

**ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE
MAGISTRADOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM DIREITO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: DIREITO E PODER JUDICIÁRIO
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL**

JAYDER RAMOS DE ARAÚJO

**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: TRIBUNAIS ON-LINE E O
JUÍZO 100% DIGITAL**



JAYDER RAMOS DE ARAÚJO

**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: TRIBUNAIS ON-LINE E O JUÍZO 100%
DIGITAL**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - Enfam, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito. Área de concentração: Direito e Poder Judiciário

Orientador: Professor-Doutor Fábio César dos Santos Oliveira

Brasília-DF

2023



A663a Araújo, Jayder Ramos de.

Acesso à justiça na era digital : tribunais on-line e o juízo 100% digital / Jayder Ramos de Araújo. – Brasília, 2023.

135 f.

Dissertação apresentada à Escola de Formação Profissional e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam) - como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Fábio César dos Santos Oliveira.

1. Acesso à justiça, Brasil. 2. Audiência (processo civil), inovação tecnológica, Brasil. 3. Tecnologia e direito. I. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. II. Título.

CDU 347.921.8

JAYDER RAMOS DE ARAÚJO

**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: TRIBUNAIS ON-LINE E O JUÍZO 100%
DIGITAL**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito. Área de concentração: Direito e Poder Judiciário.

Aprovado em: 27 de julho de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Professor Doutor Fábio César Dos Santos Oliveira (Orientador)
Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM

Professor Doutor Carlos Henrique Borlido Haddad (Examinador)
Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM

Professor Doutor Valter Shuenquener de Araújo (Examinador)
Faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ



Dedico esta dissertação à minha esposa Leila e aos meus filhos Vinícius e Pedro, pela compreensão diante das minhas ausências e pelo apoio incondicional ao longo do percurso.

AGRADECIMENTOS

Expresso a minha profunda gratidão a Deus pelos dons da sabedoria e da fortaleza, bem como por guiar os meus passos nessa trajetória.

Meus sinceros agradecimentos ao professor e orientador Fábio César dos Santos Oliveira, pela dedicação, apoio e generosidade. A sua vasta experiência acadêmica e disposição em compartilhar conhecimentos foram fundamentais para a realização do trabalho.

Agradeço aos professores do Programa de Mestrado Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. Sua excelência acadêmica e compromisso com a disseminação do conhecimento contribuíram, significativamente, para a elaboração desta dissertação.

Aos meus colegas de mestrado, obrigado pela amizade. Guardarei com carinho as lembranças dos momentos compartilhados, das descobertas acadêmicas e do aprendizado mútuo que vivenciamos juntos.

Agradeço aos servidores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios pelo valioso apoio na busca de material bibliográfico, no levantamento de dados e na aplicação dos formulários de pesquisa.

Reservo um agradecimento especial à minha amada esposa Leila, aos meus queridos filhos Vinícius e Pedro, à minha querida mãe Alba e a todos os meus familiares. A presença e o apoio de vocês foram fundamentais para que eu pudesse enfrentar os desafios desta caminhada com determinação e confiança. Sou imensamente grato pelo suporte emocional e pela motivação que recebo de vocês no dia-a-dia.

RESUMO

No contexto da pandemia de Covid-19, o Poder Judiciário passou por uma aceleração significativa na sua transformação digital. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) autorizou os tribunais a implementarem o Juízo 100% Digital, onde todos os atos processuais, incluindo atendimentos, audiências e sessões de julgamento, são realizados exclusivamente por meios eletrônicos, utilizando a internet. Diante dessas profundas mudanças no funcionamento do Judiciário, esta dissertação tem como objetivo investigar as percepções de juízes e advogados sobre o Juízo 100% Digital e sua influência na facilitação do acesso à justiça, com ênfase na utilização de videoconferências para audiências e sessões, bem como no uso de canais remotos de atendimento. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma pesquisa empírica de natureza quantitativa e qualitativa, envolvendo juízes do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) e advogados que atuam nesse mesmo tribunal. O formulário de pesquisa foi respondido por 120 juízes e 756 advogados, no período de 1º a 23 de março de 2022. Os resultados obtidos revelaram uma alta aprovação tanto por parte dos juízes quanto dos advogados em relação ao Juízo 100% Digital. Os entrevistados destacaram diversas vantagens desse modelo, como a melhoria na celeridade dos processos, o aumento da produtividade, a redução de despesas, a facilitação do acesso à justiça e a flexibilidade no trabalho. No entanto, algumas críticas também foram levantadas, incluindo a dificuldade de acesso à justiça para aqueles excluídos digitalmente, as dificuldades na produção de provas por meio de ferramentas de videoconferência, a desorganização em audiências virtuais e o mau funcionamento dos canais remotos de atendimento. A maioria dos entrevistados identificou que o uso de videoconferências reduz o tempo necessário para a realização de audiências e favorece a celebração de acordos. No entanto, os dados estatísticos do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) do TJDFT não confirmaram essa percepção em relação ao índice de acordos. Além disso, a maioria dos advogados mostrou-se favorável à manutenção do canal remoto de atendimento prestado pelos juízes, por meio de um sistema de agendamento, e ao modelo prevalente de audiências por videoconferência, mesmo após o fim das restrições decorrentes da pandemia de Covid-19. Ao final da dissertação, são apresentadas duas propostas para o aperfeiçoamento do sistema de justiça. A primeira envolve o aprimoramento dos websites dos tribunais, visando melhorar a experiência do usuário e facilitar o acesso às informações e serviços disponíveis. A segunda proposta é a criação de centrais presenciais de atendimento ao usuário, com foco no cidadão excluído digitalmente ou com dificuldades em utilizar as ferramentas digitais, proporcionando a ele suporte adequado para o acesso à justiça.

Palavras-chave: acesso à justiça; transformação digital; Juízo 100% Digital; videoconferência; atendimento remoto.

ABSTRACT

In the context of the Covid-19 pandemic, the Judiciary underwent a significant acceleration in its digital transformation. The National Council of Justice (CNJ) has authorized courts throughout the country the implementation of a program called 100% Digital Court in which all procedural acts such as hearings, consultations and trial sessions, are to be conducted exclusively electronically, using via the internet. Given these profound changes in the functioning of the Judiciary, this master's dissertation aims to investigate the perceptions of judges and lawyers regarding the aforementioned program and its influence in facilitating the access to justice, with a particular emphasis on the use of videoconferencing for hearings and sessions, as well as the utilization of remote service channels. To achieve this objective, a quantitative and qualitative empirical research was conducted involving judges from the Federal District and Territories Court (TJDFT) and lawyers who work on the same court. The survey questionnaire was answered by 120 judges and 756 lawyers between March 1st and March 23rd, of 2022. The results obtained revealed a high approval from both judges and lawyers regarding the 100% Digital Court program. The interviewees highlighted several advantages of this model, such as the improvement in the speed of proceedings, increased productivity, cost reduction, easier access to justice and work flexibility. However, some criticisms were also raised, for instance, the difficulty of access to justice for digitally excluded individuals, challenges in producing evidence through videoconferencing tools, disorganization in virtual hearings, and malfunctioning of remote service channels. Most of the interviewees identified that the use of videoconferencing reduces the time required to hold hearings and favours the conclusion of agreements/settlements. However, statistical data from the Permanent Mediation and Conciliation Nucleus (NUPEMEC) of the TJDFT did not confirm this perception in relation to the rate of agreements/settlements. In addition, a great number of lawyers were in favor of maintaining the remote channel of attendance provided by the judges, through a scheduling system, and the prevalent model of hearings by videoconference, even after the end of the restrictions arising from the Covid-19 pandemic. At the end of the dissertation, two proposals for the improvement of the justice system are presented. The first one involves the improvement of the courts' websites, aiming to improve the user experience and to facilitate access to available information and services. The second proposal is the creation of face-to-face user service centers, focusing on digitally excluded citizens or those with difficulties in using digital tools, providing them with adequate support for access to justice.

Keywords: access to justice; digital transformation; 100% Digital Court; videoconference; remote service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 — Amostragem da pesquisa e margem de erro considerando 95% de nível de confiança.....	21
Gráfico 1 — Tempo de atuação profissional dos advogados entrevistados.....	41
Gráfico 2 — Tempo de atuação profissional dos juízes entrevistados.....	41
Gráfico 3 — Autoavaliação de advogados em relação à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos.....	42
Gráfico 4 — Autoavaliação de juízes em relação à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos.....	43
Gráfico 5 — Favorabilidade dos advogados ao Juízo 100% Digital.....	44
Gráfico 6 — Favorabilidade dos juízes ao Juízo 100% Digital.....	44
Quadro 1 — Razões para ser a favor do Juízo 100% Digital.....	46
Quadro 2 — Razões para ser contra o Juízo 100% Digital.....	46
Figura 2 — Pesquisa CNJ - Avaliação dos operadores do Direito acerca do Juízo 100% Digital e do Balcão Virtual.....	50
Figura 1 — Série histórica do percentual de processos eletrônicos.....	53
Gráfico 7 — Canal preferido dos advogados para serem atendidos pelas secretarias das varas.....	61
Gráfico 8 — Comparativo entre o atendimento remoto e o presencial na percepção dos advogados.....	62
Tabela 2 — Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Balcão Virtual do TJDFT.....	64
Gráfico 9 — Canal preferido pelos advogados para serem atendidos por juízes.....	68
Gráfico 10 — Comparativo entre os atendimentos prestados pelos juízes por canais remotos e de forma presencial na percepção dos advogados.....	69
Gráfico 11 — Advogados - Percepção do tempo de duração das audiências por videoconferência quando comparadas com audiências presenciais.....	78
Gráfico 12 — Juízes - Percepção do tempo de duração das audiências por videoconferência quando comparadas com audiências presenciais.....	78
Gráfico 13 — Advogados - Modelo Preferido de Audiências Pós-Pandemia.....	79
Gráfico 14 — Juízes - Modelo Preferido de Audiências Pós-Pandemia.....	80
Gráfico 15 — Percepção de advogados em relação ao impacto da audiência por videoconferência na celebração de acordos.....	83
Gráfico 16 — Percepção de juízes em relação ao impacto da audiência por videoconferência na celebração de acordos.....	84
Gráfico 17 — Percentual de conciliações e mediações processuais e pré-processuais.....	85
Gráfico 18 — Nível de satisfação do usuário com a sessão de conciliação ou mediação por videoconferência.....	86
Gráfico 19 — Preferência do usuário à manutenção das audiências de conciliação por videoconferência após a pandemia de Covid-19.....	87
Gráfico 20 — Percepção de advogados em relação ao impacto do uso da videoconferência na produção da prova.....	88



Gráfico 21 — Percepção de juízes em relação ao impacto do uso da videoconferência na produção da prova	88
Gráfico 22 — Percepção dos advogados quanto à produção da prova em matéria cível e em matéria criminal	90
Figura 3 — Série histórica das despesas do Poder Judiciário	92
Figura 4 — Série histórica das despesas com informática e com capital.....	92
Figura 5 — Série histórica do índice de produtividade dos(as) magistrados(as).....	95
Figura 6 — Série histórica do índice de produtividade dos(as) servidores(as) da área judiciária no Poder Judiciário.....	95
Figura 6 — Recorte da página principal de internet do TJDFT	106
Figura 7 — Serviços digitais oferecidos no site do TJDFT	107

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCJE	Conselho Consultivo de Juízes Europeus
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CPP	Código de Processo Penal
DJEN	Diário de Justiça Eletrônico Nacional
ENTIC-JUD	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
IA	Inteligência Artificial
ICJ	<i>International Commission of Jurists</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LIODS	Laboratório de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
LOMAN	Lei Orgânica da Magistratura Nacional
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODR	<i>On-line Dispute Resolution</i>
PJe	Processo Judicial eletrônico
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PSPJ	Portal de Serviços do Poder Judiciário
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	METODOLOGIA	18
3	ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL	23
4	TRIBUNAIS ON-LINE	30
5	JUÍZO 100% DIGITAL	34
5.1	Transformação digital no Poder Judiciário	34
5.2	Juízo 100% Digital na visão de juízes e advogados	40
5.3	Componentes do Juízo 100% Digital	51
5.3.1	<i>Processo Judicial Eletrônico</i>	51
5.3.2	<i>Comunicação eletrônica de atos processuais</i>	54
5.3.3	<i>Atendimento remoto</i>	58
5.3.3.1	Atendimento remoto prestados pelas varas	60
5.3.3.2	Balcão Virtual	62
5.3.3.3	Atendimento remoto prestado por juízes.....	66
5.3.4	<i>Ferramenta de videoconferência para a realização de audiências</i>	72
5.3.4.1	Eficiência	77
5.3.4.2	Impactos em relação ao índice de acordos	82
5.3.4.3	Impactos em relação à produção da prova	87
5.4	Números da justiça após o Juízo 100% Digital	91
6	PROPOSTAS PARA APRIMORAMENTO DO JUÍZO 100% DIGITAL ..	97
6.1	Aprimoramento dos websites dos tribunais	97
6.2	Centrais de atendimento ao usuário	108
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
	REFERÊNCIAS	115

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário tem o dever constitucional de oferecer à população um serviço público eficiente¹, que assegure a todos o acesso facilitado à Justiça² para a solução adequada dos seus litígios em tempo razoável³. Conforme Toshio Mukai⁴, a eficiência implica o melhor uso possível dos recursos disponibilizados ao agente público, com a melhor qualidade, no menor tempo e com a maior economia possível.

Nesse contexto, o sistema de justiça deve ser objeto de constante revisão e aprimoramento, a fim de entregar à sociedade a prestação jurisdicional com qualidade, de forma ágil e com menores custos, mesmo diante do desafio do elevado número de casos novos apresentados à Justiça a cada ano⁵.

Dentre as abordagens para enfrentar o desafio da alta demanda da sociedade pelos serviços do Judiciário, merece atenção o investimento em soluções tecnológicas. A implementação do processo eletrônico, em conjunto com o desenvolvimento de novas ferramentas de automatização do trâmite processual, por meio da eliminação da intervenção humana em atividades repetitivas e mecânicas, como a juntada de petições e documentos, permite que os indivíduos se dediquem a atividades mais intelectuais e sensíveis, essenciais para a entrega da prestação jurisdicional. Dessa forma, a tecnologia é aproveitada em prol da Justiça, sem substituir a importância do discernimento humano na solução dos conflitos.

A transformação digital do Poder Judiciário foi impulsionada pela pandemia de Covid-19 e pela necessidade de isolamento social. Até então, o funcionamento da

¹A Emenda Constitucional n. 19/1998 inseriu na Constituição Federal a eficiência como um dos princípios que regem a administração pública.

²A garantia do acesso à Justiça está consagrada no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

³A duração razoável do processo foi inserida no rol dos direitos e garantias fundamentais por força da Emenda Constitucional n. 45, de 2004, que promoveu a reforma do Judiciário. Conforme a nova redação dada ao inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal, “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

⁴ MUKAI, Toshio. Direito administrativo sistematizado. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 177.

⁵Segundo o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça, no ano de 2022, em média, a cada grupo de cem mil habitantes, 11.339 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2021. Isso representa um aumento de 9,9% em relação ao indicador do ano de 2020 (p. 112). Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>. Acesso em: 12 out 2022.

instituição estava centrado em locais físicos, como fóruns e sedes de tribunais, onde ocorriam todas as interações entre os participantes do sistema de justiça, incluindo o atendimento às partes e advogados pelos setores das varas e pelos juízes, além das sessões e audiências. No entanto, diante da impossibilidade de realizar atividades presenciais, o Judiciário enfrentou o desafio de desenvolver soluções que permitissem a continuidade dos serviços prestados à sociedade, mesmo a distância.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) teve papel fundamental na elaboração da estratégia nacional para a reorganização do Judiciário durante a pandemia. Para isso, em janeiro de 2021, foi estabelecida a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Sob a perspectiva da sociedade, essa estratégia baseou-se nos objetivos de promover a transformação digital e aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário⁶.

Essa iniciativa é um desdobramento do Planejamento do CNJ para o biênio 2020/2022, no qual um dos cinco pilares da Justiça foi definido como "Justiça 4.0 e Promoção do Acesso à Justiça Digital"⁷. Esse eixo busca promover o diálogo entre o mundo físico e o digital para aprimorar a governança, a transparência e a eficiência do Poder Judiciário, aproximando, efetivamente, a Justiça do cidadão e reduzindo despesas.

O Programa Justiça 4.0 é o responsável por impulsionar a transformação digital do Poder Judiciário Nacional, por meio de uma série de ações e iniciativas que buscam agilizar a prestação jurisdicional e reduzir os custos desse serviço público⁸. Entre essas iniciativas, destaca-se a autorização para os tribunais criarem o Juízo 100% Digital⁹.

⁶BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 370, de 27 de janeiro de 2021**. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>. Acesso em: 8 out. 2022.

⁷Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/observatorio/5-eixos-da-justica/> Acesso em: 25 dez. 2021

⁸CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. p. 25. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

⁹BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 345, de 08 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital" e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 26 dez. 2021.

A implementação do Juízo 100% Digital implica a adoção de um novo modelo de funcionamento dos tribunais. O local físico deixa de ser o principal ponto de referência para os usuários acessarem os serviços da Justiça, uma vez que eles passam a ser disponibilizados remotamente, por meio de ferramentas e recursos tecnológicos acessíveis pela internet.

Um aspecto delicado nesse processo de transformação digital do Poder Judiciário é garantir o acesso à Justiça a todos os cidadãos, especialmente àqueles que estão excluídos digitalmente. O termo "exclusão digital", conforme definido pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)¹⁰, refere-se à disparidade entre indivíduos, famílias, empresas e áreas geográficas de diferentes níveis socioeconômicos no que diz respeito às oportunidades de acesso às tecnologias da informação e comunicação (TICs) e ao uso da internet para diversas atividades.

É comum associar a exclusão digital apenas à falta de acesso à internet e infraestrutura tecnológica. No entanto, isso é apenas a manifestação mais visível e básica do problema. A exclusão digital também diz respeito à falta de habilidades necessárias para fazer uso significativo da tecnologia. Isso se reflete em indivíduos que não possuem a capacidade de utilizar ferramentas e serviços digitais, interagir com outros usuários por meio dessas plataformas ou compreender as informações disponíveis na internet.¹¹

A exclusão digital é resultado de uma complexa combinação de fatores, que incluem não apenas a falta de acesso a conexões e dispositivos, mas também deficiências em habilidades digitais e alfabetização digital. Além disso, essas lacunas

¹⁰ OCDE. **Understanding the Digital Divide**. OECD Digital Economy Papers, n. 49. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1685918573&id=id&accname=guest&checksum=210A3D60E71F31DBAC5695C03341C3D8>. Acesso em: 04 jun. 2023.

¹¹ RANCHORDAS, Sofia. Connected but Still Excluded? Digital Exclusion beyond Internet Access. **The Cambridge Handbook of Life Sciences, Informative Technology and Human Rights**, Cambridge University Press, 2021. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3675360. Acesso em: 4 jun. 2023.

são agravadas por desigualdades socioeconômicas, educacionais, raciais, de gênero, linguísticas e geracionais¹².

A ampla digitalização dos serviços governamentais intensificou a exclusão social e econômica de grupos vulneráveis, que são marginalizados pelo fato de que muitos serviços básicos agora só estão disponíveis on-line, enquanto eles não possuem os recursos e habilidades necessários para acessá-los¹³.

Diante dos obstáculos para o acesso aos serviços digitais, tornou-se relevante investigar, com base nas experiências dos profissionais do sistema de justiça e nos resultados obtidos durante a pandemia de Covid-19 com o Juízo 100% Digital, se esse modelo de funcionamento está realmente facilitando o acesso universal à justiça.

Além da visão global dos dois grupos de entrevistados sobre o Juízo 100% Digital, a pesquisa procurou identificar se a questão geracional influencia a percepção dos advogados e juízes sobre esse novo modelo de funcionamento da Justiça.

Esse enfoque é relevante, tendo em vista estudos que apontam as diferenças entre gerações mais jovens e mais velhas com fator de desigualdade digital¹⁴. O desenvolvimento de habilidades de informação e comunicação entre os jovens está associado à crescente virtualização de sua vida cotidiana no trabalho, estudo e lazer. Assim, a exclusão digital gera desigualdade nas habilidades e conhecimentos digitais das gerações por meio de diferentes graus de envolvimento dos atores na realidade virtual¹⁵.

¹² ALLMANN, Kira. **UK Digital Poverty Evidence Review 2022**. London: Digital Poverty Alliance, 2022, p. 13. Disponível em: <https://digitalpovertyalliance.org/wp-content/uploads/2022/06/UK-Digital-Poverty-Evidence-Review-2022-v1.0-compressed.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2023.

¹³ Ibidem, p. 13.

¹⁴ ALEKSANDROVNA, Maksimova Olga; IURIEVNA, Efrova Maria; OLEGOVNA, Ermolaeva Polina. **Digital Transformation as the Factor of the Generation Dynamics in the Information Society**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6158744>. Acesso em: 24 jun. 2023.

¹⁵ DEURSEN, A. J.; DIJK, J. A. The Digital Divide shifts to differences in usage apud ALEKSANDROVNA, Maksimova Olga; IURIEVNA, Efrova Maria; OLEGOVNA, Ermolaeva Polina. **Digital Transformation as the Factor of the Generation Dynamics in the Information Society**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6158744>. Acesso em: 24 jun. 2023.

Portanto, considerando que a idade¹⁶ e as competências e habilidades digitais são elementos que podem influenciar a inclusão digital, foram objetivos específicos da pesquisa verificar se o tempo de atuação profissional e a habilidade com equipamentos tecnológicos afetam a percepção favorável de advogados e juízes em relação ao Juízo 100% Digital e, também, identificar as principais razões para a resistência ou adesão aos canais remotos de atendimento e ao sistema de videoconferência para audiências e sessões.

Além disso, foi objetivo da pesquisa investigar a eficiência do Juízo 100% Digital. Para isso, foram comparadas as audiências presenciais e as realizadas por videoconferência, a fim de avaliar se há impactos na celebração de acordos e na produção da prova e, por fim, se há ganhos em relação ao tempo despendido para a realização desses atos judiciais por canais digitais.

Para alcançar os objetivos propostos, o trabalho foi dividido em quatro capítulos de desenvolvimento. O primeiro aborda o acesso à justiça na era digital e os desafios enfrentados para garantir uma justiça acessível a todos, especialmente àqueles que estão excluídos digitalmente.

O segundo capítulo discute os tribunais on-line¹⁷. Essa concepção de funcionamento da Justiça é o referencial teórico do trabalho, uma vez que o Juízo 100% Digital inspira-se no *design* de Justiça como um serviço acessado a distância, por meio ferramentas tecnológicas disponíveis na internet.

O capítulo seguinte é dedicado ao Juízo 100% Digital. Ele começa contextualizando a transformação digital do Poder Judiciário brasileiro desde a implementação do processo eletrônico até a criação do Juízo 100% Digital. Em seguida, são apresentadas as visões de advogados e juízes sobre o Juízo 100% Digital e é investigado se fatores como tempo de atuação profissional e habilidade com equipamentos tecnológicos influenciam a opinião desses atores do sistema de justiça em relação ao Juízo 100% Digital. Além disso, são analisados os quatro

¹⁶ HARGITTAI, Eszter. Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. **First Monday**, [S. l.], v. 7, n. 4, 2002. DOI: 10.5210/fm.v7i4.942. Disponível em: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942>. Acesso em: 24 jun. 2023.

¹⁷ A concepção de tribunais on-line é inspirada na obra *Online Courts and the Future of Justice* do autor britânico Richard Susskind.

componentes principais do Juízo 100% Digital: processo judicial eletrônico, meios eletrônicos de comunicação de atos processuais, atendimentos remotos e audiências por videoconferência.

O último capítulo de desenvolvimento é voltado à apresentação de propostas que possam contribuir para o aprimoramento do Juízo 100% Digital, com base nos resultados da pesquisa. As sugestões para melhorias no sistema de justiça estão focadas em dois grupos. Para o grupo de usuários que possuem capacidade de utilizar os serviços digitais disponíveis nos sites dos tribunais, propõem-se intervenções para aprimorar os websites dos tribunais. Já para os cidadãos que ainda necessitam de assistência presencial para acessar a justiça na era digital, sugere-se a criação de Centrais de Atendimento ao Usuário nas estruturas físicas dos fóruns da Justiça.

Nas considerações finais, são apresentadas as reflexões do pesquisador sobre o acesso à justiça na era digital e as respostas às perguntas de pesquisa que motivaram o desenvolvimento deste trabalho.

2 METODOLOGIA

O trabalho de pesquisa proposto insere-se no campo da pesquisa empírica em Direito. Trata-se da abordagem do fenômeno jurídico por meio da investigação prática¹⁸, fundamentada nas percepções de advogados e juízes em relação ao Juízo 100% Digital.

A pesquisa foi conduzida com juízes do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), bem como com advogados que atuam perante o mesmo tribunal. Essa escolha foi feita considerando as limitações de tempo para a conclusão da pesquisa e a viabilidade de coleta de dados, uma vez que o pesquisador obteve apoio institucional para realizar o trabalho de campo.

É importante ressaltar que o recorte escolhido não diminui a relevância da pesquisa, pois o Juízo 100% Digital foi implantado em todo o Poder Judiciário brasileiro, o que evidencia a existência de desafios comuns enfrentados pelos tribunais, mesmo diante das diferenças em relação à infraestrutura e à diversidade de ferramentas tecnológicas adotadas por cada instituição.

A coleta de dados junto a juízes e advogados foi realizada por meio de um *survey*. Esse tipo de pesquisa tem como objetivo mensurar as opiniões e o conhecimento de um determinado grupo em relação ao tema em estudo¹⁹. Embora esse instrumento seja normalmente utilizado em pesquisas quantitativas, os formulários foram elaborados de forma híbrida, com perguntas que ofereciam alternativas predefinidas e outras que permitiam respostas abertas, a fim de dar voz aos juízes e advogados para que pudessem expressar suas razões de adesão ou resistência ao Juízo 100% Digital.

A amostra não foi delimitada, pois o objetivo era alcançar o maior número possível de respondentes, evitando qualquer viés de seleção. Para não sobrecarregar os entrevistados, foram criados formulários simples e intuitivos, e o *link* de acesso foi disponibilizado aos advogados na página inicial do Processo Judicial Eletrônico – PJe

¹⁸GUSTIN, Miracy; DIAS, Maria Tereza; NICÁCIO, Camila. **(Re)pensando a Pesquisa Jurídica**: Teoria e Prática. 5 ed. São Paulo: Almedina, 2020. p. 77.

¹⁹Ibidem, p. 160.

no site do TJDF. Os juízes foram contatados por *WhatsApp*, aproveitando a existência de diversos grupos de magistrados do TJDF nessa plataforma, facilitando o alcance desse público. Os formulários de pesquisa ficaram disponíveis para os entrevistados no período de 1º a 23 de março de 2022.²⁰

Na pesquisa com os juízes, foram obtidas informações sobre os seguintes aspectos: cargo ocupado, tempo de exercício no cargo, avaliação da habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos, natureza da vara ou turma em que ocorreram audiências ou sessões por videoconferência, percepção em relação ao tempo gasto nas audiências ou sessões por videoconferência em comparação com as audiências e sessões presenciais, influência das audiências por videoconferência na celebração de acordos, vantagens e desvantagens percebidas durante a realização das audiências e sessões por videoconferência, bem como sugestões de melhoria para o aperfeiçoamento do modelo de sessões e audiências por videoconferência.

Além disso, os juízes foram questionados sobre suas intenções após o fim das restrições decorrentes da pandemia de Covid-19: se planejam manter as audiências por videoconferência, adotar um modelo híbrido²¹ ou retomar as audiências presenciais como regra.

No que diz respeito ao atendimento por canais remotos, os juízes foram convidados a informar se prestaram atendimento aos advogados durante a pandemia, qual canal foi utilizado e, de forma livre, expressar as vantagens e desvantagens do atendimento remoto aos advogados. Ao final, o entrevistado foi provocado a manifestar sua posição a favor ou contra o modelo de Juízo 100% Digital, assim como a apresentar as razões que fundamentam essa resposta.

Na pesquisa com os advogados, foram abordadas as seguintes questões: a natureza de sua atuação profissional, se são advogados privados, defensores públicos ou procuradores do Distrito Federal; o tempo de experiência na área jurídica; faixa etária; avaliação da infraestrutura para o trabalho remoto, incluindo

²⁰Os formulários de pesquisa aplicados aos juízes e advogados estão inseridos nos Apêndices A e B.

²¹Modelo híbrido deve ser entendido como aquele em que é facultado aos advogados, partes e demais sujeitos do processo, a escolha entre a presença física na sala de audiências ou a participação por meio de videoconferência.

disponibilidade de computadores, monitores, câmera, microfone e internet; e avaliação da habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos.

Em relação ao atendimento por canais remotos, os advogados foram questionados sobre sua preferência quanto ao canal para serem atendidos pelas secretarias das varas e pelos juízes, e se consideram o atendimento remoto prestado pelas secretarias das varas e pelos juízes melhor ou pior do que o atendimento presencial, sendo solicitadas as razões para suas respostas.

Sobre audiências, os advogados foram convidados a informar se participaram de audiências ou sessões por videoconferência e, em caso afirmativo, se consideram que tais audiências facilitaram ou dificultaram a celebração de acordos e a coleta de provas em questões cíveis e criminais. Além disso, foi solicitada a percepção dos advogados em relação ao tempo gasto com a realização de audiências ou sessões por videoconferência em comparação com as audiências e sessões presenciais, bem como as vantagens e desvantagens percebidas nas audiências por videoconferência. Foi oferecido espaço para que apresentassem sugestões de melhoria para o aprimoramento do modelo de audiências e sessões por videoconferência.

Assim como no questionário destinado aos juízes, ao final da entrevista, os advogados foram convidados a expressar sua posição a favor ou contra o modelo de Juízo 100% Digital, bem como a apresentar as razões que fundamentam a sua avaliação.

A pesquisa contou com a participação de 756 advogados, distribuídos da seguinte forma de acordo com sua área de atuação: 735 advogados privados, 17 Defensores Públicos, 3 Procuradores do Distrito Federal e 1 Procurador da Fazenda Nacional.

No caso dos magistrados do TJDFT, houve a participação de 120 respondentes, provenientes de um universo de 369 juízes e desembargadores. A distribuição dos cargos dos magistrados participantes foi a seguinte: 6 desembargadores, 2 juízes substitutos de segundo grau, 7 juízes de turma recursal, 76 juízes de direito e 29 juízes de direito substitutos.

A tabela a seguir apresenta os parâmetros da amostragem alcançada e a margem de erro da pesquisa²², levando em consideração o nível de confiança de 95%²³. A população-alvo dos advogados corresponde ao número total de advogados cadastrados no sistema do Processo Judicial Eletrônico - PJe do TJDFT, enquanto a dos juízes representa o total de magistrados em atividade no TJDFT durante o período de coleta dos dados.

Tabela 1 — Amostragem da pesquisa e margem de erro considerando 95% de nível de confiança

Público	Número de Participantes	População-Alvo	Proporção de Respostas	Margem de Erro
Advogados	756	290.375	0,26%	3,6%
Juízes	120	369	32,52%	7,4%

Fonte: O autor (2023).

Além da pesquisa de campo, foram coletados dados da pesquisa de satisfação do usuário do TJDFT com o atendimento prestado pelas unidades judiciárias por meio do Balcão Virtual. Para a análise desses dados, foram consideradas apenas as pesquisas respondidas durante o mês de março de 2022, a fim de coincidir com o período em que os questionários da pesquisa foram aplicados aos advogados e juízes.

Por fim, foram analisados os dados estatísticos do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) do TJDFT para fazer a comparação dos resultados obtidos nas conciliações e mediações realizadas em audiências presenciais e virtuais.

Ao adotar essa abordagem metodológica, foi possível atingir o objetivo do estudo, que consiste em avaliar se o Juízo 100% Digital, de acordo com a perspectiva de juízes e advogados e de dados estatísticos, resulta em melhorias na eficiência do

²²O erro amostral foi calculado no site <https://solucx.com.br/calculadora-de-erro-amostral-para-pesquisas-de-satisfacao/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

²³O intervalo – ou nível – de confiança representa a probabilidade de uma pesquisa obter os mesmos resultados, respeitando a margem erro, se outro grupo de pessoas em uma mesma população fosse entrevistado. Sendo assim, considere uma pesquisa com 95% de nível de confiança. Isso significa que, caso ela fosse refeita 100 vezes, em 95 ela apresentaria resultados dentro do intervalo de erro. Fonte: <https://blog.opinionbox.com/margem-de-erro/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

sistema de justiça e facilita o acesso à justiça, com particular ênfase nos elementos mais impactantes: as audiências por videoconferência e os atendimentos remotos.

3 ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL

Acesso à justiça é um pressuposto para a concretização dos demais direitos. Isso implica a possibilidade de que todos, sem distinção, possam recorrer à justiça. Nesse sentido, as barreiras ao acesso impõem sérios danos aos preceitos da igualdade e à prevalência da lei²⁴.

No art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, está consagrado o acesso à justiça como direito fundamental de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, assegurando-se que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. No entanto, esse direito não se limita à garantia formal de que todos tenham a possibilidade de obter a tutela jurisdicional. É necessário que o direito de acesso à justiça não seja apenas proclamado, mas efetivado²⁵.

Cappelletti e Garth, em seu célebre estudo pioneiro desenvolvido na década de 1970 sobre as experiências de diversos países na efetivação do direito ao acesso à justiça, identificaram os principais obstáculos ou barreiras a serem superados para a democratização desse direito e propuseram três ondas renovatórias do acesso à justiça.

A primeira enfoca a necessidade de oferecer assistência judiciária ampla aos mais pobres para superar o obstáculo econômico. A segunda revela a imprescindibilidade de ampliar a legitimação para a defesa de interesses difusos e coletivos, alcançada pela atuação de instituições como o Ministério Público, a Defensoria Pública e organizações da sociedade civil. A terceira envolve a reforma estrutural do próprio sistema de justiça, com a simplificação e informalização dos procedimentos e do direito, além da concepção mais ampla de facilitação do acesso à justiça por métodos alternativos de solução de conflitos²⁶.

As ondas renovatórias de Cappelletti e Garth contribuíram para reduzir as barreiras ao acesso à justiça, mas não foram suficientes para assegurar a

²⁴SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos**. Revista USP, São Paulo, v. 101, 2014. p. 57.

²⁵CAPPELLETTI, Mauro; FARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 12

²⁶Ibidem, p. 12-27.

concretização desse direito de forma universal. Segundo estudo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)²⁷, cerca de quatro bilhões de pessoas em todo o mundo ainda viviam, em 2016, sem a proteção da lei, principalmente por serem pobres ou marginalizados em suas sociedades. Esse número corresponde a mais da metade de população mundial. São pessoas que encontram barreiras para compreender a lei e fazer uso do sistema de justiça²⁸.

Ao analisar a realidade brasileira, Sadek revela que há um enorme fosso que separa a igualdade formal prevista na lei da desigualdade na distribuição da renda e na fruição dos bens coletivos. Isso dificulta ou até mesmo inviabiliza que os mais vulneráveis conheçam os seus direitos e busquem a sua efetivação quando são violados²⁹.

O trabalho de Cappelletti e Garth foi notável e serve como referência para qualquer estudo científico sobre acesso à justiça. No entanto, a pesquisa foi conduzida por eles na década de 1970, período anterior ao movimento de transformação digital que tem impactado significativamente diversos setores, como o mercado de trabalho, os governos, a economia, a educação, a comunicação, a medicina e o Direito.

A tecnologia se tornou um elemento inseparável da dinâmica das interações sociais e da prestação de serviços. Diante dessa realidade, a nova pesquisa sobre acesso à justiça, denominada *Global Access to Justice Project*, desenvolvida por Garth desde 2019 em parceria com outros colaboradores, dedica-se, entre outros temas, a aprofundar o que o grupo de pesquisadores chama de "sexta onda renovatória". Essa onda busca mapear iniciativas promissoras e novas tecnologias que possam aprimorar o acesso à justiça³⁰.

²⁷OCDE. **Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All**. 20 p. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>. p. 2. Acesso em: 3 mai. 2023.

²⁸Ibidem, p. 3.

²⁹SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos**. Revista USP, São Paulo, v. 101, p. 55-66, 2014. p. 63.

³⁰GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Access to Justice: A New Global Survey**. globalaccesstojustice.com. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/global-access-to-justice/?lang=pt-br>. Acesso em: 3 mai. 2023.

Embora os resultados desse trabalho ainda não tenham sido publicados, a utilização da tecnologia para facilitar o acesso à justiça é uma tendência que se fortalece diariamente. Isso é particularmente evidente quando se observa que uma parcela considerável das pessoas não consegue utilizar o serviço oferecido atualmente, o que perpetua as injustiças e a violação recorrente dos direitos dos mais vulneráveis.

Por um lado, mais da metade da população mundial enfrenta dificuldades para acessar a justiça. No entanto, estima-se que 67,9% da população mundial utilize a internet³¹. Nesse contexto, a facilitação do acesso à justiça poderá ser alcançada ao superar o obstáculo da distância entre o cidadão e as sedes físicas dos tribunais, por meio da oferta de serviços pela rede mundial de computadores.

Sobre essa questão, Boaventura de Sousa Santos adverte que, quanto mais baixo é o estrato socioeconômico do cidadão, maior tende a ser a distância geográfica entre sua residência e a área da cidade onde os tribunais estão localizados³².

O Relatório Justiça em Números 2021 do CNJ revela que apenas 48% dos municípios brasileiros são sede da Justiça Estadual. Portanto, o Poder Judiciário, enquanto presença física, ainda é uma realidade distante para grande parcela da população, especialmente aqueles que vivem em pequenas cidades do interior do país e em áreas rurais. Diante desse desafio, a tecnologia pode desempenhar um papel fundamental na democratização do acesso à justiça. Ela não apenas facilita, mas também é elemento intrínseco na revolução da concepção de acesso a uma ordem jurídica justa³³.

Os recursos tecnológicos podem e devem ser utilizados para facilitar o acesso à justiça e garantir a efetivação dos direitos, resultando em uma melhor

³¹MINIWATTS MARKETING GROUP. **World Internet Usage and Population Statistics: 2023 Year Estimates**. Disponível em: https://www-internetworldstats-com.translate.google/stats.htm?_x_tr_sl=auto&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR. Acesso em: 3 mai. 2023.

³²SANTOS, Boaventura de Sousa. **Introdução à sociologia da administração da justiça**. Revista Crítica de Ciências Sociais, Coimbra, v. 21, 1986, p. 11-44.

³³CHIESI FILHO, Humberto. Tecnologia, Covid-19 e uma nova perspectiva para o acesso a uma ordem jurídica justa: Uma mudança necessária. In: FEIGELSON, Bruno (Coord.); BECKER, Daniel (Coord.); RODRIGUES, Marco Antonio (Coord.). **Litigation 4.0: O futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. cap. 2, p. RB-2.3.

qualidade de vida para os cidadãos e usuários dos serviços judiciais³⁴. Essa é a visão do novo Judiciário, que reconhece a importância de colocar o jurisdicionado no centro das atenções e modernizar o sistema de justiça, aproveitando tudo o que a tecnologia oferece para melhorar a qualidade de vida na era digital.

No entanto, essa transformação requer a superação da cultura arraigada no sistema de justiça tradicional, que considera o prédio do fórum como o epicentro das atividades jurisdicionais. A justiça na era digital aponta para um novo modelo de funcionamento, que explora todo o potencial da tecnologia, resultando em redução significativa de custos e tempo, além do aumento expressivo na eficiência. Isso culmina na maximização do efetivo acesso à justiça³⁵.

De acordo com Richard Susskind, o acesso à justiça está associado à disponibilização de meios mais ágeis, econômicos e menos combativos para resolver disputas. Para isso, ele propõe a transição dos tribunais físicos para os tribunais on-line³⁶.

Conforme levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) referente ao ano de 2021, a presença da internet já é uma realidade em aproximadamente 90% dos domicílios brasileiros. Nas áreas urbanas, que correspondem à maioria dos lares, esse índice atinge 92,3% das residências, enquanto nas áreas rurais a disponibilidade de internet é de 74,7% dos domicílios. Esses percentuais têm apresentado um crescimento constante ao longo dos anos, evidenciando a popularização do acesso à rede mundial de computadores³⁷.

³⁴PORTO, Fabio Ribeiro. **A involução do modelo de justiça digital no Brasil ("back to the past")**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102447/a-involucao-do-modelo-de-justica-digital-no-brasil-back-to-the-past>. Acesso em: 18 fev. 2023.

³⁵SHUENQUENER, Valter; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **Justiça 4.0: A transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022**. In: FUX, Luiz et al. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil Revista dos Tribunais, 2022, p. RB-1.1.

³⁶SUSSKIND, Richard. **On-line Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019, p. 70.

³⁷Conforme notícia publicada no site de notícias do IBGE - <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021#:~:text=Internet%20chega%20a%2090%2C0,%25%20para%2092%2C3%25.> -, houve uma alta de 6 pontos no percentual de domicílios com acesso à internet entre os anos de 2019 e 2021.

Observa-se a tendência de universalização da internet e a crescente familiarização dos cidadãos com os serviços que gradualmente estão migrando do mundo analógico para o digital. Essa constatação reforça o caminho natural do Poder Judiciário em direção à construção de uma justiça abrangente e inclusiva na era digital, acessível a todos, com atenção especial para torná-la disponível também para os excluídos digitais.

Segundo Van Dijk³⁸, a exclusão digital, em sentido mais amplo, deve ser compreendida como a incapacidade de se apropriar de determinada tecnologia. Conforme defendido pelo autor, ter acesso físico à internet, *hardware*, *software* e equipamentos periféricos não faz sentido quando as pessoas não conseguem utilizar a tecnologia. Habilidades e competências são necessárias para o acesso à tecnologia digital e seu uso efetivo.

Van Dijk estabelece uma distinção relevante entre as habilidades instrumentais necessárias para operar as mídias digitais e navegar na internet (habilidades relacionadas ao meio) e as habilidades substanciais voltadas para encontrar informações, comunicar, agir e criar (habilidades relacionadas ao conteúdo)³⁹.

Os pesquisadores contemporâneos sobre alfabetização digital enfatizam que as habilidades de pesquisa e recuperação de informações, comunicação e criação de conteúdo são as mais importantes para superar a exclusão digital. Ter a habilidade de acessar e navegar na internet é apenas uma pré-condição necessária para aplicar essas habilidades relacionadas ao conteúdo⁴⁰.

Outro termo que ganha relevância é a “pobreza digital”. Essa expressão pode ser compreendida como a incapacidade de interagir plenamente com o mundo on-line, devido a fatores sociais e de acesso tecnológico. Os indivíduos em situação de pobreza digital podem estar completamente desconectados da internet ou

³⁸ VAN DIJK, G. **Digital Divide: Impact of Access**. The International Encyclopedia of Media Effects. Disponível em: https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_access.pdf. Acesso em: 5 jun. 2023, p. 2.

³⁹ Ibidem, p. 7.

⁴⁰ Ibidem, p. 7.

conectados, mas são incapazes de desfrutar dos benefícios devido à falta de educação digital⁴¹.

No Brasil, os resultados do Programa de Avaliação internacional de Estudantes (Pisa) de 2018, desenvolvido pela OCDE, apresentam dados preocupantes sobre a habilidade dos nossos jovens em compreender, utilizar, avaliar, refletir e se envolver com textos. De acordo com o relatório, apenas metade dos estudantes brasileiros atingiu o nível mínimo esperado de proficiência em leitura⁴².

Esses dados permitem inferir a existência de um percentual alarmante de excluídos digitais na população brasileira. São pessoas que, mesmo tendo acesso à internet e possuindo equipamentos tecnológicos para navegar na rede mundial de computadores, não desenvolveram as habilidades e competências necessárias para o uso efetivo da tecnologia digital.

A Justiça deve se preocupar com essa desigualdade digital, criando soluções que garantam o acesso universal ao sistema de justiça, especialmente para aqueles que não possuem conexão e para os que têm dificuldades com as tecnologias digitais.

Diante da vulnerabilidade dos excluídos digitais e dos desafios enfrentados por esses cidadãos para acessar a justiça por meio das ferramentas disponibilizadas na internet, o CNJ recomendou⁴³, em 2021, que todos os tribunais brasileiros oferecessem atendimento presencial nas unidades judiciárias para acolher esse público. O objetivo dessa recomendação é proporcionar a assistência necessária para que essas pessoas possam utilizar os serviços digitais, mesmo que não possuam

⁴¹ ALLMANN, Kira. **UK Digital Poverty Evidence Review 2022**. London: Digital Poverty Alliance, 2022, p. 13. Disponível em: <https://digitalpovertyalliance.org/wp-content/uploads/2022/06/UK-Digital-Poverty-Evidence-Review-2022-v1.0-compressed.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2023.

⁴² BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Brasil no Pisa 2018**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2020, p. 77. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_basica/relatorio_brasil_no_pisa_2018.pdf. Acesso em: 6 jun. 2023.

⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021**. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Diário de Justiça eletrônico do CNJ: p. 2-3, 14 jul. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 22 mai. 2023.

acesso à internet ou não tenham conhecimento sobre como operar as ferramentas devido ao analfabetismo digital.

A recomendação do CNJ reflete o compromisso com a efetivação dos direitos fundamentais, especialmente o direito à igualdade, à pluralidade e ao amplo acesso à justiça. No entanto, essa iniciativa ainda está arraigada na concepção tradicional de justiça, onde o endereço físico da unidade judiciária é utilizado como referência para o atendimento e suporte ao jurisdicionado.

É necessário repensar essa premissa. Se o objetivo é facilitar o acesso à justiça, é preciso atualizar os fundamentos do funcionamento do sistema judiciário, desvinculando a necessidade de comparecer fisicamente à sede do juízo onde tramita o processo do cidadão como condição para acessar seus serviços. O desafio consiste em modelar o serviço digital com uma abordagem plural e inclusiva, que garanta acessibilidade a todos, desde os jovens hiperconectados da geração digital até aqueles excluídos digitais que dependem do atendimento presencial para exercer plenamente seu direito de acesso à justiça.

Para garantir a acessibilidade da justiça digital a todos, é essencial que o Poder Judiciário reavalie a utilização de seus prédios, criando espaços destinados ao atendimento de cidadãos excluídos digitalmente.

Nessa perspectiva, a Justiça estaria presente nesses locais de forma abrangente, oferecendo assistência para informações processuais, protocolo de documentos digitais, participação em audiências por videoconferência, atendimento por meio de balcões virtuais e todas as demais ferramentas digitais que estão sendo desenvolvidas para facilitar o acesso à justiça.

A justiça digital possui o potencial de superar as barreiras do distanciamento físico e da exclusão digital, alcançando a todos por meio da oferta de serviços pela internet, ao mesmo tempo em que disponibiliza prédios com espaços dedicados para receber cidadãos que não possuem conexão com a internet, infraestrutura tecnológica ou que necessitam do apoio do Estado para utilizar as ferramentas digitais que compõem esse modelo de justiça do século XXI.

4 TRIBUNAIS ON-LINE

Os tribunais são instituições de extrema importância para a sociedade, pois desempenham um serviço público essencial na resolução de conflitos. No entanto, de acordo com Susskind⁴⁴, os sistemas de justiça atuais enfrentam diversos problemas. São lentos, custosos e de difícil compreensão para a sociedade em geral, exceto, em certa medida, para os advogados.

Diante do fracasso do modelo atual, o autor propõe uma abordagem completamente nova e disruptiva na concepção dos tribunais, colocando as novas tecnologias como o cerne dessa transformação. A ideia não é apenas tornar os processos tradicionais mais eficientes, mas entregar uma experiência completamente nova do que se espera de um tribunal.

Susskind ressalta que as mudanças evolutivas e incrementais, que visam melhorar o sistema atual, têm sido a estratégia preferida pela maioria dos juízes e advogados. Isso se baseia na crença de que o sistema atual foi testado e comprovado ao longo do tempo. Sob uma perspectiva conservadora, acreditam que investir em melhorias e automatizar processos manuais ineficientes seja o suficiente. No entanto, a proposta de Susskind é radical e exige que uma parte significativa, ou até mesmo a configuração inteira do sistema atual, seja substituída. Ele argumenta que o sistema atual está falido e inadequado para o seu propósito⁴⁵. Nesse sentido, sugere a criação do que ele chama de Tribunais ou Cortes On-line⁴⁶.

A ideia de Tribunais ou Cortes On-line remete à compreensão de que o trabalho dos tribunais e juízes passaria a ser realizado, em geral, on-line em vez de em tribunais físicos. Poderia se falar em "serviços judiciais on-line" ou "processos judiciais on-line", mas o termo "tribunais on-line" tem se consolidado como a marca que representa esse movimento⁴⁷.

⁴⁴SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019. p. 90.

⁴⁵Ibidem, p. 30-31.

⁴⁶Ibidem, p.91.

⁴⁷Ibidem, p. 5.

Susskind defende que a principal razão dos tribunais on-line é melhorar o acesso aos serviços judiciais e jurídicos, tornando mais fácil para todos compreender e fazer valer seus direitos⁴⁸. Além disso, eles reduziriam os custos do serviço do tribunal, tanto para o Estado quanto para o usuário do sistema, bem como proporcionariam a transição de um serviço antiquado para um serviço adequado à sociedade da era digital, com resolução mais rápida das disputas e em padrão mais elevado⁴⁹.

A proposta de construção de tribunais on-line tem gerado reações instintivas no meio jurídico, que variam do ceticismo à indignação. Há uma corrente forte que defende a resistência à sua implantação, denominada "rejeicionismo irracional", definido como a rejeição dogmática de uma tecnologia com a qual o crítico não tem experiência pessoal ou direta⁵⁰.

Essa reação revela o objetivo de proteger o modelo atual e os empregos tradicionais, baseando-se na convicção de que a justiça é mais bem servida quando os participantes da disputa se encontram na configuração estabelecida ao longo do tempo - o espaço público dos prédios do sistema judiciário e das salas de audiência. Além disso, juízes e advogados, por sua natureza, tendem a ser conservadores e avessos ao risco⁵¹.

Susskind conclui que é importante respeitar a aversão às mudanças tecnológicas radicais, mas é necessário buscar formas melhores de administrar a justiça, com base nas necessidades da sociedade moderna e de seus cidadãos⁵².

Para o autor, o termo "tribunais on-line" pode ser utilizado em dois sentidos. O sentido mais restrito refere-se ao processamento e julgamento inteiramente on-line e assíncrono. Isso envolve a resolução de casos por juízes humanos, mas sem a necessidade de tribunais físicos. As petições são enviadas por meio de formulários on-line e os juízes também proferem suas decisões por meio de plataformas digitais.

⁴⁸SUSSKIND, Richard. *On-line Courts and the Future of Justice*. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019. p. 8.

⁴⁹Ibidem, p. 8.

⁵⁰Ibidem, p. 3.

⁵¹Ibidem, p. 4.

⁵²Ibidem, p. 4.

Segundo o autor, esse modelo seria especialmente adequado para a resolução de disputas simples e de baixo valor, nas quais os tribunais enfrentam desafios para lidar de forma mais eficiente⁵³.

O sentido mais amplo de tribunais on-line baseia-se na construção de um sistema que utiliza plenamente o potencial da tecnologia para estender sua abrangência além do que é oferecido pelos tribunais tradicionais. Esses "tribunais estendidos" vão além das decisões judiciais e fornecem ferramentas para auxiliar os usuários a compreender a legislação e as opções disponíveis para exercerem seus direitos. Eles orientam os usuários no preenchimento de formulários judiciais, ajudam na formulação de argumentos e na coleta de provas e evidências, utilizando a tecnologia. Além disso, podem oferecer diversas formas de soluções consensuais, como negociação e avaliação neutra precoce. Tudo isso não como um método alternativo ao sistema judicial estatal, mas como parte integrante dele⁵⁴.

Nesse contexto, os tribunais on-line incorporam a *On-line Dispute Resolution* (ODR), que tradicionalmente foi concebida e implementada por meio de plataformas privadas e como alternativa extrajudicial para a solução de conflitos, principalmente no mercado de consumo realizado pela internet. Exemplos disso são os centros de resolução da Amazon, eBay e Alibaba⁵⁵.

Embora o setor público não opere em um sistema de concorrência como ocorre na iniciativa privada, a pressão sobre ele está aumentando devido às experiências das pessoas com a tecnologia móvel, que proporciona rapidez e precisão na resolução de seus problemas por meio de plataformas digitais privadas. Isso levanta questionamentos sobre a razão pela qual os serviços judiciais são tão ineficientes em comparação com as plataformas privadas de ODR⁵⁶.

⁵³Ibidem, p. 6.

⁵⁴SUSSKIND, Richard. **On-line Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019. p. 6.

⁵⁵ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Digital Justice: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017 apud MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a On-line Dispute Resolution e os Tribunais On-line**. São Paulo: Editora Juspodvm, 2022, p. 146.

⁵⁶Ibidem, p. 146-147.

A proposta de tribunais on-line explora todo o potencial das novas tecnologias, como aplicativos, *smartphones*, portais, videochamadas, *chatbots* e outras ferramentas, por meio das quais os usuários podem utilizar os serviços e interagir com tribunais e juízes, avançando nas disputas através de sistemas intuitivos⁵⁷.

De acordo com Susskind, os tribunais on-line estão surgindo em diversos países ao redor do mundo, como Inglaterra, País de Gales, Canadá, EUA, China, Cingapura e Austrália, oferecendo a combinação desses recursos tecnológicos⁵⁸.

Essa visão representa a primeira geração de tribunais on-line, na qual a condução dos processos e as decisões ainda são tomadas exclusivamente por seres humanos. Susskind antecipa que, na visão de segunda geração, técnicas de inteligência artificial (IA) serão utilizadas, permitindo que atos de impulsionamento do processo e tomadas de decisões sejam realizados por sistemas, em vez de pessoas físicas. Essa perspectiva de segunda geração levanta questões éticas e legais mais amplas sobre os limites da substituição, mesmo que parcial, dos juízes por computadores⁵⁹.

Para os fins deste trabalho, o termo "tribunal on-line" será utilizado para se referir à concepção de primeira geração, na qual as decisões ainda são atos realizados por juízes humanos, embora os procedimentos não sejam executados, em geral, em tribunais físicos.

O modelo de tribunais on-line desenvolvido por Susskind é utilizado como referencial teórico desta pesquisa, especialmente porque as inovações incorporadas ao funcionamento do sistema judiciário brasileiro durante a pandemia refletem a transição da prestação da justiça em um local físico para a concepção de justiça como um serviço prestado a distância, por meio do uso de novas tecnologias.

⁵⁷SUSSKIND, Richard. **On-line Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019. p. 6-7.

⁵⁸Ibidem, p. 7.

⁵⁹Ibidem, p. 7.

5 JUÍZO 100% DIGITAL

A ideia de tribunais on-line inspirou, no Brasil, principalmente no contexto da pandemia de Covid-19, a transformação do modelo de prestação de serviços pelo Poder Judiciário. Gradualmente, o arranjo tradicional, que se baseava nos prédios dos tribunais, tem dado lugar à concepção de serviços prestados por plataformas digitais.

Dentre as iniciativas para essa transição, destaca-se a implementação do Juízo 100% Digital. De acordo com a cartilha elaborada pelo CNJ, o Juízo 100% Digital oferece aos cidadãos a oportunidade de acessar a Justiça utilizando a tecnologia, sem a necessidade de comparecer fisicamente aos fóruns, uma vez que todos os atos processuais são realizados exclusivamente por meios eletrônicos e remotos, pela internet, incluindo audiências e sessões de julgamento⁶⁰.

Para compreender melhor o Juízo 100% Digital e as perspectivas de facilitação do acesso à justiça, é importante entender o processo de transformação digital pelo qual o Poder Judiciário está atravessando.

5.1 Transformação digital no Poder Judiciário

Desde o final do último milênio, o mundo tem passado por uma intensa revolução tecnológica resultante do processo de digitalização. O termo "digitalização" se refere às tecnologias da informação que processam dados digitais, bem como às infraestruturas de *software* e *hardware* desenvolvidas para essas tecnologias⁶¹.

A transformação digital, no contexto das instituições, pode ser entendida como o processo que busca melhorar uma entidade, causando alterações significativas em suas propriedades por meio da combinação de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), computação, comunicação e conectividade⁶². Isso

⁶⁰CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Juízo 100% Digital: Tudo o que você precisa saber**. Brasília. 15 p. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf. Acesso em: 6 mai. 2023.

⁶¹ WOLFGANG, Hoffmann-Riem. **Teoria Geral do Direito Digital: Transformação Digital: Desafios para o Direito**. Tradução: Italo Fuhrmann. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 26.

⁶²VIAL, Gregory. **Understanding digital transformation: A review and a research agenda**. Journal of Strategic Information Systems, v. 28, p. 118-144, 2019.

tem um profundo impacto no funcionamento das organizações, resultando em novos modelos de interação decorrentes da introdução de tecnologias digitais.

A internet desempenhou um papel fundamental na aceleração desse processo de transformação digital, criando condições favoráveis para a conexão de pessoas em diferentes lugares e a virtualização de processos de trabalho. Nesse sentido, compreender o fenômeno da transformação digital no Poder Judiciário brasileiro está relacionado à disseminação do acesso à internet no país.

O marco inicial dessa história ocorreu em 1988, quando a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) realizou o primeiro acesso à rede mundial de computadores, conectando-se ao *Fermi National Accelerator Laboratory - Fermilab*, um importante centro de pesquisa científica do Estados Unidos da América⁶³. Inicialmente, o uso da internet no país estava restrito ao ambiente acadêmico e governamental. Somente em 1995 é que se abriu espaço para a internet comercial no Brasil⁶⁴.

As principais normas processuais em vigor no momento do surgimento da internet no Brasil - o Código de Processo Civil de 1973 e o Código de Processo Penal de 1941 - foram elaboradas de acordo com a realidade de suas épocas, em que os processos tramitavam em meio físico e todos os atos processuais eram realizados de maneira presencial, desde o protocolo de petições e documentos até a realização de audiências.

A Lei n. 9.800, de 26 de maio de 1999⁶⁵, pode ser considerada o embrião regulatório da transmissão de dados e da prática de atos processuais por meio eletrônico no sistema judicial brasileiro. A partir dela, passou a ser permitida a utilização de sistemas de transmissão de dados e imagens, como *fac-símile* ou outros similares, para a prática de atos processuais que dependessem de petição escrita⁶⁶.

⁶³VIEIRA, Eduardo. **Os bastidores da Internet no Brasil**. São Paulo: Manole, 2003, p. 8.

⁶⁴Ibidem, p. 11.

⁶⁵BRASIL. **Lei n. 9.800, de 26 de maio de 1999**. Permite às partes a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9800.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

⁶⁶Conforme o art. 1º da Lei n. 9.800/99, “é permitida às partes a utilização de sistema de transmissão de dados e imagens tipo fac-símile ou outro similar, para a prática de atos processuais que dependam de petição escrita”.

A internet abriu novas possibilidades anteriormente inimagináveis para a tramitação processual e a comunicação entre os envolvidos no processo. A partir dela, tornou-se possível enviar dados pela rede mundial de computadores e armazenar os autos do processo em formato digital. Essa nova realidade impulsionou a modernização da legislação processual, com a promulgação da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que trata da informatização do processo judicial.

A partir da entrada em vigor dessa lei, passou a ser permitido o uso do meio eletrônico para a tramitação de processos judiciais, a comunicação de atos e a transmissão de documentos processuais. Com esse avanço, foi viabilizado enviar petições, recursos e realizar outros atos processuais a qualquer hora do dia, inclusive fora do horário de expediente dos órgãos judiciais. A presença física nos tribunais deixou de ser uma exigência para a prática dos atos processuais e o acesso à Justiça.

Durante todo o processo de transição do processo físico para o eletrônico, os prédios do sistema judiciário permaneceram como estruturas essenciais para a prestação jurisdicional. Os fóruns sempre foram a referência para o funcionamento da justiça, abrigando os cartórios das varas, os gabinetes dos juízes e as salas de audiências e sessões.

Eles representavam o próprio conceito de justiça, sendo considerados espaços indispensáveis onde os processos eram armazenados, os servidores e juízes desempenhavam suas atribuições, e os diversos atores do sistema de justiça se reuniam para a realização de audiências e julgamentos colegiados. Diante dessa perspectiva, mesmo com a realidade do processo eletrônico, não havia espaço para considerar o funcionamento da Justiça em um modelo puramente digital e remoto.

No entanto, o isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19 trouxe essa questão para o centro dos debates, tornando necessário buscar uma solução imediata para que a prestação jurisdicional não fosse comprometida ou paralisada.

Inicialmente, diante da incerteza sobre a duração da pandemia, o CNJ instituiu o plantão extraordinário do Poder Judiciário, autorizando, de forma excepcional, a prática de atos à distância. Essa experiência foi fundamental para

aprender sobre os principais desafios do acesso à justiça virtual⁶⁷ e incentivou o CNJ a instituir o Juízo 100% Digital em outubro de 2020.

O Juízo 100% Digital incorporou dois elementos cruciais para a construção de uma justiça totalmente digital: canais digitais para atendimento remoto de jurisdicionados e advogados, e salas virtuais para a realização de sessões e audiências, onde todos têm acesso ao ambiente por meio de ferramentas de videoconferência.

Os dois componentes do Juízo 100% Digital - atendimentos remotos e audiências por videoconferência - tiveram um impacto significativo no funcionamento da Justiça e, naturalmente, geraram debates institucionais e questionamentos por parte dos atores do sistema jurídico em relação à sua adequação para a realização dos atos processuais.

Diante dessas polêmicas, o CNJ decidiu que o Juízo 100% Digital não seria obrigatório para as partes. A adesão a esse formato dependeria da celebração de negócio jurídico processual⁶⁸ ou, caso não fosse possível ou viável negociar essa questão, caberia ao autor da ação optar pelo Juízo 100% Digital no momento da distribuição do processo, enquanto a parte demandada, se não concordasse, poderia se opor a ele até o momento da contestação. Além disso, foi prevista a possibilidade de retratação até a prolação da sentença, mantendo-se válidos todos os atos processuais já realizados⁶⁹.

Embora a ideia do Juízo 100% Digital fosse baseada na realização de todos os atos processuais de forma eletrônica e remota, reconheceu-se a necessidade de flexibilizar o modelo para garantir a realização de determinados atos de forma presencial, sempre que as particularidades do caso demonstrassem a inadequação

⁶⁷AZAMBUJA, João Moreira Pessoa. Microsistema de justiça digital: a relação de interdependência entre Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Núcleos de Justiça 4.0. In: FUX, Luiz (Coord.); MARTINS, Humberto (Coord.); SHUENQUENER, Valter (Coord.). **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. cap. 8, p. RB-8.1.

⁶⁸Conforme o disposto no art. 3º-A da Resolução CNJ n. 345/2020, as partes poderão, a qualquer tempo, celebrar negócio jurídico processual, nos termos do art. 190 do CPC, para a escolha do Juízo 100% Digital ou para, ausente esta opção, a realização de atos processuais isolados de forma digital.

⁶⁹Segundo o § 2º do art. 3º da Resolução CNJ n. 345/2020, “adotado o “Juízo 100% Digital”, as partes poderão retratar-se dessa escolha, por uma única vez, até a prolação da sentença, preservados todos os atos processuais já praticados”.

da produção de provas ou de outros atos processuais de maneira remota, sem que isso descaracterizasse o Juízo 100% Digital.⁷⁰

A proposta não se baseia no confronto entre o remoto e o presencial, mas tem como objetivo principal maximizar o uso da tecnologia para facilitar o acesso à Justiça. Busca-se abrir uma porta digital para permitir a entrada e a tramitação do processo, sem nunca excluir a sociedade dos fóruns e prédios da justiça, especialmente aqueles que não têm acesso digital, para que possam utilizar as ferramentas do Juízo 100% Digital com assistência.

Considerando que nem todas as pessoas têm acesso à internet de qualidade e alta velocidade, houve a preocupação de garantir aos cidadãos a oportunidade de participar de audiências por videoconferência em salas disponibilizadas pelo próprio Poder Judiciário nos fóruns, chamadas de salas passivas⁷¹.

O jurisdicionado e as testemunhas podem utilizar as salas passivas no prédio da Justiça mais próximo de sua residência ou local de trabalho, mesmo que não seja o local onde seu processo está sendo conduzido e para o qual foram convocados. No local, eles devem contar com o apoio dos servidores do Judiciário para acessar a audiência virtual e ter infraestrutura adequada para participar do ato. Dessa forma, a disponibilização das salas passivas representa um avanço significativo no novo modelo de funcionamento da Justiça, facilitando o acesso à justiça digital.

Ao contrário do que muitos afirmam, a implementação do Juízo 100% Digital não implica o esvaziamento completo dos fóruns, mas sim a reconfiguração do uso de seus espaços, de modo a garantir o acesso facilitado à Justiça para todos os cidadãos.

Isso efetivamente representa uma transição da concepção de Justiça como local físico para a noção de Justiça como um serviço acessível remotamente, por meio da internet. No entanto, enquanto houver necessidade de utilizar a infraestrutura física

⁷⁰Conforme o art. 1º, § 2º, da Resolução CNJ n. 345/2020, inviabilizada a produção de meios de prova ou de outros atos processuais de forma virtual, a sua realização de modo presencial não impedirá a tramitação do processo no âmbito do “Juízo 100% Digital”.

⁷¹Esse serviço foi regulamentado pela Resolução CNJ nº 341, de 7 de outubro de 2020.

e tecnológica do Estado, os cidadãos poderão comparecer aos fóruns mais próximos, onde encontrarão portas abertas e o apoio dos servidores para realizar qualquer ato processual, mesmo que seu processo esteja sendo conduzido em uma unidade judiciária sediada em outra comarca ou região.

A mudança em direção ao Juízo 100% Digital é profunda e requer tempo para que todos os envolvidos no sistema de justiça, especialmente os jurisdicionados, possam assimilá-la. É essencial acompanhar os resultados e adotar uma postura crítica em relação à necessidade de aprimoramento do modelo, até que ele atinja a maturidade e se estabeleça como o novo referencial de justiça para todos.

Trata-se de uma transição gradual que tem como objetivo estabelecer o Juízo 100% Digital como o novo modelo de funcionamento do Judiciário, sempre garantindo a possibilidade de realizar atos presenciais quando o meio remoto e digital não for adequado ou possa comprometer a efetiva prestação jurisdicional.

A criação do Juízo 100% Digital representa, portanto, uma alteração necessária do referencial da Justiça, desvinculando-a do prédio físico. A intenção é alcançar pessoas que anteriormente estavam excluídas do sistema devido a dificuldades ou barreiras físicas para acessá-lo, permitindo que elas possam fazer valer seus direitos por meio da Justiça Digital⁷².

Essa concepção da Justiça está alinhada à proposta de Governo Digital⁷³. Entre os princípios e diretrizes do Governo Digital, destacam-se a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, por meio de serviços digitais acessíveis, inclusive por dispositivos móveis, eliminando a necessidade de solicitação presencial. Além disso, busca-se o uso de linguagem clara e compreensível a todos os cidadãos, a otimização de processos de trabalho por meio da tecnologia, e a promoção de ações educativas

⁷²SHUENQUENER, Valter; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: A transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022. In: FUX, Luiz et al. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RB-1.2.

⁷³BRASIL. **Lei n. 14.129, de 19 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 27 set. 2022.

para capacitar os servidores públicos no uso das tecnologias digitais e na inclusão digital da população.

Diante do foco no usuário como destinatário dos serviços públicos, é fundamental compreender, a partir da percepção dele, se a transformação digital do Poder Judiciário tem alcançado seu propósito de facilitar o acesso aos serviços de maneira simples e intuitiva, com uma abordagem inclusiva para os mais vulneráveis, especialmente para aqueles que passaram pela transição do mundo analógico para o digital na fase adulta.

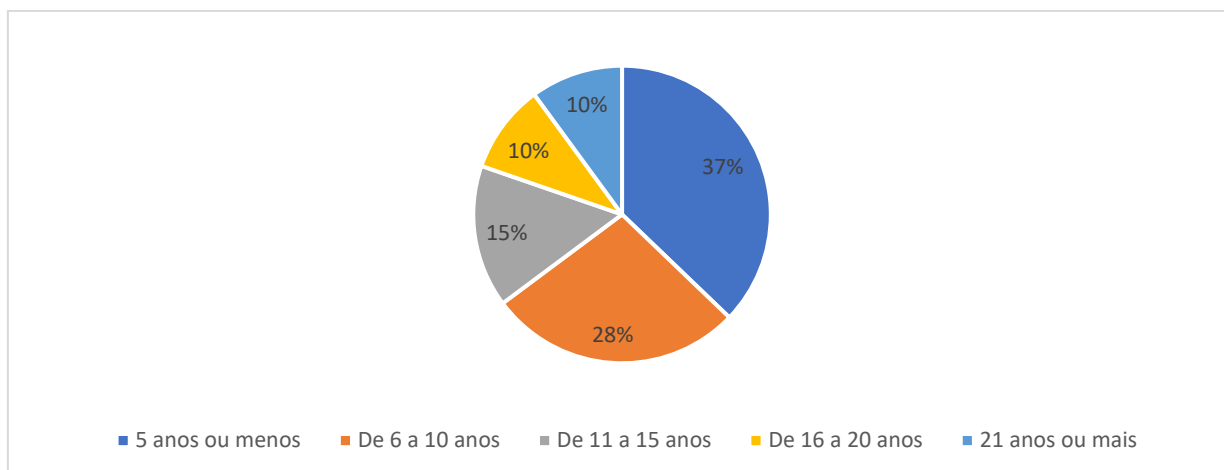
Em razão disso, esse trabalho de pesquisa buscou aprofundar-se no estudo da transformação do Poder Judiciário para o modelo de Justiça 100% Digital a partir da percepção de juízes e advogados, que são atores centrais no desenvolvimento da dinâmica processual.

5.2 Juízo 100% Digital na visão de juízes e advogados

Na pesquisa realizada com juízes e advogados que atuam perante o TJDF, foi investigada a percepção desses profissionais em relação ao Juízo 100% Digital. O tempo de atuação profissional dos entrevistados foi considerado um fator relevante para compreender se o modelo é inclusivo e atende tanto aos profissionais que estão iniciando suas carreiras como àqueles que possuem mais experiência e vivenciaram o período em que predominavam os processos físicos com atos processuais presenciais.

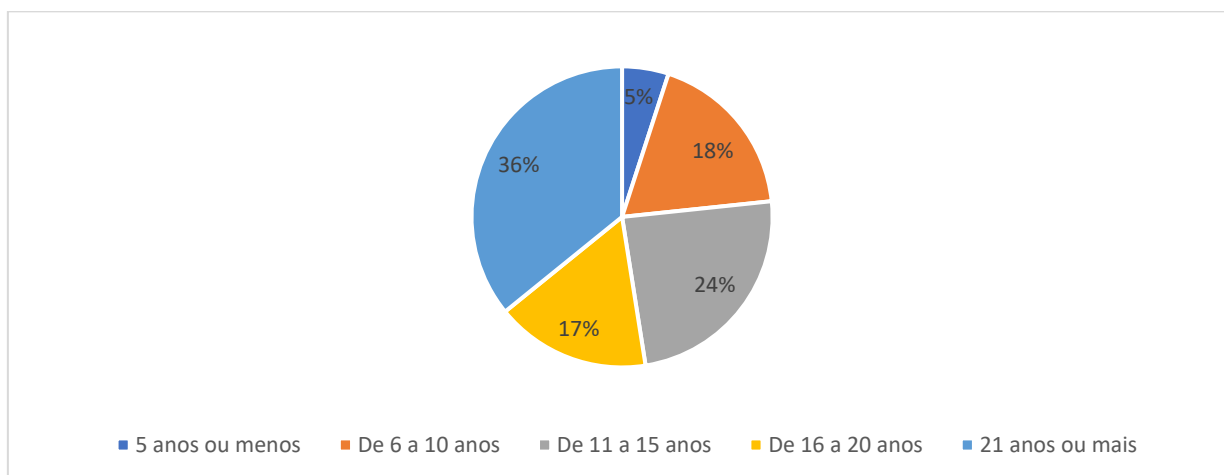
Os gráficos a seguir apresentam o tempo de atuação profissional dos advogados e juízes entrevistados:

Gráfico 1 — Tempo de atuação profissional dos advogados entrevistados



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 2 — Tempo de atuação profissional dos juízes entrevistados



Fonte: O autor (2023).

Dos advogados entrevistados, 37% têm menos de 5 anos de experiência na advocacia, o que significa que tiveram pouco ou nenhum contato com os processos físicos. Por outro lado, 20% dos entrevistados possuem mais de 16 anos de atuação profissional e puderam vivenciar a transição para o processo digital, que se intensificou a partir de 2014 com a implementação do processo judicial eletrônico no TJDF. A avaliação desses dois grupos é relevante para compreender se o Juízo 100% Digital, como foi implantado no tribunal pesquisado, está atendendo às expectativas dos advogados em diferentes estágios de suas carreiras.

Mais da metade dos juízes entrevistados possuem mais de 16 anos de experiência. Esses profissionais vivenciaram a transição do processo físico para o

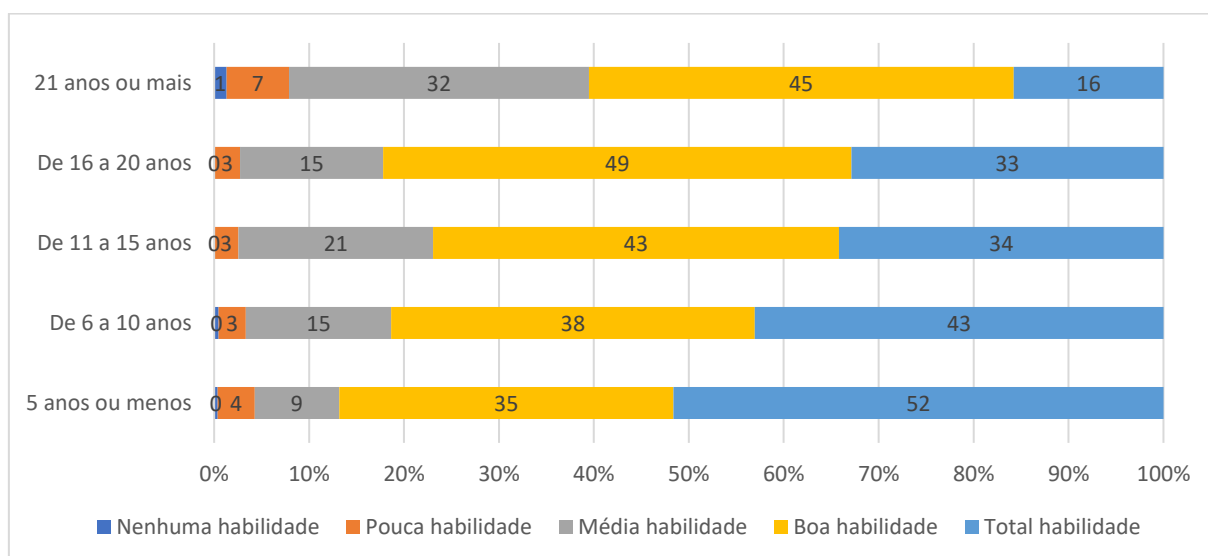
digital e a incorporação de novas tecnologias em sua rotina de trabalho. Suas experiências os tornam aptos a fazer críticas às inovações e mudanças que não produziram os efeitos esperados na melhoria da prestação jurisdicional.

Além de buscar a visão geral dos dois grupos sobre o objeto de estudo, foi investigado se a percepção dos juízes e advogados sobre a Justiça Digital está correlacionada com sua habilidade no uso de equipamentos e recursos tecnológicos.

Para coletar essa informação, os entrevistados foram instigados a responder, em uma escala graduada de 1 a 5, em que o número 1 representa "nenhuma habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos" e o número 5 corresponde a "total habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos", qual é a sua autoavaliação em relação a essa habilidade.

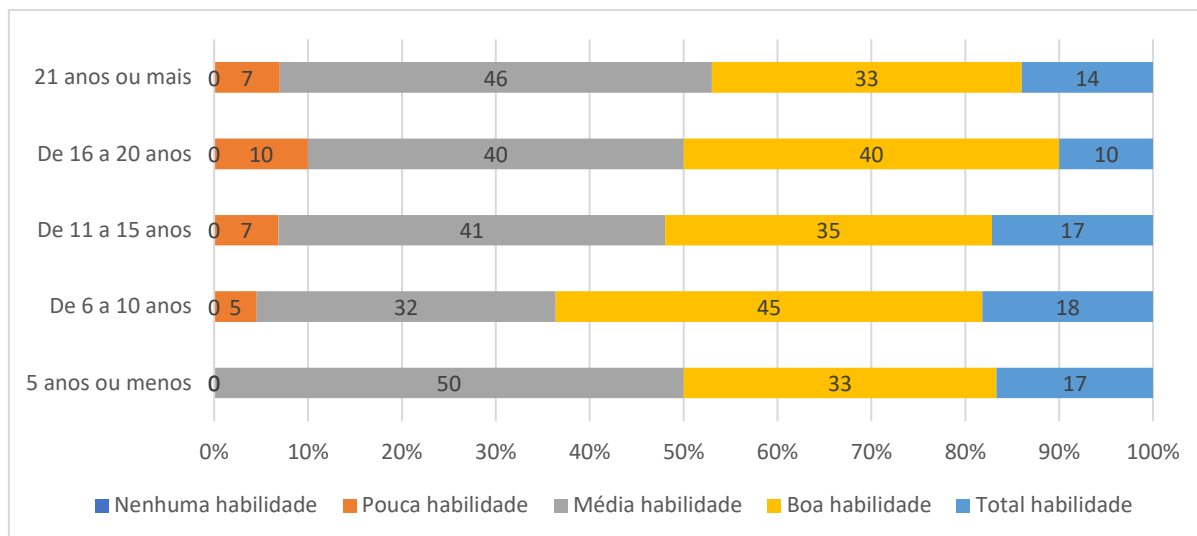
Os gráficos abaixo apresentam, por tempo de atuação profissional, a resposta dos entrevistados:

Gráfico 3 — Autoavaliação de advogados em relação à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 4 — Autoavaliação de juízes em relação à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos



Fonte: O autor (2023).

Os gráficos revelam que tanto advogados quanto juízes estão acompanhando a transformação digital e adquirindo habilidades necessárias para o uso de equipamentos e recursos tecnológicos, uma vez que isso é essencial para o exercício de suas profissões na era digital.

É importante ressaltar que, entre os advogados, é evidente uma tendência de que os profissionais com menos tempo de atuação e, possivelmente, mais jovens, se autoavaliem como mais habilidosos no uso de equipamentos e recursos tecnológicos.

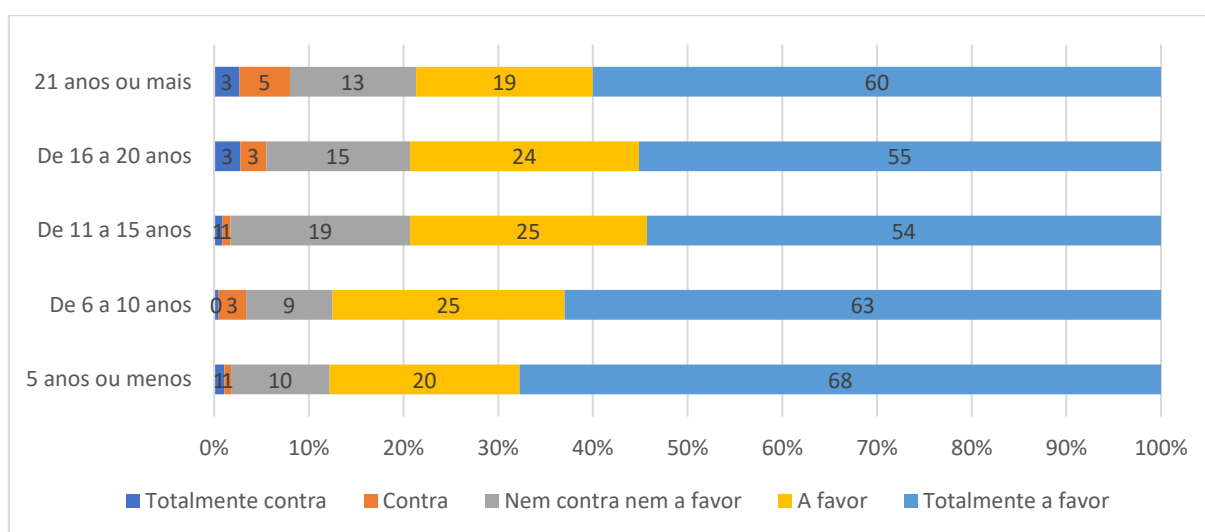
No entanto, em busca de uma justiça inclusiva, mesmo os advogados mais experientes estão acompanhando a transformação digital e apresentando bons resultados. Com base na pesquisa, não é possível inferir que haja algum processo de exclusão desses profissionais devido à falta de habilidade com os novos recursos da era digital.

Por fim, a pesquisa buscou investigar a posição dos entrevistados em relação ao modelo de Juízo 100% Digital. No questionário, os respondentes puderam escolher entre diferentes níveis de favorabilidade, desde "sou totalmente contra a Justiça Digital" até "sou totalmente a favor da Justiça Digital".

Para garantir o correto entendimento do termo Justiça Digital, foi fornecida a definição de que se trata de um modelo em que todos os atos processuais são realizados por meio da internet, as audiências ocorrem por videoconferência e os atendimentos são feitos por canais remotos. Essa concepção está alinhada com a proposta do CNJ do Juízo 100% Digital.

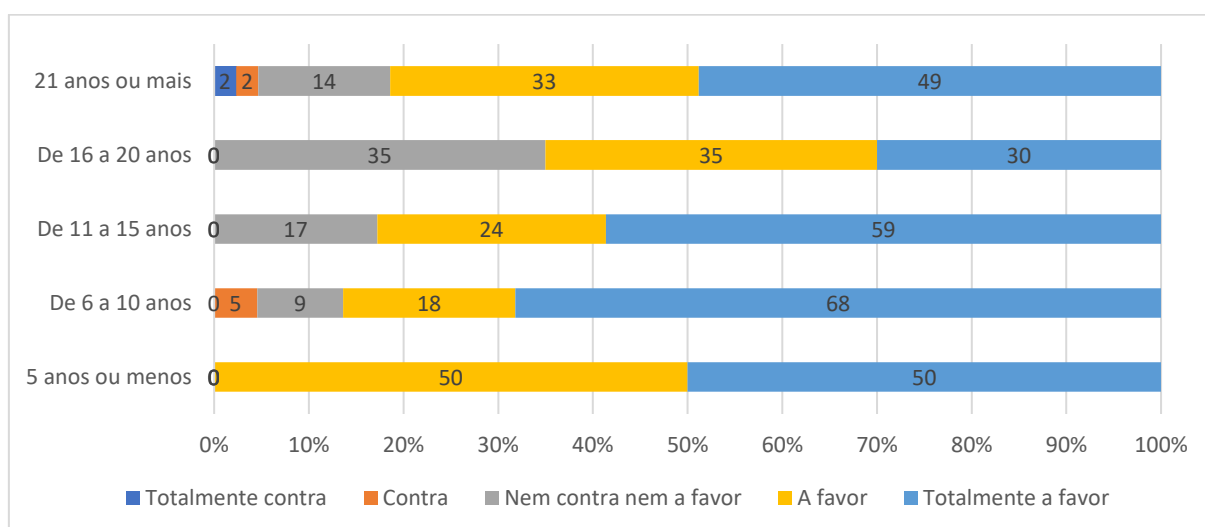
Seguem os resultados da pesquisa, em gráficos que dimensionam a favorabilidade conforme o tempo de atuação profissional de advogados e juízes:

Gráfico 5 — Favorabilidade dos advogados ao Juízo 100% Digital



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 6 — Favorabilidade dos juízes ao Juízo 100% Digital



Fonte: O autor (2023).

Os resultados da pesquisa demonstram que tanto advogados quanto juízes são, em sua maioria, favoráveis ou totalmente favoráveis ao modelo de Juízo 100% Digital, independentemente do tempo de atuação profissional.

A pesquisa também constatou que há relação direta entre a habilidade no uso de equipamentos e recursos tecnológicos e a favorabilidade ao Juízo 100% Digital, especialmente nos grupos com até 10 anos de profissão, nos quais foram observadas as maiores médias de habilidade tecnológica e favorabilidade ao modelo.

Uma das hipóteses da pesquisa era investigar se os profissionais com menos tempo de atuação teriam a aderência maior ao Juízo 100% Digital. Essa hipótese foi confirmada, principalmente ao se comparar as faixas iniciais e finais em cada gráfico. No entanto, não houve discrepância acentuada entre os profissionais em estágios iniciais e avançados da carreira. Na verdade, as opiniões convergem para a avaliação favorável à justiça digital.

É importante destacar a baixa rejeição ao modelo de Juízo 100% Digital. Os gráficos evidenciam que, independentemente do tempo de atuação profissional, a opinião contrária à justiça digital representa menos de 10% dos entrevistados.

Esse índice confirma que as iniciativas de transformação digital propostas pelo CNJ estão melhorando a experiência dos profissionais do Direito com o sistema de justiça. Além disso, reafirma que o caminho da justiça digital atende aos anseios e necessidades desses atores do sistema de justiça. Se aqueles que lidam diariamente com os desafios do sistema aprovam as mudanças, isso significa que os benefícios identificados por essas pessoas não podem ser ignorados. Isso fortalece a constatação de que o modelo adotado é adequado.

Durante a pesquisa, juízes e advogados tiveram a oportunidade de expressar, em respostas abertas, as razões de sua posição a favor ou contra o Juízo 100% Digital. Entre os advogados, aproximadamente 5% responderam ser contra ou totalmente contra o modelo. Embora representem a minoria, esses profissionais trazem contribuições relevantes para o aprimoramento da Justiça Digital. No caso dos juízes entrevistados, apenas quatro deles expressaram ser contrários ao Juízo 100% Digital.

A seguir, serão resumidas as principais razões apresentadas por esses profissionais do Direito a favor ou contra o modelo.

Quadro 1 — Razões para ser a favor do Juízo 100% Digital

JUÍZES	ADVOGADOS
Mais celeridade na tramitação processual	Mais celeridade na tramitação processual
Aumento da produtividade	Aumento da produtividade
Redução das despesas do Judiciário	Redução de despesas e deslocamentos
Economia de tempo	Economia de tempo
Mais praticidade e qualidade de vida	Mais conforto/comodidade/qualidade de vida
Facilitação do acesso à justiça	Facilitação do acesso à justiça
Incorporação das vantagens do trabalho remoto e flexibilidade no trabalho	Possibilidade de advogar em lugares distantes
Mais segurança	Rapidez do atendimento pelos Balcões Virtuais
Redução da remarcação de audiências	Possibilidade de agendar o atendimento prestado pelos juízes
Melhoria da eficiência do Poder Judiciário	Melhoria da eficiência do Poder Judiciário
Melhoria da mobilidade urbana	Melhoria da mobilidade urbana

Fonte: O autor (2023).

Quadro 2 — Razões para ser contra o Juízo 100% Digital

JUÍZES	ADVOGADOS
Parcela dos jurisdicionados não tem acesso à internet.	Abuso de juízes no controle de microfones e câmeras em audiências virtuais.
A Justiça deve estar sempre próxima da população.	Desordem na condução de audiências virtuais e dificuldade de solicitar registros em atas.
O contato pessoal facilita o controle das audiências.	Dificuldades na produção da prova por videoconferência.
A comunicação de atos processuais por e-mail gera insegurança jurídica.	Receio de recebimento de comunicações processuais por e-mail.
	Desconfiança dos clientes com a justiça prestada a distância.

	Mal funcionamento dos canais de atendimento remoto.
	Falta de calor humano.
	Precarização da defesa dos réus.
	Falta de compromisso dos servidores.
	Imposição do modelo digital contra a vontade dos litigantes.

Fonte: O autor (2023).

As respostas dos juízes e advogados corroboram que os principais objetivos da implementação do Juízo 100% Digital estão sendo atingidos. Ambos os grupos de entrevistados enfatizaram os benefícios em termos de eficiência, como o aumento da agilidade na tramitação dos processos e a redução dos gastos governamentais relacionados à prestação jurisdicional. Vale ressaltar, também, a melhoria da qualidade de vida das pessoas, proporcionando maior conforto, conveniência e flexibilidade por meio do trabalho remoto.

Os entrevistados destacaram que a adoção do Juízo 100% Digital contribui para uma justiça mais acessível e ágil, fornecendo resposta mais efetiva às demandas da sociedade. Além disso, a implementação do Juízo 100% Digital também foi percebida como um avanço em termos de sustentabilidade ambiental, uma vez que reduz a necessidade de impressões e deslocamentos físicos, resultando em menor consumo de recursos naturais e emissões de carbono.

Essas percepções levantam questionamentos sobre a adequação da Resolução CNJ n. 481, de 22 de novembro de 2022, especialmente no que diz respeito às restrições impostas ao teletrabalho dos servidores do Poder Judiciário, limitando-o a 30% do quadro permanente da Vara, Gabinete ou Unidade Administrativa, bem como à exigência da presença física do magistrado na unidade jurisdicional para a realização de audiências por videoconferência, mesmo quando os demais participantes estejam em locais diferentes⁷⁴.

⁷⁴ A Resolução CNJ n. 481, de 22 de novembro de 2022, revogou diversas resoluções editadas pelo Conselho Nacional de Justiça no período da pandemia de Covid-19 e alterou, entre outras normas, o art. 5ª da Resolução CNJ n. 227/2016 para limitar o teletrabalho de servidores do Poder Judiciário ao máximo de 30% do quadro permanente da Vara, Gabinete ou Unidade Administrativa. Modificou,

A resolução do CNJ reconheceu as conquistas proporcionadas pelo avanço tecnológico no cotidiano da atividade judiciária durante a pandemia do Coronavírus, com ênfase nos benefícios para a qualidade de vida de servidores e magistrados por meio do trabalho remoto, aprimorando a mobilidade urbana e reduzindo os gastos dos tribunais nesse período.

No entanto, diante dessas vantagens destacadas pelo próprio CNJ, a decisão de retornar a maioria dos servidores e magistrados ao trabalho presencial parece desconsiderar os ganhos obtidos durante a pandemia, sem indícios de que tenha sido embasada em estudos técnicos para determinar a proporção adequada de servidores em regime presencial.

Segundo Haddad,

vale descobrir o que está motivando as preocupações daqueles que insistem no retorno ao trabalho presencial. Talvez duvidem de que as pessoas estão levando o trabalho remoto a sério. Há quem se ofenda com a ideia de pessoas trabalhando de pijama e chinelos, pois vê isso como algo preguiçoso e que banaliza a importância do trabalho. Podem estar preocupados que os servidores não estejam colaborando o suficiente do interior da casa deles. Acreditam que o *home office* traz muitas distrações ou que o distanciamento afeta a união e o trabalho conjunto da equipe. É possível que pensem que o atendimento à população precarizou-se e que a presença dentro do fórum “é absolutamente imprescindível para o oferecimento da prestação jurisdicional qualificada”. No fundo, pode-se ter a sensação de que é muito mais difícil coordenar e controlar os trabalhos de pessoas que estão fora dos gabinetes e secretarias do que quando estavam todas presencialmente trabalhando nos prédios dos tribunais. E, assim, entre confiança e controle, prefere-se a segunda opção.⁷⁵

As críticas direcionadas ao Juízo 100% Digital revelam preocupações legítimas em relação a certos aspectos do modelo. Uma das principais objeções refere-se à realização de audiências por videoconferência. Advogados relatam experiências negativas devido à má condução das audiências por parte dos juízes, bem como insegurança quanto à forma de coleta de provas. Esses fatores impactam a adesão dos advogados ao juízo digital.

ainda, o art. 2^a da Resolução CNJ n. 465/2022 para estabelecer o dever do magistrado de estar presente na unidade jurisdicional para a realização de audiências por videoconferência.

⁷⁵ HADDAD, Carlos H. B. **Teletrabalho no Judiciário Tecnologia do Século XXI, ideologia do Século XIX**. Justiça & Cidadania. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/teletrabalho-no-judiciario-tecnologia-do-seculo-xxi-ideologia-do-seculo-xix/>. Acesso em: 12 jun. 2023.

Além disso, questões relacionadas ao mau funcionamento dos canais eletrônicos e a condutas inadequadas por parte de juízes e servidores também são mencionadas como problemas. Há preocupações com relação aos efeitos do distanciamento físico entre advogados, clientes e outros envolvidos no sistema de justiça e receios sobre a robotização das relações.

Observa-se que não há, em geral, críticas intrínsecas ao Juízo 100% Digital. As manifestações destacam a preocupação com o distanciamento físico e suas implicações no exercício do poder de polícia nas audiências, bem como a questão da garantia de acesso à justiça para aqueles que não têm fácil acesso à internet. Essas percepções são importantes, pois apontam fragilidades que devem ser abordadas para aprimorar o modelo e conquistar maior adesão, especialmente entre aqueles que ainda demonstram resistência.

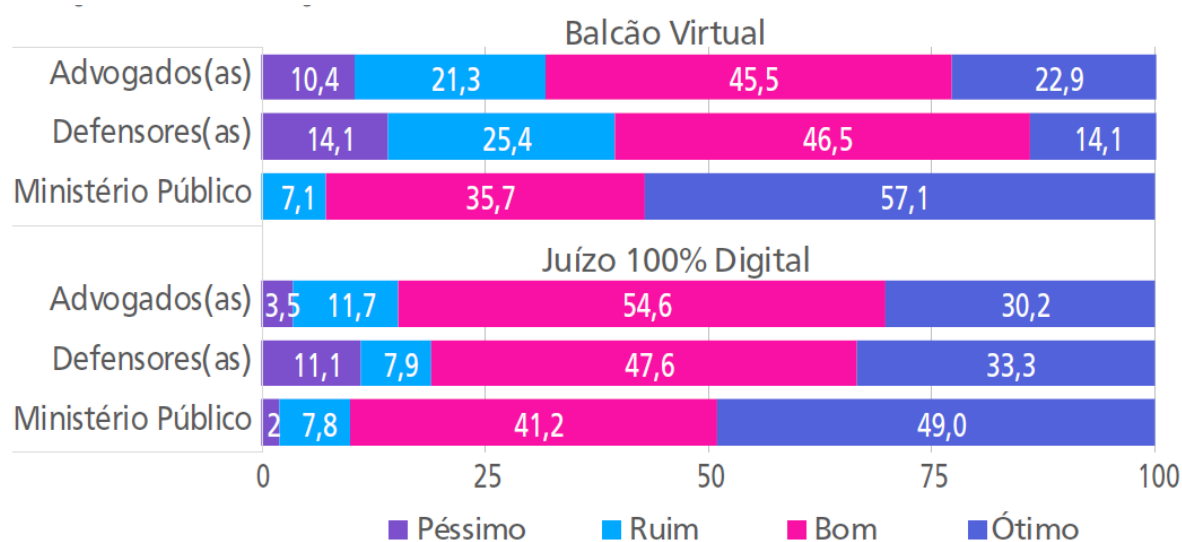
Diante dos profundos impactos da transformação digital e da falta de estudos e pesquisas que abordem a visão dos cidadãos e profissionais do Direito afetados pelo sistema de justiça brasileiro, o CNJ realizou uma pesquisa abrangente em parceria entre seu Laboratório de Inovação e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud). Essa pesquisa teve como objetivo investigar temas como percepção e avaliação do Judiciário e acesso à Justiça.

O relatório contendo os resultados dessa pesquisa foi publicado em 2023 e apresenta *insights* relevantes sobre a percepção do Juízo 100% Digital pelos cidadãos, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público. Esses resultados devem ser comparados com os achados da pesquisa realizada com juízes e advogados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), a fim de verificar se as conclusões locais são consistentes com o cenário nacional.

No estudo do CNJ, foram entrevistados 8.562 advogados, 2.370 cidadãos, 291 defensores públicos e 218 membros do Ministério Público. A coleta das respostas ocorreu entre 18 de abril e 18 de maio de 2022, período que quase coincidiu com a aplicação dos questionários aos advogados e juízes atuantes no TJDFT, realizada de 1º a 23 de março de 2022.

A figura a seguir apresenta a avaliação do Juízo 100% Digital e do Balcão Virtual pelos advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público na pesquisa conduzida pelo CNJ:

Figura 2 — Pesquisa CNJ - Avaliação dos operadores do Direito acerca do Juízo 100% Digital e do Balcão Virtual



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2023, p. 81).

Os resultados revelam que aproximadamente 85% dos advogados, 81% dos defensores públicos e 90% dos membros do Ministério Público avaliam o Juízo 100% Digital como bom ou ótimo. Isso demonstra a alta aceitação do modelo em todo o país.

Ao comparar a pesquisa do CNJ com a pesquisa realizada com os profissionais do Direito que atuam no TJDFT, observa-se a concordância na aprovação do Juízo 100% Digital. No entanto, a avaliação negativa do modelo no âmbito do TJDFT foi menor, alcançando menos de 10% dos entrevistados.

Pode-se supor que a avaliação negativa do modelo esteja diretamente relacionada à experiência do usuário com as ferramentas que compõem o Juízo 100% Digital. Na pesquisa do CNJ, aproximadamente 32% dos advogados e 40% dos defensores públicos avaliaram o Balcão Virtual como péssimo ou ruim. Curiosamente, esses dois grupos também apresentaram uma proporção maior de avaliação negativa do Juízo 100% Digital. Por outro lado, entre os membros do Ministério Público, apenas

7% avaliaram negativamente o Balcão Virtual e, coincidentemente, esse foi o grupo com menor percentual de avaliação negativa do Juízo 100% Digital.

Esses dados sugerem que a avaliação negativa do Juízo 100% Digital não indica necessariamente uma falha no modelo em si, mas possíveis problemas no funcionamento das ferramentas utilizadas. Nesse sentido, para superar as resistências, pode ser necessário implementar melhorias nos componentes do Juízo 100% Digital.

5.3 Componentes do Juízo 100% Digital

O Juízo 100% Digital se caracteriza pela utilização de diversos componentes tecnológicos que viabilizam a prestação jurisdicional de maneira eletrônica e remota. Esses componentes englobam o sistema de processo judicial eletrônico, responsável pelo armazenamento e gerenciamento digital dos processos; os meios eletrônicos de comunicação dos atos processuais, possibilitando a troca de informações entre as partes e o tribunal de forma eletrônica; os canais remotos de atendimento, que permitem o acesso aos serviços judiciais sem a necessidade de comparecimento presencial; e a videoconferência, empregada para a realização de audiências e sessões de julgamento a distância, por meio de transmissão de áudio e vídeo. Essa combinação de componentes constitui o Juízo 100% Digital, cujo propósito é otimizar e facilitar o acesso à justiça por meio das tecnologias digitais.

5.3.1 Processo Judicial Eletrônico

A promulgação da Lei nº 11.419/06 conferiu aos tribunais a autorização para o desenvolvimento de sistemas eletrônicos destinados ao processamento de ações judiciais por meio de autos digitais. Esse marco representou o início da transição do conceito de Justiça como um espaço físico para uma perspectiva em que a Justiça é concebida como um serviço público prestado à sociedade por meio da internet.

Diante desse contexto, os tribunais foram impulsionados a desenvolver seus próprios sistemas eletrônicos de tramitação processual, uma vez que não havia nenhuma diretriz inicial do CNJ para a criação de um sistema único no âmbito do

Poder Judiciário. Como resultado, diversos tribunais tomaram a iniciativa de criar suas próprias plataformas.

Somente em 2013, o CNJ instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) como o sistema oficial para o processamento de informações e a prática de atos processuais no Poder Judiciário. No entanto, já haviam sido desenvolvidas várias plataformas de tramitação de processos eletrônicos em todo o país até essa época. Conforme revelado por um levantamento realizado pelo Conselho da Justiça Federal em 2018, sessenta e nove tribunais adotavam o PJe, sete utilizavam o e-SAJ, quatro o e-Proc, cinco o Projudi, e cinco tribunais empregavam outros sistemas⁷⁶.

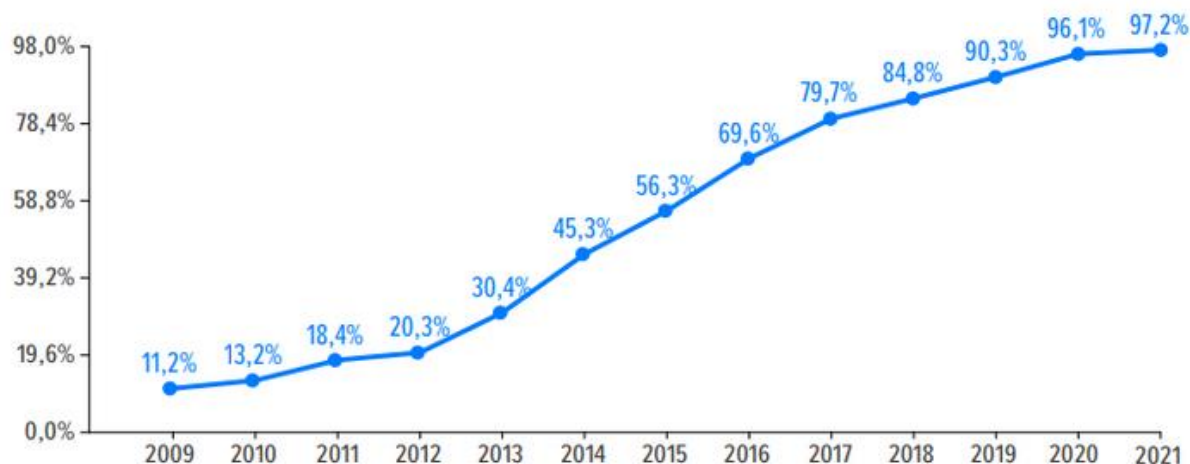
Esse levantamento revela o desafio enfrentado pelo CNJ para promover a convergência de todos os tribunais para um sistema único ou, na impossibilidade disso, desenvolver soluções que garantam a interoperabilidade entre os sistemas em uso.

A implementação dos sistemas de processo eletrônico implicou a transição dos processos em meio físico para o meio digital. Esse desafio exigiu esforços dos tribunais ao longo de mais de uma década. Além da implantação do processo eletrônico, também era necessário digitalizar todo o acervo que ainda estava em formato de papel.

O relatório "Justiça em Números" de 2022, publicado pelo CNJ, apresenta a série histórica do percentual de processos eletrônicos em tramitação no Brasil, conforme mostrado no gráfico a seguir:

⁷⁶CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Processos Judiciais Eletrônicos - Março 2018**. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/observatorio/arq/pje/Sistemas%20de%20Processo%20Judicial%20Eletr%C3%B4nico.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

Figura 1 — Série histórica do percentual de processos eletrônicos



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 187).

O gráfico revela que o Poder Judiciário está próximo de concluir a conversão dos processos para o meio eletrônico, seja pela predominância dos processos digitais natos, seja pelo trabalho acelerado de digitalização de acervos físicos. Seguindo o cronograma estabelecido pelo CNJ, todos os tribunais deverão concluir a digitalização dos processos em papel até 31 de dezembro de 2025.⁷⁷ Caso esse prazo seja cumprido, em breve o Judiciário terá apenas registros históricos de processos físicos.

Mesmo os profissionais do sistema de justiça que inicialmente eram resistentes a essa transição puderam experimentar as vantagens da implantação do processo eletrônico, especialmente a eliminação de atividades manuais e repetitivas que envolviam advogados, servidores da justiça e magistrados.

No processo físico, todas as etapas de formação e organização dos autos demandavam esforço humano. O ajuizamento da ação exigia que o advogado comparecesse ao setor de distribuição do fórum para protocolar a petição inicial, dando início a uma série de procedimentos para documentar os autos do processo. Era necessário designar pessoas para autuar, transportar o processo para as secretarias das varas, com idas e vindas até os gabinetes dos juízes. Além disso, havia a tarefa árdua de registrar movimentações nos sistemas e inserir folhas

⁷⁷No art. 3º da Resolução CNJ n. 420, de 20 de setembro de 2021, foi estabelecido cronograma progressivo com data limite para a conclusão da digitalização do acervo, levando em consideração o estoque de processos físicos de cada tribunal em 30 de setembro de 2021.

documentando cada ato realizado, como conclusões, expedições e outros procedimentos necessários para o andamento processual.

Era comum ver filas de advogados nos balcões das secretarias, buscando informações e retirando processos para análise, o que frequentemente levava a conflitos e discussões, especialmente quando os processos não estavam disponíveis para consulta ou entrega aos advogados e interessados.

Essas rotinas foram superadas com a implementação do processo judicial eletrônico. Os advogados passaram a protocolar suas petições remotamente, a partir de seus escritórios, e a acessar os processos a qualquer momento, bastando ter acesso à internet. Isso reduziu consideravelmente sua necessidade de comparecer aos balcões das varas.

Além disso, houve ganhos em celeridade, redução de despesas e otimização do trabalho dos servidores do Judiciário, tendo em vista que tarefas como autuação, juntada, numeração de folhas e cargas foram automatizadas pelo sistema de processo eletrônico. As pessoas que anteriormente realizavam essas atividades passaram a ser aproveitadas em tarefas que agregavam mais valor e resultados à prestação jurisdicional efetiva.

Essa reflexão é relevante para compreender o impacto do processo eletrônico no funcionamento da Justiça e na substancial melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Embora o processo judicial eletrônico não seja a definição completa do Juízo 100% Digital, ele é o componente mais significativo para a construção de uma justiça prestada remotamente, por meio da internet.

5.3.2 Comunicação eletrônica de atos processuais

O desenvolvimento válido e regular da marcha processual requer a realização de diversos atos de comunicação processual, tais como citações, intimações e notificações. Essas comunicações são essenciais para que as partes envolvidas no processo e terceiros interessados tenham conhecimento dos atos e possam exercer seus direitos, cumprir suas obrigações e lidar com os encargos processuais.

No Código de Processo Civil, o meio eletrônico foi estabelecido como preferencial para a realização desses atos de comunicação⁷⁸. No entanto, no Juízo 100% Digital, esse meio alcança dimensão maior, sendo o único e exclusivo utilizado para as comunicações processuais. Portanto, ele se torna um componente fundamental para a implementação do sistema de justiça totalmente digital⁷⁹.

A definição de meio eletrônico pode ser encontrada na Lei n. 11.419/2006. De acordo com essa lei, meio eletrônico abrange qualquer forma de armazenamento ou transmissão de documentos e arquivos digitais⁸⁰. Esse conceito é amplo e engloba diversas tecnologias que estão se integrando rapidamente ao cotidiano dos cidadãos, alterando a maneira como a sociedade interage e se comunica. Essa perspectiva é sempre evolutiva, visando adotar novas soluções digitais para tornar a comunicação mais ágil, segura, eficiente e menos onerosa para o Estado, aproveitando as ferramentas à medida que se disseminam na comunidade digital.

A Lei n. 11.419/2006 autorizou a criação do Diário de Justiça Eletrônico (DJe), disponibilizado nos sites dos tribunais para acesso pela internet, substituindo o Diário de Justiça impresso em papel, que era utilizado anteriormente para a publicação dos atos de comunicação processual destinados aos advogados⁸¹.

Além do DJe, essa lei avançou ao incorporar o endereço eletrônico do usuário como meio legal para o recebimento de intimações. Para isso, foi instituído o portal eletrônico dos tribunais, no qual as partes e os advogados podem cadastrar

⁷⁸Segundo o art. 246 do Código de Processo Civil, “a citação será feita preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado da decisão que a determinar, por meio dos endereços eletrônicos indicados pelo citando no banco de dados do Poder Judiciário, conforme regulamento do Conselho Nacional de Justiça”. Por seu turno, o art. 270 do CPC dispõe que “as intimações realizam-se, sempre que possível, por meio eletrônico, na forma da lei”.

⁷⁹Conforme o art. 1º, § 1º, da Resolução CNJ n. 345/2020, “No âmbito do “Juízo 100% Digital”, todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores”.

⁸⁰Segundo o § 2º, inciso I, do art. 1º da Lei n. 11.419/2006, considera-se meio eletrônico qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

⁸¹Nos termos do art. 4º da Lei n. 11.419/2006, “os tribunais poderão criar Diário da Justiça eletrônico, disponibilizado em sítio da rede mundial de computadores, para publicação de atos judiciais e administrativos próprios e dos órgãos a eles subordinados, bem como comunicações em geral”.

seus endereços eletrônicos para receber comunicações relacionadas aos atos processuais⁸². Também surgiu a ideia de criar um cadastro eletrônico único nacional⁸³.

O Código de Processo Civil de 2015 atribuiu ao CNJ a missão de desenvolver ferramentas de comunicação de alcance nacional e regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico, acompanhando os avanços tecnológicos⁸⁴.

Diante da proposta de unificação nacional das ferramentas de comunicação eletrônica, o CNJ instituiu, em 2016, o Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) e a Plataforma de Comunicações Processuais (Domicílio Eletrônico)⁸⁵, mas não obteve êxito na criação das ferramentas para torná-los realidade, devido às dificuldades de interoperabilidade entre os diferentes sistemas de processo eletrônico adotados pelos tribunais.

Apenas em 2022, o CNJ retomou o desafio e criou o Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), além de regulamentar o Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) e o Domicílio Judicial Eletrônico⁸⁶. A proposta do Domicílio Judicial Eletrônico consiste em centralizar e automatizar todas as citações, intimações e demais comunicações processuais encaminhadas pelos órgãos do Poder Judiciário aos indivíduos e empresas que se cadastrarem nele. Essa ferramenta criará um endereço judicial virtual para onde as comunicações serão direcionadas. A ideia é substituir as comunicações realizadas pelos correios e pelos oficiais de justiça por meio desse canal eletrônico⁸⁷.

⁸²O credenciamento prévio no cadastro do Poder Judiciário para o recebimento de comunicações processuais e as intimações por meio eletrônico em portal próprio estão previstos nos art. 2º e 5º da Lei n. 11.419/2006.

⁸³A previsão de que os órgãos do Poder Judiciário possam criar um cadastro único para o credenciamento consta no art. 2º da Lei n. 11.419/2006.

⁸⁴Conforme o art. 196 do Código de Processo Civil, “compete ao Conselho Nacional de Justiça e, supletivamente, aos tribunais, regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico e velar pela compatibilidade dos sistemas, disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos e editando, para esse fim, os atos que forem necessários, respeitadas as normas fundamentais deste Código”.

⁸⁵Resolução CNJ n. 234, de 13 de julho de 2016.

⁸⁶Resolução CNJ n. 455, de 27 de abril de 2022.

⁸⁷CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Domicílio Judicial Eletrônico: Apresentação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/domicilio-judicial-eletronico/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

Conforme avaliação do ministro Luiz Fux:

O acesso mais fácil e centralizado de informações de tribunais de todo o país trará mais praticidade, conforto e agilidade para quem recebe e acompanha essas comunicações. Com essas soluções digitais, nós alcançaremos mais agilidade na prestação de serviços da Justiça, bem como economia de recursos financeiros e de recursos humanos.⁸⁸

A implementação do Domicílio Judicial Eletrônico contribuirá para a agilidade e efetividade das comunicações processuais, evitando a necessidade de realizar inúmeras pesquisas em bancos de dados públicos para identificar endereços de réus e reduzindo as despesas decorrentes do envio de correspondências pelos correios para endereços desatualizados, o que também atrasa o andamento dos processos.

Paralelamente ao desenvolvimento do Domicílio Judicial Eletrônico, o CNJ, durante a pandemia, diante dos desafios relacionados à execução de mandados pelos correios e por oficiais de justiça devido à necessidade de distanciamento social, regulamentou a prática de atos de comunicação processual por meio de aplicativos de mensagens, redes sociais e correspondência eletrônica (e-mail)⁸⁹ nos casos em que o destinatário ainda não estava cadastrado no portal eletrônico dos tribunais⁹⁰.

Isso representa um avanço relevante, pois conecta o Judiciário com os cidadãos da era digital, incorporando as facilidades decorrentes da evolução tecnológica à realidade dos processos. Os aplicativos de mensagens, como o *WhatsApp*, por exemplo, estão amplamente difundidos na sociedade e não podem ser ignorados como meios eficientes e adequados para a prática de atos de comunicação processuais.

⁸⁸CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portal de Serviços centraliza consulta a processos e acesso a citações e intimações**. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/portal-de-servicos-centraliza-consulta-a-processos-judiciais-e-acesso-a-citacoes-e-intimacoes/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

⁸⁹Conforme o art. 9º, parágrafo único, da Resolução CNJ n. 354/2020, “aquele que requerer a citação ou intimação deverá fornecer, além dos dados de qualificação, os dados necessários para comunicação eletrônica por aplicativos de mensagens, redes sociais e correspondência eletrônica (e-mail), salvo impossibilidade de fazê-lo”.

⁹⁰No art. 8º da Resolução CNJ n. 354/2020, foi estabelecido que, “nos casos em que cabível a citação e a intimação pelo correio, por oficial de justiça ou pelo escrivão ou chefe de secretaria, o ato poderá ser cumprido por meio eletrônico que assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo”.

Na resolução que trata do Juízo 100% Digital, ficou estabelecido que a parte e seu advogado devem fornecer o endereço eletrônico e o número de telefone celular no momento do ajuizamento da ação, porém não foi esclarecido como esses canais de comunicação serão utilizados pelo Poder Judiciário.

Essa falta de clareza foi apontada pelos advogados como um ponto de insegurança e tem levado, em alguns casos, à recusa ao Juízo 100% Digital, principalmente pelo receio de que as comunicações sejam enviadas para o e-mail informado ou para o aplicativo de mensagens vinculado ao telefone fornecido, mesmo que o usuário não tenha interesse em receber comunicações judiciais por esses meios.

Além disso, não há motivo para desconsiderar o Diário de Justiça Eletrônico (DJe) como meio oficial de comunicação no Juízo 100% Digital quando o ato é dirigido a advogados cujos clientes não se cadastraram no portal eletrônico do tribunal, uma vez que a própria lei reconhece o DJe como meio eletrônico válido para a realização de atos de comunicação processual.

Diante dos avanços tecnológicos e com foco no usuário, propõe-se que o CNJ priorize a facilitação do acesso à justiça no desenvolvimento das ferramentas de comunicação por meio eletrônico, oferecendo ao jurisdicionado um conjunto de ferramentas para ele escolher aquela que melhor se adapte ao seu perfil. O usuário poderá cadastrar, por exemplo, o seu *WhatsApp*, e-mail ou número de telefone, elegendo entre esses canais qual é o mais adequado para receber as comunicações judiciais.

Essa medida, ao mesmo tempo em que valoriza a experiência do usuário com os canais digitais, também proporciona segurança ao Judiciário em relação à efetivação dos atos de comunicação, pois há a certeza de que o destinatário utiliza a ferramenta no seu dia-a-dia.

5.3.3 *Atendimento remoto*

A dinâmica do processo exige a constante interação entre os sujeitos que participam da relação jurídico-processual. De um lado, há o juiz, sujeito inerte,

imparcial e equidistante, e, de outro, as partes, sujeitos passionais que buscam constantemente influenciar o julgador a acolher suas pretensões.

O princípio do devido processo legal impõe, em seu aspecto formal, o respeito às regras previstas em lei para o desenvolvimento válido e regular da marcha processual, especialmente garantindo o exercício do contraditório e da ampla defesa. Isso implica assegurar o direito das partes e de seus advogados de serem informados dos atos processuais, a fim de que possam reagir e se contrapor aos argumentos da parte adversária, com o objetivo de influenciar o juiz no momento da tomada de decisão.

O processo, embora seja um instrumento para a pacificação dos conflitos sociais, sempre será um cenário de tensões e insatisfações dos litigantes. Diante dessa dinâmica, o papel dos auxiliares da justiça, especialmente atendentes, escrivães e chefes de secretaria, é crucial, atuando como escudos e porta-vozes dos magistrados diante das demandas e solicitações de advogados e partes, que são frequentemente apresentadas nos balcões de atendimento das varas.

A transição do processo físico para o eletrônico reduziu significativamente a presença de advogados e partes nos balcões das unidades judiciárias, uma vez que o processo passou a ser armazenado em nuvem e sempre disponível para consulta, sem a necessidade de retirada física. Além disso, a juntada eletrônica e automatizada de petições eliminou o protocolamento presencial de petições, que anteriormente eram realizadas nas secretarias das serventias.

No entanto, o processo eletrônico não eliminou completamente o atendimento ao público nos balcões das varas. Existem situações que exigem o contato pessoal de partes, advogados e terceiros com os servidores da unidade judicial para solicitar informações, esclarecimentos, pedidos de preferência na movimentação processual ou na prática de atos processuais, especialmente expedições de documentos e conclusões de processos.

Com efeito, mesmo na era do processo eletrônico, as estruturas físicas das unidades judiciárias permaneceram praticamente inalteradas, mantendo os balcões de atendimento ao público como expressão da justiça sempre acessível.

Durante o período pandêmico, o contato físico não era possível, criando o cenário ideal para o CNJ instituir o atendimento remoto por meio de ferramentas tecnológicas de comunicação a distância, substituindo o atendimento presencial que resistia às inovações tecnológicas da área da comunicação.

A ferramenta estabelecida para o atendimento na era digital pelas secretarias das varas foi o Balcão Virtual. De acordo com o conceito do CNJ, seu objetivo é disponibilizar, nos sites de cada tribunal, uma ferramenta de videoconferência que permita o contato imediato com o setor de atendimento da unidade judiciária, conhecido popularmente como balcão, durante o horário de atendimento ao público⁹¹.

O CNJ deixou a cargo de cada tribunal a escolha da ferramenta tecnológica a ser utilizada para a implementação do Balcão Virtual. Não há obrigatoriedade de usar a mesma solução empregada para a realização de audiências e sessões de julgamento, desde que a ferramenta selecionada para os atendimentos remotos seja adequada para esse propósito.

O atendimento remoto é relativamente recente e trouxe mudanças significativas na comunicação entre os participantes do sistema judiciário. Dado seu caráter inovador, a pesquisa visou investigar a percepção de advogados e juízes em relação às suas experiências com os canais remotos de atendimento.

A seguir, serão apresentados os resultados da pesquisa. Além disso, há um tópico exclusivamente dedicado ao Balcão Virtual instituído pelo CNJ como ferramenta oficial de atendimento do Juízo 100% Digital, onde serão expostos os resultados da pesquisa de satisfação do usuário realizada pelo TJDFT com aqueles que estão utilizando a ferramenta.

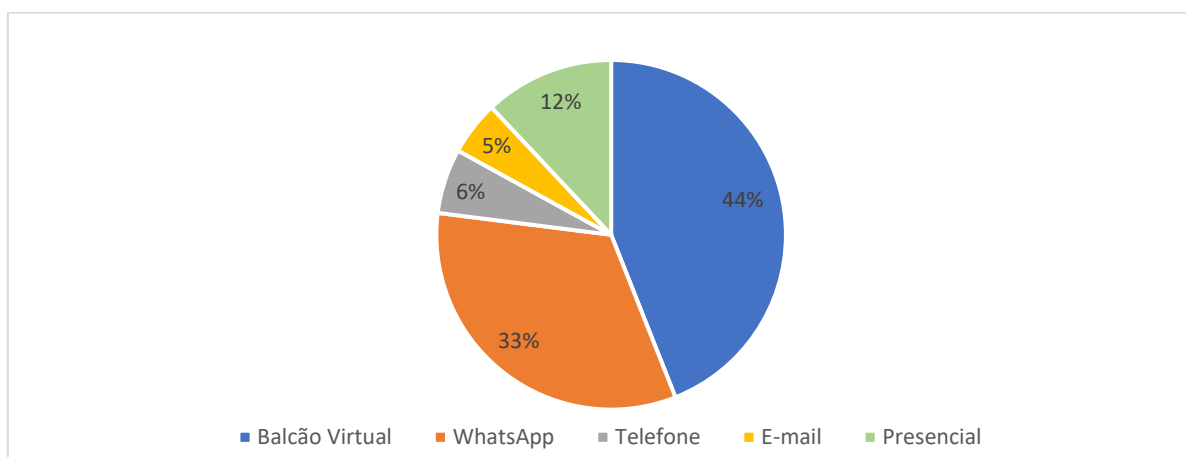
5.3.3.1 Atendimento remoto prestados pelas varas

⁹¹Resolução CNJ n. 372/2021

Art. 1º Os tribunais e os conselhos, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.

Na pesquisa, os advogados foram consultados sobre seu canal preferido para receber atendimento por parte dos servidores das secretarias das varas. As opções disponíveis eram: Balcão Virtual, *WhatsApp*, telefone, e-mail e balcão físico. Os resultados obtidos foram os seguintes:

Gráfico 7 — Canal preferido dos advogados para serem atendidos pelas secretarias das varas



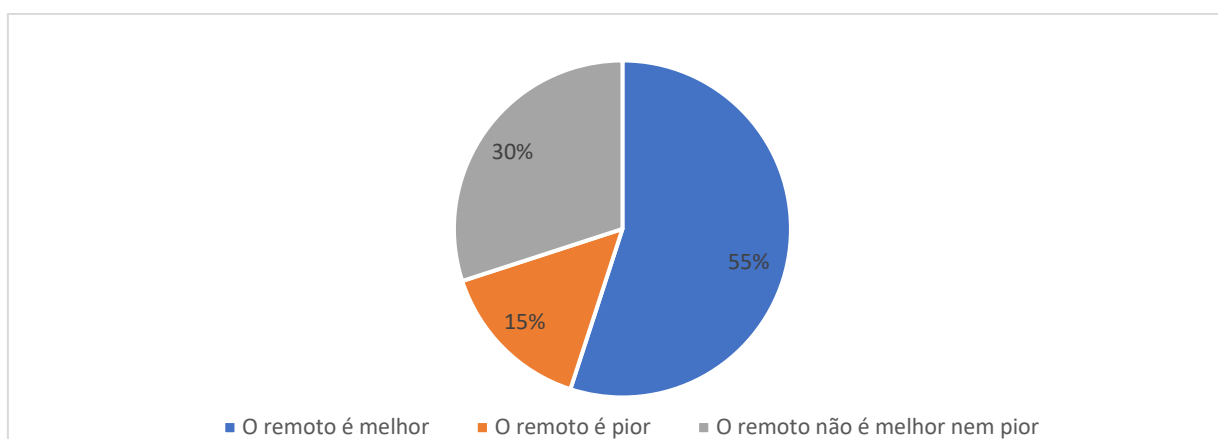
Fonte: O autor (2023).

Conforme os resultados, constatou-se que apenas 12% dos advogados manifestaram preferência pelo atendimento presencial nos balcões físicos das secretarias das varas. Esses dados indicam a preferência significativa pelos canais remotos, em especial o Balcão Virtual, apesar de seu curto período de funcionamento e necessidade de aprimoramentos.

Além disso, os entrevistados também foram convidados a comparar o atendimento pelos canais remotos com o atendimento presencial. Os resultados dessa comparação podem fornecer informações relevantes sobre as percepções e preferências dos advogados em relação aos diferentes modos de atendimento.

Os resultados estão representados no gráfico a seguir:

Gráfico 8 — Comparativo entre o atendimento remoto e o presencial na percepção dos advogados



Fonte: O autor (2023).

A maioria dos advogados demonstrou preferência pelo atendimento remoto em detrimento do atendimento presencial. Quando questionados sobre os motivos dessa escolha, os termos mais frequentemente mencionados foram comodidade, agilidade, economia e eficiência. Por outro lado, as críticas geralmente estavam relacionadas à dificuldade de acesso às ferramentas remotas e ao tempo prolongado de espera para o atendimento.

5.3.3.2 Balcão Virtual

O Balcão Virtual desponta como a preferência da maioria dos advogados, independentemente de sua experiência profissional. Diante da importância desse canal e reconhecendo a relevância da avaliação do usuário em relação ao serviço prestado, ele foi objeto de análise aprofundada nesta pesquisa.

A proposta de construção da Justiça Digital abrange uma série de ações fundamentais para essa transformação. De acordo com o CNJ, a implementação do Balcão Virtual é uma das iniciativas indispensáveis para a transição em direção à Justiça 4.0⁹².

O projeto do Balcão Virtual, conforme concebido pelo CNJ, tem como objetivo disponibilizar, nos websites de cada tribunal, uma ferramenta de videoconferência que permita o imediato contato com o setor de atendimento das

⁹²Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. p. 19-20.

unidades judiciárias, conhecido como balcão, durante o horário de atendimento ao público⁹³.

Segundo dados do CNJ⁹⁴, em 13 de setembro de 2021, 66% das unidades judiciárias de primeiro e segundo grau do país já possuíam o Balcão Virtual. Dentre essas unidades, 92% informaram que o cidadão não precisa agendar para acessar o serviço e não é exigido cadastro prévio. De acordo com o mesmo levantamento, entre os tribunais que informaram a ferramenta utilizada para o Balcão Virtual, 30% utilizam o *Microsoft Teams*, 29% o *WhatsApp*, 21% o *Zoom* e 20% o *Google Meet*. No entanto, 8.223 unidades judiciárias do país relataram o uso de outras ferramentas para o atendimento.

Esses dados estatísticos revelam as dificuldades enfrentadas pelos tribunais no cumprimento da Resolução CNJ n. 372, de 12 de fevereiro de 2021. Conforme o normativo, foi estabelecido o prazo de trinta dias, a partir da entrada em vigor da resolução, para que todos os balcões virtuais estivessem instalados. Todavia, em setembro do mesmo ano, aproximadamente um terço das unidades judiciárias ainda não havia disponibilizado a ferramenta para o atendimento virtual.

Essa ausência da disponibilidade do serviço de atendimento remoto tem impacto direto na avaliação negativa do modelo de Justiça Digital. Se o objetivo é fornecer o serviço por meio de ferramentas eletrônicas, é fundamental que o atendimento on-line esteja acessível aos usuários, a fim de garantir o pleno acesso à Justiça, oferecendo um canal fácil e direto para a resolução de questões cotidianas relacionadas à tramitação processual, bem como para pedidos urgentes de preferência na expedição de documentos, que anteriormente eram apresentados presencialmente nos balcões das varas.

Considerando que a implementação dos balcões virtuais modificou o canal de atendimento para os jurisdicionados e advogados, foi de grande relevância investigar a avaliação desses usuários em relação ao atendimento virtual,

⁹³Segundo o art. 1º da Resolução CNJ n. 372/2021, os tribunais e os conselhos, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.

⁹⁴ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. p. 26-27.

especialmente quando comparado ao atendimento que anteriormente era fornecido presencialmente. Para isso, o TJDFT disponibiliza um formulário de avaliação ao final do atendimento pelo Balcão Virtual, com o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos usuários em relação aos seguintes aspectos: facilidade de localização no site do Tribunal, facilidade de uso da ferramenta, qualidade do atendimento prestado e nível geral de satisfação com o Balcão Virtual.

Os dados analisados foram coletados no período de 1º a 31 de março de 2022, para que fossem consistentes com o mesmo período em que advogados e juízes foram entrevistados sobre suas percepções em relação ao Juízo 100% Digital. Durante esse período, foram registradas 3.691 respostas à pesquisa de satisfação, e os resultados estão apresentados abaixo.

A escala de avaliação utilizada varia de 1 a 10, onde 1 indica total insatisfação por parte do respondente, enquanto 10 indica total satisfação. Seguem os resultados, por item avaliado, em notas de 1 a 10:

Tabela 2 — Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Balcão Virtual do TJDFT

Localização no Site	Facilidade de Uso	Qualidade do Atendimento	Satisfação Geral
9,24	9,28	9,32	9,20

Fonte: O autor (2022).

Os resultados indicam que os usuários estão altamente satisfeitos com o Balcão Virtual fornecido pelo TJDFT, em todos os aspectos avaliados. No entanto, foram fornecidos campos livres para que os usuários pudessem justificar as notas atribuídas a cada item.

No campo relacionado à localização do Balcão Virtual no site do TJDFT, 27 respondentes deram notas inferiores a 4, alegando que não encontraram o ícone na página inicial do site do tribunal. Alguns relataram ter precisado fazer a pesquisa no *Google* para encontrar o caminho de acesso ao Balcão Virtual.

Contudo, é importante ressaltar que na página principal do website do TJDFT, em uma área destacada na parte superior, há o botão com o ícone padronizado pelo CNJ para a ferramenta, acompanhado da expressão "Balcão Virtual" ao lado da figura representativa do aplicativo.

Essa dificuldade de identificação do canal de acesso foi mencionada por apenas 27 usuários, em um universo de 3.691 respondentes, o que sugere que a localização no portal de internet está adequada na maioria dos casos.

No entanto, considerando as dificuldades relatadas por esses usuários e com o objetivo de aprimorar o serviço digital, é crucial que os tribunais se preocupem com a disponibilização do ícone de acesso ao Balcão Virtual em um local de destaque na página principal de seus sites, conforme o padrão elaborado pelo CNJ:



Ao consultar os websites dos vinte e sete tribunais estaduais do país e dos seis tribunais regionais federais⁹⁵, utilizando como critério a busca pelo ícone na página principal que levasse diretamente ao Balcão Virtual, constatou-se que somente o Tribunal Regional Federal da 1ª Região e o Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco não oferecem um ícone de acesso direto ao Balcão Virtual em sua página principal. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás utiliza a nomenclatura “Atendimento Virtual” e o Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso usa a expressão “Canais Permanentes de Acesso Virtual” para o acesso ao Balcão Virtual.

Embora o CNJ tenha estabelecido a identidade visual para o Balcão Virtual, apenas os Tribunais de Justiça do Acre, Ceará, Distrito Federal e Territórios, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Paraná e Rondônia e os Tribunais Regionais Federais da 2ª, 4ª e 5ª Regiões utilizam o referido ícone. Essa falta de padronização dificulta a jornada do usuário, exigindo esforço adicional para identificar e utilizar a ferramenta regulamentada pelo CNJ. Além disso, cada tribunal disponibiliza o ícone em um lugar diferente no website.

No que diz respeito à facilidade de uso da ferramenta, 28 usuários atribuíram nota inferior a 4 em sua avaliação. As críticas podem ser agrupadas em três temas principais: a dificuldade de utilização do aplicativo *Teams*, a necessidade de melhorias no filtro de pesquisa para localizar a unidade judiciária desejada e problemas de conexão para atendimento por áudio e vídeo.

⁹⁵Acesso aos websites dos tribunais estaduais realizado em: 25 jun. 2023.

Essas percepções destacam a importância de melhorias contínuas na ferramenta para aprimorar a experiência do usuário com o Juízo 100% Digital. Os tribunais devem se preocupar em oferecer ferramentas tecnológicas fáceis e intuitivas, a fim de facilitar cada vez mais o acesso à justiça.

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 73 usuários atribuíram nota inferior a 4 em sua avaliação. Nos comentários, foram registradas algumas observações sobre a insatisfação com o atendimento, destacando-se a falta de preparo dos atendedores para resolver problemas ou fornecer as informações solicitadas, bem como questões comportamentais, como falta de cortesia ou impaciência. No entanto, 49 comentários mencionaram a falta de atendimento ou o tempo excessivo de espera para o início da videochamada, sem necessariamente expressar insatisfação com o atendimento em si.

Considerando o número total de respondentes, destaca-se o alto nível de satisfação com a qualidade do atendimento, uma vez que as notas inferiores a 4 representam menos de 2% dos usuários que preencheram o formulário de pesquisa. Essas reclamações indicam a necessidade de ações pontuais por parte dos gestores, visando redirecionar o atendimento para profissionais com o perfil adequado e fornecer treinamento apropriado para essa atividade.

É essencial aprofundar a pesquisa para compreender as razões das queixas relacionadas à falta de atendimento ou à demora, pois se trata de um serviço on-line que deve seguir o modelo de atendimento presencial. Não é admissível que algum usuário não consiga obter atendimento por meio do canal remoto, pois isso comprometeria o seu direito de acesso à justiça.

5.3.3.3 Atendimento remoto prestado por juízes

O atendimento prestado pelos magistrados aos advogados foi significativamente afetado no contexto da pandemia. O Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)⁹⁶ e a Lei Orgânica da Magistratura Nacional

⁹⁶BRASIL. **Lei n. 8.906, de 03 de julho de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8906.htm. Acesso em: 16 out. 2022.

(LOMAN)⁹⁷ asseguram aos advogados o direito de serem atendidos pelos juízes em seus gabinetes e salas de trabalho. Essas legislações foram redigidas em uma época em que a realização de reuniões remotas por meio de sistemas de transmissão de áudio e vídeo era impensável.

No entanto, com o avanço tecnológico, em especial a criação da internet e de aplicativos de comunicação que possibilitam videochamadas, surgiu a oportunidade de realizar atendimentos remotos com características semelhantes às reuniões presenciais. Alguns até se referem a esse tipo de atendimento como "telepresencial".

Antes da pandemia, o Poder Judiciário, em sua maioria, não havia adotado a tecnologia de videoconferência como uma prática regular para o atendimento prestado pelos juízes aos advogados. Contudo, devido ao fechamento dos fóruns e à impossibilidade de contato físico, foi necessária a implementação de canais de atendimento remoto para permitir que os advogados se comunicassem com os juízes.

Considerando essa realidade, diretamente relacionada ao modelo de Justiça 100% Digital, foi abordado o tema do atendimento remoto na pesquisa realizada com advogados e juízes, com o intuito de coletar suas percepções sobre a experiência com esse tipo de atendimento.

No TJDFT, é oferecida no site do tribunal uma ferramenta de agendamento de atendimento⁹⁸, na qual o advogado pode selecionar, entre as opções de dias e horários disponibilizados pelo juiz, aquele que melhor se adequa aos seus interesses. Após o agendamento, o advogado recebe o *link* de acesso à reunião no aplicativo *Teams*, que ocorre na data e horário agendados. Antes da criação desse canal oficial, muitos juízes realizaram atendimentos, na fase inicial da pandemia, por meio do *WhatsApp* e por ligações telefônicas.

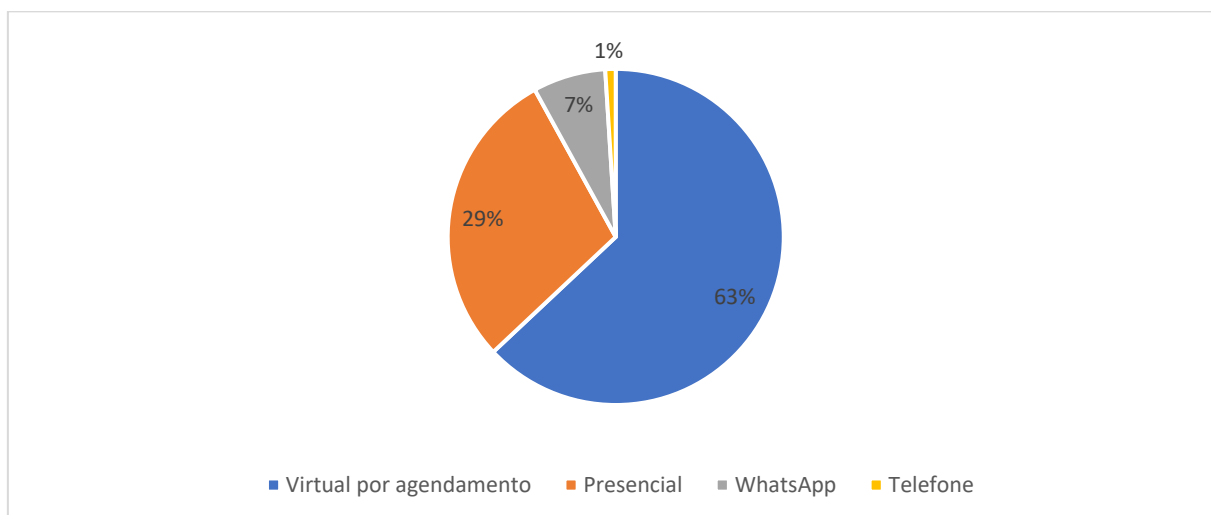
Na pesquisa realizada, os advogados foram solicitados a fazer a comparação entre todos esses canais de atendimento e a escolher qual deles é o seu

⁹⁷BRASIL. **Lei Complementar n. 35, de 13 de março de 1979**. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Magistratura Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp35.htm. Acesso em: 16 out. 2022.

⁹⁸Disponível em: <https://rh.tjdft.jus.br/enderecos/app.html>. Acesso em: 22 ago. 2022.

preferido. A intenção era obter informações sobre as preferências individuais em relação aos diferentes meios de comunicação. Os resultados estão retratados no gráfico abaixo:

Gráfico 9 — Canal preferido pelos advogados para serem atendidos por juízes



Fonte: O autor (2023).

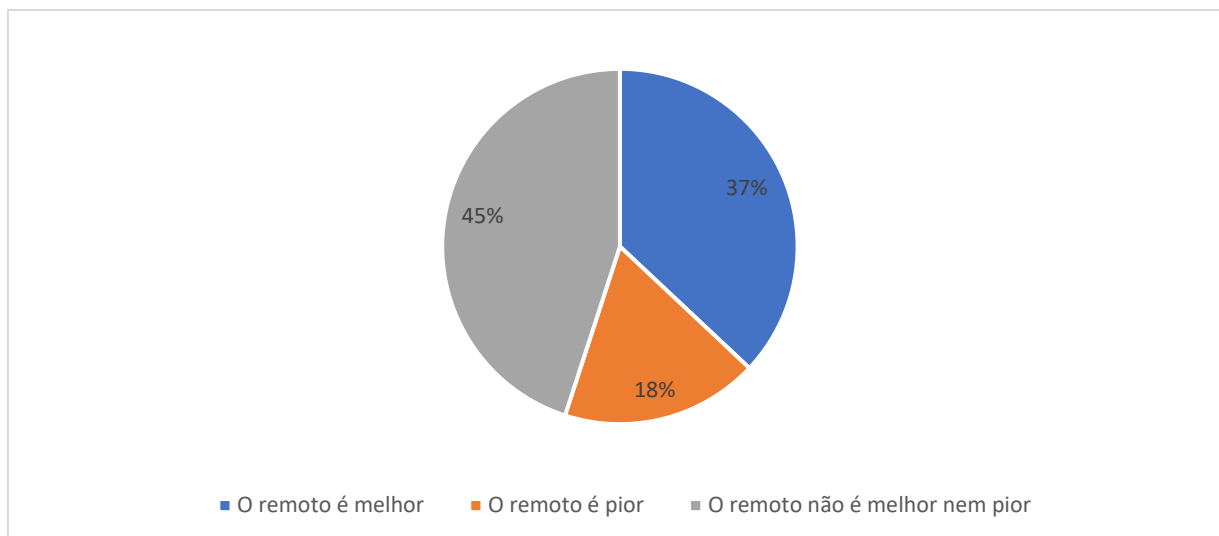
Há uma clara preferência pelos canais de atendimento remotos, com destaque para o atendimento virtual por meio do aplicativo *Teams*, utilizando um sistema de agendamento. Diante desse contexto, é necessário considerar a necessidade de adaptação do Estatuto da OAB e da Loman, a fim de atualizar a legislação para abranger as facilidades proporcionadas pelo atendimento remoto por meio de videoconferência.

Os resultados da pesquisa deixam evidente que essa é a vontade da maioria dos advogados, reforçando a consolidação das ferramentas do Juízo 100% Digital como predominantes no contexto do Judiciário no período pós-pandemia.

Além da possibilidade de escolher o canal preferido, os advogados tiveram a oportunidade de comparar a qualidade do atendimento remoto com o atendimento presencial oferecido pelos juízes.

O gráfico a seguir apresenta os resultados dessa comparação:

Gráfico 10 — Comparativo entre os atendimentos prestados pelos juízes por canais remotos e de forma presencial na percepção dos advogados



Fonte: O autor (2023).

A percepção de quase metade dos advogados revelou que não há diferença na qualidade do atendimento prestado pelos juízes, seja de forma presencial ou por meio de canais remotos. Apenas 18% dos advogados acreditam que os canais remotos são inferiores, enquanto expressivos 37% dos advogados afirmaram que o atendimento remoto é superior.

No contexto da pesquisa, foi de suma importância investigar as vantagens e desvantagens identificadas tanto por advogados quanto por juízes durante os atendimentos realizados por meio de videochamadas. Prevaleram os comentários apontando as vantagens do atendimento remoto, e a maioria dos participantes afirmou não ter percebido desvantagens significativas na adoção dessa ferramenta.

A seguir, são apresentados os quadros contendo as vantagens e desvantagens mais mencionadas por juízes e advogados em relação aos atendimentos remotos:

■ Visão dos Juízes sobre os Atendimentos Remotos:

VANTAGENS



Economia de tempo/
agilidade/
objetividade do
atendimento;



Possibilidade de melhor
organização do atendimento
(agendamento com horário
pré-estabelecido e estudo
prévio do processo);



Facilitação do acesso dos
advogados aos juízes, inclusive
de advogados que residem em
outras unidades da Federação;



Mais segurança e
transparência do
atendimento, diante da
possibilidade de gravação da
conversa;



Redução de gastos com
deslocamentos;



Comodidade para juízes e
advogados.

DESVANTAGENS



Aumento do número de
atendimentos desnecessários
para solicitações de
preferência ou para solução de
questões cartorárias;



Aumento do número de
solicitações de atendimentos
em face da facilitação do
acesso;



Advogados realizam o
agendamento e não
comparecem e nem fazem o
cancelamento;



Exposição dos juízes em razão
da possibilidade de gravação da
conversa pelo advogado;



Distanciamento entre juízes e
advogados;



Informalidade excessiva de
alguns advogados em relação à
vestimenta e ao local de onde
participaram da
videoconferência.

■ Visão dos Advogados sobre os Atendimentos Remotos:

VANTAGENS



Otimização do tempo de juízes e advogados /objetividade do atendimento;



Comodidade e fim das esperas nos corredores dos fóruns para aguardar atendimento;



Redução de gastos com deslocamentos, estacionamento e filas;



Menos hostilidade por parte dos magistrados;



Mais disponibilidade dos juízes para prestar atendimentos;



Possibilidade de gravação dos atendimentos.

DESVANTAGENS



Ficou mais difícil falar com o juiz, tendo em vista que é frequente o assessor ou o diretor de secretaria realizar o atendimento;



O juiz não apareceu no horário agendado;



Há questões que só devem ser conversadas presencialmente;



O presencial permite mais interação entre as pessoas;



O juiz estava disperso, fazendo outras coisas enquanto prestava o atendimento;



No atendimento remoto é possível simular falhas no sistema para justificar que não foi possível prestá-lo.

A pesquisa aponta uma visão amplamente favorável por parte de juízes e advogados em relação à manutenção do atendimento remoto, mesmo quando não há restrições para a realização de reuniões presenciais. No entanto, é necessário exercer

cautela ao afirmar que os atendimentos presenciais são completamente dispensáveis ou desnecessários, uma vez que ainda não é possível concluir de forma definitiva nesse sentido.

Nesse contexto, é essencial que magistrados e advogados adotem o bom senso e o discernimento como guias para encontrar o equilíbrio adequado. É fundamental compreender que a prevalência do atendimento remoto não implica a eliminação total da possibilidade de atendimentos presenciais em situações que justifiquem o contato pessoal.

Embora o atendimento remoto tenha trazido inúmeras vantagens, como comodidade, agilidade e economia de tempo, ainda existem aspectos da interação presencial que podem ser considerados relevantes. Por exemplo, a comunicação não verbal, a capacidade de transmitir emoções e nuances, bem como a possibilidade de estabelecer uma conexão mais pessoal e empática entre as partes envolvidas.

Portanto, é necessário ponderar cuidadosamente a natureza de cada caso e as preferências individuais dos envolvidos, a fim de determinar qual modalidade de atendimento é mais adequada em cada situação específica. O diálogo entre magistrados, advogados e demais atores do sistema de justiça é fundamental para encontrar um equilíbrio que promova a eficiência e a qualidade dos serviços jurídicos, levando em consideração tanto as vantagens do atendimento remoto quanto as possíveis necessidades eventuais de encontros presenciais.

5.3.4 Ferramenta de videoconferência para a realização de audiências

As ferramentas de videoconferência têm se destacado como componente relevante do Juízo 100% Digital, que surgiu durante a pandemia de Covid-19. Embora não sejam elementos inéditos e já estivessem em uso antes da crise sanitária, foi diante da necessidade de distanciamento social que a utilização desses recursos tecnológicos para a realização de atos processuais a distância ganhou destaque.

A Lei nº 11.419/06 marcou o início da transformação digital do Poder Judiciário ao instituir o processo eletrônico e regular o uso do meio eletrônico para a tramitação processual e comunicação dos atos processuais. No entanto, essa lei não

abordou, especificamente, o uso de ferramentas de videoconferência para a realização de audiências.

Somente em 2009 houve a modificação da legislação processual para regulamentar o uso da videoconferência. O artigo 185 do Código de Processo Penal foi alterado para permitir, em situações excepcionais, a realização do interrogatório do réu preso por videoconferência, visando a prevenção de riscos à segurança pública decorrentes do deslocamento do preso até o fórum, a viabilização da participação do réu no ato processual quando houvesse dificuldades relevantes de comparecimento por motivo de saúde ou outras circunstâncias especiais, a prevenção da influência do réu no ânimo de testemunhas ou vítimas e a resposta a questões de ordem pública graves.

No mesmo contexto, o artigo 222 do Código de Processo Penal foi modificado, acrescentando o § 3º para permitir a oitiva de testemunhas por meio de videoconferência ou outros recursos de transmissão de sons e imagens em tempo real, quando a testemunha residisse fora da sede do juízo, evitando a necessidade de expedição de carta precatória para colher seu depoimento.

Essas alterações foram relevantes, pois trouxeram segurança jurídica para a realização de audiências por meio de videoconferência. No entanto, o objetivo não era a transição do modelo presencial de interrogatório e oitiva de testemunhas para o sistema de videoconferência, mas sim utilizar esse meio de forma excepcional para viabilizar as audiências quando a presença física apresentasse dificuldades logísticas ou não fosse recomendada por questões de segurança.

Diante da autorização legal para a realização de interrogatórios e oitiva de testemunhas por videoconferência, o CNJ editou ato dispondo sobre a documentação dos depoimentos por meio do sistema audiovisual e dos interrogatórios e oitivas de testemunhas por videoconferência, dispensando a transcrição ou degravação desses atos, pois isso inviabilizaria, na prática, a adoção desses recursos tecnológicos⁹⁹.

⁹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 105, de 05 de abril de 2010**. Dispõe sobre a documentação dos depoimentos por meio do sistema audiovisual e realização de interrogatório e inquirição de testemunhas por videoconferência. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/166>. Acesso em: 15 out. 2022

No âmbito cível, somente com o Código de Processo Civil de 2015 passou a ser prevista a realização de audiências e outros atos processuais por meio de videoconferência ou outros recursos tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real. Especificamente em relação às audiências de instrução e julgamento, foi regulamentada a colheita do depoimento pessoal das partes e testemunhas que residem em comarcas, seções ou subseções judiciárias diferentes daquelas onde o processo tramita, permitindo o uso da videoconferência. Além disso, foi assegurado aos advogados com domicílio profissional em cidades diferentes daquela onde está localizada a sede do tribunal o direito de realizar sustentação oral por videoconferência.

Além do Código de Processo Penal e do Código de Processo Civil, a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais passou por uma alteração em 2020 para permitir a realização de audiências de conciliação de forma não presencial¹⁰⁰.

Diante da importância desse tema no contexto da pandemia, o CNJ regulamentou a utilização de sistemas de videoconferência¹⁰¹ para a realização de audiências e sessões de julgamento. Conforme o normativo, foi preservada a autonomia dos tribunais para desenvolver seu próprio sistema de videoconferência ou adotar uma ferramenta tecnológica disponível no mercado, seja gratuita ou onerosa, tendo como critérios a eficiência e o menor custo.

De acordo com as definições estabelecidas pelo CNJ, o sistema de videoconferência deve ser compatível com o sistema de processo eletrônico adotado pelo tribunal, permitindo a transmissão simultânea e em tempo real de áudio e vídeo dos participantes, o envio de mensagens de texto, o compartilhamento de arquivos multimídia e a gravação de toda a audiência. Além disso, é necessário garantir a segurança, privacidade e confidencialidade das informações compartilhadas.

¹⁰⁰A Lei n. 13.994, de 2020, alterou a **Lei n. 9.099, de 25 de setembro de 1995**, acrescentando o § 2º ao art. 22, com a seguinte redação: “É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes”.

¹⁰¹CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 337, de 29 de setembro de 2020**. Dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3498>. Acesso em: 22 out. 2022.

O CNJ estabeleceu uma distinção entre as audiências por videoconferência e as audiências telepresenciais. Nas audiências por videoconferência, a comunicação a distância ocorre dentro das unidades judiciárias, enquanto nas audiências telepresenciais, elas são realizadas em ambientes físicos externos às unidades judiciárias¹⁰². No entanto, para o propósito deste estudo, essa diferenciação não é relevante, pois o foco da pesquisa é investigar a utilização de ferramentas tecnológicas para a realização de audiências em ambiente virtual.

A regulamentação do CNJ pode ser vista como uma resposta aos desafios e oportunidades apresentados pelo avanço tecnológico. Ao estabelecer diretrizes para a realização de audiências por videoconferência, o CNJ busca acompanhar as transformações na sociedade e no sistema judiciário, proporcionando uma abordagem atualizada e coerente com as demandas atuais.

Durante a pandemia de Covid-19, a videoconferência se estabeleceu como uma alternativa viável para a realização de audiências e sessões de julgamento. No entanto, em novembro de 2022, o CNJ promoveu uma modificação na resolução que regulamenta o uso dessa modalidade, impondo restrições à sua aplicação¹⁰³. A alteração limitou o uso da videoconferência apenas aos casos previstos em lei ou mediante solicitação das partes, retirando dos juízes a autonomia para tomar decisões sobre a utilização da videoconferência baseadas nas peculiaridades e necessidades de cada processo.

Essa mudança de postura representa um retrocesso, uma vez que desconsidera a compreensão de que cada caso é único e pode requerer abordagens diferenciadas. Anteriormente, os juízes possuíam a liberdade de avaliar as circunstâncias e determinar se a realização da audiência por videoconferência seria

¹⁰² A definição de audiências e sessões por videoconferência e audiências telepresenciais consta no art. 2º da Resolução CNJ n. 354, de 19 de novembro de 2020, que dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 22 out. 2022.

¹⁰³ Em 22 de novembro de 2022, o CNJ editou a Resolução n. 481/2022, revogando e alterando diversas resoluções vigentes à época da pandemia de Covid-19. Em relação às audiências por videoconferência, foi alterado o art. 3º da Resolução CNJ n. 354/2020 para fixar que “as audiências só poderão ser realizadas na forma telepresencial a pedido da parte, ressalvado o disposto no § 1º, bem como nos incisos I a IV do § 2º do art. 185 do CPP, cabendo ao juiz decidir pela conveniência de sua realização no modo presencial. Em qualquer das hipóteses, o juiz deve estar presente na unidade judiciária.”

adequada e conveniente, levando em consideração aspectos como a complexidade do caso, a disponibilidade das partes envolvidas e a necessidade de agilidade processual.

A autonomia dos juízes na utilização de ferramentas digitais para a realização de audiências era um avanço significativo, permitindo maior flexibilidade e adaptabilidade do sistema judiciário às demandas do mundo moderno. Ao retirar essa autonomia, a nova resolução do CNJ limita as possibilidades de utilização eficiente da videoconferência, comprometendo a celeridade e a acessibilidade da justiça.

É importante ressaltar que o uso da videoconferência não deve ser encarado como uma mera alternativa temporária, mas como uma ferramenta legítima e eficaz para a condução de audiências, que pode trazer benefícios como a redução de custos, a agilidade processual e a ampliação do acesso à justiça. Portanto, é essencial que a legislação acompanhe os avanços tecnológicos e proporcione mais autonomia aos juízes, permitindo que eles tomem decisões embasadas nas particularidades de cada caso, em busca de uma justiça mais eficiente e adaptada às necessidades da sociedade contemporânea.

A Resolução nº 481/2022 do CNJ, embora tenha reduzido as possibilidades de realização das audiências por videoconferência, não promoveu alterações no artigo 5º da Resolução nº 345/2020 do CNJ, o qual estipula que as audiências e sessões realizadas no âmbito do Juízo 100% Digital devem ocorrer exclusivamente por meio de videoconferência. Assim, mediante a análise sistemática dessas normas, é possível inferir que, ao se optar pelo Juízo 100% Digital, a videoconferência permanece como o meio ordinário para a realização das audiências.

Um dos objetivos da pesquisa foi investigar as percepções de juízes e advogados que participaram de audiências por videoconferência no TJDF, em relação à eficiência dessas audiências em comparação com as audiências presenciais, bem como analisar se há algum impacto relevante para a celebração de acordos e para a produção de provas.

Para alcançar esse objetivo, foram coletadas e analisadas as percepções de juízes e advogados que tiveram experiência prática com audiências por videoconferência no TJDF. Os principais achados da pesquisa serão apresentados

na sequência deste trabalho. Essas descobertas podem contribuir para a compreensão mais aprofundada dos benefícios e limitações do modelo de Juízo 100% Digital, fornecendo subsídios para o aprimoramento do sistema judiciário e o desenvolvimento de estratégias que possam otimizar a realização de audiências por meio virtual.

5.3.4.1 Eficiência

Um dos aspectos examinados no âmbito da pesquisa consiste na análise da eficiência aprimorada mediante a adoção de audiências por videoconferência, com enfoque na redução do tempo necessário para a condução desses atos processuais.

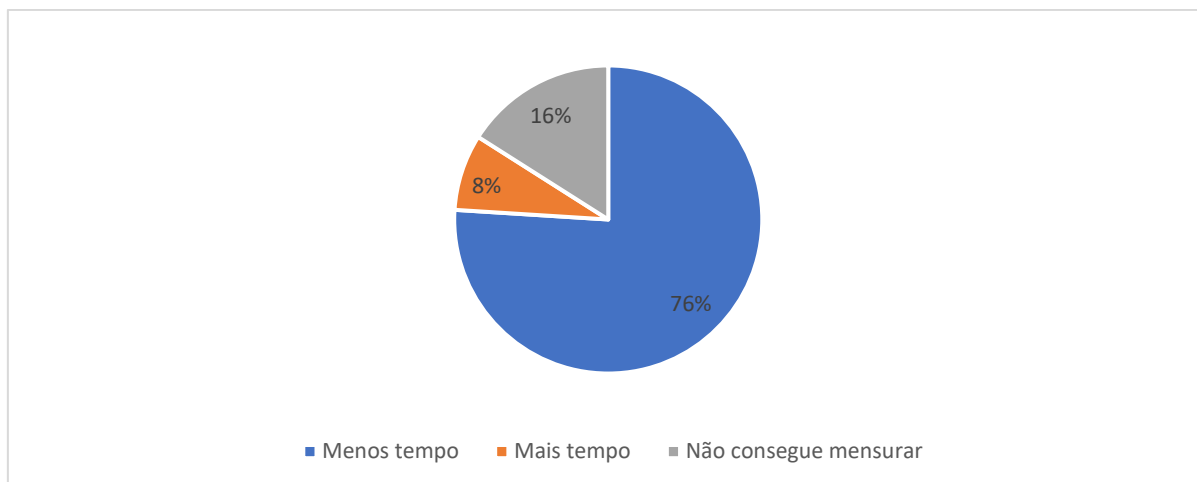
Cabe destacar que essa questão não pode ser prontamente respondida de maneira simples e direta, dada a existência de inúmeras variáveis que podem influenciar a duração das audiências. Tais fatores incluem incidentes suscitados durante o procedimento, a complexidade da matéria em discussão, o nível de confrontação entre os advogados e a objetividade das testemunhas.

Com o intuito de investigar a percepção dos advogados e juízes sobre a duração das audiências por videoconferência em comparação com as audiências presenciais, esses profissionais foram provocados a opinar se as audiências por videoconferência demandam menos ou mais tempo em relação às audiências conduzidas de forma presencial.

Essa abordagem metodológica permitiu coletar dados subjetivos junto aos participantes, que possuem experiência prática nesses atos processuais. As respostas fornecidas pelos participantes trazem informações relevantes para a análise e interpretação do fenômeno estudado, contribuindo para a compreensão mais aprofundada da eficiência temporal das audiências por videoconferência em comparação com as audiências presenciais.

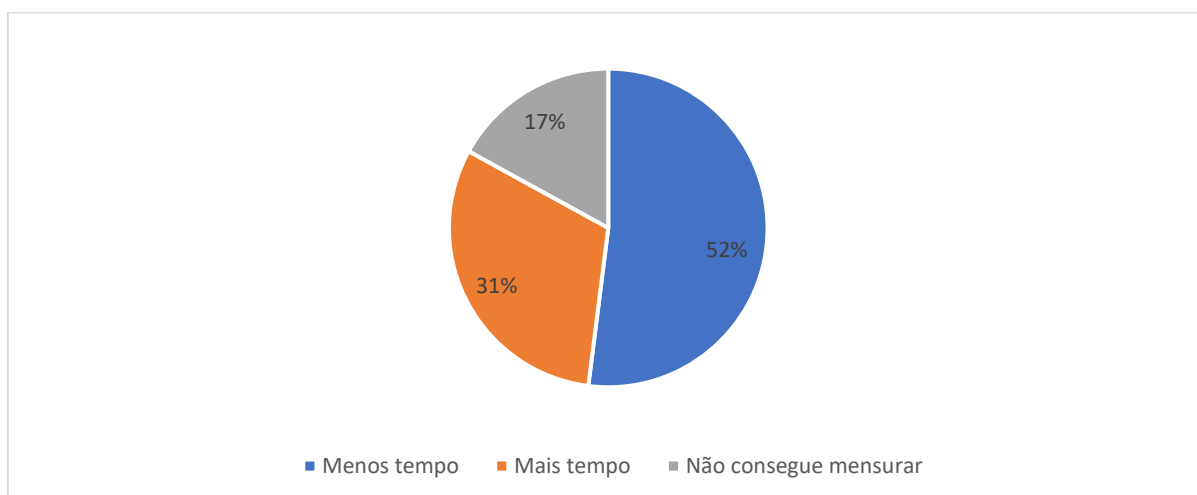
Os resultados estão consolidados nos gráficos abaixo:

Gráfico 11 — Advogados - Percepção do tempo de duração das audiências por videoconferência quando comparadas com audiências presenciais



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 12 — Juízes - Percepção do tempo de duração das audiências por videoconferência quando comparadas com audiências presenciais



Fonte: O autor (2023).

Os resultados obtidos revelam percepções divergentes entre os advogados e juízes quanto ao tempo necessário para a realização de audiências por videoconferência. Os advogados apresentaram uma visão mais enfática de que o tempo gasto é reduzido quando as audiências são conduzidas por meio desse canal. Apenas 8% dos advogados acreditam que as audiências por videoconferência demandam mais tempo.

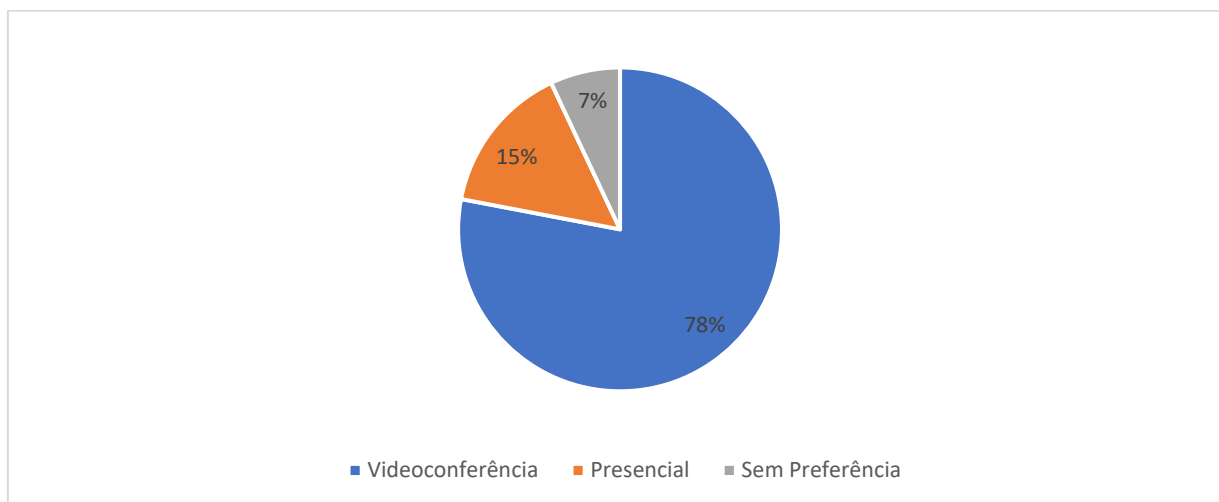
Entre os juízes, observou-se que 31% deles entendem que as audiências por videoconferência levam mais tempo, enquanto 52% têm a percepção oposta, ou

seja, acreditam que o tempo gasto é menor. Uma parcela semelhante de juízes (17%) e advogados (16%) não conseguiu mensurar se há ganho ou perda de tempo ao se transferir as audiências do ambiente físico para o virtual.

Embora não haja conhecimento de medições comparativas mais precisas sobre o tempo necessário para a realização de audiências por videoconferência, a percepção predominante dos advogados e juízes confirma a hipótese de pesquisa, indicando que, em geral, há economia de tempo ao optar pela realização das audiências por esse meio.

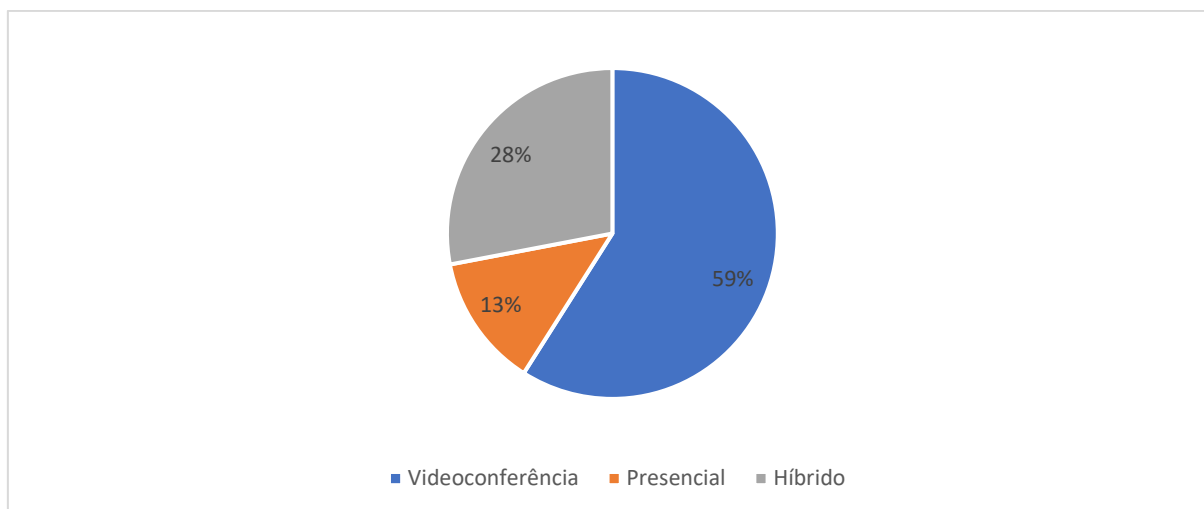
Além disso, para obter mais clareza sobre a preferência dos juízes e advogados em relação ao formato das audiências após o fim das restrições decorrentes da pandemia de Covid-19, eles foram solicitados a expressar sua opinião sobre a manutenção das audiências por videoconferência ou o retorno das audiências presenciais como meio preferencial de condução desses atos processuais. Os resultados estão retratados nos gráficos abaixo:

Gráfico 13 — Advogados - Modelo Preferido de Audiências Pós-Pandemia



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 14 — Juízes - Modelo Preferido de Audiências Pós-Pandemia



Fonte: O autor (2023).

Ao comparar os dois gráficos apresentados, é evidente a preferência tanto dos juizes quanto dos advogados pela manutenção das audiências por videoconferência como o meio predominante para a realização desse ato processual, mesmo após o fim das restrições da pandemia.

O modelo híbrido mencionado pelos juizes prioriza a videoconferência, mas permite que os envolvidos optem por participar do ato de forma presencial. Essa abordagem reflete a preocupação com as diferentes realidades dos advogados, testemunhas, partes e demais participantes, oferecendo a eles a possibilidade de escolha de acordo com seus interesses e habilidades. Essa solução coloca as necessidades do usuário no centro das decisões.

De acordo com a pesquisa, apenas 13% dos juizes pretendem realizar audiências preferencialmente de forma inteiramente presencial após a pandemia. Esse percentual é muito próximo ao encontrado na pesquisa com os advogados, em que apenas 15% responderam que preferem que as audiências retornem ao formato presencial.

Esses dados consolidam a visão dos profissionais do sistema de Justiça de que a videoconferência é, em geral, o meio mais eficiente e preferido para a realização das audiências durante o processo.

No entanto, a falta de dados consolidados pelo CNJ sobre o número de audiências presenciais e por videoconferência realizadas após o fim das restrições da pandemia dificulta a avaliação da realidade atual.

Para direcionar o aprimoramento do sistema de justiça digital em relação ao uso da videoconferência em audiências e sessões dos tribunais, é essencial mapear esses dados. Eles poderão revelar se, na perspectiva dos profissionais do sistema de justiça, existem situações em que a videoconferência é mais ou menos recomendada, levando em consideração a natureza do caso, o perfil dos envolvidos e o tipo de audiência, bem como identificar os casos em que a videoconferência pode ter algum efeito indesejado.

Embora os estudos ainda sejam bastante incipientes, a *International Commission of Jurists* (ICJ), entidade composta por sessenta juízes e advogados de todas as regiões do mundo, recomenda, com base em tratados internacionais sobre direitos humanos, que seja assegurado o direito de qualquer pessoa de estar fisicamente presente em julgamentos por acusações criminais e em audiências de custódia, exceto quando houver o consentimento livre e informado da pessoa quanto ao uso da videoconferência¹⁰⁴.

O estudo da ICJ destaca, ainda, que os tribunais devem avaliar se a videoconferência é apropriada quando houver a participação de pessoas vulneráveis, como vítimas de violência de gênero, crianças e pessoas com deficiência. Para esse fim, deve ser oferecido apoio adicional ou, quando o meio virtual puder impor obstáculos ao acesso desses grupos a um julgamento justo, deve-se considerar o adiamento do ato, garantindo-se a proteção temporária apropriada dos direitos dessas pessoas¹⁰⁵.

Nesse mesmo sentido foi o resultado da pesquisa realizada com membros do Conselho Consultivo de Juízes Europeus (CCJE) durante a pandemia. Houve

¹⁰⁴ INTERNATIONAL COMMISSION OF JURISTS (ICJ). Videoconferencing, Courts and Covid-19: Recommendations Based on International Standards. www.icj.org. Geneva, Switzerland, 2020, p. 15. Disponível em: https://www.unodc.org/res/ji/import/guide/icj_videoconferencing/icj_videoconferencing.pdf. Acesso em: 25 jun. 2023.

¹⁰⁵ Ibidem, p. 16-17.

consenso entre os magistrados entrevistados de que o uso da videoconferência não é indicado para litigantes vulneráveis¹⁰⁶.

Malan e Saad destacam que, no Brasil, não há previsão legal e, tampouco, revela-se indicado o uso da videoconferência em audiências de custódia e sessões plenárias do Tribunal do Júri¹⁰⁷, em face do risco de violação de direitos do acusado assegurados na Convenção Interamericana de Direitos Humanos.

São estudos e reflexões que apontam a necessidade de cautela e análise cuidadosa na utilização da videoconferência em audiências e julgamentos, especialmente quando envolvem indivíduos vulneráveis, com o objetivo de garantir a proteção dos direitos humanos e a realização de um julgamento justo.

Na pesquisa empírica, os advogados e juízes foram convidados a expressar suas percepções sobre o impacto da videoconferência na celebração de acordos e na produção de provas. A seguir, serão apresentados os resultados obtidos nessas áreas específicas.

5.3.4.2 Impactos em relação ao índice de acordos

O atual modelo processual civil enfatiza a importância da resolução consensual dos litígios como um de seus princípios fundamentais¹⁰⁸. Com o objetivo de incentivar a conciliação e a mediação, o Código de Processo Civil de 2015 estabelece, no âmbito do procedimento comum, a realização obrigatória da audiência de conciliação ou mediação antes mesmo do exercício do contraditório pelo réu.

¹⁰⁶ SANDERS, A. Video-Hearings in Europe Before, During and After the COVID-19 Pandemic. **International Journal for Court Administration**, 2021. Disponível em: <https://iacajournal.org/articles/10.36745/ijca.379>. Acesso em: 25 jun. 2023.

¹⁰⁷ MALAN, Diogo; SAAD, Marta. Devido processo legal e virtualização de audiências criminais. In: MADEIRA, Guilherme; BADARÓ, Gustavo Henrique; CRUZ, Rogerio Schiatti (coord.). **Código de processo penal: estudos comemorativos aos 80 anos de vigência**. São Paulo: Revista dos Tribunais, c2022. v. 2. p. 363-390.

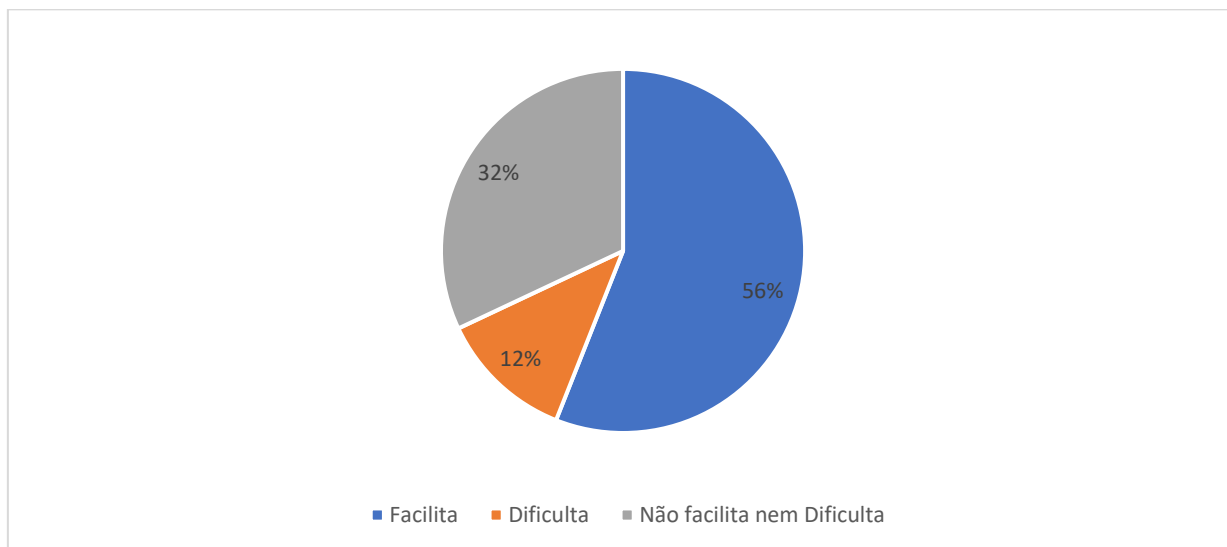
¹⁰⁸O princípio da primazia da solução consensual dos litígios está previsto no § 2º do art. 3º do Código de Processo Civil, nos seguintes termos: "O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos".

Os Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995, também priorizam, sempre que possível, a conciliação ou a transação como forma de solução dos conflitos.

Dessa forma, é relevante investigar se a realização de audiências de conciliação por meio de videoconferência impacta o índice de acordos. As experiências dos juízes e advogados com os dois modelos em análise, ou seja, audiências presenciais e por videoconferência, são fundamentais para testar a hipótese de pesquisa de que o uso do meio remoto não afeta a celebração de acordos.

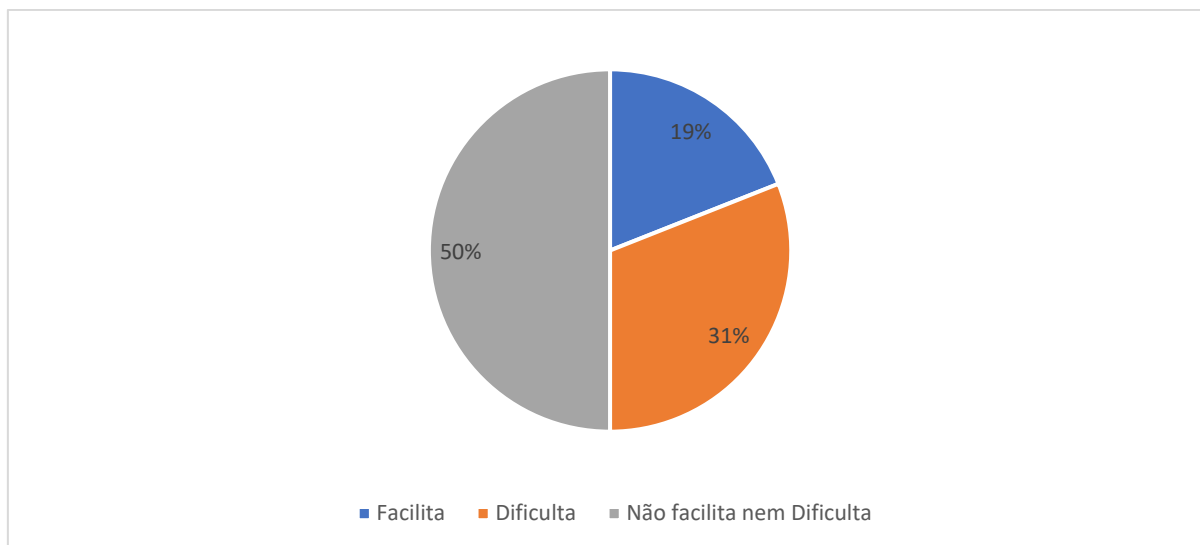
Com o intuito de obter respostas para essa questão, os juízes e advogados entrevistados foram solicitados a manifestar se, em sua perspectiva, a realização da audiência de conciliação por videoconferência facilita ou dificulta a celebração de acordos. Os gráficos a seguir revelam essa percepção:

Gráfico 15 — Percepção de advogados em relação ao impacto da audiência por videoconferência na celebração de acordos



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 16 — Percepção de juízes em relação ao impacto da audiência por videoconferência na celebração de acordos



Fonte: O autor (2023).

Não houve consenso entre os grupos de respondentes quanto ao impacto da videoconferência na celebração de acordos. Mais da metade dos advogados afirmaram que a videoconferência facilita o acordo, enquanto metade dos juízes afirmaram que não há relação entre o meio utilizado (presencial ou remoto) e o sucesso na conciliação. Apenas 19% dos juízes compartilham da mesma opinião expressada pela maioria dos advogados.

É importante considerar a ausência dos juízes nas audiências de conciliação realizadas nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), uma vez que essas sessões são conduzidas por conciliadores e mediadores credenciados pelo TJDF. Isso pode influenciar a percepção dos juízes, pois eles normalmente conduzem apenas audiências de instrução e julgamento, nas quais a solução consensual é menos provável, tendo em vista que já houve a tentativa prévia frustrada de transação na sessão inaugural de conciliação.

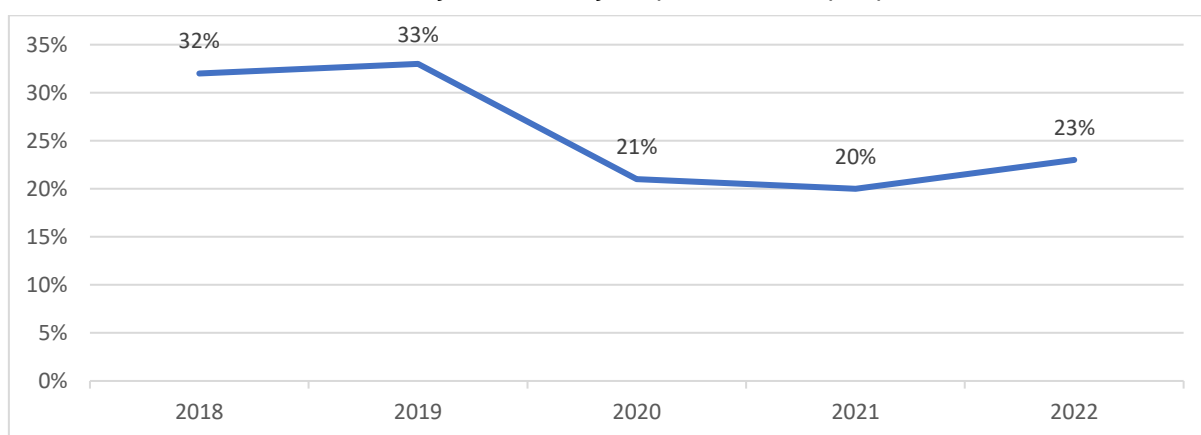
Com o objetivo de investigar se houve algum impacto significativo nos índices de conciliação do TJDF nos anos de 2019 (quando as audiências eram realizadas presencialmente) e em 2021 (período em que foram realizadas exclusivamente por videoconferência), foram consultados os relatórios Justiça em Números do CNJ, que apresentam indicadores de conciliação.

Segundo os dados consolidados pelo CNJ, em 2019, o índice de conciliação do TJDFT foi de 14,6%¹⁰⁹, enquanto em 2021 foi de 12,5%¹¹⁰. Esse índice representa a proporção de sentenças e decisões resolvidas por meio de acordos homologados em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas¹¹¹.

No entanto, esse indicador não leva em consideração a proporção entre o número de audiências de conciliação realizadas e o número de acordos celebrados. Portanto, não pode ser utilizado isoladamente para refutar a percepção da maioria dos advogados de que a videoconferência facilita a conciliação.

Para a análise mais aprofundada da questão, foram examinados os dados consolidados pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) do TJDFT referente ao percentual de acordos celebrados em relação ao total de audiências realizadas. O gráfico abaixo exibe os resultados ano a ano:

Gráfico 17 — Percentual de conciliações e mediações processuais e pré-processuais



Fonte: O autor (2023).

O gráfico indica a redução no percentual de conciliações a partir do ano de 2020, coincidindo com a adoção das audiências de conciliação e mediação por videoconferência. Essa tendência diverge da percepção dos advogados entrevistados

¹⁰⁹CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. p. 174. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.

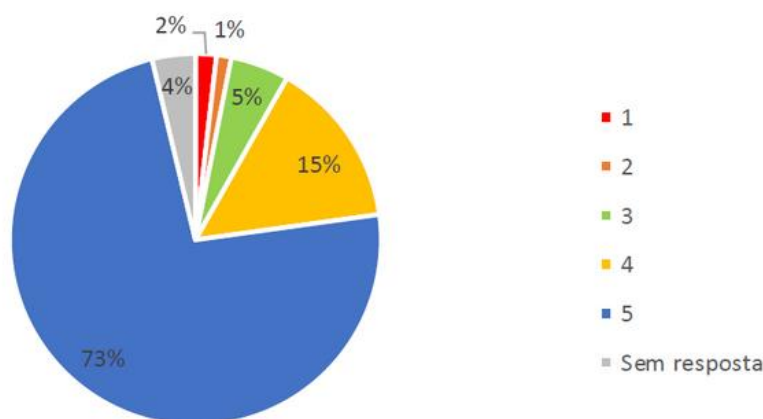
¹¹⁰CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022, p. 205. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.

¹¹¹Ibidem, p. 201.

e, portanto, requer uma investigação mais aprofundada para compreender as razões por trás dessa queda no índice.

No relatório de 2021 do NUPEMEC¹¹², são apresentados os resultados da pesquisa de satisfação que ele realiza com o usuário. O estudo envolveu a participação de 6.522 usuários e contém informações relevantes. Um aspecto destacado é o nível geral de satisfação com as sessões de conciliação e mediação realizadas por videoconferência. Os participantes foram solicitados a avaliar sua satisfação em uma escala de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito". O gráfico abaixo, extraído do relatório, apresenta os resultados desse quesito:

Gráfico 18 — Nível de satisfação do usuário com a sessão de conciliação ou mediação por videoconferência



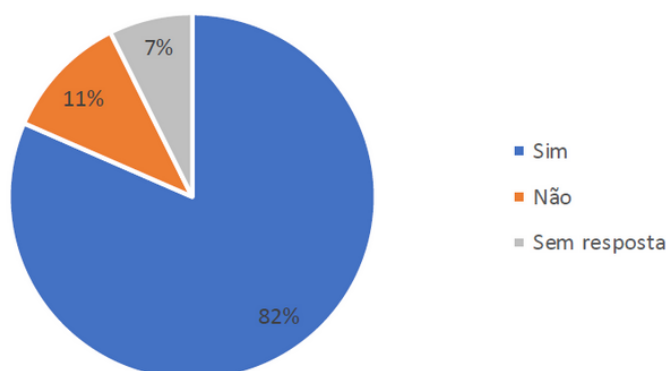
Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (2021, p. 9).

A análise do gráfico aponta que 88% dos usuários expressaram níveis de satisfação que variam de "satisfeito" a "muito satisfeito" com as sessões de conciliação ou mediação por videoconferência em que participaram. Esse dado indica uma experiência positiva do usuário em relação ao uso do meio virtual para a realização dessas audiências.

¹¹²TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Relatório de Atividades 2021 - NUPEMEC.** Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2021/relatorio-2021.pdf/view>, p. 1. Acesso em: 24 mai. 2023.

Além disso, na mesma pesquisa de satisfação, os usuários foram questionados sobre sua preferência em relação à continuidade das audiências por videoconferência após o fim da pandemia. A resposta foi a seguinte:

Gráfico 19 — Preferência do usuário à manutenção das audiências de conciliação por videoconferência após a pandemia de Covid-19



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (2021, p. 10).

O gráfico evidencia alta favorabilidade por parte dos usuários em relação à continuidade da videoconferência como meio de realização de audiências, mesmo após o término das restrições de contato físico relacionadas à pandemia de Covid-19.

Os resultados da pesquisa corroboram a hipótese de que a utilização de ferramentas tecnológicas para a realização de audiências virtuais de conciliação atende às expectativas do usuário. No entanto, é importante investigar os motivos subjacentes à redução do índice de conciliações alcançadas com as audiências por videoconferência em comparação com as audiências presenciais.

Essa investigação adicional permitirá compreender melhor os fatores que podem estar influenciando o resultado das conciliações por videoconferência e identificar possíveis medidas de aperfeiçoamento do processo. Dessa forma, será possível maximizar a efetividade da videoconferência como meio de alcançar acordos satisfatórios para as partes envolvidas no processo judicial.

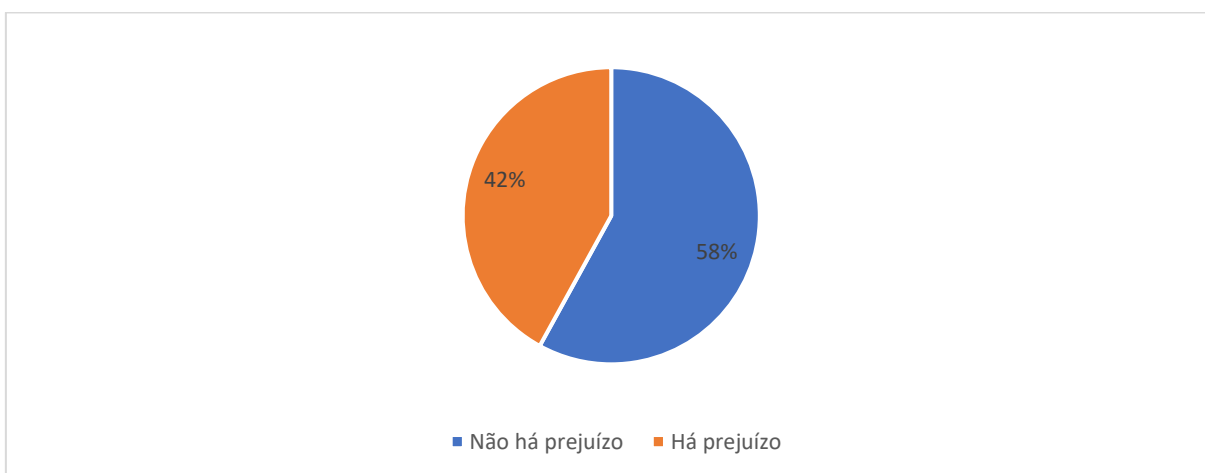
5.3.4.3 Impactos em relação à produção da prova

Durante o período da pandemia, a videoconferência foi amplamente adotada tanto na área cível quanto na área criminal para a realização de audiências

de instrução e julgamento. Isso gerou um debate significativo no meio jurídico sobre o impacto dessa modalidade na produção da prova, especialmente devido às limitações impostas pelo ambiente virtual no controle da incomunicabilidade entre os participantes, principalmente as testemunhas.

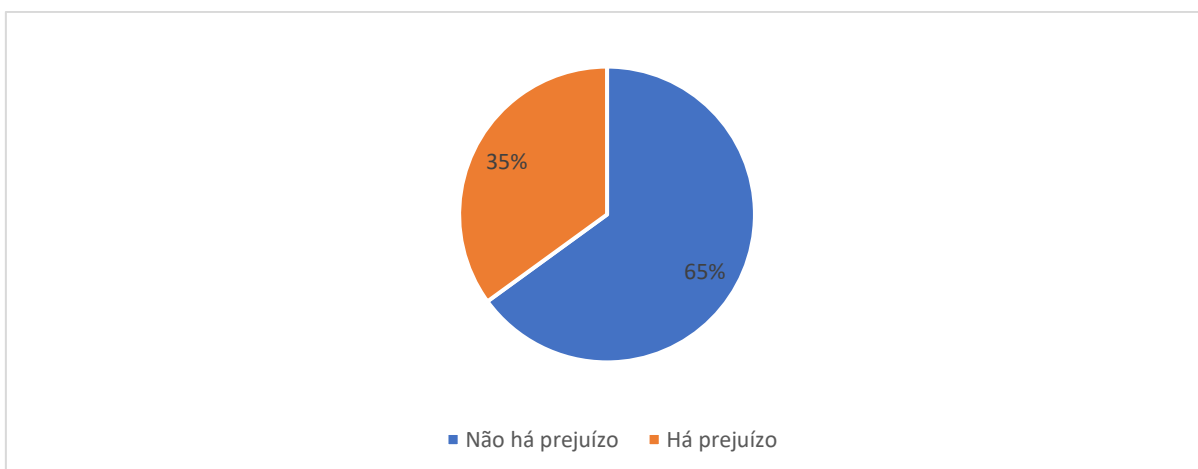
Com o objetivo de compreender a percepção de juízes e advogados em relação a esse fenômeno, eles foram questionados se identificaram algum prejuízo em relação à prova produzida nas audiências por videoconferência das quais participaram. Seguem as respostas nos gráficos a seguir:

Gráfico 20 — Percepção de advogados em relação ao impacto do uso da videoconferência na produção da prova



Fonte: O autor (2023).

Gráfico 21 — Percepção de juízes em relação ao impacto do uso da videoconferência na produção da prova



Fonte: O autor (2023).

A análise dos dados retrata a existência de percentuais significativos tanto entre aqueles que afirmaram não ter identificado prejuízos na produção da prova por meio de ferramentas de videoconferência, quanto entre aqueles que reconheceram a ocorrência de prejuízos. Essa divergência de percepções evidencia a complexidade da discussão em torno do impacto da videoconferência na produção probatória.

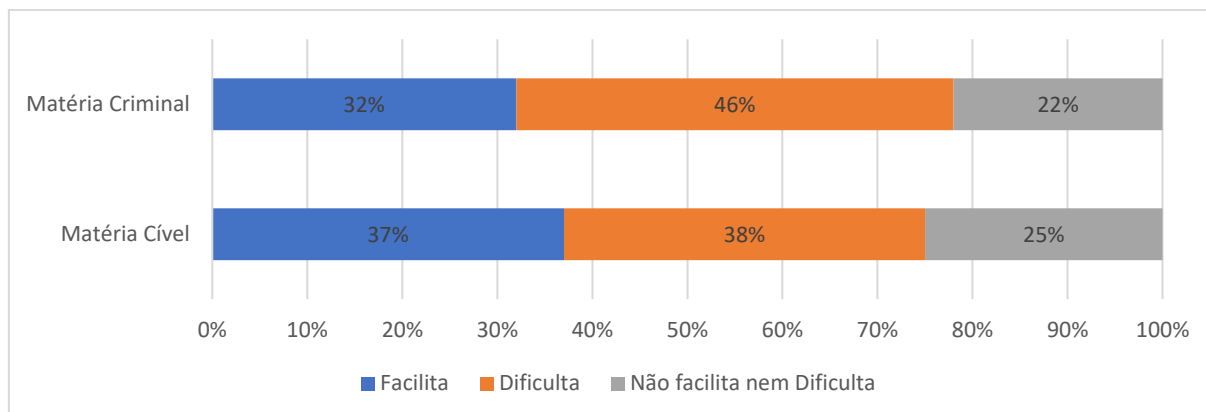
Para a compreensão mais aprofundada das razões que levam a essas percepções distintas, é necessário aprofundar o estudo do tema. Diversos fatores podem influenciar a avaliação dos profissionais do direito em relação aos prejuízos ou benefícios da videoconferência na produção da prova. Um dos aspectos a ser considerado é a adaptação dos participantes ao uso das ferramentas tecnológicas e a sua familiaridade com o ambiente virtual. A experiência prévia dos juízes, advogados e demais atores do sistema de justiça com a videoconferência pode influenciar sua percepção sobre sua eficácia na produção da prova.

Além disso, a natureza específica de cada caso e as características das testemunhas e partes envolvidas podem desempenhar um papel relevante. Por exemplo, a sensibilidade de determinados depoimentos e a necessidade de observar a linguagem corporal dos depoentes podem ser aspectos afetados pela videoconferência.

Outro ponto a ser considerado é o controle do ambiente durante a realização da audiência por videoconferência. A incomunicabilidade entre os participantes, especialmente as testemunhas, pode ser mais difícil de ser garantida nesse contexto, o que pode afetar a validade e a confiabilidade das provas produzidas.

Considerando as particularidades das audiências de natureza cível e criminal, bem como a possibilidade de a videoconferência ser mais adequada a uma área do que a outra, na pesquisa empírica os advogados foram indagados sobre a facilidade ou dificuldade em produzir provas em matéria criminal e cível. O objetivo era obter suas percepções acerca da utilização da videoconferência como meio de produção probatória e identificar se há diferenças significativas entre as duas áreas em relação a essa questão. Seguem os resultados:

Gráfico 22 — Percepção dos advogados quanto à produção da prova em matéria cível e em matéria criminal



Fonte: O autor (2023).

A análise dos resultados da pesquisa aponta que a percepção dos advogados em relação à produção de provas por meio da videoconferência varia entre as áreas criminal e cível. Em relação à matéria criminal, cerca de metade dos advogados indicaram que a videoconferência dificulta a produção de provas, enquanto 32% dos entrevistados acreditam que ela facilita. Já em relação à matéria cível, observou-se uma divisão mais equilibrada, com percentuais praticamente equivalentes entre aqueles que veem a videoconferência como facilitadora e aqueles que a consideram um obstáculo.

Os resultados evidenciam a existência de uma polêmica em torno do tema, destacando-se as dificuldades mais acentuadas relatadas pelos advogados na área criminal. Da análise qualitativa das respostas fornecidas pelos advogados em um campo aberto da pesquisa, foram identificadas várias razões para a oposição às audiências virtuais. Dentre os motivos mais citados, destacam-se o abuso de controle de microfones e câmeras por parte dos juízes durante as audiências, a dificuldade de solicitar registros em atas, a precarização da defesa dos réus, a falta de controle da incomunicabilidade das testemunhas e a desorganização nas audiências.

Em 2021, o CNJ flexibilizou a resolução que trata do Juízo 100% Digital, permitindo a realização de audiências presenciais quando o meio virtual não for

recomendado, sem que isso impeça o processo de prosseguir tramitando no Juízo 100% Digital em relação aos demais atos¹¹³.

A modificação da resolução demonstra a preocupação do CNJ em encontrar o equilíbrio entre a modernização do sistema judiciário e a preservação dos direitos fundamentais dos envolvidos nos processos. Dessa forma, as partes, advogados e testemunhas terão a garantia de que poderão participar de audiências de forma presencial, caso seja necessário, sem comprometer a agilidade e a praticidade proporcionadas pelo Juízo 100% Digital nos demais atos processuais.

5.4 Números da Justiça após o Juízo 100% Digital

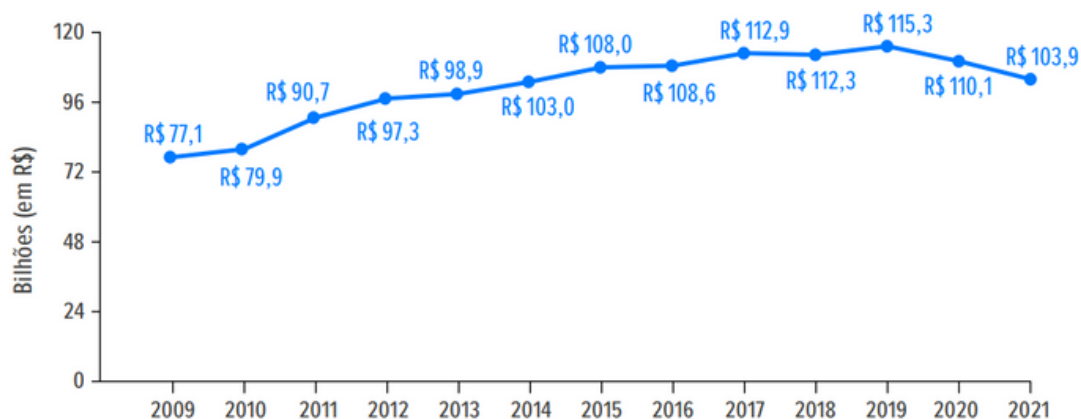
Considerando a implementação do Juízo 100% Digital no segundo semestre de 2020 e sua consolidação em 2021, os dados apresentados no Relatório Justiça em Números 2022 são uma referência relevante para analisar os resultados alcançados pelo Poder Judiciário, especialmente durante o período mais crítico da pandemia, no qual os atos processuais foram predominantemente realizados de forma remota, por meio de ferramentas eletrônicas.

Um dos principais objetivos da justiça digital é a redução das despesas do Poder Judiciário. Nesse contexto, o relatório revela que, no ano de 2021, as despesas totais do Poder Judiciário alcançaram o montante de R\$ 103,9 bilhões¹¹⁴. A figura a seguir ilustra a evolução anual dessas despesas:

¹¹³ A Resolução CNJ n. 378/2021 alterou a redação do art. 1º da Resolução CNJ n. 345/2020, que dispõe sobre o Juízo 100% Digital, introduzindo os §§ 2º e 3º para tratar da possibilidade de realização de audiências presenciais e da utilização de serviços prestados presencialmente por órgãos do Tribunal, como a solução adequada de conflitos, o cumprimento de mandados, as centrais de cálculos e tutorias em processos que tramitam pelo Juízo 100% Digital.

¹¹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022, p. 80. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 8 mai. 2023.

Figura 3 — Série histórica das despesas do Poder Judiciário

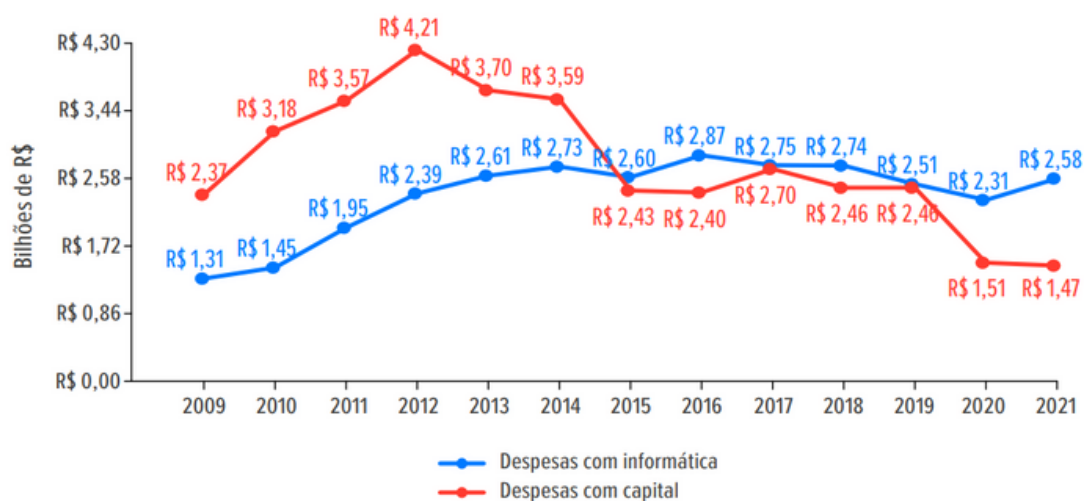


Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 81).

O gráfico indica uma mudança de tendência desde 2020, com a redução gradual das despesas totais do Poder Judiciário. No ano de 2021, esses números atingiram valores próximos aos gastos registrados em 2014. Essa diminuição das despesas sugere a possibilidade de que a adoção da justiça digital possa resultar em menor ônus financeiro para o Estado.

Além disso, a alocação do orçamento também tem passado por modificações que refletem o investimento na transformação digital. Observa-se a redução nos recursos destinados a despesas de capital, como aquisição de equipamentos e infraestrutura física e, em contrapartida, o aumento nos gastos com informática:

Figura 4 — Série histórica das despesas com informática e com capital



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 85).

O direcionamento de recursos para a área de informática demonstra o reconhecimento da importância da tecnologia no contexto judicial atual. A utilização de ferramentas digitais e sistemas informatizados permite a otimização de processos, a agilidade na tramitação dos casos e a redução de custos operacionais. Portanto, essa realocação de recursos reflete a busca por maior eficiência do sistema de justiça.

É importante ressaltar que a redução das despesas totais do Poder Judiciário e a modificação na alocação do orçamento não podem ser atribuídas exclusivamente à justiça digital. Outros fatores, como o novo regime fiscal decorrente da Emenda Constitucional n. 95, de 15 de dezembro de 2016, podem ter gerado a contenção de gastos. Acresça-se, ainda, que a revisão de políticas de contratação e o aprimoramento da gestão financeira também podem ter contribuído para esses resultados. No entanto, a crescente ênfase na transformação digital e o aumento dos investimentos em informática indicam a relevância da tecnologia como uma ferramenta-chave para a modernização do Judiciário.

Além da diminuição das despesas diretas do Poder Judiciário, é relevante considerar a redução dos custos suportados pelos juízes, advogados, partes e testemunhas. Esses aspectos não podem ser negligenciados na análise abrangente dos impactos financeiros da justiça digital.

Fábio Porto destaca algumas áreas em que essas reduções são observadas, o que fundamenta o investimento contínuo no aprimoramento do sistema de justiça digital¹¹⁵. Em primeiro lugar, é mencionada a diminuição dos gastos com transporte para os fóruns. Anteriormente, as partes, advogados, testemunhas e demais envolvidos no processo judicial precisavam se deslocar fisicamente para os locais de audiências e julgamentos. Isso gerava custos significativos com transporte público ou com combustível e estacionamento para os que utilizavam seus próprios veículos, além de demandar tempo e esforço. Com a possibilidade de realizar atos processuais eletronicamente, esses gastos são consideravelmente reduzidos, beneficiando tanto os usuários do sistema de justiça quanto o próprio Estado.

¹¹⁵PORTO, Fábio Ribeiro. **A involução do modelo de justiça digital no Brasil ("back to the past")**. jus.com.br. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102447/a-involucao-do-modelo-de-justica-digital-no-brasil-back-to-the-past>. Acesso em: 18 fev. 2023.

Outro aspecto mencionado são os custos relacionados a materiais de consumo, segurança e infraestrutura para a manutenção dos prédios judiciais. Os atos processuais eletrônicos e à distância reduzem a necessidade de utilização de papel, copos descartáveis e produtos de limpeza, entre outros materiais. Além disso, com menos pessoas frequentando os fóruns, há a diminuição na demanda por serviços de segurança e manutenção desses espaços físicos. Essa economia pode ser significativa, especialmente em um contexto de restrições orçamentárias enfrentadas pelo Poder Judiciário.

Por outro lado, a implementação da justiça digital também proporcionou mais facilidade e ampliação das oportunidades para os advogados exercerem sua profissão em todo o território nacional. Essa transformação permitiu que os advogados participassem de audiências e sessões de julgamento em diferentes tribunais no mesmo dia. Essa possibilidade de atuação remota contribui para a agilidade e a eficiência do sistema jurídico, ao eliminar as barreiras geográficas e reduzir os custos associados às viagens e deslocamentos dos profissionais do direito¹¹⁶.

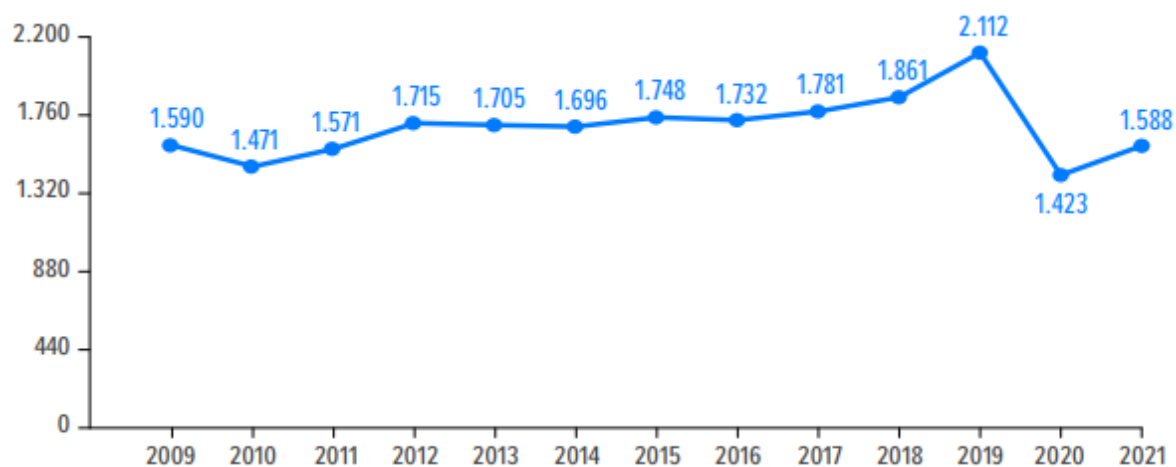
A produtividade dos magistrados e servidores do Poder Judiciário no primeiro ano da pandemia foi significativamente afetada devido à falta de planejamento adequado para a transição do trabalho presencial para o trabalho remoto. No entanto, no ano de 2021, após superar os desafios iniciais, observa-se a retomada da curva de crescimento nos índices de produtividade, embora ainda apresentem números inferiores aos alcançados em 2019, período anterior à pandemia e à implementação do Juízo 100% Digital¹¹⁷.

As figuras a seguir, extraídas do Relatório Justiça em Números de 2022, ilustram a série histórica desses dois índices, proporcionando a visualização clara das tendências ao longo do tempo:

¹¹⁶PORTO, Fabio Ribeiro. **A involução do modelo de justiça digital no Brasil ("back to the past")**. jus.com.br. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102447/a-involucao-do-modelo-de-justica-digital-no-brasil-back-to-the-past>. Acesso em: 18 fev. 2023.

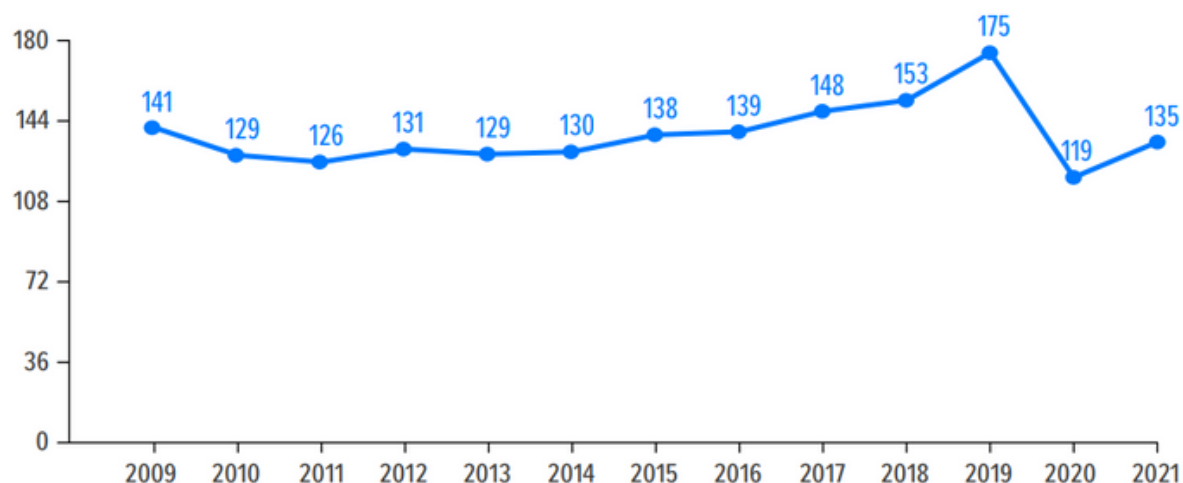
¹¹⁷CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2022, p. 117.

Figura 5 — Série histórica do índice de produtividade dos(as) magistrados(as)



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 119).

Figura 6 — Série histórica do índice de produtividade dos(as) servidores(as) da área judiciária no Poder Judiciário



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 123).

Esses dados indicam a importância de acompanhar a evolução dos índices nos próximos anos, a fim de verificar se haverá a recuperação dos níveis alcançados em 2019, considerando que um dos objetivos da justiça digital é aumentar a produtividade dos magistrados e servidores.

Dierle e Malone¹¹⁸ levantam uma importante questão ao ressaltar que o movimento de retorno às atividades presenciais deflagrado pelo CNJ em 2022 não foi precedido pela análise aprofundada dos dados gerados pelo trabalho predominante a distância, nem das consequências negativas resultantes dessa mudança na vida dos usuários dos serviços judiciários.

Diante dessa preocupação, os autores argumentam que é essencial submeter esse tema à crítica e análise por parte da comunidade jurídica, a fim de promover o amadurecimento das discussões a partir do debate público embasado em dados e de forma abrangente. Eles ressaltam a importância de exercer cautela diante de qualquer iniciativa que busque reduzir o avanço do uso da tecnologia na tramitação de processos judiciais, a menos que seu uso coloque em risco a própria normatividade e prejudique os direitos dos cidadãos, que são os destinatários principais desses processos. Portanto, é necessário avançar de forma gradual, evitando retrocessos. Reduzir a implementação de tribunais híbridos teria um impacto direto no progresso alcançado até o momento, que tem feito do sistema judiciário brasileiro um exemplo mundial de inovação, com sua postura receptiva às novas tecnologias, em prol do aprimoramento e da democratização do acesso à Justiça¹¹⁹.

Cabe ressaltar que a justiça digital não é uma solução infalível para todos os desafios enfrentados pelo sistema judiciário, mas representa um caminho viável para mitigar muitos desses problemas. É fundamental reconhecer que esse modelo deve passar por ajustes contínuos, aprimoramentos e refinamentos, porém, não se pode mais considerá-lo como uma mera solução temporária e emergencial, útil apenas durante o período da pandemia¹²⁰.

¹¹⁸NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Devemos retroceder dos tribunais híbridos?** Consultor Jurídico. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-fev-09/nunes-malone-devemos-retroceder-tribunais-hibridos>. Acesso em: 18 fev. 2023.

¹¹⁹Ibidem.

¹²⁰PORTO, Fabio Ribeiro. **A involução do modelo de justiça digital no Brasil ("back to the past")**. jus.com.br. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102447/a-involucao-do-modelo-de-justica-digital-no-brasil-back-to-the-past>. Acesso em: 18 fev. 2023.

6 PROPOSTAS PARA APRIMORAMENTO DO JUÍZO 100% DIGITAL

Este capítulo tem como objetivo apresentar propostas que visam aprimorar o funcionamento do Juízo 100% Digital. Essas proposições surgem a partir da pesquisa realizada, especialmente das sugestões e críticas apresentadas pelos diversos atores envolvidos no sistema de justiça em relação às ferramentas que compõem o microssistema de justiça digital.

Os usuários do sistema de justiça podem ser divididos em dois grupos principais: aqueles que possuem infraestrutura tecnológica, acesso à internet e conhecimento, habilidades e capacidades para utilizar os serviços digitais oferecidos nos portais dos tribunais; e aqueles que não reúnem condições de fazer uso desses serviços por causa da exclusão digital ou por preferirem o atendimento presencial.

É fundamental garantir o acesso à justiça de forma inclusiva para ambos os grupos na era digital. Nesse sentido, são apresentadas duas propostas para aperfeiçoar o sistema: o aprimoramento dos websites dos tribunais disponíveis na internet e a criação de centros de atendimento presencial ao usuário.

6.1 Aprimoramento dos websites dos tribunais

A transformação digital implica o desafio de reformular o serviço prestado à sociedade sob a perspectiva da experiência do usuário. Essa abordagem inovadora difere da prática anterior, que não priorizava a satisfação do cidadão com os serviços oferecidos.

Essa tendência é observada globalmente. Por exemplo, o governo dos Estados Unidos disponibiliza no website usability.gov conceitos fundamentais para orientar o *design* de serviços digitais com foco no cidadão¹²¹. Conforme ele orienta, somente pelo ponto de vista do usuário é possível obter a compreensão aprofundada de suas necessidades, valorizações e habilidades, bem como de suas limitações.

¹²¹USA. U. S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION. **User Experience Basics**. Disponível em: www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html. Acesso em: 27 dez. 2021.

No Brasil, as diretrizes estabelecidas pela Lei do Governo Digital¹²² convergem para a modernização da relação entre o poder público e a sociedade, por meio da oferta de serviços digitais em plataformas acessíveis, com linguagem clara e compreensível a todos os cidadãos. Além disso, busca-se simplificar os procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com ênfase na universalização do acesso e no autosserviço, definido como o acesso direto do cidadão a serviços públicos prestados digitalmente, sem necessidade de intervenção humana¹²³.

O gestor público, no contexto da construção do Governo Digital, desempenha papel fundamental ao inovar na disponibilização de informações e serviços aos cidadãos por meio da internet, estimulando o pleno exercício da cidadania¹²⁴. Em contraste a essa diretriz, alguns websites governamentais ainda são utilizados como meros murais eletrônicos para divulgar informações, oferecendo pouca interatividade e escassa oferta de serviços digitais¹²⁵.

De acordo com o portal do Governo Digital, a acessibilidade digital pressupõe que os websites e portais sejam projetados de forma que todas as pessoas possam perceber, compreender, navegar e interagir efetivamente com as páginas¹²⁶.

Diante dessas premissas, é necessário remodelar os portais dos tribunais na internet para oferecer aos usuários não apenas informações úteis, mas também ferramentas de acesso digital aos serviços judiciários, de fácil compreensão e usabilidade.

Conforme a Cartilha de Usabilidade do Governo Eletrônico Brasileiro,

¹²² As diretrizes do Governo Digital estão descritas no art. 3º da Lei n. 14.129/2021.

¹²³ A definição de autosserviço consta no art. 4º, inciso II, da Lei n. 11.129/2021.

¹²⁴ RAMPELOTTO, Alexandre; LOBLER, Mauri Leodir ; VISENTINI, Monize Sâmara. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 4, p. 959-984, 2015. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/51614>. Acesso em: 11 jun. 2023.

¹²⁵ PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 42, n. 3, p. 471 a 495, 2008. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6642>. Acesso em: 11 jun. 2023.

¹²⁶ MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS. **Acessibilidade Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>. Acesso em: 11 jun. 2023.

usabilidade consiste no estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione de forma esperada pela pessoa.¹²⁷

A construção do website deve priorizar a experiência do usuário, o que requer a realização de pesquisas para identificar suas necessidades e preferências. Ao compreender as emoções, motivações e crenças subjacentes a uma tarefa, a interface pode ser projetada de forma a acomodar e apoiar o comportamento do usuário, proporcionando uma experiência natural e alinhada com seus desejos e interesses.

Os portais dos serviços da Justiça Digital devem seguir as diretrizes de usabilidade estabelecidas na Cartilha de Usabilidade elaborada pelo Governo Federal. Essas diretrizes abrangem os seguintes aspectos¹²⁸:

a. **Contexto e navegação:** O usuário deve compreender rapidamente o propósito e funcionamento do website, além de poder localizar facilmente o que busca e realizar as etapas do serviço sem dificuldades.

b. **Carga de informação:** É importante reduzir a quantidade de elementos na interface, como textos, *links*, ícones, cores e menus. O foco deve estar no objetivo ou tarefa da página ou serviço, direcionando a atenção do usuário para o que é relevante.

c. **Autonomia:** O controle do usuário não deve ser afetado por ações inesperadas do website. O comportamento e as funcionalidades do navegador não devem ser alterados para atender às necessidades das páginas. O usuário deve ter autonomia na utilização do website.

d. **Erros:** Falhas ou indisponibilidades previstas no website devem ser divulgadas e esclarecidas ao usuário. Além disso, os erros cometidos pelo usuário devem poder ser corrigidos.

¹²⁷ MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG:** Cartilha de Usabilidade. gov.br. Disponível em: <https://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade.html#s1.1>. Acesso em: 11 jun. 2023.

¹²⁸ Ibidem.

e. **Design:** O projeto visual bem elaborado tem um impacto significativo na credibilidade e usabilidade do website. O leiaute legível e esteticamente agradável facilita a decodificação das informações apresentadas, influenciando o nível de satisfação do usuário durante a interação com o portal.

f. **Redação:** O conteúdo do website deve ser redigido de forma clara e objetiva, utilizando palavras, frases e conceitos familiares ao usuário.

g. **Consistência e familiaridade:** O usuário deve se sentir acolhido ao entrar no website do governo. O website deve ser familiar e refletir a experiência de vida do usuário. É recomendável seguir convenções estabelecidas, uma vez que os usuários tendem a procurar por elementos e arranjos já presentes em outros websites.

Ao seguir essas diretrizes, os portais dos tribunais podem ser remodelados para oferecer ao usuário não apenas informações úteis, mas também uma experiência digital de fácil compreensão e usabilidade.

Após analisar os websites dos tribunais brasileiros, constatou-se a falta de uniformidade e conformidade com as diretrizes mencionadas anteriormente. Portanto, com o intuito de facilitar o acesso aos serviços digitais do Poder Judiciário, é sugerida a remodelação dos websites de todos os tribunais, seguindo princípios e diretrizes de usabilidade estabelecidos na Lei do Governo Digital e na Cartilha de Usabilidade elaborada pelo Governo Federal.

A concentração de todos os serviços digitais em um único local, nos websites de todos os tribunais, com padrão consistente de linguagem, cores, ícones e outras diretrizes orientadas pelas necessidades do usuário, é um caminho seguro para a construção do modelo de justiça digital universal, fácil e acessível aos cidadãos e demais atores do sistema de justiça que possuam acesso à internet, infraestrutura tecnológica, alfabetização digital e demonstrem interesse em utilizar os serviços on-line.

Considerando a importância da identidade visual dos portais dos tribunais, está em estudo no Comitê de Comunicação Social do Poder Judiciário do CNJ um projeto de padronização mínima para a apresentação de informações institucionais na

internet.¹²⁹. Essa pode ser a oportunidade para adequar os portais à nova realidade digital, com áreas destacadas para oferecer serviços de fácil acessibilidade e usabilidade.

Ao levar em consideração os principais elementos do Juízo 100% Digital, a proposta de aprimoramento dos websites dos tribunais deve incluir ícones de acesso aos serviços judiciários digitais, considerando que, nesse modelo de justiça, todas as atividades serão realizadas eletronicamente e a distância.

Sem deixar de conduzir pesquisas com os usuários para identificar suas necessidades, é recomendado que os portais de internet dos tribunais ofereçam os seguintes recursos do Juízo 100% Digital:

a. Consulta processual

A simplificação dos procedimentos de acompanhamento de serviços públicos é uma das diretrizes do Governo Digital¹³⁰. Durante a análise dos portais de internet de diversos tribunais, constatou-se a ausência de padronização no serviço digital de consulta ao andamento dos processos. Na maioria dos casos, a opção de consulta processual é destacada na página inicial, porém, não há uniformidade no campo de inserção dos dados. Muitos portais permitem apenas a consulta por meio do número do processo, o qual nem sempre está disponível para os cidadãos, uma vez que as petições iniciais geralmente são protocoladas pelos advogados, que possuem o número do processo em sua posse.

Alguns tribunais, como os Tribunais de Justiça da Bahia e do Distrito Federal e dos Territórios, além dos Tribunais Regionais Federais da 2ª e 6ª Região, apresentam o ícone "Consulta Processual" na página principal, porém, os campos de inserção de dados só são exibidos após o clique no referido ícone. Além disso, não há uniformidade em relação à posição do campo de consulta nos portais, assim como no padrão de cores utilizadas pelos diferentes tribunais.

¹²⁹Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/comissao-inicia-trabalho-para-padronizacao-minima-em-sites-do-judiciario/>. Acesso em 10 set. 2022.

¹³⁰ A diretriz da simplificação do acompanhamento dos serviços públicos pelo cidadão está prevista no art. 3º, inciso X, da Lei n. 14.129/2021 (Lei do Governo Digital).

Considerando que a consulta processual é a informação mais relevante para os usuários que desejam acompanhar o andamento de seus processos, a padronização dos portais de internet deve facilitar a experiência do usuário nessa busca, valorizando sua jornada.

Para o cidadão, pouco importa qual é o sistema de processo eletrônico adotado pelo tribunal. O aprimoramento do campo de pesquisa deve privilegiar a usabilidade, disponibilizando diferentes campos de dados para consulta, como o próprio nome do usuário ou o número do processo.

Quando o cidadão recorre ao portal de internet, sua satisfação será alcançada por meio de informações de fácil localização e em linguagem acessível, permitindo-lhe compreender em qual estágio se encontra seu processo, sem a necessidade de buscar auxílio de um profissional do direito. Esse é o conceito de autosserviço. Nesse sentido, a oferta de glossários de termos jurídicos é uma abordagem adicional que deve ser incorporada a esse serviço.

b. Sistema de processo eletrônico

A concretização do direito de acesso à justiça na era digital envolve a compreensão das necessidades do usuário e a busca por soluções que facilitem e agilizem o acesso aos serviços judiciais. A porta de entrada para o ajuizamento de ações e a prática de atos processuais por meios eletrônicos é representada pelo sistema de processo eletrônico.

Sadek destaca a importância de uma porta facilitada de entrada, com caminhos claros a serem percorridos, a fim de garantir o efetivo acesso à justiça¹³¹. Nesse contexto, a padronização do ícone de acesso na página principal dos tribunais é uma recomendação valiosa, pois proporciona familiaridade ao usuário e simplifica o processo de localização e utilização do sistema de processo eletrônico.

Embora existam diversos sistemas de processo eletrônico em uso no país, é essencial compreender que todos eles têm o objetivo comum de viabilizar o acesso à justiça. Portanto, mesmo que não seja possível alcançar a convergência para um

¹³¹SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, v. 101, 2014, p. 57.

sistema único, é fundamental buscar soluções que promovam a uniformidade na apresentação e usabilidade dos sistemas.

A padronização do ícone de acesso e a uniformidade na apresentação dos sistemas de processo eletrônico contribuem para uma experiência mais acessível, transparente e eficiente para o usuário. Além disso, a simplificação desses sistemas eletrônicos é essencial para garantir a democratização do acesso à justiça, permitindo que os cidadãos possam exercer seus direitos e buscar a solução de seus conflitos de forma ágil e eficaz.

c. **Balcão virtual**

O Balcão Virtual foi desenvolvido pelo CNJ como uma ferramenta digital para atendimento remoto ao público, incluindo advogados, partes e interessados, por meio das secretarias das varas e outras unidades dos tribunais. O objetivo é que essa plataforma proporcione uma experiência semelhante ao atendimento prestado nos balcões físicos tradicionais, sendo fundamental para garantir o acesso à justiça de forma remota.

Na pesquisa de satisfação do usuário realizada pelo TJDFT em relação ao Balcão Virtual, foram apresentadas propostas de melhoria que devem ser consideradas para aperfeiçoar o serviço. Uma dessas propostas é a adoção do ícone desenvolvido pelo CNJ para acesso à ferramenta. Ao analisar os websites dos tribunais, observou-se que nem sempre esse serviço é disponibilizado na página principal e, quando é oferecido, nem todos utilizam o ícone desenvolvido pelo CNJ e o posicionam no mesmo local na página. Isso dificulta a jornada do usuário, especialmente para os advogados que atuam em diversos tribunais.

Para melhorar a experiência do usuário, sugere-se que o ícone de acesso ao Balcão Virtual seja disponibilizado na página principal dos portais de todos os tribunais, em um espaço específico onde serão agrupados os serviços digitais para facilitar o acesso à justiça.

Outra questão relevante é a diversidade de ferramentas de atendimento. A liberdade dada aos tribunais para escolher o aplicativo de videoconferência mais conveniente resultou na falta de padronização entre eles. É importante considerar que qualquer aplicativo requer um tempo de aprendizado. Portanto, visando aprimorar a

experiência do usuário, deve-se refletir sobre a possibilidade de desenvolver uma solução tecnológica única para todos os tribunais, que seja fornecida pelo CNJ.

Essas medidas visam a valorização da experiência do usuário ao utilizar o Balcão Virtual e o acesso à justiça de forma mais eficiente e uniforme. Ao promover a padronização e aprimoramento dos serviços digitais nos tribunais, busca-se garantir uma experiência mais satisfatória para os usuários, contribuindo para a efetividade do acesso à justiça por meios eletrônicos.

d. Agenda eletrônica de atendimento remoto do juiz

A pesquisa realizada com os advogados revelou a alta aceitação do agendamento eletrônico para solicitar atendimento pelo magistrado. Essa solução oferece comodidade, economia de tempo e facilita o acesso aos juízes, evitando deslocamentos desnecessários aos fóruns e longas esperas nos corredores.

As críticas relacionadas a esse serviço não estão direcionadas à ferramenta em si, mas ao seu mau funcionamento, principalmente quando não são disponibilizados horários suficientes para atendimento ou quando o juiz está ausente na videochamada, sendo representado por servidores.

Para aprimorar o serviço e garantir o atendimento adequado aos advogados, além de melhorar sua experiência com esse canal remoto, sugere-se que o CNJ estabeleça padrões obrigatórios. Isso pode incluir a definição da quantidade mínima diária de horários de atendimento a serem disponibilizados, o uso obrigatório de áudio e vídeo durante a videochamada, a possibilidade de gravação para garantir a transparência e a exigência de que o atendimento seja realizado diretamente pelo juiz, de forma pessoal.

Deve-se priorizar o autosserviço de agendamento, sem a necessidade de intervenção humana, disponibilizando no portal do tribunal uma ferramenta que permita ao advogado escolher, entre os horários previamente disponibilizados pelo juiz, aquele que melhor atenda aos seus interesses.

O sistema de agendamento deve fornecer instruções detalhadas para o acesso à videochamada, incluindo um manual de instalação da ferramenta necessária e o *link* para a reunião virtual com o juiz.

Dessa forma, promove-se uma experiência mais satisfatória para os advogados, garantindo o atendimento eficiente e transparente por meio do agendamento eletrônico. Essas medidas visam aprimorar o serviço, aumentar a confiança dos usuários e facilitar o acesso à justiça de forma remota.

e. Domicílio judicial eletrônico

No âmbito do Juízo 100% Digital, é adotado o meio exclusivamente eletrônico para o recebimento de comunicações processuais. Nesse contexto, o CNJ está desenvolvendo uma ferramenta para o cadastro eletrônico, no entanto, a alimentação do banco de dados nacional será realizada a partir do website de cada tribunal.

Dentro da área do portal destinada aos serviços digitais, é recomendável que seja disponibilizado o acesso ao sistema de cadastro do domicílio judicial eletrônico. Essa funcionalidade tem como objetivo centralizar as comunicações processuais, proporcionando maior agilidade e eficiência na tramitação dos processos.

Ao aderir a esse sistema, as partes envolvidas devem estar cientes das consequências jurídicas dessa opção, como a obrigatoriedade de acompanhar as notificações e comunicações por meios eletrônicos, a responsabilidade pelo fornecimento de informações atualizadas e a aceitação dos prazos e procedimentos específicos estabelecidos.

Ao disponibilizar o acesso ao sistema de cadastro do domicílio judicial eletrônico no portal do Juízo 100% Digital, os tribunais podem fornecer orientações detalhadas sobre o processo de adesão, os benefícios proporcionados por essa modalidade de comunicação processual e os cuidados necessários para garantir uma utilização eficaz e segura do sistema.

Além disso, é importante que o portal ofereça suporte aos usuários, disponibilizando informações claras e acessíveis sobre o funcionamento do domicílio judicial eletrônico, respostas a perguntas frequentes e, se necessário, canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas.

f. Outros serviços digitais

Além dos serviços diretamente relacionados ao Juízo 100% Digital, é possível aproveitar o espaço do sítio de internet destinado à carta de serviços digitais para incorporar outros serviços à medida que eles são desenvolvidos e disponibilizados pelos tribunais para o jurisdicionado.

Essa abordagem visa proporcionar uma experiência completa e abrangente aos usuários, permitindo que eles acessem e utilizem diferentes serviços jurídicos de forma digital, simplificada e centralizada. Ao disponibilizar esses serviços adicionais no mesmo ambiente virtual, os tribunais têm a oportunidade de promover a integração e a padronização das ferramentas, facilitando o acesso e a utilização por parte dos usuários.

Um bom exemplo de como essa estratégia pode ser implementada é encontrado no site do TJDFT. Ao acessar a página principal do TJDFT, é possível observar um destaque para o ícone "Outros serviços":

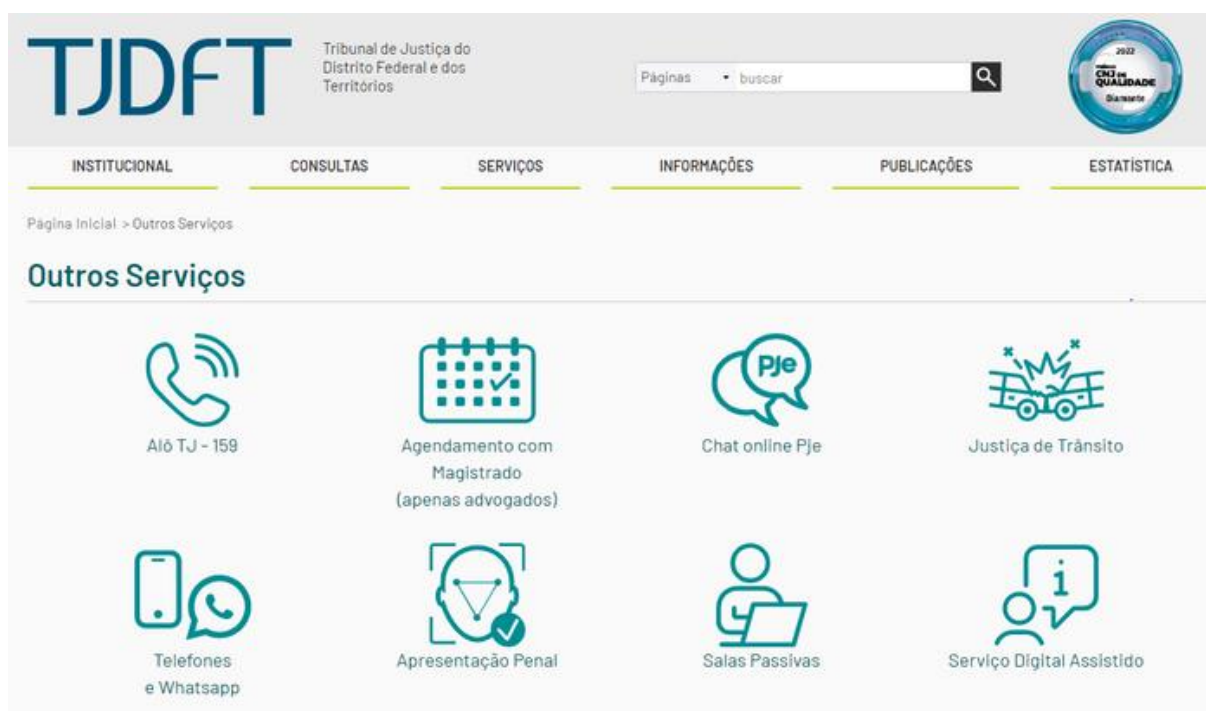
Figura 6 — Recorte da página principal de internet do TJDFT



Fonte: <https://www.tjdft.jus.br/> (2023).

Ao clicar em "Outros Serviços", o usuário é remetido a uma seção onde são disponibilizados diferentes serviços relacionados ao sistema judiciário:

Figura 7 — Serviços digitais oferecidos no site do TJDFT



Fonte: <https://www.tjdft.jus.br/outros-servicos> (2023).

A inclusão desses serviços adicionais no mesmo espaço virtual proporciona conveniência e facilidade de acesso aos usuários, evitando a necessidade de navegar por diferentes páginas e sistemas para realizar diferentes atividades jurídicas. Além disso, essa abordagem permite a gestão mais eficiente dos serviços digitais, simplificando a manutenção e atualização dos sistemas.

É importante ressaltar que, para a efetiva incorporação desses serviços, é necessário o trabalho contínuo de desenvolvimento e atualização por parte dos tribunais, garantindo que os novos serviços sejam integrados de forma harmoniosa e segura ao ambiente digital. Isso implica investimentos em infraestrutura tecnológica, capacitação dos servidores e colaboradores, além de análise criteriosa da viabilidade e impactos jurídicos e operacionais de cada serviço a ser disponibilizado.

Dessa forma, ao expandir o espaço destinado à carta de serviços digitais e incorporar novos serviços, os tribunais têm a oportunidade de oferecer uma plataforma digital abrangente, integrada e eficiente, promovendo uma experiência positiva para os usuários e contribuindo para a modernização e agilidade do sistema de justiça como um todo.

6.2 Centrais de atendimento ao usuário

O Juízo 100% Digital não implica o fechamento dos fóruns. Na verdade, esses espaços são fundamentais para garantir o pleno acesso à justiça para os cidadãos mais vulneráveis, que ainda enfrentam obstáculos no uso das ferramentas digitais de forma remota. Isso ocorre devido às dificuldades no uso de novas tecnologias, falta de conhecimento das ferramentas, analfabetismo digital ou falta de interesse em acessar os serviços por meio digital.

Para esse público, é importante garantir atendimento presencial e assistência para que eles possam conhecer os serviços disponíveis, aprender a utilizá-los e usufruir de todas as facilidades oferecidas. Essa abordagem reflete uma visão inclusiva e universal da justiça na era digital, que busca atender a todos, especialmente os excluídos digitalmente e a população que ainda não possui acesso à internet de qualidade ou não desenvolveu as habilidades necessárias para o uso de serviços digitais.

Para a concretização desse objetivo, é necessário repensar a ocupação dos prédios do sistema de justiça, eliminando gradualmente espaços obsoletos e inúteis, que podem ser destinados à oferta de novos serviços aos jurisdicionados excluídos ou em desvantagem digital. Para isso, sugere-se a criação de espaços multiuso de assistência digital, conhecidos como centrais de atendimento ao usuário, em todos os fóruns da justiça. Esses espaços ofereceriam internet de alta velocidade, suporte para aprendizado de ferramentas digitais e infraestrutura adequada para a prática de atos processuais por meio da internet.

Alguns dos serviços essenciais que poderiam ser oferecidos nas centrais de atendimento digital ao usuário são:

- I. Consulta e informações sobre processos judiciais;
- II. Infraestrutura para acesso ao Balcão Virtual;
- III. Salas para participação em audiências por videoconferência;
- IV. Serviço de redução a termo de petições para o microssistema dos juizados especiais.

Esses espaços seriam independentes das unidades judiciárias sediadas no fórum. A ideia é facilitar o acesso à justiça, permitindo que o cidadão compareça ao prédio da justiça mais conveniente para ele, onde encontrará infraestrutura e apoio humano para utilizar os serviços digitais oferecidos aos jurisdicionados, independentemente de ser a sede do juízo em que seu processo tramita ou para o qual sua petição inicial será endereçada.

Renata Gil vai além e propõe a atuação coordenada de todas as esferas do poder público para facilitar o acesso à justiça para os excluídos digitais. Isso seria realizado por meio da oferta de espaços adequados em prédios públicos, como bibliotecas, instituições de ensino, sede da prefeitura municipal e da câmara de vereadores. Nesses locais, pessoas mais vulneráveis encontrariam infraestrutura de internet, equipamentos eletrônicos e pessoal disponível para auxiliá-las a acessar as ferramentas da justiça digital, superando as barreiras do distanciamento físico e da vulnerabilidade tecnológica¹³².

Sugere-se que, nas centrais de atendimento, o cidadão encontre todos os serviços digitais oferecidos pelo Poder Judiciário, independentemente do ramo da justiça. Isso seria possível por meio da celebração de parcerias ou instrumentos de cooperação entre a Justiça Estadual, Federal, do Trabalho e Eleitoral. Os servidores do Judiciário lotados nas centrais estariam capacitados para auxiliar o cidadão a acessar os serviços digitais oferecidos pelos demais tribunais em seus portais na internet.

Na prática, quando o cidadão comparecer à Central de Atendimento, mesmo que ela esteja instalada no fórum da Justiça Estadual, encontrará assistência para usar os serviços digitais oferecidos pela Justiça Federal, do Trabalho ou Eleitoral. Isso poderia representar um grande avanço na facilitação do acesso à justiça, especialmente em comarcas e municípios onde não há varas da Justiça Federal e do Trabalho instaladas.

Além disso, nas Centrais, seria oferecida infraestrutura tecnológica para atendimentos a distância por meio de videochamadas, realizados por servidores dos

¹³²GIL, Renata. O juízo 100% digital e o direito de acesso à justiça em face dos "excluídos digitais". In: FUX, Luiz et al. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. cap. 5, p. RB-15.3.

demais ramos da Justiça. Isso seria útil tanto para a redução a termo de petições iniciais dirigidas aos juizados especiais quanto para fornecer informações processuais e outros serviços compatíveis com a internet. Essa abordagem visa superar a barreira do distanciamento físico e tornar a justiça acessível à população mais carente e vulnerável, que reside em locais isolados do país e geralmente carentes da presença física do Poder Judiciário em sua totalidade de competências.

Há também a possibilidade de celebrar convênios com as defensorias públicas estaduais e da União para que ocupem espaços nas centrais de atendimento digital e ofereçam seus serviços à população. Quando isso não for possível, poderia ser oferecido atendimento remoto por meio de videochamadas, utilizando a Central como ponte para estabelecer esse contato entre o usuário e as defensorias públicas.

A função educativa das centrais é primordial. Os atendimentos devem ser realizados com o objetivo de capacitar o cidadão para o autosserviço a distância. Nesse sentido, os atendentes devem estar disponíveis para ensinar o usuário a utilizar as ferramentas digitais, para que ele seja treinado e possa acessar os serviços de qualquer lugar na próxima vez.

O jurisdicionado poderá usar as estruturas das Centrais de Atendimento quantas vezes e pelo tempo que for necessário, até que ele desenvolva as habilidades necessárias para o autosserviço e tenha a infraestrutura doméstica adequada para acessar remotamente as ferramentas.

Espera-se que essa proposta tenha um efeito multiplicador, com a disseminação do conhecimento na sociedade. Quando o cidadão tem uma boa experiência com o serviço público, ele tende a compartilhar as facilidades oferecidas pela nova justiça em seus círculos sociais, estimulando outras pessoas a também fazer uso das ferramentas da justiça digital e das Centrais de Atendimento ao Usuário que estarão disponíveis para a população nos fóruns da justiça.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto global de transformação digital, o Poder Judiciário enfrenta o desafio de realizar essa transição sem interromper os serviços essenciais prestados à sociedade. A democratização do acesso à justiça exige que o usuário seja colocado no centro das decisões. Nesse sentido, a Justiça Digital em desenvolvimento deve concentrar seus esforços na garantia de uma experiência positiva para os usuários que utilizarão as novas ferramentas tecnológicas.

Independentemente da experiência profissional, da infraestrutura tecnológica disponível e das habilidades dos advogados e juízes em relação aos recursos tecnológicos, a pesquisa revelou a grande aceitação de ambos os grupos em relação ao modelo de Juízo 100% Digital proposto pelo CNJ. Entre as razões mais citadas para aderir a esse modelo estão a agilidade proporcionada ao processo e à prática dos atos processuais, a economia de tempo e de recursos, a praticidade incorporada à vida desses profissionais, a facilitação do acesso à justiça, a modernização do Poder Judiciário em consonância com a transformação digital e seus impactos positivos na mobilidade urbana. Além disso, o modelo também oferece a possibilidade de trabalho remoto, segurança e transparência no uso da videochamada como canal de atendimento aos advogados.

A pesquisa revelou menor adesão e maior frequência de críticas ao Juízo 100% Digital por parte de juízes e advogados com maior tempo de atuação profissional. Além da possível resistência a mudanças, essa posição mais relutante pode estar relacionada à dificuldade no uso das ferramentas tecnológicas, e não necessariamente a uma deficiência intrínseca do modelo. Portanto, é essencial que haja um maior foco no ensino e no treinamento para aprimorar a experiência desses usuários com as inovações tecnológicas.

Os dados coletados na pesquisa apontaram a redução no percentual de conciliações após a adoção da videoconferência. A metodologia de cálculo do índice de conciliação utilizado pelo CNJ não correlaciona o número total de audiências realizadas com o número de acordos celebrados, o que limita a análise do impacto da videoconferência na facilitação da transação a partir desse indicador. Contudo, a pesquisa realizada junto ao Núcleo Permanente de Conciliação e Mediação do TJDF

confirmou a redução no percentual de conciliações após a adoção da videoconferência. Esse é um dado importante, sendo necessário aprofundar o estudo para compreender as razões por trás desse declínio.

A produção de provas por meio de videoconferência nas audiências de instrução foi a solução emergencial para evitar a paralisação dos processos. Isso suscitou questionamentos sobre a adequação desse meio para atos desse tipo, especialmente em relação às influências indesejadas no conteúdo dos depoimentos.

As opiniões sobre o fenômeno ainda são divergentes. Alguns juízes e advogados argumentam que a videoconferência prejudica a produção da prova, enquanto outros alegam que não há esse efeito negativo. Os advogados apresentaram posição mais favorável à produção de provas orais por videoconferência em casos cíveis, enquanto na área criminal houve mais resistência.

Diante dessas opiniões divergentes, é fundamental considerar a importância do devido processo legal e do acesso à justiça ao analisar a utilização da videoconferência como meio de produção de provas. É necessário buscar o equilíbrio entre a eficiência e a proteção dos direitos fundamentais das partes envolvidas no processo. A análise caso a caso, levando em conta as peculiaridades de cada situação, pode ser uma abordagem adequada para determinar quando a videoconferência é apropriada e quando a presença física é indispensável para a produção de provas orais.

No que diz respeito à eficiência, os advogados apresentaram percepção mais positiva em relação à economia de tempo proporcionada pelas audiências por videoconferência. Embora a maioria dos juízes também compartilhe dessa percepção, alguns não identificaram a redução significativa no tempo necessário para a realização dos atos processuais. Uma das razões para essas visões divergentes pode ser o papel desempenhado pelos atores nas audiências. Os juízes são responsáveis pela organização do ambiente virtual, garantindo o acesso e a participação efetiva de todos, enquanto os advogados são apenas um dos participantes nesse cenário, sem responsabilidade pela organização prévia, gravação e aplicação das regras.

No que se refere aos atendimentos remotos, é importante destacar que o atendimento presencial nos balcões das varas faz parte da cultura dos tribunais e requer uma transição cuidadosa para o modelo de atendimento por canais remotos, especialmente aqueles prestados por meio do Balcão Virtual.

Embora seja prematuro afirmar que os balcões físicos podem ser integralmente substituídos pelos balcões virtuais, a pesquisa revelou que aqueles que já utilizam a ferramenta a avaliam positivamente e consideram que ela atende às necessidades dos atores do sistema de Justiça. Além disso, a pesquisa indicou uma percepção muito favorável de juízes e advogados em relação à manutenção dos atendimentos por agendamento via canais remotos, embora algumas ponderações tenham sido feitas sobre a necessidade de atendimentos presenciais para questões pontuais.

Embora os atendimentos remotos tenham trazido avanços significativos em termos de economia, tempo e facilidade de acesso aos serviços judiciários, é importante reconhecer que existe uma parcela da população que ainda enfrenta barreiras relacionadas à exclusão digital. Esse cenário de exclusão pode estar associado à falta de acesso à internet e a equipamentos adequados, bem como à ausência de habilidades digitais necessárias para utilizar as ferramentas digitais.

É fundamental destacar que a transição para o modelo de Justiça 100% Digital não significa o fechamento completo dos prédios e fóruns da justiça. Em vez disso, propõe-se a remodelação da ocupação desses espaços, com a criação de Centrais de Atendimento ao Usuário. Essas centrais têm como objetivo oferecer assistência e suporte aos cidadãos que enfrentam dificuldades no acesso aos serviços digitais.

Nessas centrais, os usuários poderão contar com o auxílio dos servidores da Justiça, que estarão disponíveis para fornecer orientações, esclarecer dúvidas e oferecer suporte técnico. Além disso, serão disponibilizados equipamentos adequados para que essas pessoas possam utilizar as ferramentas da justiça digital e acessar os serviços de forma eficiente.

Essa abordagem busca garantir que a transição para o modelo de Justiça 100% Digital seja inclusiva e não deixe ninguém para trás. Reconhecendo que a

exclusão digital ainda é uma realidade para muitos, é responsabilidade do Estado e dos órgãos judiciais assegurar que todos os cidadãos tenham acesso igualitário à justiça, independentemente de sua condição digital. Dessa forma, os cidadãos terão a oportunidade de receber assistência personalizada, superar as barreiras digitais e se familiarizar com as novas formas de demandar os serviços judiciários.

A remodelação da ocupação dos prédios da justiça e a criação das Centrais de Atendimento ao Usuário não têm o propósito de perpetuar a exclusão digital, mas de ser uma solução transitória para garantir o acesso à justiça enquanto se busca a inclusão digital plena de todos os cidadãos. Essa abordagem sensibiliza-se para a necessidade de um processo de transição cuidadoso, considerando a diversidade de habilidades e condições socioeconômicas da população.

No caminho para a Justiça 100% Digital, é essencial que o Estado desempenhe um papel ativo na democratização do acesso à internet, oferecendo infraestrutura adequada e promovendo programas de inclusão digital. Essas iniciativas devem estar alinhadas com a valorização da experiência do usuário, buscando sempre tornar a jornada judicial mais fácil, inclusiva e acessível para todos os cidadãos.

Os balcões virtuais, as audiências por videoconferência, a comunicação dos atos processuais por meios eletrônicos e todos os componentes do Juízo 100% Digital não representam o fim do Judiciário que conhecemos, mas sim uma nova abordagem em que a presença física deixa de ser uma premissa indispensável para o acesso à justiça e a prática dos atos processuais.

Trata-se da construção de uma justiça mais simples e acessível, uma nova era que busca superar as barreiras da exclusão social, garantindo o acesso à justiça para todos os cidadãos, especialmente aqueles que vivem em regiões de difícil acesso. Essa é uma transição cuidadosa, sempre olhando para o futuro, mas sem abandonar os iletrados digitais.

REFERÊNCIAS

- ALEKSANDROVNA, Maksimova Olga; IURIEVNA, Efrova Maria; OLEGOVNA, Ermolaeva Polina. **Digital Transformation as the Factor of the Generation Dynamics in the Information Society**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6158744>. Acesso em: 24 jun. 2023.
- ALLMANN, Kira. **UK Digital Poverty Evidence Review 2022**. London: Digital Poverty Alliance, 2022. Disponível em: <https://digitalpovertyalliance.org/wp-content/uploads/2022/06/UK-Digital-Poverty-Evidence-Review-2022-v1.0-compressed.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2023.
- ARAÚJO, Valter Shuenquener; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: A transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022. *In*: FUX, Luiz *et al.* **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RB-1.1.
- AZAMBUJA, João Moreira Pessoa. Microsistema de justiça digital: a relação de interdependência entre Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Núcleos de Justiça 4.0. *In*: FUX, Luiz (Coord.); MARTINS, Humberto (Coord.); SHUENQUENER, Valter (Coord.). **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. cap. 8, p. RB-8.1 a 8.7.
- BECKER, Daniel; WOLKART, Erik Navarro; BRÍGIDO, João Pedro. Open justice! *In*: FEIGELSON, Bruno (Coord.); RODRIGUES, Marco Antônio (Coord.). **Litigation 4.0: O futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. cap. 10, p. RB-10.1.
- BRASIL. **Constituição**. República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF. Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 4 ago. 2022.
- BRASIL. **Decreto n. 10.332, de 27 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358. Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto-Lei n. 3.689, de 02 de outubro de 1941**. Código de Processo Penal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Brasil no Pisa 2018**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2020, p. 77. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_basica/relatorio_brasil_no_pisa_2018.pdf. Acesso em: 6 jun. 2023.

BRASIL. **Lei Complementar n. 35, de 13 de março de 1979**. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Magistratura Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp35.htm. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. **Lei n. 11.419, de 18 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 15 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. **Lei n. 14.129, de 19 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 27 set. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.906, de 03 de julho de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8906.htm. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. **Lei n. 9.099, de 25 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. **Lei n. 9.800, de 25 de maio de 1999**. Permite às partes a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9800.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; FARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CHIESI FILHO, Humberto. Tecnologia, Covid-19 e uma nova perspectiva para o acesso a uma ordem jurídica justa: Uma mudança necessária. *In*: FEIGELSON, Bruno (Coord.); BECKER, Daniel (Coord.); RODRIGUES, Marco Antonio (Coord.). **Litigation 4.0**: O futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. cap. 2, p. RB-2.3.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Processos Judiciais Eletrônicos - Março 2018**. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/observatorio/arq/pje/Sistemas%20de%20Processo%20Judicial%20Eletr%C3%B4nico.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **5 Eixos da Justiça para a gestão 2020-2022 do CNJ**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/observatorio/5-eixos-da-justica/>. Acesso em: 3 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha Justiça 4.0**. Brasília. 24 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/cartilha-justica-4-0-20082021-web.pdf>. Acesso em: 6 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Comissão inicia trabalho para padronização mínima em sites do Judiciário**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/comissao-inicia-trabalho-para-padronizacao-minima-em-sites-do-judiciario/>. Acesso em: 28 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Domicílio Judicial Eletrônico**: Apresentação. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/domicilio-judicial-eletronico/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Juízo 100% Digital**: Tudo o que você precisa saber. Brasília. 15 p. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf. Acesso em: 6 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2006**. 2 ed. Brasília: CNJ, 2009. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/justica_numeros_2006.pdf. Acesso em: 12 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3->

Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf. Acesso em: 8 dez. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro**. Brasília: CNJ, 2023. 171 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf>. Acesso em: 8 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/plataforma-videoconferencia-nacional/>. Acesso em: 5 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portal de Serviços centraliza consulta a processos e acesso a citações e intimações**. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/portal-de-servicos-centraliza-consulta-a-processos-judiciais-e-acesso-a-citacoes-e-intimacoes/>. Acesso em: 20 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021**. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Diário de Justiça eletrônico do CNJ: p. 2-3, 14 jul. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 28 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 105, de 05 de abril de 2010**. Dispõe sobre a documentação dos depoimentos por meio do sistema audiovisual e realização de interrogatório e inquirição de testemunhas por videoconferência. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/166>. Acesso em: 28 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 185, de 17 de dezembro de 2013**. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. . Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 12 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 313, de 18 de março de 2020**. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste

período emergencial. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 28 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 337, de 28 de setembro de 2020**. Dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3498>. Acesso em: 28 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 345, de 08 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 10 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 354, de 19 de novembro de 2020**. Dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 22 out. 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 370, de 27 de janeiro de 2021**. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>. Acesso em: 8 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 372, de 11 de fevereiro de 2021**. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual.”. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 20 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 378, de 09 de março de 2021**. Altera a Resolução CNJ nº 345/2020, que dispõe sobre o “Juízo 100% Digital”. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773>. Acesso em: 10 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 60, de 18 de julho de 2008**. Institui o Código de Ética da Magistratura Nacional, Brasília, 18 de setembro de 2008, p. 1-2.

DEURSEN, A. J.; DIJK, J. A. The Digital Divide shifts to differences in usage *apud* ALEKSANDROVNA, Maksimova Olga; IURIEVNA, Efrova Maria; OLEGOVNA, Ermolaeva Polina. **Digital Transformation as the Factor of the Generation Dynamics in the Information Society**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6158744>. Acesso em: 24 jun. 2023.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa Empírica em Direito: As Regras de Inferência**. Tradução Fábio Morosini (coordenador) e outros. São Paulo: Direito GV, 2013. Tradução de: The Rules of Inference.

FEIGELSON, Bruno (Coord.); BECKER, Daniel (Coord.); RODRIGUES, Marco Antonio (Coord.). **Litigation 4.0**: O futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2021.

FERRARI, Isabela (Coord.). **Justiça Digital**. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **Direito Digital [livro eletrônico]**. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

GIL, Renata. O juízo 100% digital e o direito de acesso à justiça em face dos "excluídos digitais". In: FUX, Luiz *et al.* **O Judiciário do Futuro**: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. cap. 5, p. RB-15.3.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Access to Justice**: A New Global Survey. globalaccesstojustice.com. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/global-access-to-justice/?lang=pt-br>. Acesso em: 3 mai. 2023.

GUSTIN, Miracy; DIAS, Maria Tereza; NICÁCIO, Camila. **(Re)pensando a Pesquisa Jurídica**: Teoria e Prática. 5 ed. São Paulo: Almedina, 2020.

HADDAD, Carlos H. B. **Teletrabalho no Judiciário Tecnologia do Século XXI, ideologia do Século XIX**. Justiça & Cidadania. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/teletrabalho-no-judiciario-tecnologia-do-seculo-xxi-ideologia-do-seculo-xix/>. Acesso em: 12 jun. 2023.

HARGITTAI, Eszter. Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. **First Monday**, [S. l.], v. 7, n. 4, 2002. DOI: 10.5210/fm.v7i4.942. Disponível em: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942>. Acesso em: 24 jun. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021#:~:text=Internet%20chega%20a%2090%2C0,%25%20para%2092%2C3%25>. Acesso em: 10 out. 2022.

INTERNATIONAL COMMISSION OF JURISTS (ICJ). **Videoconferencing, Courtes and Covid-19**: Recommendations Based on International Standards. www.icj.org. Geneva, Switzerland, 2020. Disponível em:

https://www.unodc.org/res/ji/import/guide/icj_videoconferencing/icj_videoconferencing.pdf. Acesso em: 25 jun. 2023

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Digital Justice: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017 apud MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a On-line Dispute Resolution e os Tribunais On-line**. São Paulo: Editora Juspodvm, 2022.

MALAN, Diogo; SAAD, Marta. Devido processo legal e virtualização de audiências criminais. In: MADEIRA, Guilherme; BADARÓ, Gustavo Henrique; CRUZ, Rogério Schietti (coord.). **Código de processo penal: estudos comemorativos aos 80 anos de vigência**. São Paulo: Revista dos Tribunais, c2022. v. 2. p. 363-390.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a On-line Dispute Resolution e os Tribunais On-line**. São Paulo: Editora Juspodvm, 2022.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS. **Acessibilidade Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>. Acesso em: 11 jun. 2023.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Usabilidade**. gov.br. Disponível em: <https://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade.html#s1.1>. Acesso em: 11 jun. 2023.

MINIWATTS MARKETING GROUP. **World Internet Usage and Population Statistics: 2023 Year Estimates**. Disponível em: https://www-internetworldstats-com.translate.google/stats.htm?_x_tr_sl=auto&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR. Acesso em: 3 mai. 2023.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Devemos retroceder dos tribunais híbridos?** Consultor Jurídico. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-fev-09/nunes-malone-devemos-retroceder-tribunais-hibridos>. Acesso em: 18 fev. 2023.

OCDE. **Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All**. 20 p. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>. Acesso em: 3 mai. 2023.

OCDE. **Understanding the Digital Divide**. OECD Digital Economy Papers, n. 49. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1685918573&id=id&acname=guest&checksum=210A3D60E71F31DBAC5695C03341C3D8>. Acesso em: 04 jun. 2023.

OPINION BOX. **Margem de erro**: tudo o que você precisa saber sobre esse índice de pesquisa. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/margem-de-erro/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). ESCRITÓRIO CONTRA DROGAS E CRIME (UNODC). **Comentários aos Princípios de Bangalore de Conduta Judicial**. Tradução Marlon da Silva Maia, Ariane Emílio Kloth. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2008.

PORTO, Fabio Ribeiro. **A involução do modelo de justiça digital no Brasil ("back to the past")**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102447/a-involucao-do-modelo-de-justica-digital-no-brasil-back-to-the-past>. Acesso em: 18 fev. 2023.

PORTO, Fábio Ribeiro. O microssistema de justiça digital instituído pelas Resoluções CNJ n. 335/2020, 345/202, 354/2020, 372/2021, 385/2021 e 398/2021: O microssistema de justiça digital. *In*: FUX, Luiz (Coord.); MARTINS, Humberto (Coord.); ARAÚJO, Valter Shuenquener (Coord.). **O Judiciário do Futuro**: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. cap. 7, p. RB-7.1 a 7.4.

RAMPELOTTO, Alexandre; LOBLER, Mauri Leodir ; VISENTINI, Monize Sâmara. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 4, p. 959-984, 2015. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/51614>. Acesso em: 11 jun. 2023.

RANCHORDAS, Sofia. Connected but Still Excluded? Digital Exclusion beyond Internet Access. **The Cambridge Handbook of Life Sciences, Informative Technology and Human Rights**, Cambridge University Press, 2021. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3675360. Acesso em: 4 jun. 2023.

RIBEIRO, Ludmila M. L.; VILAROUCA, Márcio G. Como Devo Fazer Entrevistas? *In*: QUEIROZ, Rafael M. R.; FEFERBAUM, Marina. **Metodologia da Pesquisa em Direito**: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, v. 101, p. 55-66, 2014.

SANDERS, A. Video-Hearings in Europe Before, During and After the COVID-19 Pandemic. **International Journal for Court Administration**, 2021. Disponível em: <https://iacajournal.org/articles/10.36745/ijca.379>. Acesso em: 25 jun. 2023.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à sociologia da administração da justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, v. 21, p. 11-44, 1986.

SOLUTIONS FOR CUSTOMER EXPERIENCE. **Calculadora de erro amostral e tamanho da amostra para pesquisas de satisfação**. Disponível em: <https://solucx.com.br/calculadora-de-erro-amostral-para-pesquisas-de-satisfacao/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019.

MUKAI, Toshio. **Direito administrativo sistematizado**. São Paulo: Saraiva, 1999.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS - TJDF. **Painel de Business Intelligence (BI) dos Balcões Virtuais**. Disponível em: <https://rh.tjdft.jus.br/s357/painel.asp>. (acesso restrito aos usuários habilitados na intranet). Acesso em: 5 ago. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Relatório de Atividades 2021 - NUPEMEC**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2021/relatorio-2021.pdf/view>. Acesso em: 24 mai. 2023.

USA. U. S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION. **User Experience Basics**. Disponível em: www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html. Acesso em: 27 dez. 2021.

USABILITY FIRST. **Introduction to User-Centered Design: What is User Experience Design?** Foraker Labs - Provider of Usability & Web Design Services. Disponível em: <https://www.usabilityfirst.com/about-usability/introduction-to-user-centered-design/>. Acesso em: 11 jun. 2023.

WOLFGANG, Hoffmann-Riem. **Teoria Geral do Direito Digital: Transformação Digital: Desafios para o Direito**. Tradução: Italo Fuhrmann. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

VAN DIJK, G. **Digital Divide: Impact of Access**. The International Encyclopedia of Media Effects. Disponível em: https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_access.pdf. Acesso em: 5 jun. 2023.

VIAL, Gregory. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. **Journal of Strategic Information Systems**, v. 28, p. 118-144, 2019.

VIEIRA, Eduardo. **Os bastidores da Internet no Brasil**. São Paulo: Manole, 2003.

Apêndice A – Formulário de Pesquisa com os Juízes

JUSTIÇA DIGITAL

Pesquisa: A experiência de magistrados do TJDFT com o modelo de Justiça Digital

Pesquisa do Mestrado Profissional da Enfam, com área de concentração em Direito e Poder Judiciário.
Mestrando: Jayder Ramos de Araújo, Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
Professor Orientador: Fábio Cesar dos Santos Oliveira, Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 2ª Região

* Obrigatória

1. Qual é o seu cargo? *

Desembargador

Juiz de Direito Substituto de Segundo Grau

Juiz de Turma Recursal

Juiz de Direito

Juiz de Direito Substituto

2. Qual é o seu tempo de magistratura? *

5 anos ou menos

De 6 a 10 anos

De 11 a 15 anos

De 16 a 20 anos

21 anos ou mais

3. Na escala de 1 a 5 abaixo, indique o valor que melhor corresponde à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos. *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nenhuma habilidade Total habilidade

4. Você realizou audiências ou sessões por videoconferência durante a pandemia? *

Sim

Não

5. Qual é a natureza da vara ou da turma em que você realizou audiências/sessões por videoconferência? Caso haja cumulação de competências, escolha a predominante para a realização de audiências. *

Turma Cível

Turma Criminal

Turma Recursal

Vara Cível

Juizado Especial Cível

Vara de Fazenda Pública

Juizado de Fazenda Pública

Vara de Família

Vara de Órfãos e Sucessões

Vara de Execução de Títulos Extrajudiciais

Vara Criminal

Juizado Especial Criminal

Juizado de Violência Doméstica

Vara de Entorpecentes

Tribunal do Júri

Vara de Execução Fiscal

Auditoria Militar

Vara de Falências, Recuperações Judiciais e Litígios Empresariais

CEJUSC

Outra

6. Comparando-se as sessões ou audiências por videoconferência com as sessões ou audiências presenciais, posso afirmar que: *

- Gasto menos tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.
- Gasto mais tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.
- Não consigo mensurar se gasto mais ou menos tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.

7. Quando comparadas com as audiências presenciais, as audiências por videoconferência: *

- Facilitam a conciliação.
- Dificultam a conciliação.
- Não facilitam nem dificultam a conciliação.
- Não realizo audiências de conciliação.

8. Em relação à colheita de provas em audiências por videoconferência, considero que: *

- Não há prejuízo à qualidade das provas quando comparadas com a colheita por meio de audiência presencial.
- Há prejuízo à qualidade das provas quando comparadas à colheita por meio de audiência presencial.
- Não realizei audiências de instrução e julgamento por videoconferência.

9. Que vantagens você identificou com a realização de sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

10. Que desvantagens você identificou com a realização de sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

11. Você tem alguma sugestão de melhoria para o aperfeiçoamento do modelo de sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

12. Após o fim das restrições sanitárias decorrentes da pandemia da Covid-19: *

- Pretendo realizar as sessões/audiências, preferencialmente, por meio de videoconferência.
- Pretendo realizar as sessões/audiências, preferencialmente, de modo presencial.
- Pretendo realizar as sessões/audiências em modelo híbrido.

13. Que ferramenta(s) você utilizou para atender advogados durante a pandemia? *

- WhatsApp Business
- Ferramenta de videoconferência (Teams, Google Meet etc)
- Telefone
- Mantive os atendimentos presenciais
- Não atendi advogados durante a pandemia.

14. O atendimento telepresencial a advogados é realizado: *

- Mediante agendamento
- De forma imediata, independentemente de agendamento
- Não realizei atendimento telepresencial de advogados

15. Que vantagens você identificou no atendimento telepresencial a advogados?

Insira sua resposta

16. Que desvantagens você identificou no atendimento telepresencial a advogados?

Insira sua resposta

17. Na escala de 1 a 5 abaixo, selecione o valor que melhor corresponde à sua percepção sobre o modelo de "Juízo 100% Digital" (atos processuais praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores): *

1

2

3

4

5

Sou totalmente
contra

Sou totalmente a
favor

18. Indique algumas razões para você ter se manifestado a favor ou contra o "Juízo 100% Digital".

Insira sua resposta

Enviar

Apêndice B – Formulário de pesquisa com os advogados

Pesquisa: Justiça Digital do TJDFT

Para os fins desta pesquisa, a Justiça Digital pode ser entendida como um modelo de funcionamento da justiça em que todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores (Art. 1º, §1ª da Resolução Nº 345 de 9 de outubro de 2020).

A sua participação nesta pesquisa é fundamental para o aprimoramento da Justiça Digital e para o desenvolvimento de novas ferramentas no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT.

* Obrigatória

1. Você é: *

- Advogado ou advogada
- Promotor ou Promotora de Justiça
- Defensor ou Defensora Pública
- Procurador ou Procuradora do Distrito Federal
- Outra

2. Qual é o seu tempo de atuação profissional? *

- 2 anos ou menos
- De 3 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- 21 anos ou mais

3. Qual é a sua faixa etária? *

- Entre 18 e 25 anos
- Entre 26 e 35 anos
- Entre 36 e 45 anos
- Entre 46 e 55 anos
- Entre 56 e 65 anos
- Entre 66 e 75 anos
- Acima de 76 anos

4. Na escala de 1 a 5 abaixo, indique o valor que melhor corresponde à sua infraestrutura para o trabalho remoto. *

Computadores, monitores, câmera, microfone, internet, softwares etc.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muito ruim

Muito boa

5. Na escala de 1 a 5 abaixo, indique o valor que melhor corresponde à sua habilidade com equipamentos e recursos tecnológicos. *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nenhuma
habilidade

Total habilidade

6. Selecione o seu canal preferido para ser atendido(a) pelas secretarias das varas. *

- Atendimento presencial nos balcões das varas
- Balcão Virtual
- WhatsApp
- Telefone
- E-mail

7. Na sua percepção, o atendimento remoto por canais digitais prestado pelas secretarias das varas:

*

- É melhor do que o atendimento presencial.
- Não é melhor nem pior do que o atendimento presencial.
- É pior do que o atendimento presencial.

8. Apresente razões para sua resposta ao item 7.

Insira sua resposta

9. Selecione o seu canal preferido para ser atendido(a) pelo magistrado. *

- Atendimento presencial no gabinete
- Atendimento virtual por agendamento
- Balcão Virtual
- WhatsApp
- Telefone

10. Na sua percepção, o atendimento remoto por canais digitais prestado pelos magistrados: *

- É melhor do que o atendimento presencial.
- Não é melhor nem pior do que o atendimento presencial.
- É pior do que o atendimento presencial.

11. Apresente razões para sua resposta ao item 10.

Insira sua resposta

12. Você participou de audiências ou sessões por videoconferência durante a pandemia? *

Sim

Não

13. Para cada item, selecione a resposta que melhor corresponde à sua percepção quanto às audiências realizadas por videoconferência. *

	Dificulta muito	Dificulta	Não dificulta nem facilita	Facilita	Facilita muito	Não se aplica
Fazer acordo em audiências de conciliação em matéria cível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colher provas em audiências de instrução e julgamento em matéria cível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colher provas em audiência de instrução e julgamento em matéria criminal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Comparando-se as sessões ou audiências por videoconferência com as sessões ou audiências presenciais, posso afirmar que:

Gasta-se menos tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.

Gasta-se mais tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.

Não consigo mensurar se gasta-se mais ou menos tempo para realizar uma sessão ou audiência por videoconferência.

15. Em relação à colheita de provas em audiências por videoconferência, considero que:

- Não há prejuízo à qualidade das provas quando comparadas com a colheita por meio de audiência presencial.
- Há prejuízo à qualidade das provas quando comparadas à colheita por meio de audiência presencial.
- Não participei de audiências de instrução e julgamento por videoconferência.

16. Nas audiências ou sessões por videoconferência das quais participei, a conexão de internet dos participantes:

- Sempre estava adequada
- Frequentemente estava adequada
- Raramente estava adequada
- Nunca estava adequada

17. Que vantagens você identificou com a participação em sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

18. Que desvantagens você identificou com a participação em sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

19. Você tem alguma sugestão de melhoria para o aperfeiçoamento do modelo de sessões ou audiências por videoconferência?

Insira sua resposta

20. Após o fim das restrições sanitárias decorrentes da pandemia da Covid-19:

- Prefiro participar de sessões/audiências por meio de videoconferência.
- Prefiro participar de sessões/audiências de modo presencial.
- Não tenho preferência por nenhum dos meios mencionados.

21. Na escala de 1 a 5 abaixo, selecione o valor que melhor corresponde à sua percepção sobre o modelo de Justiça Digital:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sou totalmente
contra

Sou totalmente a
favor

22. Indique algumas razões para você ter se manifestado a favor ou contra o modelo de Justiça Digital.

Insira sua resposta

Enviar