itinerantes, impactando a continuidade e a qualidade do serviço prestado.	Moreira (2017); Gaulia (2020)
Ausência de estabilidade/perenidade nas parcerias para a prestação dos serviços	Limitação da previsibilidade e das consistências dos serviços prestados, impactando negativamente a sustentabilidade das ações itinerantes.	Ferraz (2017); Morais (2019)
Necessidade de parcerias para viabilização de infraestrutura das itinerâncias	A dependência de parcerias institucionais para garantir infraestrutura para a realização das ações.	IPEA (2015); Gaulia (2020); Tambasco et al. (2020); Coelho (2023)
Dependência de decisões políticas na instituição	Os programas de atendimento itinerantes dependem muito das decisões políticas de cada Tribunal/instituição, o que pode impactar a continuidade e a abrangência dos serviços.	IPEA (2015); Ferraz (2017); Marques & Rebouças (2017); Moreira (2017)
Falta de banco de dados sobre os serviços prestados	A inexistência de um banco de dados estruturado dificulta a formulação de políticas institucionais voltadas ao aprimoramento das ações itinerantes.	IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017); Silva et al. (2020)

Fonte: elaborado pela autora.

2.5 Facilitadores dos serviços itinerantes de justiça

Os principais facilitadores da prestação dos serviços móveis de justiça identificados nos estudos revisados foram: (a) elaboração de planejamento; (b) avaliação e monitoramento de indicadores de resultados; (c) realização de pesquisa de satisfação com usuários; (d) constância das ações itinerantes; (e) parcerias com instituições públicas e privadas; (f) existência de diversidade de programas e serviços itinerantes no órgão; (g) divulgação do calendário e dos serviços prestados; (h) aproximação com a sociedade civil; (i) atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos; (j) promoção do meio extrajudicial de solução; (k) perfil ideal dos servidores para atuar nos atendimentos itinerantes; (l) normatização e

regulamentação dos atendimentos itinerantes; e (m) oferecimento de recompensas aos servidores atuantes nas itinerâncias.

O planejamento é um dos principais facilitadores dos serviços móveis de justiça, conforme os estudos revisados, auxiliando na gestão e no aprimoramento dessas iniciativas. No TJAP, Silva et al. (2020) destacam que o processo começa com uma avaliação diagnóstica para mapear as comunidades atendidas e os recursos disponíveis. O TJAP adota ferramentas como Brainstorm, Matriz SWOT, Ciclo PDCA, Balanced Scorecard, e gestão por competências (Silva et al., 2020).

Quanto ao TJRJ, sem citar ferramentas administrativas específicas, Moreira (2017) e Gaulia (2020) detectaram critérios objetivos de planejamento na definição dos locais atendidos pelo ônibus da justiça itinerante. Inicialmente, priorizavam-se municípios sem fórum, mas o critério foi ampliado para municípios extensos, considerando densidade demográfica, Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e segurança do local. Assim, a elaboração do planejamento, especialmente com o uso de ferramentas gerenciais, é essencial para o sucesso das ações itinerantes.

A falta de avaliação ampla e comparativa das iniciativas itinerantes no país contribui para que essa modalidade de atendimento não seja priorizada por alguns dirigentes das instituições de Justiça (Moreira, 2017). O TJAP realiza o monitoramento de indicadores de produtividade, economicidade e satisfação social, o que viabiliza o alcance de um modelo de gestão apto a oferecer serviços públicos com efetividade social (Silva et al., 2020). Sob tal condição, a avaliação do desempenho das iniciativas itinerantes e o monitoramento de indicadores são facilitadores essenciais para a realização eficiente das ações de atendimento itinerante.

Silva et al. (2020) destacam que o Programa Justiça Itinerante Fluvial do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA) realiza pesquisas de satisfação para avaliar a adesão da comunidade, identificar serviços mais procurados, demandas não atendidas e registrar reclamações. Os autores apontam essa prática como um ponto forte do programa. As pesquisas de satisfação com os usuários são, pois, facilitadoras importantes, uma vez que permitem identificar necessidades, corrigir falhas e aprimorar os serviços itinerantes de acordo com as demandas da população.

A literatura analisada reforça que a continuidade e constância são primordiais para a efetividade dos serviços móveis de justiça, já que as ações pontuais não superam as barreiras de acesso (Gaulia, 2020; Nogueira, 2022). O IPEA (2015) expôs que a baixa frequência das jornadas itinerantes não atende plenamente às demandas locais. Essa preocupação é reforçada

por Farias (2019), que questiona se visitas semestrais do Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) são suficientes. Morais (2019) também relatou o desejo dos usuários em Rondônia por atendimentos mais frequentes, enquanto Ayres (2021) destacou a necessidade de ampliar os postos itinerantes em Duque de Caxias (RJ) devido à alta procura. Garcia et al. (2023) observaram, no Ministério Público de Rondônia, que o tempo para atendimento era insuficiente diante da demanda elevada, e reforçam a importância da regularidade dessas ações. A constância permite maior previsibilidade e fortalece os vínculos com a comunidade (IPEA, 2015), sendo um facilitador fundamental para o sucesso das ações.

As parcerias com instituições públicas e privadas são vistas como um facilitador essencial dos serviços itinerantes, possibilitando a oferta de diversos serviços complementares à população (IPEA, 2015; Farias, 2019). Exemplos incluem a atuação conjunta com instituições de saúde, educação, Ministério Público, Poder Executivo e sociedade civil nos Tribunais de Justiça dos estados do Amapá, Amazonas, Roraima, Rondônia e Rio de Janeiro (Ferraz, 2017; Moreira, 2017; Gaulia, 2020). No Ministério Público de Rondônia, as parcerias viabilizaram a ampliação dos serviços ofertados (Garcia et al., 2023). Essas cooperações permitem ainda a emissão de documentos, realização de casamentos civis e conversões de uniões estáveis, e contribuem diretamente para a cidadania e a inclusão social (Moreira, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020).

Outrossim, parcerias interinstitucionais interestaduais, como o acordo firmado entre os Tribunais de Justiça dos estados do Amazonas (TJAM) e de Roraima (TJRR), otimizam recursos e ampliam a capacidade operacional dos mutirões itinerantes (Gaulia, 2020). Destarte, as parcerias são cruciais para superar limitações orçamentárias e operacionais enfrentadas pelas instituições da justiça, conforme demonstrado nos casos da Justiça de Rondônia (Morais, 2019), Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (Ferraz, 2017) e DPU (Tambasco et al., 2020). Em síntese, as parcerias com entidades públicas e privadas constituem um recurso crucial para propiciar e fortalecer as ações itinerantes.

A existência de múltiplos programas de atendimento itinerante em uma mesma instituição atua como facilitador para ampliação e continuidade dos serviços (Ferraz, 2017; Gaulia, 2020; Monteiro e Bondezan, 2020). Monteiro e Bondezan (2020) pontuam que a DPU possui diferentes grupos de trabalho itinerantes focados em setores sociais específicos. Gaulia (2020) destaca iniciativas semelhantes no TJRJ, como o programa "Justiça Itinerante nos Presídios", e no Amapá, onde há itinerâncias fluviais e terrestres. Nesse sentido, entende-se que diferentes programas podem ser direcionados a públicos específicos, permitindo uma abordagem especializada, atendendo a uma maior diversidade de demandas e garantindo uma

maior cobertura territorial. Dessa forma, a existência de múltiplos programas compreende um facilitador para a prestação dos serviços móveis.

A ampla divulgação do calendário e dos serviços oferecidos é um facilitador essencial para o sucesso das ações itinerantes (IPEA, 2015). Marques e Rebouças (2017) acentuam que a falta dessa divulgação fragiliza as iniciativas, já que é fundamental para que a população se organize em relação às datas e locais das ações. Como exemplos práticos, o TJPI informa antecipadamente as escolas e utiliza os meios de comunicação para divulgar suas ações itinerantes (Farias, 2019). Em Rondônia, cartazes são fixados nos locais com cerca de um mês de antecedência (Gaulia, 2020). Coelho (2023) relata que projetos de extensão contam com o apoio de instituições locais para panfletagens e divulgação direta à comunidade. Percebe-se, com isso, que divulgar amplamente as informações sobre calendário e serviços prestados atua como facilitador, aumentando o alcance e a efetividade dos serviços itinerantes de justiça.

Outro facilitador é a aproximação entre as equipes das instituições de justiça e a sociedade civil. Essa aproximação facilita o diálogo e o acesso a áreas afastadas ou violentas, o que fortalece a confiança da população nos serviços prestados (Moreira, 2017; Queiroz, 2019). Moreira (2017) destaca que, no TJRJ, a aproximação com a comunidade é parte da metodologia das ações itinerantes, incluindo reuniões entre magistrados, lideranças locais e instituições comunitárias. Nesse caso, o contato com a população ajuda a superar barreiras sociais e culturais, como a desconfiança e a percepção de que a justiça é distante e inacessível (Santos, 2001), sendo um facilitador fundamental para ampliar o acesso à justiça por meio dos serviços itinerantes.

A realização de atendimentos móveis em finais de semana, feriados e horários alternativos constitui mais um facilitador. Morais (2019) relata que o funcionamento da Operação Justiça Rápida Itinerante em dias não úteis aumentou a satisfação dos usuários e permite o acesso à justiça sem prejuízos ao trabalho e ao orçamento familiar. Há ainda Moreira (2017), alertando para a normativa do TJRJ que prevê a atuação em finais de semana. Já Gaulia (2020) menciona que o TJAP realiza atendimentos itinerantes no período noturno. Dito isso, ampliar a acessibilidade física do Judiciário é, segundo Cappelletti e Garth (1988), elementar para garantir o acesso aos direitos sem que as pessoas precisem faltar ao trabalho. Os atendimentos em horários flexíveis, então, facilitam e ampliam o alcance dos serviços itinerantes e beneficiam mais cidadãos sem impactar suas atividades laborais (Moreira, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020).

A promoção dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, tais quais mediação e conciliação, é um significativo facilitador dos serviços itinerantes de justiça. Em harmonia com

o IPEA (2015), esses métodos são eficazes diante da predominância de demandas familiares nessas ações. Questões relacionadas à família são frequentes nos programas itinerantes dos Tribunais de justiça dos estados do Amapá, Amazonas, Rio de Janeiro, Rondônia e Piauí (Farias, 2019; Moraes, 2019; Gaulia, 2020; Silva et al., 2020; Ayres, 2021). Além disso, Farias (2019) expressa que, no Piauí, a mediação é usada para conflitos entre cidadãos e o Estado.

Para Queiroz (2019), o uso da conciliação pré-processual itinerante fortalece a cidadania ao possibilitar que as pessoas sejam protagonistas das próprias soluções. Ferraz (2017), Moraes (2019) e Gaulia (2020) reforçam que métodos alternativos são elementares, sobretudo em localidades isoladas, por reduzirem custos, promoverem celeridade e facilitarem a resolução imediata dos problemas, especialmente em comunidades ribeirinhas e áreas mais distantes. Concernente a isso, Monteiro e Bondezan (2020) destacam que a DPU prioriza os meios extrajudiciais nas suas ações itinerantes, ressaltando a importância desse modelo para ampliar a justiça. Essa atuação da DPU fora da esfera jurisdicional é, inclusive, uma das categorias base para o desempenho da instituição (Buta et al., 2020).

A existência de um perfil adequado dos servidores que atuam nos atendimentos itinerantes também é um facilitador. Estudos demonstram que características como vocação, identificação com o público-alvo e disposição para deslocamento são basilares para o sucesso das ações (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Farias, 2019; Moreira, 2017). Ferraz (2017) destaca o engajamento pessoal e a vocação como elementos essenciais ao sucesso dos programas itinerantes no Amapá e no Rio de Janeiro. Em consonância com Farias (2019), no Tribunal de Justiça do Piauí, a disponibilidade dos servidores para o deslocamento é um fator decisivo. Já Moreira (2017), ao analisar o TJRJ, enfatiza que o perfil vocacional dos servidores afeta diretamente a qualidade e continuidade das iniciativas, uma vez que nomeações forçadas ou trocas frequentes podem atrapalhar o desempenho dos programas (IPEA, 2015).

Ainda sobre o perfil dos servidores, tem-se o oferecimento de recompensas aos servidores que atuam nas itinerâncias. Moreira (2017) reitera que as recompensas são uma estratégia adotada para garantir o engajamento dos servidores nas ações itinerantes. Já Gaulia (2020) reforça esse pensamento relatando que, no TJRJ, a atuação nessas ações é considerada acumulação de função, o que implica remuneração adicional aos magistrados. Então, verifica-se que recompensas e incentivos financeiros podem ser considerados facilitadores importantes para estimular a participação e comprometimento dos servidores com os serviços itinerantes.

Outro facilitador compreende a normatização e a regulamentação dos atendimentos itinerantes (Moreira, 2017; Secco & Moraes, 2018; Gaulia, 2020; Silva & Santos, 2025; Souza et al., 2025). Moreira (2017) alude que a elaboração de uma resolução específica sobre os

atendimentos itinerantes do TJRJ foi essencial para proteger a iniciativa contra vulnerabilidades e possíveis discontinuidades. Gaulia (2020), de maneira semelhante, destaca a existência de resoluções que regulamentam as ações itinerantes nos TJAP e do TJAM. Marques e Rebouças (2017), sob tal aspecto, reforçam que a existência de legislação específica pode colaborar com o aperfeiçoamento e a continuidade dos programas itinerantes realizados pelas instituições de justiça brasileiras.

Para sintetizar o conteúdo exposto nesta seção, a Figura 5 traz os facilitadores à prestação de serviços públicos itinerantes na justiça, identificados nos estudos revisados.

Figura 5

Facilitadores da prestação de serviços públicos itinerantes na justiça

Facilitadores	Descrição	Referências
Elaboração de planejamento	Uso de ferramentas gerenciais a fim de aprimorar o programa.	Moreira (2017); Gaulia (2020); Silva et al. (2020)
Avaliação e monitoramento de indicadores	Meio para acompanhar a produtividade, economicidade e satisfação social a fim de identificar falhas, aprimorar as ações, permitir a comparação entre instituições, e, por isso, gerar motivação para a adoção ou ampliação de iniciativas de justiça itinerante.	Moreira (2017); Silva et al. (2020)
Realização de pesquisa de satisfação com usuários	Ferramenta para identificar o nível de adesão da comunidade ao programa, quais serviços oferecidos são os mais procurados pelo cidadão, bem como os serviços ainda não oferecidos, mas que estão sendo demandados pela população.	Silva et al. (2020)
Constância das ações itinerantes	Sendo as ações itinerantes um meio para o acesso à justiça, a constância das ações faz com que os obstáculos ao acesso à justiça sejam vencidos, além de permitirem a construção de vínculo com as comunidades e a previsibilidade aos usuários.	IPEA (2015); Farias (2019); Morais (2019); Gaulia (2020); Ayres (2021); Nogueira (2022); Garcia et al. (2023)
Parcerias com instituições públicas e privadas	Colaboração estratégica que ampliam a capacidade de atendimento, assegurando a cidadania e a efetivação dos direitos.	IPEA (2015); Moreira (2017); Secco & Morais (2018); Farias (2019); Morais (2019); Gaulia (2020); Silva et al. (2020); Tambasco et al. (2020); Ayres (2021); Coelho (2023); Garcia et al. (2023); Reis & Castro (2025); Silva & Santos (2025); Souza et al. (2025)
Existência de diversidade de programas e serviços itinerantes no órgão	Desenvolver programas diversos relacionados no âmbito da justiça itinerante maximiza o alcance desses serviços.	Ferraz (2017); Monteiro & Bondezan (2020)

Divulgação do calendário e dos serviços prestados	Divulgação clara e acessível das informações sobre o calendário das ações itinerantes e os serviços oferecidos, facilitando o acesso e a participação da população.	IPEA (2015); Marques & Rebouças (2017); Farias (2019); Coelho (2023)
Aproximação com a sociedade civil	Estabelecimentos de conversas com líderes locais e circulação na comunidade a fim de conhecer o local, seus principais problemas e criar confiança por parte da população, além de apresentar a atuação itinerante e os serviços oferecidos.	Moreira (2017); Queiroz (2019)
Atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos	Realização de ações itinerantes aos sábados, domingos, feriados e em horários alternativos ao expediente convencional de trabalho permite que usuários que não podem faltar ao trabalho tenham acesso ao serviço sem prejuízo financeiro.	Moreira (2017); Morais (2019); Gaulia (2020)
Promoção do meio extrajudicial de solução	Uso de técnicas de conciliação e mediação para potencializar os resultados e diminuir a morosidade dos processos de justiça.	IPEA (2015); Ferraz (2017); Farias (2019); Morais (2019); Gaulia (2020); Monteiro & Bondezan (2020)
Perfil ideal dos servidores para atuar nos atendimentos itinerantes	Considerando a modalidade peculiar de prestação jurisdicional, deve-se haver uma compatibilização entre o perfil dos servidores e essa forma de prestação de atendimento público de justiça.	IPEA (2015); Ferraz (2017); Moreira (2017); Farias (2019)
Oferecimento de recompensas aos servidores atuantes nas itinerâncias	Forma de garantir o engajamento dos servidores diante da modalidade peculiar de prestação jurisdicional.	Moreira (2017); Gaulia (2020)
Normatização e regulamentação dos atendimentos itinerantes	Para blindar a prática de atendimento itinerante da vulnerabilidade à extinção por políticas.	Moreira (2017); Secco & Morais (2018); Gaulia (2020); Silva & Santos (2025); Souza et al. (2025)

Fonte: elaborado pela autora.

Com base nas barreiras e facilitadores identificados na literatura revisada, esta pesquisa propõe investigar barreiras e facilitadores presentes na prestação dos atendimentos itinerantes prestados pelas Defensorias Públicas estaduais e distrital no Brasil. As seções seguintes apresentam, detalhadamente, o cenário e os fatores relativos às lacunas teóricas e práticas acerca desse tema.

2.6 Lacunas Teóricas

O quadro teórico-conceitual foi fundamentado em uma revisão de literatura que buscou identificar as teorias e conceitos relacionados ao acesso à justiça e aos serviços públicos itinerante, estes entendidos como facilitadores do acesso para populações vulneráveis (Secco & Morais, 2018; Reis & Castro, 2025; Souza et al, 2025). O Desafio de universalizar a justiça tem sido historicamente abordado por meio de ondas de renovação, e as iniciativas itinerantes, ou

itinerância típica, que envolve o deslocamento de equipes em veículos adaptados ou a atuação em local improvisado (IPEA, 2015), são reconhecidas como políticas públicas essenciais para superar obstáculos territoriais, financeiros, sociais, psicológicos e culturais (Nassuno, 2000; Fonsêca, 2010; Ferraz, 2017; Tambasco et al., 2020). Assim, a atuação móvel apresenta-se como uma estratégia essencial para a garantia de direitos dessas populações (Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Monteiro & Bondezan, 2020; Tambasco et al., 2020; Ayres, 2021; Nogueira, 2022; Coelho, 2023; Araujo et al., 2024; Conceição & Fraguas, 2024).

Apesar da relevância do tema, a literatura demonstra uma carência de estudos sobre a justiça itinerante de forma geral. Quando examinada, constatou-se que o termo “justiça itinerante”, embora careça de um consenso regulamentado (Moreira, 2019), é frequentemente associada quase que exclusivamente às iniciativas promovidas pelos Tribunais de Justiça. Tal predominância pode ser atribuída à imposição constitucional de prestação jurisdicional por intermédio desse modelo nos Tribunais.

A revisão de literatura realizada neste estudo, que analisou 21 trabalhos, confirmou a predominância do foco nos Tribunais Estaduais (15 trabalhos). Apesar do processo de busca ter se concentrado na atuação das Defensorias Públicas, foi constatada uma notável escassez de pesquisas que abordassem especificamente os serviços itinerantes prestados por essas instituições. Em grande parte dos trabalhos revisados, as Defensorias Públicas figuram apenas como parceiras na execução das ações organizadas pelos Tribunais. Apenas dois estudos se referem à Defensoria Pública da União e somente um estudo específico sobre atendimento itinerante em Defensoria Pública estadual foi identificado. Vieira e Gomes (2025) reconhecem a carência de pesquisas em áreas específicas de atuação das Defensorias, especialmente em se tratando de questões diferentes do Direito Criminal.

Não obstante a lacuna específica sobre as Defensorias Públicas estaduais, a literatura existente forneceu um mapeamento das barreiras e facilitadores que influenciam a prestação dos serviços itinerantes no Sistema de Justiça. Dentre eles, a falta de infraestrutura básica, o orçamento insuficiente, a inexistência de setor e de equipe fixa e a necessidade de parcerias para viabilizar a infraestrutura. Em contrapartida, foram identificados diversos facilitadores que impulsionam o sucesso das ações itinerantes. Estes incluem a constância das ações itinerantes, as parcerias com instituições, a divulgação, os atendimentos aos finais de semana e a normatização e regulamentação dos atendimentos itinerantes.

Em síntese, embora a literatura ofereça um panorama sobre as barreiras e facilitadores que impactam a justiça itinerante, o foco primário em Tribunais de Justiça deixa um vácuo

teórico no que diz respeito à análise aprofundada das iniciativas das Defensorias Públicas. Essa lacuna teórica evidencia a necessidade de investigar como esses mesmos fatores (barreiras e facilitadores) se manifestam e se diferenciam no contexto institucional específico das Defensorias Públicas.

2.7 Lacunas Práticas

Em 2025, ainda não existe uma legislação nacional específica que regule os serviços itinerantes prestados pelas Defensorias Públicas brasileiras. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 134, limita-se a estabelecer que cabe à Defensoria Pública, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita aos necessitados. Não há, contudo, referência explícita à prestação de serviços itinerantes, o que contribui para a ausência de um marco normativo unificado nessa matéria.

Em contrapartida, nos Tribunais de Justiça estaduais já existe regulamentação específica para serviços itinerantes, como exemplificado pela Lei nº 12.726/2012, mencionada por Marques e Rebouças (2017), bem como pelo § 2º do art. 107 da Constituição Federal Brasileira. Soma-se a esses normativos a Recomendação nº 37 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 13 de junho de 2019, destacada por Silva et al. (2020).

Essa diferença na existência de normativas entre as Defensorias e outras instituições do Sistema de Justiça pode ser explicada pelo caráter recente das Defensorias Públicas, especialmente se comparadas aos demais órgãos do Sistema de Justiça brasileiro. Conforme destaca Moreira (2019), embora as Defensorias Públicas estaduais tenham a Constituição Federal de 1988 como marco comum, a existência prévia de arranjos institucionais diversos, nos quais advogados particulares ou procuradores estaduais exerciam funções de assistência jurídica, dificultou a implementação e ampliação das Defensorias em determinados estados. Essa dificuldade histórica parece também ter se refletido no processo tardio de conquista de autonomia funcional, financeira e administrativa pelas Defensorias, que ocorreu somente com as Emendas Constitucionais nº 45/2004, nº 69/2012 e nº 74/2013.

Outro fator que evidencia a incipiência das Defensorias é a ausência de um órgão institucional equivalente ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ou ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). A instância que mais se aproxima desses modelos nas Defensorias Públicas é o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), a

qual, porém, é uma entidade de natureza associativa. Contudo, verifica-se que o CONDEGE tem o costume de emitir recomendações, possivelmente buscando suprir essa ausência de um órgão formal semelhante ao CNJ nas Defensorias.

Essas características históricas, institucionais e administrativas contribuem para justificar a lacuna normativa existente no âmbito dos serviços itinerantes prestados pelas Defensorias Públicas. Por outro lado, a autonomia funcional, administrativa e financeira conquistada pelas Defensorias Públicas permite que cada unidade estadual e distrital tenha liberdade para criar suas próprias regulamentações e normativas internas relacionadas aos serviços que prestam, inclusive os itinerantes. Essa autonomia resulta frequentemente na edição de atos administrativos como portarias, resoluções ou instruções normativas, que estabelecem parâmetros operacionais específicos e adequados ao contexto institucional e às peculiaridades regionais.

Entre as possíveis motivações para a criação dessas regulamentações internas estão o reconhecimento institucional da importância dos serviços itinerantes como instrumento de acesso à justiça, o interesse em ampliar a atuação institucional junto às comunidades mais distantes e vulneráveis, bem como a necessidade de padronizar procedimentos internos para garantir eficiência e segurança jurídica durante as ações itinerantes.

Ademais, é importante destacar que, de acordo com o art. 98, §1º, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), no prazo de oito anos a contar da promulgação da Emenda Constitucional nº 80/2014, a União, os Estados e o Distrito Federal deveriam contar com defensores públicos em todas as unidades jurisdicionais. Entretanto, conforme a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2025 (Esteves et al., 2025), o território brasileiro possui 2.563 comarcas regularmente instaladas, mas apenas 1.334 delas contam com atendimento regular pela Defensoria Pública, o que representa 52% do total. Esse dado revela uma lacuna significativa entre o ideal constitucional e a realidade da cobertura institucional. Nesse contexto, o atendimento itinerante surge como uma estratégia relevante para atenuar, ainda que parcialmente, os efeitos da ausência de Defensorias Públicas em todas as comarcas, funcionando como medida paliativa e complementar, mas não substitutiva, da presença permanente da instituição.

Outro aspecto relevante a ser destacado é que, mesmo sem uma regulamentação nacional específica, existem iniciativas pontuais que buscam fortalecer a atuação itinerante das Defensorias Públicas. Recentemente, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (2024), por meio da Secretaria de Acesso à Justiça, lançou o Plano Defensoria em Todos os Cantos, com investimento inicial de R\$ 65 milhões de reais, que serão usados para criação de novos postos

de atendimento e a ampliação das ações itinerantes das Defensorias, especialmente por meio da aquisição de veículos adaptados para essa finalidade. Tal iniciativa pode servir de incentivo para que mais Defensorias regulamentem e expandam suas próprias ações itinerantes, ampliando o acesso à justiça às populações vulneráveis e geograficamente isoladas. Contudo, ainda não há diretrizes nacionais uniformes para fornecer um direcionamento inicial às Defensorias.

Sendo assim, considerando a relevância dos atendimentos itinerantes para a ampliação do acesso à justiça, a ausência de uma regulamentação nacional específica e as diferenças institucionais e administrativas entre as Defensorias Públicas, torna-se essencial compreender quais são as principais barreiras e facilitadores para que as Defensorias Públicas possam prestar serviços itinerantes com qualidade.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS

A presente seção descreve os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa. São apresentados o delineamento geral do estudo, a abordagem metodológica escolhida, os instrumentos de coleta e as técnicas de análise dos dados, de modo a assegurar a coerência entre os objetivos propostos e os meios utilizados para alcançá-los. A exposição segue uma sequência que contempla, inicialmente, a caracterização metodológica da pesquisa; em seguida, o estudo documental e a realização das entrevistas; e, por fim, o método analítico empregado para o tratamento e interpretação dos dados obtidos.

3.1. Caracterização metodológica da pesquisa

Esta pesquisa, quanto à sua finalidade, classifica-se como aplicada, uma vez que tem por objetivo gerar conhecimentos voltados à aplicação prática e à solução de problemas específicos (Silva & Menezes, 2005), como é o caso do PTT proposto no final. No que se refere ao seu nível (ou objetivo), enquadra-se como exploratória, por buscar ampliar a compreensão do problema com maior grau de precisão, e como descritiva, por se dedicar à identificação e descrição das características do fenômeno em estudo, bem como das possíveis relações entre suas variáveis (Silva & Menezes, 2005; Gil, 2008).

Ademais, esta investigação adota abordagem qualitativa, considerando que as pesquisas dessa natureza buscam explorar e compreender o significado subjetivo que os indivíduos ou grupos atribuem aos fenômenos sociais e humanos, em vez de se restringirem à mensuração numérica de variáveis (Silva & Menezes, 2005; Creswell & Creswell, 2018).

Foram utilizados, como instrumentos de coleta de dados, a análise documental, entendida como o exame sistemático de documentos, relatórios e outros registros (Yin, 2001), e entrevistas semiestruturadas, a qual se justifica pela flexibilidade ao possibilitar que o entrevistador explore aspectos relevantes conforme as respostas dos participantes, sem se limitar a um conjunto fixo de perguntas, em contexto similar ao de uma conversa informal (Boni & Quaresma, 2005). Tal formato admitiu o aprofundamento das percepções dos entrevistados, haja vista que foram captados elementos subjetivos e nuances que poderiam não emergir em um questionário fechado. Dessa maneira, a investigação estimulou uma compreensão mais rica e contextualizada dos atendimentos itinerantes prestados pelas Defensorias Públicas.

3.2 Etapa I - Estudo documental

A primeira etapa com a análise documental buscou atender aos dois primeiros objetivos específicos desta pesquisa: (a) identificar quais Defensorias prestam serviços itinerante; e (b) descrever como os serviços itinerantes são prestados. Para isso, foram enviadas solicitações de acesso à informação (Apêndice C) a todas as Defensorias Públicas a respeito da realização ou não de iniciativas de atendimento no formato de itinerância típica, conforme classificação do IPEA (2015), bem como solicitações de informações relacionadas aos facilitadores identificados na literatura, como: normatização e regulamentação (Moreira, 2017; Secco & Morais, 2018; Gaulia, 2020; Silva & Santos, 2025; Souza et al., 2025); divulgação do calendário e dos serviços prestados (IPEA, 2015; Farias, 2019; Coelho, 2023); constância das ações (IPEA, 2015; Farias, 2019; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Ayres, 2021; Nogueira, 2022; Garcia et al., 2023); atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos (Moreira, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020); e diversidade de programas ofertados (Ferraz, 2017; Monteiro & Bondezan, 2020).

As solicitações de acesso à informação foram enviadas a todas as 27 Defensorias Públicas estaduais e distrital ao longo de três meses, entre o final de março e o início de junho de 2025. Destas, 25 encaminharam respostas, sendo exceção as Defensorias Públicas do Espírito Santo e da Paraíba, que não responderam dentro do período analisado.

O processo de obtenção das informações revelou desafios recorrentes. Em alguns casos, os sites institucionais das Defensorias Públicas não apresentavam de forma clara o canal adequado para o protocolo das solicitações, o que exigiu contatos adicionais por telefone ou e-mail para confirmar o procedimento correto. Esse contato direto também foi necessário com Defensorias que não haviam respondido dentro do prazo legal, como estratégia para maximizar o número de respostas obtidas.

Outro ponto relevante foi o descumprimento dos prazos estipulados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que estabelece 20 dias para respostas das demandas, prorrogáveis por mais dez dias. Entre as Defensorias respondentes, 36% enviaram suas respostas após esse limite, ou seja, mais de 30 dias após o pedido inicial.

A Figura 6 apresenta um panorama nacional das respostas recebidas, representado em um mapa do Brasil dividido em quatro categorias: a) respostas enviadas dentro do prazo inicial de 20 dias (cor verde); b) respostas dentro do prazo com prorrogação, ou seja, até 30 dias (cor amarela); c) respostas enviadas fora do prazo (cor vermelha); e c) Defensorias que não responderam (cor cinza). Sem considerar o mérito das respostas, verificou-se que apenas a Defensoria Pública do Sergipe deixou de responder a três questões da solicitação; nove

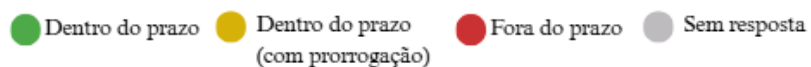
Defensorias (36%) responderam ao menos uma pergunta de forma parcial; e 16 Defensorias (64%) responderam de forma integral a todas as questões apresentadas.

Figura 6

Panorama Nacional com as respostas das Defensorias Públicas



Legenda



Fonte: elaborado pela autora

3.3 Etapa II - Entrevistas

A segunda etapa da pesquisa consistiu na realização de entrevistas semiestruturadas com 22 defensores públicos (13) e servidores (9) envolvidos em ações itinerantes em Defensorias. Essa etapa buscou atender o terceiro objetivo específico da pesquisa: (c) identificar a percepção de defensores públicos e de servidores que atuam ou já atuaram em atendimentos itinerantes a respeito das barreiras e dos facilitadores na prestação dos serviços itinerantes. Cada uma das etapas da pesquisa é apresentada nos parágrafos seguintes.

Os participantes das entrevistas foram selecionados por meio de amostragem por conveniência e pelo método bola de neve. Definiram-se como critérios de seleção: (i) defensores e servidores com experiência em ações itinerantes, seja no atendimento direto à

população, seja na área administrativa e/ou operacional responsável pela organização dessas ações; e (ii) profissionais de todas as regiões do Brasil.

O roteiro de entrevista (Apêndice B) foi elaborado com base nas barreiras e facilitadores identificados na revisão de literatura, estruturado de forma a permitir a identificação de novas barreiras ou facilitadores não descritos em estudos anteriores. O roteiro foi organizado em três blocos de perguntas: (i) questões de caráter administrativo e operacional, diretamente relacionadas à organização das itinerâncias; (ii) questões ligadas à execução dos atendimentos finalísticos prestados à população, nas ações; e (iii) questões gerais, contemplando aspectos tanto da área meio quanto da área fim.

Para validação do roteiro de entrevistas, foram conduzidas oito entrevistas piloto entre maio e junho de 2025, com profissionais da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). A escolha da DPDF para essa etapa justificou-se pelo acesso facilitado da pesquisadora à rede de contatos internos da instituição. Participaram defensores e servidores com diferentes tempos de atuação na Defensoria Pública, mas que possuem entre um e cinco anos de experiência especificamente na realização de atendimentos itinerantes.

As entrevistas piloto contemplaram tanto a perspectiva finalística (atendimento direto à população), quanto a administrativa e operacional (organização dos serviços itinerantes), além de experiências transversais, que integravam ambas as dimensões. O roteiro foi validado pelos participantes sem necessidade de alterações significativas. Destaca-se que, pela relevância das informações obtidas, as entrevistas piloto também foram incorporadas à análise final.

As demais entrevistas ocorreram entre junho e agosto de 2025. A viabilização do contato com os participantes se deu de três formas: (i) rede de contatos previamente estabelecida pela pesquisadora, (ii) indicações de defensores da DPDF a defensores de outros estados, e (iii) indicações feitas pelos próprios entrevistados a novos participantes. Em um caso, o vínculo estabelecido por meio de trocas de e-mails durante a etapa de solicitação de acesso à informação foi posteriormente aproveitado para convidar os participantes do setor a integrarem a fase de entrevistas.

Foram entrevistados ao menos um integrante das Defensorias dos seguintes estados: Distrito Federal (DF), Pará (PA), Mato Grosso (MT), Paraná (PR), Amazonas (AM), Santa Catarina (SC), Alagoas (AL), Piauí (PI), São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Rio Grande do Sul (RS). Observa-se que a pesquisa contemplou a totalidade da região Sul, os três maiores estados em extensão territorial do país (AM, PA e MT), e ao menos um estado de cada Região do país.

No total, foram realizadas 22 entrevistas, com saturação teórica das respostas observada a partir da décima sétima entrevista. A Figura 7 apresenta as características dos participantes. A maioria é composta por defensores públicos, predominando o sexo masculino, com cinco mulheres entre os entrevistados. A atuação transversal foi identificada na maior parte dos casos, e metade dos participantes (11) possui mais de dez anos de experiência na Defensoria Pública.

Figura 7

Características descritivas dos entrevistados

Características	Grupo	Quantidade	Percentual
Cargo	Defensor	12	55%
	Servidor	10	45%
Sexo	Feminino	5	23%
	Masculino	17	77%
Atuação	Gestão administrativa e/ou operacional	4	18%
	Atendimento nas ações itinerantes	5	23%
	Transversal (gestão e atendimento)	13	59%
Anos na Defensoria	1 a 3 anos	6	27%
	4 a 9 anos	5	23%
	10 anos ou mais	11	50%

Fonte: elaborado pela autora.

As entrevistas foram realizadas de forma *on-line*, possibilitando o contato com Defensorias de diferentes regiões do país. Na etapa piloto, os participantes receberam previamente o roteiro da entrevista semiestruturada, de modo a facilitar sua contribuição para a validação do instrumento. Nos demais casos, a explicação detalhada sobre a dinâmica da entrevista e a apresentação das perguntas ocorreram no início da própria sessão.

A duração das entrevistas variou de 16 a 62 minutos, e o tempo total de todas as entrevistas foi de 802 minutos (13 horas e 22 minutos). Todas as 22 entrevistas foram gravadas em vídeo, mediante anuência dos participantes e aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A). Para assegurar a confidencialidade, as identidades dos entrevistados foram preservadas por meio do uso de pseudônimos.

3.4 Método Analítico

A análise dos dados seguiu os procedimentos da Análise de Conteúdo Qualitativa conforme proposto por Mayring (2014). O corpus da análise foi constituído por duas fontes

principais: (i) os dados documentais obtidos por meio das respostas das Defensorias Públicas, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), e (ii) as transcrições das entrevistas semiestruturadas, transcritas em formato de “leitura limpa”, ou seja, palavra por palavra, com a retirada de expressões vazias recorrentes, realizadas com defensores e servidores das Defensorias Públicas estaduais e distrital.

Tanto na análise dos dados documentais quanto na análise das entrevistas foi utilizada a abordagem de procedimentos mistos, conforme proposta por Mayring (2014), combinando estratégias dedutivas e indutivas, que permite a ampliação e aprofundamento analítico. Portanto, combinou-se os procedimentos de categorização a priori e a posteriori.

Inicialmente, as categorias a priori foram definidas com base na revisão de literatura, assim, foi aplicada a estruturação do conteúdo com atribuição de categorias e subcategorias dedutivas, baseadas nos achados relativos às barreiras e facilitadores da prestação de serviços itinerantes de justiça. Em um segundo momento, a posteriori, por meio da análise temática, foi adotada uma abordagem indutiva, voltada à identificação de subcategorias emergentes, possibilitando a detecção de aspectos não contemplados previamente, como inovações institucionais ou novos entraves à prestação do serviço itinerantes de justiça nas Defensorias.

As transcrições das entrevistas e os documentos foram organizados e submetidos à análise por meio do método de estruturação de conteúdo com categorias dedutivas. Foram utilizadas duas categorias principais: barreiras dos serviços itinerantes de justiça e facilitadores dos serviços itinerantes de justiça. A primeira contou com onze subcategorias, correspondentes às barreiras identificadas na literatura analisada. A segunda, por sua vez, teve treze subcategorias, referentes aos facilitadores levantados nos estudos revisados. Posteriormente, foram acrescentadas subcategorias identificadas pela abordagem indutiva. Seguindo o processo de análise, os dados foram codificados, conforme orientado por Mayring (2014).

O *software* Atlas.ti foi utilizado na organização e codificação das entrevistas e, de forma complementar, na análise das respostas obtidas por meio da Lei de Acesso à Informação. A escolha desse *software* fundamentou-se em sua ampla difusão na pesquisa qualitativa, na facilidade de acesso a materiais didáticos e cursos que explicam seu funcionamento, e em seu custo-benefício favorável, especialmente por oferecer descontos a estudantes vinculados a universidades.

No caso específico das respostas à LAI, recorreu-se predominantemente ao Microsoft Excel, no qual as perguntas foram dispostas em colunas e as respostas em linhas, o que possibilitou uma visualização panorâmica dos dados e facilitou a análise comparativa e a identificação de padrões entre as Defensorias Públicas. Adicionalmente, durante a elaboração

desta dissertação, foi utilizada, de forma complementar, a ferramenta de Inteligência Artificial generativa ChatGPT, modelo GPT-5, da OpenAI, com a finalidade de aprimorar aspectos redacionais e gramaticais, bem como para a revisão linguística do Abstract, sendo o conteúdo conceitual, analítico e interpretativo de autoria da pesquisadora. Por fim, para a elaboração da Figura 6 ('Panorama Nacional com as respostas das Defensorias Públicas'), utilizou-se o aplicativo MapChart (<https://www.mapchart.net/>).

A unidade de registro adotada foi o de menor fragmento de texto que possa ser claramente atribuído a uma subcategoria (Mayring, 2014). Essa escolha visou garantir precisão na codificação e flexibilidade diante da diversidade dos documentos e das falas.

A combinação dessas estratégias metodológicas (estudo documental, entrevistas semiestruturadas e análise qualitativa de conteúdo) possibilitou uma compreensão abrangente e contextualizada do fenômeno investigado. Tal arranjo permitiu integrar diferentes perspectivas e fontes de evidências. Assim, os procedimentos descritos nesta seção forneceram a base empírica necessária para a construção dos resultados apresentados na seção seguinte, em que são discutidas as principais evidências, interpretações e implicações decorrentes da pesquisa.

4. RESULTADO E DISCUSSÕES

Os resultados foram organizados em três temas principais: a) a prestação dos atendimentos itinerantes, b) as pessoas envolvidas nos atendimentos itinerantes, e c) as condições organizacionais e contextuais que envolvem o atendimento. Cada um desses temas foi dividido em algumas temáticas centrais, triangulando assim as informações mais relevantes nas duas etapas da pesquisa realizada.

4.1. Tema 1: Prestação dos atendimentos itinerantes

a) Defensorias que prestam serviços itinerantes

Com base nas respostas às solicitações de acesso à informação, todas as 25 Defensorias Públicas estaduais e a distrital que responderam afirmaram realizar atendimentos itinerantes. Isso se relaciona com o apontado nos estudos de Buta e Silva (2016), no qual a atuação itinerante apareceu como um esforço da Defensoria em cumprir sua missão constitucional. Entre essas 25 instituições, três não informaram o ano de início dessas atividades. Uma declarou que atua dessa forma desde a sua criação, enquanto quatro indicaram datas em que os registros passaram a ser sistematizados com maior precisão, sendo que, em dois desses casos, a melhoria na organização dos dados foi associada à criação de setores específicos. Esse aspecto sugere que a inexistência de bancos de dados consolidados pode estar relacionada à ausência de equipes fixas e exclusivas para tratar de assuntos ligados às itinerâncias. Nas demais Defensorias, as respostas foram objetivas, situando a implementação das ações itinerantes entre 2004 e 2023, com destaque para os anos de 2022, 2017, 2014 e 2013, conforme pode ser visualizado na Figura 8.

Percebe-se que a institucionalização das itinerâncias nas Defensorias Públicas ocorreu de forma relativamente tardia, quando comparada a outras instituições do Sistema de Justiça. Enquanto a maioria das Defensorias começou a estruturar suas ações apenas a partir dos anos 2000, há registros de que os Tribunais de Justiça já realizavam iniciativas itinerantes desde a década de 1980 (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Gaulia, 2020). Essa diferença temporal reforça o caráter recente das Defensorias Públicas, especialmente se comparadas aos demais órgãos do Sistema de Justiça brasileiro. Os dados parecem refletir o processo tardio de conquista da autonomia funcional, financeira e administrativa, assegurada apenas pelas Emendas Constitucionais nº 45/2004, nº 69/2012 e nº 74/2013.

No que se refere à quantidade de ações itinerantes realizadas em 2024, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPE-RJ) foi a que mais se destacou, registrando 480 ações no período, pouco mais de nove ações por semana. Em seguida aparecem a Defensoria Pública de São Paulo (DPE-SP), com 242 ações, a do Pará (DPE-PA), com 240, a de Pernambuco (DPE-PE), com 194, e a do Distrito Federal (DPDF), com 163. No extremo oposto, a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte (DPE-RN) apresentou o menor número, contabilizando 15 ações no ano de 2024. Esses contrastes revelam a ausência de diretrizes nacionais uniformes, e indicam que o volume de ações pode depender sobretudo de recursos locais e prioridades institucionais. A Figura 8 ilustra os dados sobre o início das ações itinerantes nas Defensorias e a quantidade de ações realizadas em 2024.

Figura 8

Quadro resumo – Ano de início e quantidade de ações itinerantes em 2024

Defensoria	Ano de Início das Ações Itinerantes	Quantidade de Ações em 2024
DPE-PA	2004	240
DPE-PI	2006	*
DPE-SP	2008	242
DPE-PE	2011	194
DPE-AL	2013	124
DPE-AM	2013	37
DPE-RR	2014	83
DPE-RS	2014	47
DPE-AC	2017	75
DPE-CE	2017	59
DPE-RO	2018	135
DPE-GO	2019	97
DPE-MS	2021	*
DPE-MA	2022	124
DPE-AP	2022	59
DPE-SC	2022	22
DPE-PR	2023	**
DPE-RJ	Informou que ocorre desde sua criação	480
DPE-MG	Coordenação específica criada em 2015, mas antes já realizava	149
DPE-BA	Coordenação específica criada em 2017, mas antes já realizava	26
DPE-TO	Realiza há vários anos, com registros desde pelo menos 2017	*
DPE-DF	Primeira carreta adquirida em 2021, mas antes já realizava	163

DPE-SE	Não informou	22
DPE-MT	Não informou	59
DPE-RN	Não informou	15

* informou número de atendimentos e não quantidade de ações.

** informou não possuir os dados do período

Fonte: elaborado pela autora.

Ademais, 68% dos entrevistados ressaltaram a relevância das ações itinerantes, destacando que, em muitos contextos, “se a Defensoria não fosse ao local, a população ficaria sem atendimento”, conforme fala do Entrevistado 2 (Defensor). Além disso, 36% dos participantes enfatizaram que essas ações ocorrem tanto em localidades que possuem sede da Defensoria quanto naquelas em que não há presença institucional, reforçando a importância da itinerância em ambos os contextos. Essa constatação evidencia que, mesmo onde há Defensoria instalada, o deslocamento das equipes continua sendo essencial para alcançar grupos que permanecem à margem dos serviços, seja por barreiras geográficas, econômicas ou simbólicas. Essa percepção reforça o caráter inclusivo da itinerância, já apontado por Nassuno (2000), que aproxima o Estado das comunidades e permite que direitos fundamentais deixem de ser meramente formais e se tornem efetivos na prática.

Mesmo em localidades onde há sedes fixas da Defensoria, a itinerância se mostra necessária. Como afirmou o Entrevistado 3 (Defensora), “nas cidades onde tem a Defensoria instalada, em tese, a pessoa teria acesso ao serviço, mas ela não consegue romper essa barreira de acesso se a gente não tiver um pouco mais próximo dela”. Essa fala revela que a presença institucional, por si só, não garante o acesso. Conforme mencionado por Ferraz (2017) e Fonsêca (2010), é preciso que o serviço esteja disposto a ultrapassar obstáculos territoriais, financeiros, sociais e culturais que mantêm determinados grupos à margem do sistema de justiça. Corroborando essa ideia, o Entrevistado 10 (Defensor) complementa que “não é porque tem defensor público (tem uma Defensoria instalada na cidade) que não teria um projeto itinerante (...). É encurtar a distância da população até o defensor público”.

Os resultados confirmam, portanto, a função essencial da Defensoria Pública como agente de remoção de obstáculos ao acesso à justiça (Maia, 2022). A itinerância emerge como um dos principais mecanismos de ampliação desse acesso, sobretudo ao alcançar populações geograficamente isoladas ou com limitações tecnológicas e de infraestrutura (Araújo et al., 2024), apresentando-se como uma política pública que busca a democratização do acesso à justiça (Tambasco et al., 2020). Esses achados dialogam com a clássica concepção de Cappelletti e Garth (1988), segundo a qual o acesso efetivo à justiça pressupõe não apenas a

existência formal de instituições jurídicas, mas também a criação de condições materiais que permitam à população usufruir de seus direitos. Assim, as práticas itinerantes se consolidam como expressão concreta da missão constitucional da Defensoria Pública, aproximando o direito da vida cotidiana das pessoas.

b) Divulgação das ações itinerantes

Quanto à divulgação das ações itinerantes, as respostas das 25 Defensorias foram sistematizadas de forma a unificar sinônimos e termos próximos, padronizando-os para a elaboração de uma nuvem de palavras, como pode ser visto na Figura 9. Palavras compostas foram tratadas com *underline* para que fossem reconhecidas como uma única unidade pela ferramenta de análise utilizada (Atlas.ti).

Figura 9

Nuvem de palavras com as formas de divulgação das ações itinerantes



Fonte: elaborado pela autora.

Verifica-se predominância no uso de mídias sociais como estratégia de comunicação, uma vez que todas as 25 Defensorias respondentes mencionaram a utilização desse recurso. Em segundo lugar, aparece a utilização do site institucional na internet, com 21 citações. E, em terceiro, aparecem as parcerias com lideranças locais, com 16 citações. A grande quantidade de citações às parcerias indica que, embora as mídias digitais tenham se tornado fundamentais, práticas tradicionais de articulação comunitária ainda ocupam papel relevante na comunicação

das ações itinerantes pelas Defensorias. Vários outros meios de comunicação foram mencionados, como pode ser visto na Figura 9.

Para 63% dos entrevistados, a divulgação das ações foi apontada como elemento essencial para o êxito das itinerâncias. Em seis das 22 entrevistas, as parcerias foram destacadas como fundamentais para a divulgação das ações itinerantes. Os participantes ressaltaram que essas colaborações ocorrem, sobretudo, com prefeituras, rádios comunitárias e lideranças locais, ampliando o alcance da comunicação e fortalecendo o vínculo com as comunidades atendidas. Verifica-se, portanto, a contribuição das parcerias para a divulgação das ações.

O Entrevistado 7 (Defensor) disse notar que “quando ela (a divulgação) existe de forma eficiente, vamos dizer assim, acaba gerando maior procura e maior sucesso da atividade”. Entretanto, em cinco entrevistas, foram mencionadas ocasiões em que a divulgação não chega à população que mais precisa.

Alguns dos entrevistados, como, por exemplo, o Entrevistado 8 (Defensor), ressaltou que a divulgação precisa ser feita nos meios adequados para a realidade da população vulnerável “porque, assim, você vai fazer (uma itinerância) no interior, no interior do interior, não adianta botar no Instagram da Defensoria, porque o pessoal não vai ver”. Relatos como esse indicam que a eficácia da divulgação depende da adequação ao contexto social e cultural de cada região. Diante disso, o Entrevistado 9 (Defensor) relatou a sua estratégia de divulgação.

“Eu entro em contato com a rádio local (...), e peço para fazer uma entrevista sempre ao meio-dia (...). Porque uma vez a gente foi para uma cidade e a gente pediu para o pessoal do fórum que divulgasse. O pessoal do fórum divulgou nos grupos de WhatsApp. Mas o lavrador lá da roça não está no grupo do WhatsApp. O lavrador lá da roça escuta a rádio, ele não sabe nem o que é WhatsApp”. (Entrevistado 9 - Defensor)

Assim sendo, apesar da divulgação mostrar-se relevante para o sucesso das ações itinerantes (IPEA, 2015), sua eficácia depende da adequação aos meios de comunicação utilizados pela população-alvo. Em regiões mais vulneráveis ou remotas, o uso de canais locais, como rádios comunitárias ou parcerias com lideranças, tende a ser mais efetivo do que mídias digitais institucionais, garantindo que a informação alcance quem realmente necessita dos serviços da Defensoria.

c) Formas de prestação dos serviços itinerantes

Mais da metade das Defensorias (14 ou 56%), incluindo as quatro que se destacaram pelo elevado número de ações em 2024, relataram realizar atendimentos itinerantes também aos

finais de semana. Entretanto, chama atenção a quantidade significativa de Defensorias que ainda não prestam atendimento nesses dias, apesar da literatura destacar que a oferta em horários flexíveis amplia o alcance das itinerâncias e favorece a participação de cidadãos sem prejuízo de suas atividades laborais (Moreira, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020). Nesse contexto, dez Defensorias (48%) informaram que concentram suas ações entre segunda e sexta-feira.

Nesse sentido, a DPDF informou que suas ações itinerantes acontecem “principalmente aos sábados, visando facilitar o acesso das pessoas que não conseguem comparecer durante a semana devido a compromissos de trabalho ou outras limitações”. Isso mostra que a opção por incluir os finais de semana como período de atendimento não apenas amplia a inclusão social, ao alcançar grupos que estariam impossibilitados de comparecer em dias úteis, mas também se associa diretamente a um maior volume de ações realizadas.

Além disso, nas entrevistas, 82% dos entrevistados comentaram sobre o uso de unidades móveis, como vans, ônibus, caminhões ou carretas. No geral, os respondentes consideram as unidades móveis uma alternativa para superar os obstáculos de infraestrutura e de acessibilidade física dos atendimentos itinerantes, oferecendo condições mínimas para a realização desses atendimentos. Isso pode ser observado nos seguintes relatos.

Nós temos uma carreta de serviços, ela é ótima. (...) são 13 postos de atendimentos dignos, com ar-condicionado, banheiro, elevador PCD. (Entrevistado 4 - Defensor)

A gente chama de Van dos Direitos. Ela é uma van adaptada, não é uma van de passageiros. Ela tem dentro uma mesa, tem cadeira, para poder prestar o atendimento. (...) tem um toldo. Então, a depender do lugar, a gente consegue prestar o atendimento numa praça, né? (Entrevistado 5 - Servidora)

A energia não é motivo de impedimento para nós, porque o veículo (caminhão) também possui um gerador próprio. (Entrevistado 10 - Defensor)

Vale ressaltar, contudo, que dois entrevistados da região Nordeste enfatizaram a importância de veículos intermediários, considerando que “tem lugares que a carreta não entra” (Entrevistado 10 – Defensor). Nessa mesma linha, destaque para o trecho da fala do Entrevistados 11 (Defensor):

“a gente (também) precisa de veículos intermediários (...). A gente precisa pensar em veículos adaptados que estejam preparados para adentrar em alguns lugares, com tração

4x4, que nos possibilite estar na porta daquela comunidade que geralmente é muito desacreditada do sistema de justiça.” (Entrevistado 11 - Defensor)

Essas observações evidenciam que, embora as carretas e caminhões representem avanços significativos, ainda há desafios logísticos que demandam soluções mais flexíveis e adaptáveis às realidades territoriais.

Portanto, o uso de unidades móveis, em suas diferentes modalidades, e a oferta de atendimentos em horários alternativos evidenciam o caráter democratizante dos serviços itinerantes, conforme já destacado por Nassuno (2000). Tais iniciativas ampliam as possibilidades de acesso e aproximam a justiça de populações que, de outra forma, permaneceriam à margem do sistema. Ademais, a discussão revela que a política de itinerâncias não apenas transporta a Defensoria para territórios periféricos, mas simboliza a presença concreta do Estado em áreas historicamente negligenciadas. Nessa perspectiva, os veículos adaptados tornam-se instrumentos de inclusão, capazes de materializar o direito de acesso à justiça, possibilitando o deslocamento institucional em direção ao cidadão.

Além disso, 18 entrevistados (82%) relataram o uso de meios extrajudiciais na realização dos atendimentos itinerantes, aspecto amplamente percebido de forma positiva. Para o Entrevistado 2 (Defensor), os mecanismos extrajudiciais “têm desempenhado um papel fundamental nos atendimentos itinerantes da Defensoria Pública, porque resolve a demanda de forma mais rápida, eficaz e pacífica, acelerando a entrega de soluções para os assistidos”.

Entre as práticas relatadas, destacam-se os atendimentos voltados à emissão e atualização de registros civis, bem como à obtenção de segundas vias de documentos pessoais. O Entrevistado 13 (Defensor) relatou que, no início das atuações após uma grande enchente na região, “o oferecimento de serviços relacionados a emissão de identidades e certidões de nascimento foi a atuação inicial da Defensoria na ocasião”, garantindo a recomposição da documentação civil da população afetada. Nessa mesma linha, foram mencionadas ações extrajudiciais baseadas no envio de ofícios a outros órgãos públicos, com o objetivo de solucionar de forma célere as demandas apresentadas pelos assistidos.

Diante disso, verifica-se que os meios extrajudiciais têm papel central na efetividade dos atendimentos itinerantes, por ampliarem as possibilidades de resolução imediata dos conflitos e reduzirem a necessidade de judicialização. Essa prática, inclusive, foi considerada uma das categorias base para o desempenho da DPU, como demonstrado por Buta et al. (2020), uma vez que reflete o foco institucional da atuação da Defensoria fora da esfera judicial. Os meios extrajudiciais reforçam o que a literatura aponta: métodos alternativos de solução de

conflitos são elementos essenciais, sobretudo em localidades isoladas, pois reduzem custos, promovem celeridade e fortalecem o caráter pacificador e acessível da Defensoria Pública (Ferraz, 2017; Morais, 2019; Gaulia, 2020).

4.2 Tema 2: Pessoas envolvidas no atendimento

a) *Motivação da equipe*

Nas entrevistas, 95% dos participantes abordaram a questão da motivação e do interesse dos servidores em atuar nas itinerâncias. Em 86% das falas, foi ressaltado que existe engajamento e disposição para participar das ações. Contudo, 50% também relataram algum nível de desinteresse dentro das equipes. Essas percepções apareceram de forma combinada em 9 entrevistas (41%), nas quais os entrevistados reconheceram tanto a presença de servidores motivados, quanto dificuldades relacionadas à falta de empenho de alguns profissionais.

Alguns participantes ressaltaram a elevada motivação da equipe nas ações itinerantes, como, por exemplo, o Entrevistado 21 (Servidora) enalteceu o grande interesse da equipe em atuar nas itinerâncias, compartilhando que “até nos finais de semana, as pessoas sempre estão dispostas. Servidores e defensores geralmente estão bem-dispostos a trabalhar nos eventos”. Por outro lado, o Entrevistado 14 (Defensor) disse que (ações itinerantes) “encontram uma resistência muito grande, sobretudo da categoria dos defensores públicos e em quem está auxiliando na realização dos eventos, sobretudo no final de semana”.

Já o Entrevistado 18 (Defensor) apontou a necessidade de um perfil específico para atuar nos atendimentos itinerantes, como pode ser visto no trecho seguinte.

Outra questão que também é um fator de sucesso, é a nossa frequente análise do perfil de trabalho das equipes (...). Porque é um trabalho que demanda a saída das pessoas das suas zonas de conforto (...). E para isso, tem que ter perfil de atendimento. Não é todo mundo que tem essa vontade de aproximação com os problemas da realidade, né?
(Entrevistado 18 - Defensor)

A necessidade de compatibilizar o perfil dos servidores à modalidade peculiar de prestação jurisdicional itinerante foi apontada por Ferraz (2017). Entretanto, os resultados desta pesquisa revelam uma ambivalência: embora a maioria dos entrevistados (86%) tenha demonstrado engajamento e disposição para participar das ações itinerantes, persistem sinais de resistência e desinteresse (50%), especialmente quando as atividades ocorrem em finais de semana. Esse cenário evidencia a importância de reforçar incentivos institucionais capazes de

sustentar e estimular a política de itinerâncias. Moreira (2017) destaca que a oferta de recompensas constitui uma estratégia eficaz para promover o comprometimento dos servidores nessas ações. Assim, mesmo quando os profissionais apresentam perfis considerados adequados, o êxito das itinerâncias depende não apenas de predisposições individuais, mas também da adoção de estratégias institucionais que garantam motivação e continuidade às iniciativas.

Nesse sentido, o oferecimento de algum tipo de recompensa aos defensores e servidores que participam das ações itinerantes, seja de natureza financeira ou na forma de folga compensatória, foi mencionado por 16 entrevistados (73%), enquanto 6 (27%) relataram a inexistência de contrapartidas. O Entrevistado 21 (Servidora) observou que “no final de semana não tem contrapartida formalizada, o que acaba sendo um problema, porque se a pessoa não tem contrapartida, como é que ela vai largar a vida dela ali, um momento com a família, para trabalhar?”. Por outro lado, o Entrevistado 1 (Servidor) destacou que “geralmente as pessoas acabam indo pela questão financeira também (...), não tem nada melhor do que você poder trabalhar, trazer o pão para a tua casa e ao mesmo tempo ajudar pessoas vulneráveis”.

Observou-se ainda que, dentre os 16 entrevistados que mencionaram algum tipo de contrapartida, 81% destacaram o interesse dos defensores e servidores em atuarem nas itinerâncias, enquanto 37% apontaram, em algum grau, a existência de desinteresse ou resistência por parte de alguns integrantes das equipes. Esses resultados sugerem que, embora as recompensas funcionem como importante estímulo à participação, elas não eliminam completamente as diferenças individuais de engajamento, especialmente diante das particularidades da atuação itinerante. Ainda assim, a predominância de relatos positivos entre aqueles que citaram a existência de recompensas reforça a percepção de que os incentivos institucionais contribuem para manter o comprometimento das equipes, corroborando o que já foi identificado na literatura (Moreira, 2017; Gaulia, 2020).

b) Características da população atendida

Nas respostas às solicitações de informação, 56% das Defensorias relataram a existência de programas e ações temáticas de itinerância voltados a públicos específicos, como população em situação de rua, indígenas, comunidades quilombolas, população LGBTQIA+ e mulheres em situação de violência doméstica, além de ações em presídios e em comunidades rurais. Isso reforça o caráter democratizante dos serviços itinerantes já apontado por Nassuno (2000) e Tambasco et al. (2020).

A análise das entrevistas revelou que determinadas características dos usuários e das regiões atendidas podem atuar tanto como barreiras quanto como facilitadores para a realização das ações itinerantes. Oito entrevistados (38%) apontaram, por exemplo, que o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública pode ser uma barreira relevante. Para dois deles, esse desconhecimento está associado ainda à desconfiança em relação à instituição, muitas vezes vinculada a órgãos de controle ou de vigilância.

Nesse sentido, a educação em direitos foi identificada nas entrevistas como um importante facilitador da atuação itinerante, na medida em que contribui para esclarecer à população o papel da Defensoria e fortalecer a confiança em seus serviços. O trecho seguinte reforça esse ponto.

Eu coloco como principal desafio do atendimento (itinerante) a educação em direitos. Por quê? Porque eu noto que, às vezes, a gente tem uma estrutura muito boa, tem orçamento (...), a gente chega com carretas, chega com defensor, chega com tudo e, às vezes, a população não sabe o que é que está sendo feito ali dentro. Você nota, literalmente, que a pessoa passa na frente da carreta, ela tem um problema, mas não sabe o que que a Defensoria faz (...). Eu não vejo outra solução para superar esse desafio que não seja a educação em direitos. (Entrevistado 14 - Defensor)

As falas que associaram o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública com a existência de uma barreira específica para a efetividade dos serviços itinerantes, destacaram a “educação em direitos” como estratégia capaz de mitigar tal obstáculo e fortalecer o acesso à justiça. Esse achado se mostrou inesperado, uma vez que, na revisão da literatura sobre atendimentos itinerantes, não foram identificadas nem essa barreira nem esse facilitador, configurando, portanto, um elemento novo revelado por esta pesquisa.

Ainda nesse contexto, dos 22 participantes, 16 (73%) mencionaram alguma forma de aproximação com a sociedade civil. Dentre esses, 37% destacaram o papel das ouvidorias externas como uma ponte fundamental entre a Defensoria e a população, enquanto 44% ressaltaram a atuação dos núcleos de atendimentos especializados, que mantêm contato direto com grupos em situação de vulnerabilidade. Essa aproximação é ilustrada nos seguintes relatos:

Há um diálogo muito forte com a Ouvidoria, que está nos territórios e recebe as demandas territoriais das lideranças locais, e, a partir disso, é feita uma avaliação interna para verificar a oportunidade de realizar uma ação itinerante nos lugares apontados. (Entrevistado 22 – Servidor)

Nós temos parceiros na definição dos locais em que esses eventos acontecerão, como é o caso da Ouvidoria Externa, por meio da proximidade dela com os movimentos sociais (...). Outra possibilidade que a gente tem de interlocução com os movimentos é através do nosso Núcleo de Direitos Humanos, do Núcleo de Execuções Penais e do Núcleo de Defesa das Mulheres. (Entrevistado 18 – Defensor)

O Entrevistado 12 (Defensor) destacou que essa aproximação prévia é essencial para mobilizar a comunidade e explicar o propósito da presença da Defensoria. Além disso, as próprias ações itinerantes configuram uma forma de estreitar os laços entre a instituição e a população, conforme apontado pelo Entrevistado 11 (Defensor):

Eu tenho percebido que os que mais necessitam dos serviços da Defensoria (vulneráveis) não vão até a Defensoria. Então, estando a itinerância nas proximidades, fazendo essa aproximação, criando esse canal junto à comunidade, há uma maior relação de confiança e credibilidade com a instituição (...). A gente consegue dialogar com as lideranças e com a população de forma próxima. (Entrevistado 11 – Defensor)

Verifica-se, portanto, que a aproximação com a sociedade civil constitui um importante facilitador das ações itinerantes. Como apontado por Moreira (2017), essa interação faz parte da própria metodologia de atuação itinerante, que pressupõe o envolvimento direto com os territórios e suas lideranças. De fato, essa aproximação facilita o diálogo e fortalece a confiança da população nos serviços prestados (Moreira, 2017; Queiroz, 2019), configurando-se como um elemento essencial para ampliar o acesso à justiça por meio dos atendimentos itinerantes.

Além disso, 64% dos entrevistados relataram que os desafios geográficos representam barreiras significativas à execução das ações itinerantes. O Entrevistado 1 (Servidor) enfatizou a grande extensão territorial de seu estado, destacando que os deslocamentos precisam ser feitos tanto por vias terrestres quanto fluviais. O Entrevistado 4 (Defensor) acrescentou que, em determinadas situações, o uso de aviões chega a ser necessário para viabilizar o deslocamento das equipes dentro de um mesmo estado. Além disso, foram mencionadas as más condições das estradas, especialmente em áreas rurais, caracterizadas por pistas de barro, buracos, isolamento geográfico e ausência de sinal de comunicação, como ilustra o trecho seguinte.

Um problema é a dificuldade do próprio acesso ao local (da ação itinerante), porque aqui, tem umas unidades que são bem remotas, que têm acessos tão difíceis, como (por exemplo) pista de barro, toda esburacada, distante, sem sinal, sem nada. Aqui como é

um local mais pobre, com muita zona rural, tem essa dificuldade. (Entrevistado 8 - Defensor)

Em contrapartida, 41% dos entrevistados apontaram que o uso da internet via satélite se apresenta como um importante facilitador, permitindo que as equipes tenham acesso à rede mesmo em locais remotos. Esses relatos evidenciam que a geografia do país impõe limitações às Defensorias, que precisam lidar não apenas com grandes distâncias, mas também com precariedade de infraestrutura de transporte e comunicação em regiões mais vulneráveis. Ao mesmo tempo, apontam que o investimento em soluções tecnológicas, como a internet via satélite, pode mitigar parte desses desafios.

4.3 Tema 3: Condições organizacionais e contextuais

a) Planejamento, estrutura e estabilidade institucional

Diferentemente do observado por Silva et al. (2020), em pesquisa realizada em um Tribunal de Justiça, nenhum dos entrevistados mencionou o uso de ferramentas gerenciais na gestão das ações itinerantes. Ainda assim, em 10 entrevistas (45%) foi identificada a presença de algum tipo de planejamento e organização voltados à obtenção de melhores resultados. Entre as práticas relatadas, destacam-se o mapeamento de áreas que mais necessitam desse tipo de atendimento, considerando indicadores como o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o levantamento interno das áreas e serviços mais demandados na Defensoria, de modo a utilizar as itinerâncias para desafogar setores sobrecarregados, e a definição prévia de fluxos de trabalho.

Também foram mencionados o estudo prévio das necessidades da população local; o estabelecimento de rodízio entre as cidades atendidas; a solicitação de que os pedidos de atuação itinerante por órgãos públicos ou entidades da sociedade civil sejam feitos com antecedência; e a seleção de cidades vizinhas àquelas já contempladas, com o intuito de otimizar o deslocamento das equipes que já se encontram na região, ampliando o alcance e a eficiência das ações. Entretanto, entre esses 10 entrevistados, quatro (40%) ressaltaram que o planejamento das ações não é rígido, preservando certa flexibilidade para incorporar demandas eventuais, como convites de outras instituições parceiras.

Assim, ainda que não tenham mencionado explicitamente o uso de ferramentas gerenciais, observa-se que o planejamento, em alguma medida, tem se consolidado como um

importante facilitador da efetividade dos atendimentos itinerantes, em consonância com o que já foi identificado nos estudos de Moreira (2017), Gaulia (2020) e Silva et al. (2020).

Acerca dos normativos, a maior parte das Defensorias (76%) informou possuir algum relacionado à atuação itinerante. No entanto, quatro instituições – Defensorias do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Norte – declararam expressamente não contar com nenhum tipo de regulamentação interna, enquanto as Defensorias do Amapá e Ceará forneceram respostas genéricas, sem confirmar a existência de atos normativos. Esse cenário aponta para um contexto de regulamentação fragmentada e desigual entre as Defensorias. Na literatura, a regulamentação dos atendimentos itinerantes aparece como um facilitador, por conferir estabilidade e reduzir o risco de descontinuidade dessas práticas (Moreira, 2017; Gaulia, 2020).

Assim, apesar de 76% das Defensorias possuírem normativos sobre itinerâncias, a análise mostrou que tanto a que mais (DPE-RJ) quanto a que menos realiza ações (DPE-RN) não contam com regulamentação própria. Isso confirma que a norma não é condição suficiente, por si só, mas, como destacam Moreira (2017) e Gaulia (2020), é essencial para proteger a prática da descontinuidade política e assegurar sua institucionalização.

Em termos de pessoal, apenas três entrevistados, todos defensores, mencionaram não contar com uma equipe fixa exclusiva para os atendimentos itinerantes, situação apontada como uma barreira para os atendimentos itinerantes. O Entrevistado 4 (Defensor) destacou a dificuldade enfrentada no trecho seguinte.

“Eu só tenho uma servidora dedicada ao itinerante, somente uma! Então, quando eu vou fazer uma ação, eu tenho que pedir para os colegas cederem seus outros assessores e servidores para podermos fazer essas ações”. (Entrevistado 4 - Defensor)

Para 73% dos entrevistados, a ausência de uma estrutura própria gera transtornos e sobrecarga, enquanto a existência de equipes especializadas se revela um fator estratégico de sucesso. Nesse sentido, o Entrevistado 18 (Defensor) afirmou que “sem dúvida, ter uma equipe de defensores especializados nessa matéria (itinerância) é um dos grandes fatores de sucesso do serviço público itinerante”. A literatura revisada também reforça esse ponto (Moraes, 2019).

A constatação de que a existência de uma equipe especializada e dedicada às ações itinerantes constitui um fator central para o êxito dessa modalidade de atendimento foi um achado relevante. A ausência de um grupo fixo gera efeitos negativos, como retrabalho, sobrecarga e falta de especialização, já apontados pela literatura (Moraes, 2019). Estudos

realizados em instituições do Sistema de Justiça, como os de Gomes et al. (2016) e de Viera e Gomes (2025) já apontavam que a presença de pessoal de apoio e a sobrecarga de trabalho são fatores que interferem no desempenho dessas instituições. Assim, a presença de profissionais especificamente alocados para essas atividades favorece a continuidade, a qualidade e a consolidação institucional das itinerâncias.

b) Recurso, viabilidade operacional e relações interinstitucionais

A falta de orçamento foi citada por 59% dos entrevistados como barreira capaz de inviabilizar ações itinerantes ao comprometer custos básicos, como deslocamento, hospedagem e alimentação das equipes. O Entrevistado 1 (Servidor) relatou que: “Já houve problemas de ações (itinerantes) que não ocorreram exatamente por falta de orçamento para custear essas equipes no deslocamento, na alimentação, no hotel, enfim.”

Esses relatos sobre falta de orçamento corroboram barreiras já identificadas na literatura, como “orçamento insuficiente” e “custos relacionados elevados” (Moreira, 2017; Farias, 2019; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Ayres, 2021), evidenciando que a limitação de recursos compromete diretamente a regularidade e a continuidade dos serviços itinerantes de justiça. Por isso, os gastos com deslocamentos, diárias, hospedagem e demais despesas operacionais tornam-se entraves recorrentes, como apontam diversos estudos (Moreira, 2017; Farias, 2019; Morais, 2019; Gaulia, 2020; Ayres, 2021).

Já as parcerias foram destacadas em 64% das entrevistas como um importante facilitador das ações itinerantes, sobretudo por ampliarem a oferta de serviços à população. Além disso, 73% dos entrevistados ressaltaram seu papel essencial na disponibilização de espaços e na superação de barreiras logísticas, como infraestrutura precária. Os trechos seguintes ilustram essa percepção.

A gente consegue mobilizar vários órgãos: de identificação, INSS, as secretárias do estado, o próprio município ali que vai receber a ação (...). A gente tem também parcerias com o MP Comunitário, com laboratórios, com o Movimento Nacional de Rua, com a Secretaria de Educação (...). (Entrevistado 11 - Defensor)

A forma mais simples que nós temos de mitigar esses problemas (de infraestrutura) é através de parcerias locais, sejam eles com entidades públicas ou com entidades da sociedade civil. A gente faz muitos eventos em sede de organizações comunitárias. (Entrevistado 3 - Defensora)

Esses relatos evidenciam que a articulação institucional não apenas amplia o alcance e a diversidade dos serviços ofertados, mas também se apresenta como estratégia indispensável para garantir a viabilidade e a continuidade dos atendimentos itinerantes, suprindo fragilidades internas das Defensorias. Assim, as parcerias contribuem para o desempenho das defensorias (Vieira & Gomes, 2025) e configuram-se como facilitadoras centrais para a efetivação das ações itinerantes (Moreira, 2017).

Ainda no campo das relações institucionais, outro fator recorrente apontado nas entrevistas foi a influência de atores políticos. Na literatura, esse aspecto costuma ser descrito como uma barreira, já que a continuidade dos atendimentos itinerantes dependeria de decisões políticas (IPEA, 2015; Ferraz, 2017; Marques & Rebouças, 2017; Moreira, 2017). No entanto, a análise das entrevistas revelou uma percepção distinta: 82% dos participantes enxergaram a atuação política como elemento positivo, capaz de viabilizar e fortalecer as ações itinerantes.

Os convites e solicitações oriundos tanto dos poderes Legislativo e Executivo foram mencionados como facilitadores que ampliam o alcance das itinerâncias, sobretudo porque, em muitos casos, garantem infraestrutura e apoio logístico para a realização dos atendimentos. Isso sugere que a influência política pode ser pragmaticamente aproveitada como facilitador, uma vez que convites e solicitações de parlamentares e prefeitos ampliam a capilaridade das ações e possibilitam recursos adicionais. O trecho seguinte do Entrevistado 10 (Defensor) ilustra esse ponto.

Nós temos sim, pedidos políticos para atender determinadas cidades, e nós não podemos, às vezes, deixar de atender. É uma via de mão dupla (...). A gente utiliza desse pedido dele para pedir o que a gente precisa, que é o carro de som, execução do eletricitista, ou da estrutura, mas também a gente não deixa exclusivo para aquele determinado político. Atendemos toda população, apoiador ou não do político.
(Entrevistado 10 - Defensor)

Os achados desta pesquisa mostram que a realização dos atendimentos itinerantes nas Defensorias Públicas é resultado da interação entre barreiras, como desconhecimento da população sobre as Defensorias, desafios geográfico, fragmentação da regulamentação e normatização, inexistência de equipe fixa e falta de orçamento; e facilitadores, como divulgação adequada, atendimentos em finais de semana, uso de unidade móveis, adoção de meios extrajudiciais, programas temáticos, engajamento da equipe, campanha de educação em direitos, internet via satélite, parcerias e articulação política. A Figura 10 sintetiza os achados, organizados nos temas discutidos nesta seção.

Figura 10

Quadro resumo - Barreiras e facilitadores dos serviços itinerantes identificados no estudo

	Tema 1 - Prestação dos Atendimentos Itinerantes	Tema 2 – Pessoas envolvidas no atendimento	Tema 3 - Condições Organizacionais e Contextuais
Barreiras	-	Desconhecimento da população sobre as Defensorias	Regulamentação fragmentada e desigual
	-	Desafios geográficos	Inexistência de equipe fixa
	-	-	Falta de orçamento
Facilitadores	Divulgação adequada	Engajamento da equipe	Planejamento
	Atendimentos em finais de semana	Oferecimento de recompensas	Parcerias
	Uso de unidades móveis	Internet via satélite	Articulação política
	Adoção de meios extrajudiciais	Programas temáticos	-
	-	Campanhas de educação em direitos	-
	-	Aproximação com a sociedade civil	-

Fonte: elaborado pela autora.

Conforme apresentado, os resultados confirmaram a presença de diversas barreiras e facilitadores já mapeados na literatura, a qual, até então, concentrava-se predominantemente em estudos sobre os Tribunais de Justiça. Ao mesmo tempo, os achados da pesquisa revelaram aspectos inéditos e uma inversão significativa de perspectiva, o papel da influência política.

De início, um resultado inesperado que merecem especial atenção, pois trata de fator anteriormente percebidos na literatura como barreiras ou fragilidades, e que, neste estudo, manifestou-se como facilitadores foi o fator influência/articulação política. Nesse caso, a literatura associava a influência política ao risco de descontinuidade das ações; contudo, 82% dos participantes identificaram a articulação política, incluindo convites de prefeitos e parlamentares, como um elemento estratégico e facilitador da execução das ações itinerantes.

Além disso, a pesquisa identificou uma nova barreira e novos facilitadores específicos do contexto das Defensorias Públicas não contemplados na literatura sobre o Sistema de Justiça. São eles: a barreira do desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública, e os facilitadores educação em direitos e uso de internet via satélite, este último diretamente relacionado à superação de barreiras geográficas.

Também foi confirmada a persistência de barreiras críticas já descritas em estudos anteriores, como a restrição orçamentária e a ausência de equipe fixa e especializada. Ademais, diversos facilitadores relacionados à gestão operacional e de pessoas foram reiterados, incluindo o emprego de meios extrajudiciais, a realização de atendimentos aos finais de semana e o oferecimento de recompensas institucionais.

As Figuras 11 e 12 trazem uma comparação entre as barreiras e facilitadores para os atendimentos itinerantes na literatura revisada e nos resultados deste estudo. Ressalta-se que a barreira “uso de processo físico em detrimento de processos eletrônicos” e o facilitador “constância das ações itinerantes”, embora citados na literatura, não emergiram nos achados finais. Este último, entretanto, pôde ser brevemente analisado por meio das respostas às solicitações de acesso à informação, especialmente quanto ao número de ações realizadas em 2024, as quais evidenciaram ampla variação na regularidade das ações entre as Defensorias Públicas.

Figura 11

Quadro comparativo entre a revisão da literatura e os resultados do estudo em relação às barreiras para o atendimento itinerante nas Defensorias

Barreira	Literatura	Achados na Pesquisa	Relação e Conclusão
Falta de infraestrutura básica/ Ausência de acessibilidade física/ Desafios geográficos	Ausência de estrutura necessária para os atendimentos itinerantes e de meios para garantir a acessibilidade física.	Confirmado e contextualizado: 64% dos entrevistados relataram que os desafios geográficos representam barreiras significativas à execução das ações itinerantes, o que pode ser mitigado pelo uso de unidades móveis, os quais também se tornam instrumentos de inclusão.	Confirmação e Expansão: A pesquisa confirmou a infraestrutura como barreira estrutural, mas demonstrou que ela se manifesta de forma mais aguda em função da escala continental e da geografia adversa do Brasil, sendo as unidades móveis uma importante solução.

Orçamento insuficiente / Custos elevados	Insuficiência de recursos e custos operacionais elevados (diárias, deslocamento) comprometem a regularidade e qualidade dos serviços.	Confirmado: 59% dos entrevistados citaram a falta de orçamento como capaz de inviabilizar ações, afetando custos básicos de deslocamento, hospedagem e alimentação.	Confirmação: Permanece como a principal barreira crítica, limitando diretamente a regularidade e a continuidade das iniciativas.
Inexistência de Setor e de Equipe Específica e Fixa	Ausência de uma estrutura organizacional e de profissionais dedicados exclusivamente para os serviços itinerantes.	Confirmado: Para 73% dos entrevistados, a ausência de uma estrutura própria gera transtornos e sobrecarga, enquanto a existência de equipes especializadas se revela um fator estratégico de sucesso.	Confirmação: A pesquisa reforçou que a ausência de equipe especializada e dedicada é um fator que compromete a continuidade e a qualidade do serviço itinerante, causando sobrecarga e falta de especialização. A presença de equipes especializadas é percebida como um fator estratégico de sucesso.
Desinteresse dos servidores	Magistrados e servidores demonstram resistência em deixar a zona de conforto institucional e em flexibilizar formalismos.	Ambivalente: Embora 86% das falas ressaltem o engajamento, 50% também relataram algum nível de desinteresse ou resistência, especialmente em atividades de finais de semana.	Confirmação Parcial: A resistência em horários atípicos valida a necessidade do facilitador "Oferecimento de Recompensa" como incentivo estratégico.
Necessidade de Parcerias para Infraestrutura	Percebida como uma barreira que revela fragilidades no modelo de atendimento itinerante.	Confirmado indiretamente: 73% dos entrevistados confirmaram que as parcerias são facilitadoras, especialmente por suprirem deficiências logísticas e de infraestrutura precária.	Confirmação dependente da perspectiva: As parcerias foram amplamente percebidas como facilitadoras das itinerâncias; contudo, sua imprescindibilidade para suprir carências de infraestrutura evidencia a fragilidade do modelo.
Dependência de decisões políticas na instituição	Risco de descontinuidade devido à subordinação às presidências, o que pode levar à suspensão dos programas.	Divergência: 82% dos participantes viram a articulação política como um facilitador, capaz de viabilizar e fortalecer ações ao garantir apoio e infraestrutura.	Inversão: O fator que na literatura é visto como risco de descontinuidade, foi percebido como uma oportunidade estratégica para ampliar recursos e capilaridade.
Falta de banco de dados sobre os serviços prestados	Dificulta a formulação de políticas institucionais e o aperfeiçoamento e avaliação do serviço.	Confirmado indiretamente: A ausência de bancos de dados consolidados pode estar ligada à ausência de equipes fixas.	Confirmação: Barreira reconhecida que exige normatização (como o PTT propõe) para institucionalizar a coleta e avaliação de dados.

Desconhecimento da população sobre a atuação da Defensoria Pública	Não estava listado.	Novo Achado: Oito entrevistados (38%) citaram o desconhecimento da população sobre a Defensoria e, em alguns casos, a desconfiança, como barreira relevante.	Novo Achado: Barreira específica do contexto das Defensorias. O facilitador "Campanhas de Educação em Direitos" surge como a solução estratégica para mitigá-la.
---	---------------------	---	---

Fonte: elaborado pela autora.

Figura 12

Quadro comparativo entre a revisão da literatura e os resultados do estudo em relação aos facilitadores para o atendimento itinerante nas Defensorias

Facilitador	Literatura	Achados na Pesquisa	Relação e Conclusão
Elaboração de planejamento	Uso de ferramentas gerenciais (SWOT, PDCA, etc.) e de índices (IDH, segurança) para aprimorar o programa e definir critérios objetivos de atendimento.	Confirmado: não foi identificado o uso de ferramentas gerenciais; ainda assim, 45% dos entrevistados mencionaram a elaboração de algum tipo de planejamento voltado ao aprimoramento dos atendimentos itinerantes.	Confirmação: O planejamento consolida-se como um facilitador da efetividade dos atendimentos itinerantes.
Parcerias com instituições públicas e privadas	Colaboração estratégica que amplia a capacidade de atendimento e assegura a cidadania.	Confirmado: 64% das entrevistas as confirmaram como ampliadora da oferta de serviços; 74%, como essencial na disponibilização de espaços e superação de barreiras logísticas.	Confirmação: As parcerias se apresentaram como estratégias de grande relevância para o sucesso das ações itinerantes das Defensorias.
Existência de diversidade de programas	Desenvolver programas diversos maximiza o alcance dos serviços, direcionando-os a públicos específicos.	Confirmado: 56% das Defensorias relataram a existência de programas temáticos voltados a públicos específicos, como indígenas, comunidades quilombolas e população em situação de rua.	Confirmação: A existência de programas temáticos foi confirmada como facilitador, garantindo uma abordagem especializada e maior cobertura territorial.
Divulgação do calendário e dos serviços prestados	Essencial para o sucesso, facilitando a participação da população.	Confirmado: 63% dos entrevistados apontaram como essencial. A pesquisa destacou o uso predominante de mídias sociais (25 Defensorias) e a relevância das parcerias com rádios comunitárias e lideranças locais (16 citações) para alcançar a população em áreas remotas.	Confirmação e Contextualização: Confirmado como crucial. Sua eficácia está diretamente ligada à adequação do meio de comunicação à realidade da população vulnerável.

Aproximação com a sociedade civil	Facilita o diálogo, cria confiança e ajuda a superar barreiras sociais e culturais.	Confirmado: 73% dos entrevistados confirmaram alguma forma de aproximação com a sociedade civil, facilitando o diálogo com a população.	Confirmação: configurando-se como um elemento essencial para ampliar o acesso à justiça por meio dos atendimentos itinerantes.
Atendimentos em finais de semana, feriados e horários alternativos	Amplia o acesso e permite que usuários que não podem faltar ao trabalho participem das ações sem prejuízo financeiro.	Confirmado: Mais da metade das Defensorias (14 ou 56%) realizam atendimentos nesses horários. A prática facilita o acesso e a inclusão social, especialmente para quem possui compromissos laborais.	Confirmação: É um facilitador amplamente adotado e essencial para a inclusão social, tornando o serviço mais democrático.
Promoção do meio extrajudicial de solução	Potencializa os resultados e diminuir a morosidade dos processos de justiça.	Confirmado: 82% dos entrevistados relataram o uso de meios extrajudiciais, percebidos como mais rápidos, eficazes e pacíficos. Destacam-se a emissão de registros civis e o envio de ofícios para solução célere.	Confirmação: Visto como central nas Defensorias. Fortalece o caráter pacificador e acessível da instituição, ampliando as possibilidades de resolução imediata dos conflitos.
Perfil ideal dos servidores para atuar nos atendimentos itinerantes	Diante da modalidade peculiar das itinerâncias deve-se haver uma compatibilização entre o perfil dos servidores e essa forma de prestação de atendimento público de justiça.	Confirmado: Apontado como "fator de sucesso", exigindo perfil específico de "vontade de aproximação com os problemas da realidade" e disposição para atuar fora da "zona de conforto".	Confirmação: O perfil vocacional é reconhecido como crítico para o sucesso, sendo uma diretriz para a gestão de pessoas e mitigando o desinteresse parcial da equipe.
Oferecimento de recompensas aos servidores atuantes nas itinerâncias	Estratégia adotada para garantir o engajamento dos servidores, diante da modalidade peculiar de prestação jurisdicional.	Confirmado: Mencionado por 73% dos entrevistados (financeira ou folga compensatória). Funciona como estímulo e ajuda a lidar com a resistência em horários atípicos (finais de semana).	Confirmação: É um incentivo estratégico necessário para garantir o engajamento e o comprometimento das equipes, validando sua função para a sustentabilidade da política.
Normatização e regulamentação dos atendimentos itinerantes	Essencial para proteger a iniciativa contra vulnerabilidades e descontinuidade política, conferindo estabilidade.	Parcialmente Confirmado: 76% das Defensorias possuem normativos, mas a regulamentação é fragmentada e desigual.	Confirmação da Necessidade: A pesquisa confirma que a regulamentação é vital para a estabilidade, protegendo a prática da descontinuidade política. A lacuna normativa justifica a proposta do PTT para diretrizes nacionais.
Avaliação e monitoramento de indicadores / Realização de pesquisa de satisfação	Meios para acompanhar produtividade, economicidade e satisfação social, a fim de aprimorar as ações e permitir a comparação entre instituições	Implícito, mas não destacado: A pesquisa confirmou a barreira da "Falta de banco de dados" e a ausência de equipes fixas para coleta. Embora o roteiro de entrevista tenha	Relevância Confirmada: A ausência de dados consolidados reforça a importância destes facilitadores para aprimorar e avaliar os serviços.

		abordado a pesquisa de satisfação, esses itens não emergiram como facilitadores operacionais principais nos achados finais.	
Campanhas de Educação em Direitos	Não estava listado.	Novo Achado: Foi identificada como a solução estratégica para mitigar a barreira do "Desconhecimento da população sobre a atuação da Defensoria Pública" (novo achado).	Novo Achado: Este facilitador é crucial no contexto da Defensoria, que precisa esclarecer seu papel, diferente de outros órgãos de justiça com atuação mais conhecida
Internet via Satélite	Não estava listado.	Novo Achado: 41% dos entrevistados apontaram o uso da internet via satélite como um facilitador importante, pois garante que as equipes tenham acesso à rede mesmo em locais remotos.	Novo Achado: Solução tecnológica que mitiga os Desafios Geográficos do país, garantindo conectividade e viabilidade operacional em áreas isoladas.
Articulação Política	Presente na literatura como uma Barreira (Risco de descontinuidade).	Inversão/Facilitador: 82% dos participantes viram a atuação política (convites de prefeitos e parlamentares) como facilitador para viabilizar e fortalecer as ações, garantindo infraestrutura e apoio logístico.	Inversão de Perspectiva: No contexto das ações itinerantes nas Defensorias, a influência política foi percebida pragmaticamente como uma oportunidade estratégica de ampliar recursos e capilaridade das ações, e não primariamente como um risco.
Uso de Unidades Móveis (vans, carretas, caminhões)	Não listado diretamente, mas foi apresentado como modelo de itinerância típica	Confirmado como Facilitador: 82% dos entrevistados relataram o uso, considerando-as essenciais para superar os obstáculos de infraestrutura e acessibilidade física.	Confirmação e Consolidação: O uso de veículos adaptados consolida-se como um facilitador tecnológico e logístico indispensável, atuando como instrumentos de inclusão e mitigação da barreira geográfica e de infraestrutura.

Fonte: elaborado pela autora.

Assim, verifica-se que facilitadores podem mitigar ou até neutralizar barreiras, como parcerias que suprem deficiências de infraestrutura, ou educação em direitos que contribui para superar o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública. Essa dinâmica reforça que o sucesso dos atendimentos itinerantes não decorre de uma condição única, mas de um conjunto articulado de elementos. Assim como em estudos de Moraes (2019) e Gaulia (2020), sobre serviços itinerantes de outros órgãos do Sistema de Justiça, os achados deste estudo

evidenciam que a sustentabilidade e a expansão dessa modalidade dependem do equilíbrio entre fatores internos, externos e relacionais.

Diante disso, enxerga-se as possíveis implicações desta pesquisa em três âmbitos. Para as Defensorias Públicas, a fragmentação normativa evidencia a necessidade de diretrizes nacionais ou políticas mais uniformes, capazes de assegurar maior estabilidade e padronização às ações itinerantes. Ademais, a coexistência de engajamento e desinteresse entre servidores aponta para a urgência de políticas de incentivo e valorização, que compatibilizem o perfil profissional às exigências próprias da itinerância. No âmbito das políticas públicas de acesso à justiça, os resultados reafirmam a relevância contínua dos serviços itinerantes para reduzir desigualdades e alcançar populações isoladas, ao mesmo tempo em que oferecem subsídios práticos para o desenho de iniciativas mais eficazes, adaptadas às especificidades locais. Já para os estudos acadêmicos sobre acesso à justiça, a pesquisa tenta contribuir ao aprofundar a compreensão da implementação de políticas em um país de dimensões continentais, relatando como barreiras e facilitadores interagem e moldam a efetividade do serviço.

Observa-se que os resultados obtidos contribuem para o preenchimento das lacunas teóricas e práticas identificadas nas seções 2.6 e 2.7. No plano teórico, o estudo amplia o campo de conhecimento sobre o atendimento itinerante nas Defensorias Públicas, uma temática até então pouco explorada pela literatura, que concentrava sua atenção majoritariamente nas iniciativas de itinerância dos Tribunais de Justiça. Ao revelar a forma como barreiras e facilitadores se manifestam no contexto institucional das Defensorias, esta pesquisa fornece uma base empírica inédita que aprofunda a compreensão sobre a implementação dessa política pública em instituições cuja missão constitucional está diretamente ligada à promoção do acesso à justiça.

A identificação de novos facilitadores e a reinterpretção de fatores anteriormente vistos como barreiras contribuem para refinar e atualizar o arcabouço teórico existente, oferecendo novas dimensões analíticas sobre a dinâmica entre contexto institucional e recursos disponíveis. Dessa forma, a pesquisa ajuda a preencher o vácuo teórico deixado pela ausência de estudos focados nas Defensorias Públicas, além de propor uma leitura relacional sobre os serviços itinerantes.

No âmbito prático, os resultados respondem à lacuna referente à ausência de regulamentação e diretrizes nacionais para os serviços itinerantes das Defensorias. Ao evidenciar a fragmentação normativa, as diferenças operacionais e a escassez de recursos entre as instituições, o estudo fornece subsídios empíricos que podem orientar a formulação de políticas mais uniformes e sustentáveis. Essa contribuição se materializa no produto técnico-

tecnológico proposto, que busca oferecer um marco técnico e orientador nacional na forma de Minuta de Recomendação, capaz de padronizar princípios mínimos, fortalecer a gestão e promover a expansão coordenada das ações itinerantes.

Assim, os achados desta pesquisa dialogam diretamente com as lacunas teóricas e práticas anteriormente mapeadas, consolidando-se como um passo relevante tanto para o avanço do conhecimento científico sobre o acesso itinerante à justiça, quanto para o aprimoramento da atuação institucional das Defensorias Públicas no país.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os resultados desta pesquisa indicam que os serviços itinerantes se configuram como um meio essencial para a efetivação do acesso à justiça no Brasil, sobretudo em um contexto de desigualdades territoriais, socioeconômicas e culturais. Com base nos resultados deste estudo, pode-se concluir que os serviços itinerantes é uma estratégia adotada por Defensorias Públicas estaduais e distrital; que existem diversas barreiras para a prestação desse tipo de serviço; e que existem diversos facilitadores que contribuem para que os serviços itinerantes cumpram com qualidade o seu papel na sociedade.

Em resumo, conclui-se que a mensagem principal que emerge nas narrativas dos entrevistados é a de que os serviços itinerantes representam não apenas um mecanismo operacional, mas um instrumento estratégico de democratização do acesso à justiça, cujo êxito depende tanto da superação de barreiras, como o desconhecimento da população sobre as Defensorias, os desafios geográficos, a regulamentação fragmentada e desigual, a inexistência de equipe fixa e a falta de orçamento, quanto do uso de facilitadores, como as parcerias institucionais, a divulgação adequada, a elaboração de planejamento, o uso de unidades móveis e o oferecimento de meios extrajudiciais, entre outros. Esses elementos, em conjunto, potencializam a presença das Defensorias Públicas junto às comunidades em situação de vulnerabilidade.

O estudo revela que os facilitadores dos serviços itinerantes são capazes de mitigar as barreiras e que o atendimento itinerante, mais do que uma ação operacional, é um instrumento de concretização da missão constitucional das Defensorias Públicas. Essa modalidade permite à instituição chegar a territórios onde a presença estatal é reduzida ou inexistente, materializando direitos e fortalecendo a cidadania.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa contribui para o campo da Administração Pública, dos estudos sobre acesso à justiça, atendimento itinerante e Defensoria Pública ao aprofundar a compreensão de como as políticas públicas de caráter itinerante são implementadas nessas instituições.

No plano prático, as evidências obtidas oferecem subsídios para o aprimoramento da gestão das itinerâncias especialmente nas Defensorias. Nesse sentido, a fragmentação normativa identificada sugere a necessidade de um marco regulatório nacional, de caráter orientador, capaz de alinhar princípios e procedimentos mínimos, respeitando as autonomias estaduais. A minuta de Recomendação ao CONDEGE, proposta como PTT desta dissertação, busca justamente suprir essa lacuna.

É importante reconhecer as limitações da pesquisa. A abordagem qualitativa, embora rica em profundidade, impõe restrições quanto à generalização dos achados. Ademais, a quantidade de entrevistas e a seleção dos entrevistados por conveniência e pelo método ‘bola de neve’ pode limitar a diversidade das percepções captadas.

Recomenda-se, portanto, que pesquisas futuras realizem estudos quantitativos capazes de mensurar a prevalência das barreiras e dos facilitadores dos serviços itinerantes com base em amostras mais amplas, bem como análises de custo-benefício dos diferentes modelos de itinerância, com especial atenção ao uso de unidades móveis. Sugere-se, ainda, que novas investigações explorem a formação, o perfil e a motivação das equipes itinerantes, examinando políticas de capacitação, incentivos e gestão de pessoas adequadas às especificidades dessa modalidade de atuação. Ademais, seria relevante que estudos futuros descobrissem e propusessem formas alternativas e modernas de financiamento das ações de expansão do acesso à justiça no âmbito das Defensorias Públicas, contribuindo para mitigar a barreira recorrente da limitação orçamentária e fortalecer a sustentabilidade dessas iniciativas.

Além disso, futuras pesquisas poderiam monitorar uma possível implementação da Minuta de Recomendação ao CONDEGE por este estudo (o PTT proposto), analisando o grau de adoção das diretrizes pelas Defensorias Públicas estaduais e distrital e o impacto dessa normatização no alcance dos serviços itinerantes.

6. PROPOSTA DE PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO (PTT): Política Nacional de Atendimento Itinerante nas Defensorias Públicas - Minuta de Recomendação ao CONDEGE

Esta seção apresenta o Produto Técnico-Tecnológico (PTT) resultante desta pesquisa, elaborado com base nas evidências empíricas mapeadas ao longo do estudo. O PTT tem como objetivo propor uma solução aplicável à ausência de diretrizes nacionais que orientem a realização dos atendimentos itinerantes pelas Defensorias Públicas, considerando as barreiras e facilitadores identificados. Assim, esta seção detalha o contexto que fundamenta sua criação, o diagnóstico e o processo de desenvolvimento do produto, sua aderência à área de Administração Pública, bem como os impactos, a inovação e a complexidade envolvidos em sua concepção.

6.1 Contexto

No Brasil, as desigualdades sociais dificultam o acesso à justiça aos desprovidos de recursos financeiros, já que para essa parcela da população, a necessidade primárias de sobrevivência e subsistência colocam outras necessidades e interesses em segundo plano, em especial quando se deparam com os custos para se ter acesso à justiça, dentre eles a longa distância para acessar a assistência jurídica (Secco & Morais, 2018).

Nesse cenário, a atuação móvel, por meio da realização de atendimentos itinerantes, configura-se uma estratégia para superar obstáculos territoriais e garantir o exercício de direitos e a cidadania (Ayres, 2021; Araujo et al., 2024). Essa atuação permite que os serviços e informações cheguem aos usuários em suas próprias comunidades, ressaltando o caráter democratizante da política pública (Nassuno, 2000).

Com a Constituição Federal de 1988 e a posterior promulgação da Emenda Constitucional nº 80/2014, houve a promoção do avanço da prestação da assistência judiciária gratuita aos que dela necessitam, por meio da Defensoria Pública, a qual se apresenta como uma instituição estatal que busca abranger todas as definições presentes no conceito de assistência jurídica (Motta et al., 2006; Rodrigues, 2023).

Diante disso, as Defensorias Públicas possuem um papel central no Sistema de Justiça ao remover obstáculos e promover a defesa integral e gratuita dos direitos individuais e coletivos dos necessitados (Maia, 2022). O fortalecimento do atendimento itinerante é, portanto, fundamental para o cumprimento da missão constitucional dessas instituições.

De acordo com o art. 98, §1º do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), no prazo de oito anos a contar da edição da Emenda Constitucional nº 80/2014, a União, os Estados e o Distrito Federal deveriam contar com defensores públicos em todas as unidades jurisdicionais. Entretanto, de acordo com a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2025 (Esteves et al., 2025), o território brasileiro possui 2.563 comarcas regularmente instaladas, das quais apenas 1.334 são regularmente atendidas pela Defensoria Pública, o que representa 52% do total. Esse dado evidencia as limitações de cobertura territorial da instituição.

Nesse sentido, o atendimento itinerante configura-se como uma estratégia relevante para minimizar, ainda que parcialmente, os efeitos da ausência da Defensoria Pública em todas as comarcas. Embora não substitua a presença institucional permanente, o atendimento itinerante contribui para amenizar os impactos da insuficiência estrutural, aproximando o serviço da população vulnerável e reforçando o cumprimento da missão constitucional da instituição.

A situação-problema que justifica a elaboração deste Produto Técnico-Tecnológico (PTT) decorre da constatação de que ainda não existe um marco normativo nacional que regulamente os serviços itinerantes prestados pelas Defensorias Públicas estaduais e distrital do país. A pesquisa empírica que deu origem a este PTT, também identificou diversas barreiras e facilitadores que influenciam a execução dessas ações, sendo fundamental que as Defensorias saibam lidar de forma estratégica com esses fatores, a fim de fortalecer e aprimorar a oferta dos atendimentos itinerantes.

Nesse contexto, o PTT resultante desta pesquisa consiste em uma Minuta de Recomendação do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), que institui a Política Nacional de Atendimento Itinerante nas Defensorias Públicas e dispõe sobre as diretrizes nacionais para a realização dos atendimentos itinerantes. Essa proposta visa contribuir para a padronização, o fortalecimento e a continuidade das ações itinerantes, consolidando-as como instrumento essencial de ampliação do acesso à justiça.

A seguir, apresenta-se o diagnóstico, o processo de desenvolvimento e o PTT, detalhando as etapas de construção, as evidências empíricas utilizadas e os fundamentos que embasam a proposta normativa.

6.2 Diagnóstico e Desenvolvimento do PTT

O diagnóstico que fundamenta este PTT está alicerçado na análise da relevância dos atendimentos itinerantes para o acesso à justiça, apontados em outros estudos (Gaulia, 2020;

Ayres, 2021; Araujo et al., 2024) e confirmados nesta pesquisa, e na identificação empírica, que combinou análise documental (respostas de 25 Defensorias Públicas via Lei de Acesso à Informação) e entrevistas semiestruturadas com 22 defensores e servidores de diversas regiões do Brasil, a fim de identificar as barreiras e facilitadores enfrentados pelas Defensorias Públicas na execução dessa modelo de atendimento.

Os achados da pesquisa empírica revelaram que a efetividade e a expansão dos serviços itinerantes nas Defensorias Públicas são constantemente ameaçadas por barreiras como:

- Restrições orçamentárias, que comprometem custeios básicos como deslocamento, hospedagem e alimentação.
- Ausência de equipes fixas dedicados exclusivamente às itinerâncias, ocasionando uma falta de especialização na temática.
- Desafios geográficos relacionados às dificuldades de infraestrutura e logística, incluindo a precariedade de estradas e a falta de sinal de comunicação em áreas remotas.
- Desconhecimento da população sobre a atuação da Defensoria Pública, o que limita o alcance dos serviços, mesmo com a presença física da instituição.
- Regulamentação fragmentada e desigual sobre as ações itinerantes das Defensorias.

Em contrapartida, a pesquisa identificou facilitadores que, se institucionalizados, podem mitigar as barreiras e potencializar o sucesso das ações, tais como:

- Elaboração de planejamento, para a organização e a busca de melhores resultados nas ações.
- Parcerias institucionais, que ampliam a oferta de serviços e suprem deficiências de infraestrutura.
- Unidades móveis, como vans, carretas e caminhões adaptados apresentam-se como alternativa para superar os obstáculos de infraestrutura e acessibilidade física, garantindo condições mínimas de atendimento.
- Uso de meios extrajudiciais, sendo percebidos como mais rápidos, eficazes e pacíficos.
- Atendimento em finais de semana, que facilitam o acesso à justiça para usuários que não podem faltar ao trabalho, ampliando a inclusão.
- Campanhas de educação em direitos, que se apresentam como fundamentais para mitigar o desconhecimento da população sobre a Defensoria Pública.

- Articulação política, como fator positivo capaz de viabilizar e fortalecer as ações ao garantir infraestrutura e apoio logístico.
- Divulgação adequada, considerando a realidade da população alvo da ação itinerante.
- Engajamento da equipe, manifesto na disposição em atuar em contextos adversos para atender a população distantes dos centros urbanos.
- Oferecimento de recompensas, como forma de interferir positivamente no engajamento das equipes.
- Aproximação à sociedade civil, que facilita o diálogo e fortalece a confiança da população nos serviços prestados.
- Uso de internet via satélite, permitindo que as equipes tenham acesso à rede, mesmo em locais remotos.
- Programas e ações temáticos voltados a públicos específicos.

Além disso, o diagnóstico realizado revelou a seguinte lacuna prática: diferentemente dos Tribunais de Justiça, para os quais há previsão constitucional e legal, como a Lei nº 12.726/2012 e o § 2º do art. 107 da Constituição Federal, bem como a Recomendação nº 37/2019 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as Defensorias Públicas carecem de diretrizes unificadas para essa modalidade de atendimento. Embora as Defensorias já realizem ações itinerantes, e 76% das respondentes à solicitação de acesso à informação possuam algum normativo interno, essa regulamentação ainda é fragmentada e desigual. Tal lacuna normativa pode comprometer a estabilidade, a padronização e até mesmo a previsibilidade ou constância das ações, expondo-as a um maior risco de descontinuidade devido a mudanças na gestão ou no contexto político, conforme observado na revisão de literatura desta pesquisa (Moreira, 2017; Secco & Morais, 2018; Gaulia, 2020; Silva & Santos, 2025; Souza et al., 2025).

Diante disso, o desenvolvimento do PTT foi um processo resultado da dissertação de Mestrado Profissional em Administração Pública, concebido a partir da integração dos achados da revisão de literatura, que mapeou barreiras e facilitadores gerais nos atendimentos itinerantes no Sistema de Justiça, com os resultados inéditos obtidos na pesquisa empírica, focada especificamente nas Defensorias Públicas estaduais e distrital.

Essa análise culminou na proposta de uma Minuta de Recomendação a ser apresentada ao Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE). O CONDEGE, como entidade de natureza associativa, tem o costume de emitir recomendações

que buscam suprir a ausência de um órgão formal de controle e direcionamento unificado para as Defensorias Públicas, como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para o Poder Judiciário, e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), para o âmbito do Ministério Público.

Essa Minuta de Recomendação visa tentar preencher a lacuna normativa e oferecer um marco técnico-estratégico que oriente as Defensorias Públicas estaduais e distrital no planejamento, na execução e na institucionalização de seus serviços itinerantes. O foco é garantir a perenidade da política pública de acesso à justiça, consolidando a atuação itinerante como um instrumento estratégico de democratização do acesso aos direitos.

Como referência para compreender o formato e a estrutura usuais desse tipo de instrumento normativo, tomou-se como exemplo a Recomendação nº 01/2024 – CONDEGE, de 22 de agosto de 2024, que instituiu a Política Nacional de Comunicação da Defensoria Pública dos Estados, do Distrito Federal e do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE). Essa recomendação teve como objetivo alinhar as ações de comunicação das Defensorias Públicas aos princípios constitucionais da Administração Pública, bem como à missão, à visão e aos valores da Defensoria Pública brasileira.

Dessa forma, inspirando-se na estrutura e na finalidade da Recomendação nº 01/2024 – CONDEGE, verificou-se que este PTT poderia propor a instituição de uma Política Nacional de Atendimento Itinerante, a ser adotada no âmbito das Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal. Essa recomendação dispõe sobre diretrizes nacionais para a realização dos atendimentos itinerantes, orientando o planejamento e a execução dessas ações, de modo a fortalecer a política pública de acesso à justiça e assegurar sua continuidade institucional.

A íntegra da minuta proposta é apresentada a seguir.

CONDEGE – RECOMENDAÇÃO

Recomendação nº XX/2025 – CONDEGE, XX de XX de 2025

Institui a Política Nacional de Atendimento Itinerante, dispõe sobre diretrizes nacionais para a realização dos atendimentos itinerantes pelas Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS GERAIS – CONDEGE, no exercício das atribuições conferidas pelo artigo 2º, inciso V, do seu Estatuto Social,

CONSIDERANDO o art. 134 da Constituição Federal, que estabelece como missão da Defensoria Pública a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos de forma integral e gratuita aos necessitados;

CONSIDERANDO as desigualdades sociais, econômicas e geográficas que dificultam o acesso aos serviços públicos de justiça, especialmente por populações em situação de vulnerabilidade e residentes em áreas remotas;

CONSIDERANDO que o atendimento itinerante é uma estratégia essencial para superar obstáculos territoriais, financeiros, sociais e culturais, atuando como mecanismo de democratização e ampliação do acesso à justiça, especialmente a populações vulneráveis e geograficamente isoladas;

CONSIDERANDO que a atuação itinerante das Defensorias Públicas é fundamental para o cumprimento da missão organizacional dessas instituições;

CONSIDERANDO a necessidade de preencher a lacuna normativa nacional para o atendimento itinerante nas Defensorias Públicas, conferindo-lhe maior estabilidade, padronização e previsibilidade, e mitigando o risco de descontinuidade;

CONSIDERANDO os resultados de pesquisa empírica que identifica barreiras e facilitadores na execução dos atendimentos itinerantes nas Defensorias estaduais e distrital;

CONSIDERANDO o lançamento do Plano Nacional Defensoria em Todos os Cantos (MJSP/2024), que incentiva a ampliação do alcance das Defensorias Públicas mediante a utilização de unidades móveis e a interiorização de serviços;

RESOLVE, respeitada a independência funcional dos membros e a autonomia administrativa das Defensorias Públicas, expedir a seguinte RECOMENDAÇÃO:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída, no âmbito das Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal, a **Política Nacional de Atendimento Itinerante**, com o objetivo de estabelecer diretrizes mínimas para o planejamento e execução das ações itinerantes, a fim de aprimorar a gestão, garantir a institucionalização e expandir a oferta desses serviços, respeitadas as autonomias institucionais das Defensorias e as peculiaridades territoriais de cada unidade federativa.

Art. 2º O atendimento itinerante consiste na prestação dos serviços das Defensorias Públicas fora de suas sedes ou unidades fixas, por meio do deslocamento de equipes e/ou da utilização de unidades móveis, com o objetivo de garantir o acesso à justiça e a outros serviços públicos às populações em situação de vulnerabilidade.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS E DIRETRIZES OPERACIONAIS

Art. 3º As ações itinerantes das Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal devem ter por **objetivos**:

- I – ampliar o acesso à justiça e a efetividade dos direitos fundamentais;
- II – reduzir desigualdades regionais e sociais no acesso aos serviços da Defensoria Pública;
- III – promover a interiorização dos serviços jurídicos gratuitos;
- IV – fortalecer a presença institucional da Defensoria em comunidades vulneráveis;
- V – assegurar continuidade, previsibilidade e qualidade nos atendimentos;
- VI – fomentar práticas de educação em direitos e cidadania;
- VII – estimular a cooperação interinstitucional e a articulação com outras políticas públicas.

Art. 4º As ações itinerantes das Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal devem obedecer às seguintes **diretrizes**:

- I – instituir normativos internos próprios que regulamentem o atendimento itinerante, observadas as diretrizes desta Recomendação;
- II – designar equipe ou setor específico responsável pela coordenação e execução das ações itinerantes;
- III – elaborar planejamento anual ou semestral que contemple o mapeamento de áreas prioritárias, com base em indicadores socioeconômicos e demandas institucionais, bem como a definição de metas, fluxos de trabalho e cronograma flexível, capaz de incorporar demandas emergenciais e parcerias locais;
- IV – desenvolver agenda de ações itinerantes temáticas voltadas a públicos específicos, em situação de vulnerabilidade, como pessoas em situação de rua, povos indígenas, comunidades quilombolas, população LGBTQIA+ e mulheres em situação de violência doméstica, bem como realizar ações em presídios e comunidades rurais;

V – adotar mecanismos de divulgação acessível e adequada à realidade local, incluindo rádios comunitárias, mídias sociais e parcerias com lideranças locais;

VI – promover campanhas de educação em direitos, no formato itinerante;

VII – realizar os atendimentos, sempre que possível, também em finais de semana ou horários alternativos, a fim de ampliar o acesso;

VIII – incentivar a utilização de unidades móveis (vans, carretas ou outros veículos adaptados), com infraestrutura mínima de atendimento e acessibilidade;

IX – priorizar o uso de tecnologias que permitam conectividade em regiões remotas, como internet via satélite;

X – fomentar parcerias com órgãos públicos, organizações da sociedade civil e setor privado para viabilizar, sempre que possível, estrutura, transporte e oferta de serviços complementares;

XI – incorporar, sempre que possível, mecanismos extrajudiciais de resolução de demandas, como mediação, conciliação, expedição de ofícios e outras medidas administrativas, de modo a promover soluções pacíficas e céleres;

XII – promover a aproximação com a sociedade civil, por meio do diálogo permanente com movimentos sociais, lideranças comunitárias, organizações locais e Ouvidorias Externas, bem como pela atuação integrada com núcleos especializados, de modo a identificar demandas territoriais, fortalecer a confiança da população e ampliar a efetividade das ações itinerantes.

CAPÍTULO III

DO FINANCIAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Art. 5º As Defensorias Públicas deverão prever, em seus orçamentos anuais, recursos destinados especificamente à execução e manutenção das ações itinerantes.

Art. 6º As Defensorias poderão firmar convênios, acordos de cooperação e termos de parceria com entes públicos e privados para o custeio, apoio logístico, divulgação ou infraestrutura das ações itinerantes, preservada a autonomia institucional.

Art. 7º Nas aquisições e contratações de bens e serviços voltados às ações itinerantes, recomenda-se que sejam consultadas as equipes que atuam diretamente nessas atividades, de modo a assegurar que os equipamentos, veículos e materiais adquiridos sejam adequados às realidades territoriais e logísticas de cada região, considerando, inclusive, a necessidade de veículos intermediários ou adaptados para acesso a locais de difícil alcance.

CAPÍTULO IV

DA GESTÃO DE PESSOAS

Art. 8º Deverá ser observada a compatibilização do perfil dos servidores e defensoras(es) que atuam nas ações itinerantes com as especificidades dessa modalidade de atendimento, priorizando profissionais com vocação e disponibilidade para atuação em campo.

Art. 9º As Defensorias Públicas poderão instituir mecanismos de reconhecimento e incentivos aos profissionais que participarem de ações itinerantes, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. As Defensorias Públicas poderão editar normas complementares para adequação desta Recomendação às suas realidades institucionais e territoriais, respeitada sua autonomia administrativa e funcional.

Art. 11. Recomenda-se que as Defensorias implementem sistemas de registro e bancos de dados sobre as ações itinerantes, de modo a permitir o acompanhamento e a transparência dos resultados obtidos.

Art. 13. Recomenda-se que o CONDEGE promova, anualmente, o compartilhamento de boas práticas e experiências exitosas em atendimento itinerante, estimulando a cooperação técnica entre as Defensorias Públicas.

Art. 14. Esta Recomendação entra em vigor na data de sua aprovação pelo CONDEGE.

Brasília, ____ de _____ de 2025.

Maria Luziane Ribeiro de Castro
Presidente do CONDEGE
Defensora Pública-Geral do Estado do Mato Grosso

6.3 Aderência

O produto técnico-tecnológico (PTT), a Minuta de Recomendação do CONDEGE, apresenta aderência à área de Administração, especificamente ao campo da Administração Pública. Tal aderência decorre da natureza do problema abordado, relacionado à gestão e institucionalização de políticas públicas, e do formato do produto, enquadrado como norma ou marco regulatório, uma das 11 categorias de PTT aceitas pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD). Ademais, conforme Faganello e Luciano (2022), os estudos em Administração Pública abrangem temas relacionados ao interesse público e às relações entre Estado e sociedade, aspectos diretamente contemplados neste trabalho.

Nesse sentido, o PTT concentra-se na institucionalização e aprimoramento da gestão do serviço itinerante de acesso à justiça oferecido pelas Defensorias Públicas. Seu propósito é oferecer parâmetros técnicos e boa prática de gestão capazes de fortalecer a coordenação e a continuidade das ações itinerantes. Portanto, em suma, a aderência do PTT à Administração Pública é evidente, pois ele traduz achados empíricos em uma proposta normativa de gestão pública, voltada à resolução de um desafio concreto de implementação de política pública em um contexto organizacional específico (as Defensorias Públicas). Trata-se, portanto, de um instrumento de gestão orientado à sustentabilidade e aprimoramento institucional dos serviços de acesso à justiça no Brasil.

6.4 Impacto

Considerando que o PTT é uma Minuta de Recomendação proposta ao CONDEGE, seu impacto se concentra na esfera da Administração Pública e do acesso à justiça em âmbito nacional. Assim pode-se detalhar o impacto da proposta nos seguintes eixos:

6.4.1 Impacto na Política Pública e no Acesso à Justiça

O principal impacto do PTT é o fortalecimento da política pública de atendimento itinerante prestado por Defensorias Públicas e a cooperação para a consolidação do direito fundamental de acesso à justiça. Assim, busca-se:

- Ampliar o acesso: auxiliando as Defensorias Públicas na ampliação e coordenação dos atendimentos itinerantes, consolidando essa modalidade como uma ferramenta para ampliar o acesso à Justiça.

- Mitigar desigualdades: o atendimento itinerante é uma estratégia que visa suprir a ausência de serviços da Defensoria em regiões isoladas. Assim, o PTT coopera para que o direito de acesso à justiça deixe de ser meramente formal e se torne efetivo na prática.

6.4.2 Impacto Normativo e Estratégico

Este PTT tem impacto no ambiente normativo e de gestão das Defensorias Públicas, visando suprir deficiências regulatórias e operacionais, por meio do(a):

- Preenchimento de lacuna normativa: visto a inexistência de uma previsão normativa específica para os atendimentos itinerantes realizados por Defensorias Públicas, a Minuta de Recomendação busca preencher essa lacuna.
- Melhoria da gestão: O PTT servirá como um instrumento orientador que permitirá maior uniformidade e aprimoramento na execução dessas iniciativas itinerantes, possibilitando a incorporação de boas práticas e incentivando a adoção de mecanismos que os tornem mais sustentáveis
- Integração institucional: Ao definir parâmetros, a Recomendação do CONDEGE poderá consentir uma maior integração entre as Defensorias estaduais e distrital.

6.5 Aplicabilidade

Por se tratar de uma proposta normativa, o PTT apresenta um elevado grau de aplicabilidade e replicabilidade. A escolha do formato de Minuta de Recomendação ao Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais mostra-se adequada, uma vez que o CONDEGE, em sua prática institucional, emite regularmente recomendações às Defensorias Públicas com o intuito de aprimorar suas atuações e fortalecer a uniformização de políticas e práticas em âmbito nacional.

Além disso, a Recomendação proposta possui potencial para servir como base para regulamentações internas nas Defensorias Públicas dos Estados e do Distrito Federal. Após sua eventual aprovação pelo CONDEGE, as Defensorias poderão adaptá-la às suas realidades institucionais e territoriais, por meio da edição de portarias, resoluções ou outros atos normativos próprios, respeitando suas autonomias administrativa e funcional. Essa possibilidade de replicação reforça o caráter prático e estratégico do PTT, permitindo que ele seja incorporado de forma flexível, conforme as especificidades de cada contexto federativo.

6.6 Inovação

O potencial inovador e o impacto imediato da proposta residem no fato de que, atualmente, não existe previsão normativa específica para o atendimento itinerante realizados pelas Defensorias Públicas, diferentemente do que ocorre nos Tribunais de Justiça. Assim, a Minuta de Recomendação visa preencher essa lacuna normativa. Além disso, ao oferecer um marco técnico e estratégico fundamentado em evidências empíricas, até então pouco exploradas na literatura, o PTT aproxima o conhecimento científico das necessidades concretas da gestão pública, contribuindo para o aprimoramento dessa política de acesso à justiça.

6.7 Complexidade

A elaboração deste Produto Técnico-Tecnológico (PTT) demandou a articulação de diferentes atores institucionais, conhecimentos técnicos e resultados empíricos. Além da utilização dos achados da pesquisa qualitativa realizada, buscou-se estabelecer diálogo com o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE) e com a Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SAJU/MJSP). Esses contatos foram inicialmente tentados por meio de comunicações de e-mails, nos quais foi solicitada uma reunião para apresentação dos resultados da pesquisa e da minuta do documento que poderá se constituir em uma Recomendação do CONDEGE.

O contato com o Ministério da Justiça e Segurança Pública foi motivado pela existência do Plano Nacional Defensoria em Todos os Cantos, lançado em 2024 e coordenado pela SAJU/MJSP, cujo objetivo é ampliar o alcance dos serviços das Defensorias Públicas no atendimento a populações vulneráveis, inclusive por meio de ações itinerantes (MJSP, 2024). Essa aproximação reforça o caráter interinstitucional e estratégico do PTT, que se apoia em políticas públicas já em curso e busca contribuir com sua consolidação.

Adicionalmente, a complexidade do produto decorre da necessidade de elaborar uma minuta normativa que seja adaptável às 27 Defensorias Públicas (estaduais e distrital), instituições dotadas de autonomia administrativa e funcional, com realidades orçamentárias, estruturais e territoriais distintas. Essa diversidade exige a harmonização entre a padronização nacional das diretrizes e o respeito à autonomia e às particularidades de cada instituição.

Portanto, a complexidade do PTT é inerente à sua função de traduzir um diagnóstico empírico e organizacional multifacetado em um instrumento normativo e de gestão aplicável a

diferentes contextos institucionais e regionais, para assim propor soluções viáveis e sustentáveis à política de atendimento itinerante das Defensorias Públicas.

REFERÊNCIAS

- Araújo, J. G. F., Lunardi, F. C., Gomes, A. O., & Correia, P. M. A. R. (2024). Access to Justice and Digital Inclusion in the Amazon: Geographical Vulnerability and Riverside Communities. *Virtual Economics*, 7, 31-49.
- Ayres, F. S. S. (2021). *Política pública de acesso à justiça: o caso da Justiça Itinerante no município de Duque de Caxias/RJ* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. <https://rima.ufrj.br/jspui/handle/20.500.14407/12069>
- Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em Tese*, 2(1), 68-80.
- Brinks, D. M. (2019). Access to what? Legal agency and access to justice for indigenous peoples in Latin America. *The Journal of Development Studies*, 55(3), 348-365. <https://doi.org/10.1080/00220388.2018.1451632>
- Browne, T., Priester, M. A., Clone, S., Iachini, A., DeHart, D., & Hock, R. (2016). Barriers and facilitators to substance use treatment in the rural south: A qualitative study. *The Journal of Rural Health*, 32(1), 92–101. <https://doi.org/10.1111/jrh.12129>
- Brasil. (2011). *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Buta, B. O., Guimaraes, T. A., & Akutsu, L. (2020). Governance in the Brazilian Federal Public Defender's Office. *International Journal for Court Administration*. 11(1), 1-19. <http://doi.org/10.36745/ijca.317>
- Buta, B. O., & Silva, A. I. F. (2016). Assistência jurídica gratuita: serviços da Defensoria Pública da União na ótica da abordagem integradora da inovação. *Revista Do Serviço Público*, 67(3), 377 - 406. <https://doi.org/10.21874/rsp.v67i3.1040>
- Buta, B. O., Gomes, A. de O., & Lima, C. M. (2020). Proposta de um índice de desempenho para a Defensoria Pública da União. *Revista Direito GV*, 16(2), e1959. <https://doi.org/10.1590/2317-6172201959>
- Buta, B. O., Teixeira, M. A. C., & Fernandes, A. S. A. (2022). When autonomy is necessary for performance: Brazilian public defenders' offices. *Revista de Administração Pública*, 56(4), 488–507. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220047x>
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris.
- Chowdhury, A. (2022). Regulation and state capacity. *Rationality and Society*, 34(4), 446-468. <https://doi.org/10.1177/10434631221130850>

- Coelho, P. M. B (2023). Servicios Legales Itinerantes para Comunidades Desfavorecidas: La Búsqueda del Acceso a la Justicia. *Masquedós - Revista de Extensión Universitaria*, 8(10), 1-12. <https://doi.org/10.58313/masquedos.2023.v8.n10.230>
- Conceição, C. M. B. T., & Fraguas, J. P. F. (2024). Estratégias da Defensoria Pública de Goiás para a expansão do acesso à justiça. *Revista da Defensoria Pública da União*, 22(22), 53-67. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i22.p53-67>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitativa and mixed methods approaches* (5a ed.). Sage Publications.
- Doran, K., & Doede, M. (2021). An interdisciplinary street outreach program to engage vulnerable neighbors in care. *Public Health Nursing*, 38(2), 141-144.
- Economides, K. (1999). Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In D. C. Pandolfi et al. (Orgs.). *Cidadania Justiça e Violência*. (pp. 61-76). Fundação Getúlio Vargas.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6742/39.pdf>
- Esteves, D., Abrahão, P. V. C., Azevedo, J. C., Gonçalves, E. S. F., Jiomeke, L. A., Dutenkefer, E., Kassuga, E., Lima, M. E., Matos, O. I., Mendonça, H. G., Meneguzzo, C. B. F., Sadek, M. T., Silva, F. R. A., Silva, N. M., Travassos, G. S., Watanabe, Kazuo. (2025). Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. *Defensoria Pública da União*.
- Faganello, C. P., Luciano, E. M., & Henriqson, E. (2022). Em busca do Estado da Arte da Epistemologia da Administração Pública Brasileira: um estudo introdutório. *Anais do IX Encontro de Administração Pública EnAPG 2022*.
- Farias, L. J. S. (2019). *O Programa Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Piauí e sua contribuição ao acesso à justiça e promoção da Cidadania* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Piauí.
<http://repositorio.ufpi.br:8080/bitstream/handle/123456789/2648/Vers%c3%a3o%20Final%20Disserta%c3%a7%c3%a3o.pdf?sequence=1>
- Faustino, M. R., Batitucci, E. C., & Cruz, M. V. G. (2023). Defensorias Públicas: caminhos e lacunas no acesso à justiça. *Revista Direito GV*, 19. <https://doi.org/10.1590/2317-6172202314>
- Ferraz, L. S. (2017). Justiça Itinerante: uma política efetiva de democratização do acesso à Justiça. *Direito em Movimento*, 15(2), 17-45.
- Fitzpatrick-Lewis, D., Ganann, R., Krishnaratne, S., Ciliska, D., Kouyoumdjian, F., & Hwang, S. W. (2011). Effectiveness of interventions to improve the health and

- housing status of homeless people: A rapid systematic review. *BMC Public Health*, 11(1), 638. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-638>
- Fonsêca, V. M. (2010). A justiça itinerante e os novos caminhos da justiça. *Revista de Processos*, 184, 251-272.
- Garcia, D., Oliveira, I., & Canestrini, V. (2023, 16 de novembro). MP Itinerante: o Ministério Público de Rondônia na comunidade em defesa da sociedade, um modelo de atuação de sustentabilidade e governança. In: J. S. Tybusch, N. S. Padilha, & R. A. Lima (Coords.). *Direito e Sustentabilidade I*. Organização XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza – CE (pp. 219-235).
<https://site.conpedi.org.br/publicacoes/pxt3v6m5/68oo2m24/kcb6tF123R4A8oNx.pdf>
- Gaulia, T. C. (2020). *A experiência da Justiça Itinerante: o espaço de encontro da magistratura com a população brasileira*. (1a. ed.). Mauad X.
- Gil, A. C. (2008). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. In *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6a ed., Vol. 264). Editora Atlas.
- Gomes, A. D., Guimarães, T. A., & Akutsu, L. (2016). The relationship between judicial staff and court performance: evidence from Brazilian State Courts. *International Journal For Court Administration*, 8(1), 12.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2015). *Democratização do acesso à justiça e efetivação de direitos: Justiça itinerante no Brasil*.
https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/150928_relatorio_democratizacao_do_acesso.pdf
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2021). *Mapa das Defensorias Públicas Estaduais e Distrital no Brasil: 2019/2020*. (2a. ed.) Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos. <https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/39420/2o-Mapa-das-Defensorias-Publicas-Estaduais-e-Distrital-no-Brasil.pdf>
- Kuchinad, K. E., Hutton, H. E., Monroe, A. K., Anderson, G., Moore, R. D., & Chander, G. (2016). A qualitative study of barriers to and facilitators of optimal engagement in care among PLWH and substance use/misuse. *BMC Research Notes*, 9(1), 229.
<https://doi.org/10.1186/s13104-016-2032-4>
- Lara, C. A. S. & Orsini, A. G. S. (2017). O fenômeno do big data e os pressupostos para uma nova onda de acesso material à justiça. *Conpedi Law Review*, 3(1), 75-91.
http://dx.doi.org/10.26668/2448-3931_conpedilawreview/2017.v3i1.3676
- Maia, M. C. (2022). *A Defensoria Pública e a vulnerabilidade como obstáculo de acesso à justiça: da 1ª à tecnológica 6ª onda de acesso – reflexões sobre vulnerabilidade*

- eletrônica e exclusão digital: Acesso à justiça na era da tecnologia*. Editora JusPodivm.
- Maia, M. C. (2023). A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à justiça” na “Sociedade 5.0”: A tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. *Revista dos Tribunais*, 112(1052), 39–56.
- Marques, V., & Rebouças, G. (2017). Juizados especiais itinerantes e acesso à justiça: contribuições de uma análise legal e empírica para a compreensão da justiça itinerante no Brasil. *Revista Brasileira de Direito*, 13(3), 495-513.
<https://doi.org/10.18256/2238-0604.2017.v13i3.1449>
- Mayring, P. (2014). *Qualitative content analysis: Theoretical foundation, basic procedures and software solution*. Klagenfurt: Beltz.
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2024). *Lewandowski assina Plano Defensoria em Todos os Cantos, com investimento inicial de R\$ 65 milhões*.
<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/lewandowski-assina-plano-defensoria-em-todos-os-cantos-com-investimento-inicial-de-r-65-milhoes>
- Monteiro, M. V. G., & Bondezan, G. R. (2020). A Defensoria Pública da União (DPU) e o Acesso à Justiça: uma breve análise do programa itinerante “A Defensoria vai aonde o povo pobre está” na mesorregião Sul Fluminense. *Revista de Defensoria Pública da União*, (14), 137-150. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i14.p137-150>
- Morais, M. C. R. M. (2019). *Justiça Rápida Itinerante: acesso à justiça e promoção da cidadania* [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal de Rondônia.
<https://pergamum.tjro.jus.br/pergamumweb/vinculos/000000/000000bb.pdf>
- Moreira, R. S. (2017). *Do Acesso à Justiça para a Cidadania à Construção da Cidadania para a Justiça: Decodificando o potencial da justiça itinerante* [Tese de doutorado]. Universidade Federal Fluminense.
- Moreira, T. D. M. Q. (2019). Disputas institucionais e interesses corporativos no Sistema de Justiça: impasses na criação da Defensoria Pública nos estados. *Dados*, 62(4).
<https://doi.org/10.1590/001152582019196>
- Motta, L. E. P.; Ruediger, M. A.; Riccio, V (2006). O acesso à justiça como objeto de política pública: o caso da defensoria pública do Rio de Janeiro. *Cadernos EBAPE.BR*, 4(2).
- Nassuno, M. (2000). A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. *Revista Do Serviço Público*, 51(4), 61-98.
<https://doi.org/10.21874/rsp.v51i4.335>

- Nogueira, B. M. (2022). O Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos Como Pacificador Social em Áreas Remotas: da implantação da mediação comunitária como solução de acesso à justiça. *Revista de Políticas Judiciária, Gestão e Administração da Justiça*, 8(1), 54-68. <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9822/2022.v8i1.8922>
- Queiroz, M. T. (2019). *O Acesso à Justiça por meio da conciliação pré-processual itinerante e digital nos juizados especiais cíveis como instrumento de promoção da democracia, da autonomia e da humanização da justiça* [Dissertação de mestrado profissional]. Universidade de Fortaleza.
<https://biblioteca.sophia.com.br/terminalri/9575/acervo/detalhe/122798>
- Rebouças, G. M., Marques, V. T., Araújo, V. M. N. P., & Moura, A. R. V. (2016). Cartografia das experiências de justiça itinerante no nordeste do Brasil. In S. L. Ferraz (Org.). *Repensando o acesso à justiça: estudo internacionais* (vol. 2, pp. 112-130). Editora Evocati. https://mestrados.unit.br/ppgd/wp-content/uploads/sites/5/2016/12/Repensando-o-acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-no-Brasil_Estudos-Internacionais_Volume-2_final.pdf
- Reis, E. R. A., & Castro, T. M. C. A. (2025). Carreta dos Direitos da Defensoria Pública do estado do Maranhão: um caso de bypass institucional? *Revista Contemporânea*, 5(8), e8908-e8908. <https://doi.org/10.56083/RCV5N8-090>
- Rodrigues, T. (2023). A Defensoria Pública como importante ator social no aperfeiçoamento de políticas públicas. *Revista da Defensoria Pública da União*, (18), 111-126.
<https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i18.p111-126>
- Ross, L. E., Vigod, S., Wishart, J., Waese, M., Spence, J. D., Oliver, J., Chambers, J., Anderson, S., & Shields, R. (2015). Barriers and facilitators to primary care for people with mental health and/or substance use issues: A qualitative study. *BMC Family Practice*, 16, 135. <https://doi.org/10.1186/s12875-015-0353-3>
- Santos, B. D. S. (2001). *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. (8a. ed.). Cortez Editora.
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and organizations: ideas, interests, and identities*. (4th. ed.). SAGE Publications, Inc.
- Secco, M., & Morais, M. C. R. M. (2018). Desigualdade Social e Acesso à justiça: A experiência da Justiça Rápida Itinerante de Rondônia. *Clareira-Revista de Filosofia da Região Amazônica*, 5(1), 216-237.
- Silva, B. R. F., & Santos, F. A., Jr. (2025). Justiça em Terras Distantes: Políticas Judiciárias e os Desafios do Acesso à Justiça no Interior do Amazonas. *Revista Ibero-Americana De*

Humanidades, Ciências e Educação, 11(6), 5023–5035.

<https://doi.org/10.51891/rease.v11i6.20100>

- Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação* (4a ed.). Universidade Federal de Santa Catarina.
- Silva, R. M. D. A. T., Oliveira Neto, E., & Carvalho, A. M. (2020). Justiça itinerante e gestão judiciária: a experiência do Tribunal de Justiça do Amapá à luz da Recomendação nº 37/2019, do Conselho Nacional de Justiça. *Revista CNJ*, 4(1), 219-235.
<https://doi.org/10.54829/revistacnj.v4i1.125>
- Souza, A., Linhares, E., & Klaus Júnior, C. A. (2025). Da Teoria à Prática: Um Estudo das Iniciativas de Acesso à Justiça no Cenário Jurídico de Roraima. *Ponto De Vista Jurídico*, 14(1), e3754-e3754. <https://doi.org/10.33362/juridico.v14i1.3754>
- Tadeu, D. M. M., Feitosa, E. C., Persch, H. C. A., & Santos, Z. P. (2021). A Justiça Itinerante como Instrumento de concretização do acesso ao Poder Judiciário de Estado de Rondônia. *Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente*, 12, 54-76
- Tambasco, J. R. F., Silva, J. A., Rezende, G. S., Ordacgy, A. S., Carvalho, A. F., & Rocha, M. C. L. (2020). Ampliação da assistência jurídica gratuita prestada pela Defensoria Pública da União em parceria com a Diocese de Valença/ RJ: relato de uma experiência da Justiça Itinerante. *Revista da Defensoria Pública da União*, (14), 237-251. <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i14.p237-251>
- Task Force on Justice. (2019). *Justice for All: Final Report*. Center on International Cooperation. <https://www.justice.sdg16.plus/report>
- Torlig, E., Gomes, A., & Lunardi, F. (2023). Access to justice: an epistemological guide for future research. *Lex Humana*, 15(3), 205-244.
<https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2497>
- Vieira, G. G., & Gomes, A. O. (2025). Performance of Public Defender's Offices: Dimensions, Indicators and Associated Factors. *Revista Direito GV*, 21, e2531.
<https://doi.org/10.1590/2317-61722025>
- Ward, P. R. (2017). Improving access to, use of, and outcomes from public health programs: The importance of building and maintaining trust with patients/clients. *Frontiers in Public Health*, 5, 22. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2017.00022>
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos* (2a ed.). Bookman.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “**Barreiras e Facilitadores da Justiça Itinerante em Defensorias Públicas**”, de responsabilidade de **Maria Gabryella Rocha de Oliveira** estudante de Mestrado do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública da Universidade de Brasília (PGAP/UnB), **sob orientação do Professor Dr. Adalmir de Oliveira Gomes**. O objetivo desta pesquisa é **identificar e descrever as barreiras e os facilitadores de serviços itinerantes prestados por Defensorias Públicas no Brasil**.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo/a. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, entrevistas, fitas de gravação ou filmagem, ficarão sob a guarda da pesquisadora responsável pela pesquisa.

A coleta de dados nesta pesquisa será realizada por meio de análise documental e **entrevistas a serem realizadas com Defensores e Servidores que atuam nos atendimentos itinerantes em Defensorias Públicas**. É para este último procedimento que você está sendo convidado/a a participar.

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar por meio do telefone **(61) 98483-7749** ou pelo e-mail: **gabryella.adm@gmail.com**.

A equipe de pesquisa garante que os resultados do estudo, caso seja do seu interesse, serão informados por meio de **e-mail**. O estudo deve gerar trabalhos e artigos que posteriormente serão divulgados na comunidade científica, bem como uma minuta de normativo a ser disponibilizada às Defensorias, a fim de contribuir na melhoria da gestão dos atendimentos itinerantes e na implantação e ampliação dessa forma de atendimento.

Brasília, dede 2025

Assinatura do/a Participante

Assinatura da Pesquisadora

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

a) Como as dificuldades relacionadas à infraestrutura, como banheiros, internet, eletricidade e acessibilidade física, são mitigadas para a realização das ações?

b) Como você percebe o interesse e a disposição dos defensores e servidores em atuar nesses atendimentos?

c) Como funcionam as parcerias com instituições públicas e privadas para a realização dos atendimentos itinerantes? O que tem sido feito para garantir a presença frequente dessas instituições parceiras nas ações itinerantes? Por exemplo, há uma formalização dessas parcerias?

d) Em sua opinião, quais são os principais desafios enfrentados na realização dos atendimentos itinerantes e quais fatores têm contribuído para o sucesso desses atendimentos?

e.1) Perguntas para defensores públicos e servidores que atuam na gestão administrativa e operacional (área meio):

- Como a questão dos custos e do orçamento afeta a realização dos serviços itinerantes?
- Como acontece a retribuição/contrapartida aos defensores e aos servidores que atuam nas itinerâncias?
- Gostaria de entender se há um planejamento prévio, uso de ferramentas gerenciais ou de indicadores para embasar as decisões relacionadas às ações de atendimento itinerante, e se existe alguma equipe ou setor responsável exclusivamente pela organização administrativa e pelos atendimentos realizados.
- Na sua opinião, como fatores políticos internos (dentro da Defensoria) e externo (relação com outros Poderes -executivo, legislativo, judiciário) influenciam a continuidade ou a ampliação dos atendimentos itinerantes em sua Defensoria?

e.2) Perguntas para defensores públicos e servidores que atuam diretamente na execução dos atendimentos itinerantes (área finalística):

- Como acontece a aproximação com a sociedade civil a fim de conhecer as diversas realidades e demandas locais?
- Poderia me informar se e como a satisfação dos usuários com os atendimentos itinerantes é aferida, e de que forma os resultados dessas avaliações têm sido utilizados para aprimorar os serviços prestados?
- De que maneira os meios extrajudiciais têm contribuído na realização dos atendimentos itinerantes?

APÊNDICE C - PERGUNTAS ENVIADAS ÀS DEFENSORIAS PÚBLICAS POR MEIO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Olá. Sou mestranda na Universidade de Brasília (UnB). Estou desenvolvendo uma pesquisa cujo objetivo é identificar as principais barreiras e facilitadores para a prestação de serviços itinerantes no âmbito das Defensorias Públicas estaduais e distrital.

Com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), venho solicitar as seguintes informações relativas aos atendimentos itinerantes realizados pela Defensoria Pública do Estado XX:

1. Essa Defensoria Pública realiza ou já realizou atendimento itinerante? Caso positivo, desde quando esse tipo de atendimento é ofertado?
2. Em caso negativo à pergunta anterior, essa Defensoria já prestou esse serviço anteriormente? Há previsão de implantação ou retomada do atendimento?
3. Existem portarias, resoluções ou outros normativos internos que regulamentam a atuação itinerante? Quais? Poderia enviar o link para acesso a esses normativos?
4. Como é realizada a divulgação das ações itinerantes? (Por exemplo: redes sociais, cartazes, site institucional, parcerias com lideranças locais, etc.)
5. Quantas ações itinerantes foram realizadas em 2024?
6. Há periodicidade definida para as ações (ex: mensal, trimestral, anual)?
7. Quais os dias e horários mais comuns de realização das atividades?
8. Existem programas, projetos ou iniciativas institucionais que envolvam atendimento itinerante? Caso positivo, como são estruturados (foco, público-alvo, abrangência geográfica)?