

Centro Universitário de Brasília - UniCEUB.

Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito.

Programa de Doutorado em Direito.

MARCELO SANT'ANNA VIEIRA GOMES

**A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO JUDICIÁRIO E O TRATAMENTO
ADEQUADO DE CONFLITOS: Barreiras Tecnológicas ao Acesso à
Justiça por Populações Vulneráveis**

BRASÍLIA/DF

2026

MARCELO SANT'ANNA VIEIRA GOMES

**A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO JUDICIÁRIO E O TRATAMENTO
ADEQUADO DE CONFLITOS: Barreiras Tecnológicas ao Acesso à
Justiça por Populações Vulneráveis**

Tese apresentada ao curso de pós-graduação *stricto sensu* em Direito do Centro Universitário de Brasília – UNICEUB, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Doutor em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Carlos Carus Guedes

Coorientadora: Prof.^a Dra. Flavia Pereira Hill

BRASÍLIA/DF

2026

MARCELO SANT'ANNA VIEIRA GOMES

**A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO JUDICIÁRIO E O TRATAMENTO
ADEQUADO DE CONFLITOS: Barreiras Tecnológicas ao Acesso à
Justiça por Populações Vulneráveis**

Brasília, 4 de março de 2026

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jefferson Carlos Carus Guedes

Prof.^a. Dra. Flavia Pereira Hill

Prof.^a. Dr. Frederico Augusto Barbosa da Silva

Prof.^a. Dra. Juliana Rodrigues Freitas

Prof.^a. Dr. Rodrigo Reis Mazzei

AGRADECIMENTOS

Agradeço, antes de tudo, à minha esposa e aos meus filhos. Sem o apoio, a compreensão e o incentivo constantes ao longo desses quatro anos de Doutorado, eu certamente não teria chegado até aqui. Foram dias de abdicação da convivência familiar, de momentos de lazer e descanso, para que eu pudesse concluir esta etapa tão significativa da minha trajetória acadêmica e profissional.

Os primeiros semestres foram especialmente desafiadores. No período pós-pandemia, ainda sob as restrições do uso de máscara e enfrentando o deslocamento semanal de aproximadamente 600 km até Brasília, vivi uma rotina intensa. Todas as semanas, ao menos dois dias eram dedicados à viagem de Ituiutaba/MG a Brasília/DF para cursar as disciplinas, conciliando essa jornada com minhas atividades docentes e com a responsabilidade da coordenação do Curso de Direito. Não foi simples. Mas hoje posso afirmar, com serenidade e convicção: valeu a pena.

À Jackelline, registro meu mais profundo e amoroso agradecimento. Mesmo quando eu próprio duvidei da possibilidade de concluir essa caminhada, você acreditou por nós dois. Sua confiança foi meu alicerce nos momentos de maior exaustão e incerteza.

Expresso, igualmente, minha gratidão à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais – FAPEMIG e à Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, pelo incentivo e apoio concedidos no início desta jornada. O suporte institucional foi determinante para que esse projeto se tornasse viável. Ainda que posteriormente eu tenha solicitado exoneração e o cancelamento parcial da bolsa, permanece meu reconhecimento ao Estado de Minas Gerais por investir na qualificação profissional de seus servidores e fomentar a pesquisa científica.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Jefferson Carlos Carus Guedes, e à minha coorientadora, Profa. Flavia Pereira Hill, pelos ensinamentos, pela confiança e pelo acompanhamento atento durante todo o percurso. Ao Prof. Jefferson, em especial, por ter acreditado no meu projeto e no meu tema desde o início, caminhando ao meu lado ao longo desses quatro anos.

Minha gratidão também ao CEUB, pela estrutura, excelência acadêmica e qualidade do corpo docente, que tornaram essa experiência ainda mais enriquecedora. Foi uma honra integrar essa história desde 2022.

Por fim, agradeço aos colegas de Doutorado e, de modo muito especial, a Lorene Raquel de Souza. Pelas palavras de incentivo, pelos desabafos compartilhados, pelos conselhos generosos e pela amizade sincera. Sua presença tornou o percurso mais leve e humano, mesmo quando a convivência precisou ser, em grande parte, à distância.

Encerrar este ciclo é, acima de tudo, reconhecer que nenhuma conquista é solitária. Esta tese carrega, em cada página, o apoio, a confiança e o carinho de todos que caminharam comigo.

"Toda nova tecnologia cria seus excluídos"
- **Pierre Lévy**

"We must dramatically improve accessibility and inclusivity and eliminate the digital divide" - **António Guterres (ONU)**

"Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda" - **Paulo Freire**

RESUMO

A ausência de energia elétrica, de água potável, de alimentos e o aumento do desemprego é uma realidade de muitos, mas a principal preocupação do Judiciário atual é o desenvolvimento de plataformas tecnológicas ou a utilização de inteligência artificial para o julgamento de processo. Com essa máxima é que o presente trabalho se desenvolve. Em um país de dimensões continentais, com uma grande diversidade populacional, é nesse cenário que a tecnologia vem sendo aplicada às mais variadas atividades comuns do cotidiano das pessoas. Já não se imagina pensar na vida das pessoas, sem que os recursos tecnológicos estejam presentes. Esses avanços também são observados na atividade do Poder Judiciário. A promulgação do Código de Processo Civil de 2015 e a inserção entre suas disposições sobre a função do Conselho Nacional de Justiça de promover a incorporação progressiva dos avanços tecnológicos ao Poder Judiciário, os últimos anos foram de muitas inovações sobre essa temática. Aquilo que para alguns é considerado como de grande importância por democratizar o acesso à composição adequada de conflitos e estreitar os obstáculos que existiam de acesso à justiça, para outros, essa realidade ainda não foi superada. O analfabetismo, a baixa renda de parcela da população, a ausência de acesso a recursos tecnológicos, as vulnerabilidades presentes na sociedade que impossibilitam a sua totalidade de ter habilidade de manuseio de tecnologia, amplia a exclusão digital e, por consequência, a social. Com um debate dialético, utilizando a metodologia empírica, a pesquisa qualitativa e o método hipotético-dedutivo, observou-se que falta ao Poder Judiciário medidas efetivas nas Políticas Judiciárias para superação dos obstáculos a uma composição adequada do conflito, o que, em muitas hipóteses, acaba perpetuando a continuidade da controvérsia. Com um olhar sobre o Conselho Nacional de Justiça e sobre os 27 Tribunais de Justiça, buscou-se analisar quais as principais características de cada um, seus principais problemas enfrentados e, com isso, indicou-se soluções que se entendeu como mais adequadas. Analisando os tribunais online sob o viés do pensamento de Richard Susskind, Dierle Nunes e Julio Azevedo, percebeu-se que o que se pretende, na atualidade, é defender que a tecnologia tem sido a responsável por superar a crise do sistema, mas em verdade, o que está ocorrendo é a propagação de um pensamento ideológico, com o intuito de permitir que os avanços continuem e haja uma maior preocupação com quantidade em detrimento de qualidade no julgamento dos processos. O soneto central do trabalho é a ausência de uma governança digital efetiva que se preocupe com os vulneráveis tecnológicos. A ausência de uniformidade de sistemas processuais, os numerosos aplicativos de videoconferência, o analfabetismo digital, a pouca acessibilidade tecnológica, a diversidade cultural da sociedade e a implementação de políticas judiciárias sem uma real preocupação com a totalidade da população, não têm permitido que haja uma real solução efetiva aos conflitos instaurados.

Palavras-Chaves: Conselho Nacional de Justiça; Políticas Judiciárias; Vulneráveis Tecnológicos; Exclusão Digital; Composição Adequada de Conflitos

ABSTRACT

The lack of electricity, potable water, and food, coupled with rising unemployment, is a reality for many citizens, but the main concern of the current Judiciary is the development of technological platforms or the use of artificial intelligence for adjudicating cases. This is the guiding principle of this work. In a country of continental dimensions, with a large and diverse population, technology is being applied to a wide variety of everyday activities. It is no longer imaginable to think of people's lives without technological resources. These advances are also observed in the activities of the Judiciary. The promulgation of the 2015 Code of Civil Procedure and the inclusion among its provisions regarding the role of the National Council of Justice in promoting the progressive incorporation of technological advances into the Judiciary have brought many innovations to this area in recent years. What some consider of great importance for democratizing access to the appropriate resolution of conflicts and narrowing the obstacles that existed in accessing justice, for others, this reality has not yet been overcome. Illiteracy, low income among a portion of the population, lack of access to technological resources, and vulnerabilities in society that prevent all of it from having the skills to handle technology, widen digital exclusion and, consequently, social exclusion. Through a dialectical debate, using empirical methodology, qualitative research, and the hypothetical-deductive method, it was observed that the Judiciary lacks effective measures in Judicial Policies to overcome obstacles to an adequate resolution of conflict, which, in many cases, ends up perpetuating the continuation of the controversy. Looking at the National Council of Justice and the 27 Courts of Justice, the study sought to analyze the main characteristics of each, their main problems faced, and, based on this, indicated solutions that were considered most appropriate. Analyzing online courts through the lens of the thinking of Richard Susskind, Dierle Nunes, and Julio Azevedo, it became clear that the current intention is to defend the idea that technology has been responsible for overcoming the system's crisis, but in reality, what is occurring is the propagation of an ideological thought, aiming to allow advancements to continue and prioritize quantity over quality in the adjudication of cases. The central theme of this work is the absence of effective digital governance that addresses the needs of those who are technologically vulnerable. The lack of uniformity in procedural systems, the numerous video conferencing applications, digital illiteracy, limited technological accessibility, the cultural diversity of society, and the implementation of judicial policies without a genuine concern for the entire population, have prevented a truly effective solution to the conflicts that arise.

Keywords: Brazilian National Council of Justice; Judicial Policies; Technological Vulnerabilities; Digital Divide; Appropriate Dispute Resolution

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPÍTULO 1. TECNOLOGIA, SOCIEDADE E DESIGUALDADE NO BRASIL: BASES CONTEXTUAIS PARA A COMPREENSÃO DA VULNERABILIDADE DIGITAL	22
1.1 ENTRE CONECTIVIDADE E DESIGUALDADE: O PAPEL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS BRASILEIRAS NA MITIGAÇÃO DA EXCLUSÃO DIGITAL	27
1.2 A CONSTRUÇÃO CONCEITUAL DA INCLUSÃO DIGITAL: LETRAMENTO, ALFABETIZAÇÃO E OS LIMITES ESTRUTURAIS À PARTICIPAÇÃO TECNOLÓGICA	34
1.3 VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA COMO FATOR DE AGRAVAMENTO DAS DESIGUALDADES EM UMA SOCIEDADE DIGITALIZADA	37
1.3.1 Vulnerabilidade Tecnológica e Desigualdades Socioeconômico-Raciais: barreiras de acesso na sociedade digital	43
1.3.2 Tecnologia, Envelhecimento e Desigualdade: a vulnerabilidade digital como fator de exclusão social na velhice	51
1.3.3 Acessibilidade Digital como Condição de Inclusão: uma análise da vulnerabilidade tecnológica da pessoa com deficiência	54
1.3.4 Território, Cultura e Tecnologia: a produção da vulnerabilidade digital em povos originários e comunidades tradicionais	59
1.3.5 A vulnerabilidade tecnológica em contextos socioterritorialmente vulneráveis: uma análise dos efeitos da desigualdade geográfica sobre o acesso digital	67
1.4 AMBIENTE DIGITAL, TECNOLOGIA E DESIGUALDADE: UMA SÍNTESE CRÍTICA DAS VULNERABILIDADES ESTRUTURAIS	75
CAPÍTULO 2. A TRANSIÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA A COMPOSIÇÃO ADEQUADA DE CONFLITOS: O PROCESSO CIVIL CLÁSSICO DIANTE DO PARADIGMA TECNOLÓGICO E SEUS EFEITOS SOBRE GRUPOS VULNERABILIZADOS	78

2.1 EXCESSO DE LITIGIOSIDADE E FUNÇÃO JURISDICIONAL DO ESTADO: FUNDAMENTOS E DESAFIOS NO ÂMBITO DO PROCESSO DEMOCRÁTICO	80
2.1.1 O Poder Judiciário enquanto instância institucional de resolução de conflitos	83
2.1.2 Participação democrática no âmbito das decisões judiciais: cidadania e protagonismo do jurisdicionado	90
2.1.3 O Código de Processo Civil de 2015 e a incorporação de cláusulas gerais: implicações para a cidadania e a participação democrática no processo civil	96
2.1.4 A transformação tecnológica do processo e os desafios da ampliação democrática	105
2.1.5 A reconfiguração dos institutos jurídico-processuais tradicionais no contexto da transformação tecnológica do processo	116
2.2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO HUMANO: RELEITURA DO CONCEITO TRADICIONAL À LUZ DAS ONDAS RENOVATÓRIAS CONTEMPORÂNEAS	124
2.2.1 Novas ondas renovatórias e acesso à justiça na sociedade contemporânea	125
2.2.2 A tutela do acesso à justiça no marco dos direitos humanos	129
2.3 A COMPOSIÇÃO ADEQUADA DE CONFLITOS COMO NOVO PARADIGMA PROCESSUAL: IMPACTOS TECNOLÓGICOS E SUPERAÇÃO DO MODELO CLÁSSICO	138
2.3.1 A Política Nacional e o Código de Processo Civil de 2015 como marcos normativos do tratamento adequado dos conflitos	141
2.3.2 Tratamento adequado dos conflitos e processo digital: uma abordagem centrada nos grupos vulneráveis	146
2.4 DIÁLOGO, PROCESSO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS: A RECONFIGURAÇÃO PROCESSUAL EM DIREÇÃO À COMPOSIÇÃO ADEQUADA	155
CAPÍTULO 3. POLÍTICAS JUDICIÁRIAS TECNOLÓGICAS E DISCURSO INSTITUCIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA: A CREDIBILIDADE DA FUNÇÃO JURISDICIONAL E OS DESAFIOS DE PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS VULNERÁVEIS NO AMBIENTE DIGITAL	157

3.1 O USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS COMO ESTRATÉGIA DE INCREMENTO DA PRODUTIVIDADE E DE APRIMORAMENTO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL _____	159
3.2 A FUNÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA SOB A PERSPECTIVA DA ACCOUNTABILITY: TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS _____	164
3.3 A CONSTRUÇÃO DA AGENDA DE POLÍTICAS JUDICIÁRIAS DIGITAIS: PARTICIPAÇÃO, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO PARA A EFETIVIDADE DAS DECISÕES _____	171
3.4 O DISCURSO DO PODER JUDICIÁRIO E A MEDIAÇÃO IDEOLÓGICA DA PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA: PERCEPÇÕES E DESAFIOS PARA OS GRUPOS VULNERÁVEIS _____	179
3.4.1 A ideologia de ampliação democrática da justiça: uma análise a partir dos reflexos das políticas tecnológicas sobre os grupos vulneráveis _____	188
3.4.2 O Relatório Justiça em Números como tecnologia de poder e de difusão da racionalidade neoliberal no sistema de justiça brasileiro _____	192
3.4.3 A Lei de Acesso à Informação e a página eletrônica do Conselho Nacional de Justiça como dispositivos de governança informacional e de tentativa de indução ideológica da participação democrática _____	196
CAPÍTULO 4. O NECESSÁRIO REDESENHO DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS DIRECIONADAS AO AVANÇO TECNOLÓGICO: UMA PERSPECTIVA DEMOCRÁTICA PARA O TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS NA ERA DIGITAL E A INCLUSÃO DO VULNERÁVEL NA AGENDA DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS PARA A SUPERAÇÃO DE OBSTÁCULOS _____	216
4.1 OS PROCEDIMENTOS E DESAFIOS ANALÍTICOS NA EXPLORAÇÃO DE DADOS DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL: UMA ABORDAGEM QUALITATIVA FUNDAMENTADA EM BASES PÚBLICAS E NA AMOSTRAGEM DE DADOS OBTIDOS POR MEIO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DE PESQUISAS PÚBLICAS PROMOVIDAS _____	220
4.2 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO NORTE _____	225

4.2.1	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Acre (TJAC)	226
4.2.2	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP)	237
4.2.3	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM)	247
4.2.4	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Pará (TJ/PA)	255
4.2.5	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO)	265
4.2.6	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR)	275
4.2.7	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO)	281
4.3	BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO NORDESTE	287
4.3.1	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL)	288
4.3.2	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA)	293
4.3.3	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE)	300
4.3.4	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA)	307
4.3.5	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB)	314
4.3.6	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)	321
4.3.7	Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI)	327

4.3.8 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN)	335
4.3.9 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Sergipe (TJSE)	340
4.4. BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO CENTRO-OESTE	347
4.4.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	348
4.4.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul (TJMS)	354
4.4.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT)	360
4.4.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO)	367
4.5 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUDESTE	374
4.5.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES)	375
4.5.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG)	382
4.5.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ)	388
4.5.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)	394
4.6 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL	402

4.6.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR)	403
4.6.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS)	408
4.6.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC)	414
4.7 GOVERNANÇA JUDICIAL E VULNERABILIDADE NO BRASIL: EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS, PRINCIPAIS BARREIRAS ESTRUTURAIS E SOLUÇÕES INSTITUCIONAIS FUNDAMENTADAS NAS MELHORES PRÁTICAS DOS TRIBUNAIS DAS UNIDADES DA FEDERAÇÃO	419
4.7.1 A ausência de uniformidade tecnológica no sistema de justiça brasileiro: fragmentação das infraestruturas processuais digitais, dificuldades de acesso às plataformas, vulnerabilidade tecnológica e tensionamentos ao princípio da publicidade	420
4.7.2 Transformação digital do Poder Judiciário, dispersão tecnológica e videoconferência: desafios à inclusão digital, à composição adequada de conflitos e à proteção de grupos socioterritorialmente vulneráveis	433
4.7.3 Governança Digital e Políticas Judiciárias inclusivas no Poder Judiciário: acessibilidade tecnológica e cidadania jurisdicional de idosos e pessoas com deficiência em contexto de proteção jurídica diferenciada	444
4.7.4 A capacitação tecnológica de profissionais do Direito e cidadãos como pressuposto do tratamento adequado de conflitos no Judiciário Digital: a superação do analfabetismo como condição para a transformação das desigualdades estruturais brasileiras	449
CONSIDERAÇÕES FINAIS	453
REFERÊNCIAS	462

INTRODUÇÃO

Inicia-se o presente estudo com uma alusão a uma propaganda que durante muito tempo foi marcante nos meios de telecomunicação brasileiros, porém, com as devidas licenças de originalidade: “*O processo é tech, o processo é pop, o processo é tudo*”. A utilização da chamada acima tem um fundamento para ser utilizada, pois a campanha da rede Globo¹, iniciada em 2016, tinha 3 (três) características: a) *tech*, remetendo-se à identificação com a tecnologia; b) *pop*, no sentido de ser popular e estar próximo do indivíduo e c) *tudo*, ao afirmar ser onipresente, estando em vários setores.

O conceito da propaganda é perfeitamente aplicável ao tema aqui proposto. A dinâmica do processo judicial, na atualidade, possui como pressuposto estar aliada à tecnologia e incorporando diversos meandros que são utilizados no cotidiano das pessoas, transportando-os para o âmbito do Poder Judiciário.

Quando se fala que o processo é *pop* remete-se à situação no cenário que o Poder Judiciário deveria estar inserido: o de democratização do processo judicial; ou seja, ele é popular, pois através dos instrumentos tecnológicos consegue estreitar fronteiras e permite que as pessoas desenvolvam seus atos processuais dos locais que estejam. Isso traz como consequência uma redução de custo, uma economia de tempo e um ambiente mais afetuoso para o cidadão. Em outras palavras, não é mais necessário o deslocamento até o Judiciário para realizar determinadas ações, basta saber manusear um computador e poderá realizar o que é necessário de qualquer lugar.

Quando se afirma que ele é *tudo*, em uma percepção de *onipresença*, o que se pretende delimitar é que ele está em todos os locais ao mesmo tempo, disponível em concomitância para todos os atores que participam do processo. Basta um acesso à plataforma de tramitação processual que ele estará lá, à disposição daqueles que necessitam.

¹ REDE GLOBO DE TELEVISÃO. **Campanha Publicitária sobre o Agronegócio**. Rio de Janeiro: Estúdios Globo, 2016.

Da mesma forma, já não é mais necessário deslocar-se longas distâncias para inaugurar um novo processo; basta ingressar em uma plataforma judicial que a tramitação estará permitida. E isso pode ocorrer de qualquer local do mundo.

A tecnologia, efetivamente, modificou a realidade do desenvolvimento de uma série de atividades que eram realizadas pelo indivíduo. De certa forma, ela possui vantagens e desvantagens, a ponto de gerar debate a respeito de seu potencial de substituição do ser humano.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) –, órgão administrativo e gestor de toda a atividade do Poder Judiciário, estabelecido na Constituição Republicana de 1988 –, em seu art. 103-B, foi alçado como principal responsável pela integração da tecnologia ao processo judicial. Com o advento da norma processual de 2015 e a determinação trazida pelo art. 196, evidencia-se a seguinte redação:

competete 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.

O dispositivo acima inaugura a consolidação de um microssistema do processo virtual, permitindo ao CNJ a edição de diversas normativas com o intuito de regulamentar a forma como o processo se desenvolverá remotamente.

Com isso, o sistema judicial passa por uma grande virada tecnológica², em que institutos que estavam consolidados há décadas precisam ser adaptados para que consigam continuar a preservar o devido processo legal. Em nome da necessidade de resgatar a credibilidade do Poder Judiciário e aumentar a produtividade, colocam-se os recursos tecnológicos em evidência, estabelecendo metodologias de como eles serão aplicados aos casos concretos.

Essa dinâmica se difunde por todo o país. Os Tribunais, influenciados pelo direito estrangeiro, adotam preceitos das Cortes Online³, em que o processo se inicia e se desenvolve, em sua totalidade, de maneira remota. Até mesmo os contatos para

² NUNES, Dierle. Virada tecnológica no direito processual (da automação à transformação): seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **Civil Procedure Review**, Salvador, v. 11, n. 3, p. 18, 2020.

³ SUSSKIND, Richard. Online courts and the future of justice. Oxford: Oxford University Press, 2019.

pedido de informações se modificam e o indivíduo, para obtê-las, necessita utilizar outros recursos tecnológicos, como aplicativos de mensagens ou aplicativos/plataformas de videoconferências para dialogar com os servidores do Judiciário.

A resolução de conflitos, realizada através da tecnologia, remete a uma sistemática similar a uma das fases de implementação do que se convencionou plataformas de *Online Dispute Resolutions* (“resoluções online de disputas”)⁴. Os institutos processuais necessitam ser aplicados a todo esse aparato virtual, justamente, para que os direitos básicos do cidadão sejam observados e respeitados.

O grande problema decorre do fato de que o Brasil possui uma situação demográfica em que boa parcela da população se enquadra na condição de vulnerabilidade tecnológica. Por vulnerabilidade, vários conceitos podem ser observados, mas, em breve síntese, ela tem como foco a

Ideia de predisposição de um sujeito ou grupo a uma situação de risco ou posição de fragilidade, o que não necessariamente dialoga com uma noção de ano prévio. Por outro lado, a vitimização pressupõe sempre um prejuízo material, moral, estético ou existencial à pessoa, de modo que a caracterização ao dano é imprescindível à sua ocorrência [...]⁵

Percebe-se, portanto, que a vulnerabilidade não necessita de resultados para sua caracterização, bastando apenas o enquadramento de uma parcela da população naquela condição. No caso dos vulneráveis tecnológicos, é preciso ter em mente que ele é aquele que possui recursos de acesso à informação e comunicação precários, ou mesmo não o possuem⁶.

Podem estar enquadrados nessa condição o pobre, o negro, o idoso, a pessoa com deficiência, o rural, o ribeirinho, o indígena, o quilombola ou mesmo aquele que não se encontra letrado digitalmente, por não ter condições adequadas de manusear os instrumentos tecnológicos.

⁴ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017

⁵ AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Tutela Jurisdicional adequada às pessoas em situação de vulnerabilidade**. 307f. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, 2019. p. 128-129

⁶ AZEVEDO, Júlio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; CASAS MAIA, Maurilio. **Acesso à Justiça na era da tecnologia**. Salvador: JusPodivm, 2022. p. 347-348.

Sabe-se que a atividade jurisdicional do Estado tem como função realizar uma solução ao caso concreto. Mas, antes de apenas conferir solução ao caso, é prioridade a finalização do conflito e essa somente se torna possível, caso exista uma composição adequada dele.

Para que isso ocorra, é necessário que sejam disponibilizados meios e recursos para que todos possam dialogar e serem ouvidos, devendo suas perspectivas serem consideradas no momento da decisão. Contudo, em situações nas quais há completa exclusão digital, o indivíduo não possui condições de desenvolver integralmente sua cidadania, por não conseguir atuar diante de um Governo Digital.

Portanto, as várias Resoluções editadas pelo Conselho Nacional de Justiça tentam regulamentar o procedimento virtual, mas é necessário identificar se ela tem atendido ao vulnerável. Por esse motivo, a finalidade central deste trabalho é responder à seguinte pergunta: as Políticas Judiciárias que tratam do processo digital, estabelecem medidas efetivas para superar as barreiras de composição adequada de conflitos impostas ao cidadão e ao profissional do direito, incluídos na condição de vulneráveis tecnológicos?

Quanto ao questionamento estabelecido, aparentemente, algumas medidas têm trazido mais problemas que soluções. Algumas práticas que são estabelecidas pelos Tribunais de Justiça, ao entorno do país, têm buscado minimizar os impactos que a tecnologia causa para o enfrentamento do problema.

Porém, não se evidencia uma total adequação do procedimento aos institutos processuais, garantindo a integralidade do devido processo legal, a ponto de se afirmar uma efetiva composição da contenda observada. O que se nota é que, por não terem condições de dialogar durante o procedimento, em razão de sua exclusão digital, amplia-se a desproporcionalidade entre as classes, gerando um aumento da exclusão digital e, por consequência, social.

Medidas estatais são imaginadas para superar essas barreiras, mas o monitoramento das políticas judiciárias pelo Conselho Nacional de Justiça não parece uma realidade. Com isso, é possível perceber um déficit de *accountability* do órgão administrativo do Poder Judiciário.

Ocorre que, na tentativa de difusão de um pensamento neoliberal de produtividade, o discurso do Judiciário de ampliação do acesso à justiça tem como fundamento o de mascarar uma realidade que se evidencia: o vulnerável não tem tido preservado no seu direito de atuação do Estado para solver seus conflitos. Aquele conflito que não é resolvido, acaba se perpetuando.

É por esse motivo que o debate aqui trazido é importante, pois, muito mais que apenas dizer que o Judiciário tem resgatado sua credibilidade e solucionado mais processos com o uso da tecnologia, é preciso verificar que ele tenha produção quantitativa ou qualitativa. Por certo, essa última deveria ser a prioridade, contudo, a ideologia⁷ que o Judiciário tenta estabelecer é que a quantidade é o mais importante.

O estudo, que aqui se propõe, tem o intuito de identificar se o Poder Judiciário tem monitorado suas Políticas Judiciárias e buscado minimizar os resultados negativos observados aos vulneráveis. Nesse sentido, a fim de responder à pergunta, o trabalho tem como objetivos específicos o de identificar o panorama dos avanços tecnológicos e as dificuldades enfrentadas pelos vulneráveis, verificar como tem se desenvolvido a composição adequada de conflitos, diante de um cenário digital, bem como, analisar o discurso ideológico do Poder Judiciário e os aspectos de *accountability*.

Ao final, o escopo será indicar possíveis soluções aos obstáculos enfrentados pelos vulneráveis, a fim de garantir que eles não permaneçam excluídos da possibilidade de obterem respostas para suas controvérsias.

Para responder ao questionamento, utiliza-se a pesquisa qualitativa⁸, tendo em vista que a discussão que envolve o processo tecnológico e os vulneráveis consegue reconstruir o espaço de discussão, demonstrando o seu cenário adequado e, por conseguinte, os reflexos dos obstáculos observados. Ela tem o condão de permitir que o pesquisador possa produzir conhecimento a partir dos dados extraídos da realidade verificada⁹, o que determina seu aproveitamento adequado ao estudo do Direito.

⁷ EAGLETON, Terry. **Ideologia**: uma introdução. São Paulo, Boitempo, 1997. p. 16-17.

⁸ HOLANDA, Adriano Furtado. **O resgate da fenomenologia de Husserl e a pesquisa em psicologia**. 247f. Tese de doutorado não-publicada, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2002. p. 156

⁹ OLIVEIRA, Adriana Ferreira Serafim de; MIALHE, Jorge Luis. A possibilidade de desenvolver pesquisas no campo jurídico valendo-se da metodologia de abordagem qualitativa. **Revista de pesquisa e educação jurídica**, v. 2, n.º 1, p. 42, 2016.

Com a seleção dos dados, é possível direcionar o leitor a um fundamento que o pesquisador compreende como o passo mais adequado a ser conferido¹⁰, quando se está a tratar de políticas judiciárias que envolvem o processo digital.

No caso desta pesquisa, o método empírico¹¹ também foi adotado, na medida em que a investigação, através da lei de acesso à informação, analisa as características principais de cada Tribunal, com a finalidade de identificar como eles estão se portando diante do processo tecnológico, assim como os reflexos que essas medidas têm surtido ao vulnerável. A partir dessa observação, torna-se presente a possibilidade de interpretação do cenário em busca de uma superação de barreiras criadas pela tecnologia.

É esse o fundamento central da pesquisa empírica no direito, qual seja, o de permitir um diagnóstico do sistema¹² a partir da observação da sociedade e, no caso aqui tratado, de como ela tem se portado diante das vulnerabilidades e do processo digital. Por fim, ainda sobre a metodologia, tem-se presente as influências do método dialético, uma vez que ele observa a realidade jurídica como “proposições teóricas que, voltado para o real, o faz seu, assimilando-o e transformando-o, e, por isso mesmo, construindo-o e retificando-o”¹³.

Nesse contexto, diante da observação do que ocorre no Judiciário em todo o país e confrontando com as informações trazidas pelo Conselho Nacional de Justiça, torna-se possível identificar se as Políticas Judiciárias têm atendido à perspectiva do vulnerável. O tema aqui tratado justifica-se em razão do grande quantitativo de normativas que foram editadas pelo Judiciário nos últimos anos, em razão das implementações tecnológicas observadas, do ambiente cooperativo criado entre os Tribunais e das adaptações que se fizeram necessárias para que o devido processo legal e os preceitos constitucionais estivessem mantidos.

¹⁰ GONZALEZ REY, Luis. **Pesquisa qualitativa em psicologia** – caminhos e desafios. São Paulo: Pioneira. 2002. p. 51.

¹¹ FALBO, Ricardo Nery. Pensamento crítico, pesquisa empírica e emancipação teórica. **Direito & Práxis**, Rio de Janeiro, v. 7 n. 14, p. 283-284, 2016.

¹² VERONESE, Alexandre. O papel da pesquisa empírica na formação do profissional do direito. p. 171-218. **Revista a OAB/RJ**, Rio de Janeiro, n.º 1, v. 24, OAB/RJ, p. 177, 2008.

¹³ MARQUES NETO, Agostinho Ramalho. **A ciência do Direito**: conceito, objeto, método. 2.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2001. p. 185-186.

Mais que isso, a relevância social atinge um ponto elevado de reflexão. Considerando a quantidade de pessoas que não possuem acesso à tecnologia na atualidade, somadas àquelas que não conseguem manusear os recursos digitais, observa-se uma cultura política que não valoriza a questão do vulnerável, além de não preservar a garantia de uma participação democrática nas decisões finais sobre essas Políticas Judiciárias.

Por esse motivo, analisar cada cenário de vulnerabilidade tem como fundamento permitir uma visão macro sobre o que vem sendo implementado, fazendo com que, de maneira reflexiva, busque-se por indicativos de melhorias aos obstáculos e barreiras evidenciados e, com isso, haja uma maior inclusão social – como decorrência da inclusão digital. Trazer o debate, nesse ponto, torna também o Conselho Nacional de Justiça protagonista e responsável por modificar o formato dos textos inseridos em suas normativas, estabelecendo metas a serem cumpridas pelos Tribunais, sob pena de ampliar a exclusão e legitimar atos inconstitucionais ante o desrespeito ao direito do jurisdicionado.

Entre os principais autores utilizados para sustentar os argumentos debatidos, é possível citar Dierle Nunes, Richard Susskind, Adela Cortina e Julio Camargo de Azevedo. Nesse sentido, o trabalho é dividido em 4 (quatro) partes, com temas devidamente determinados e que se comunicam.

O primeiro capítulo realiza uma abordagem sobre os principais conceitos aplicados ao trabalho, bem como uma análise geral sobre como a população brasileira tem sido afetada, diante das inovações tecnológicas, considerando as vulnerabilidades e o quantitativo de pessoas a ela integradas. Já o segundo capítulo avalia como o conflito tem sido solucionado na atualidade, descrevendo formatos de como ele deve atuar em prol de uma composição adequada, mesmo diante de um processo tecnológico.

O terceiro capítulo avalia a função do Conselho Nacional de Justiça no cenário de avanço tecnológico do processo, bem como o discurso por ele defendido, de que o Poder Judiciário tem avançado em decorrência do aumento de produtividade dos magistrados. O último e decisivo capítulo realiza uma verificação geral de todos os Tribunais de Justiça Brasileiros e, a partir do cenário verificado, identifica e determina

abordagens ou soluções capazes de melhorar, amenizar ou superar o quadro dos vulneráveis tecnológicos.

O quarto capítulo, portanto, é desenvolvido com a sistemática de demonstrar como a pesquisa se desenvolveu e quais os pontos principais foram analisados de cada Tribunal para, ao final, indicar de que forma o presente trabalho pode ser importante ao cenário do processo tecnológico atual.

Para essa finalidade, o tópico do trabalho é dividido conforme o raciocínio a seguir definido. De início, os Tribunais foram divididos entre as 5 (cinco) Regiões Administrativas Brasileiras, para fins de organização e metodologia: Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul. Na sequência, em cada região, os tribunais foram analisados de maneira individualizada, com suas principais características e demonstrando como o processo digital tem se desenvolvido na Região, identificando as principais plataformas que o cidadão e o operador do Direito precisam manusear, para poder acessar aquele Judiciário e ter a atividade jurisdicional sendo prestada.

Como ponto final do capítulo, considerando todas as barreiras tecnológicas ao vulnerável que são analisadas, realiza-se indicações de métodos que podem auxiliar na superação da exclusão digital que atinge ainda parcela significativa da sociedade brasileira.

CAPÍTULO 1. TECNOLOGIA, SOCIEDADE E DESIGUALDADE NO BRASIL: BASES CONTEXTUAIS PARA A COMPREENSÃO DA VULNERABILIDADE DIGITAL

O mundo já não é o mesmo que há uma década. Tudo isso é predeterminado por uma sistemática que impõe a tecnologia como uma realidade necessária para que todos realizem suas atividades habituais. Já não se imagina situações comuns do cotidiano sem que a tecnologia esteja ali inserida.

É preciso compreender que todo esse aparato modificou, substancialmente, o formato com que as atividades do cotidiano se desenvolvem. Em outras palavras, “as tecnologias digitais possibilitaram uma nova dimensão dos produtos, da transmissão, arquivo e acesso à informação alterando o cenário econômico, político e social”¹⁴. Por tecnologia deve ser entendido, desde o seu embrião, como a possibilidade científica de reproduzir coisas, que agregada à informação, incluem a computação, as telecomunicações e a radiofusão¹⁵.

Enviar cartas já se tornou algo do século passado. Sair sem olhar a previsão do tempo pode fazer com que a pessoa não se previna contra o frio ou a chuva. Acordar sem despertador é algo extremamente difícil. Já não se lê muito notícias em sítios eletrônicos, mas aquela que foi compartilhada na rede social, com toda a certeza, foi lida. E, compartilhar, também se tornou algo necessário, pois há uma ânsia por engajamento. Sair sem um *smartphone* pode parecer uma completa heresia: como assim não ter um telefone com acesso a pacote de dados? Todas as afirmações acima deixam claro que o mundo é outro e as atividades das pessoas já não seguem um direcionamento linear.

Dentro de todo esse contexto, o mundo veio se desenvolvendo a ponto de permitir que os conhecimentos se pulverizassem e com um simples clique em equipamentos eletrônicos ou através de metadados, essas informações se espalham

¹⁴ KOHN, Karen; MORAES, Claudia Herte de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: FERREIRA, Sueli Mar S. **Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Santos, Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, p.5, ago./set. 2007.

¹⁵ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 67.

com a máxima celeridade. O foco maior do debate aqui estabelecido será o direcionado à comunicação e à informação, considerando ser assim que o indivíduo consegue desenvolver ações em seu cotidiano e atuar quando é chamado para assim fazer.

Não se concebe, na atual conjuntura social, pensar em um mundo que esteja desconectado. Há uma carência informacional e de conectividade que já faz parte da cultura social e isso remete à necessidade de que todos se adequem a essa nova realidade.

A sociedade encontra-se diante do que se convencionou denominar de hiperconectividade, em que, se por um lado pode facilitar e permitir uma maior agilidade em diversas atividades, por outro lado, “gera novos questionamentos sobre os limites entre trabalho e vida pessoal. Constantemente conectados a dispositivos e plataformas digitais, muitos indivíduos sentem uma pressão crescente para serem produtivos em todos os aspectos da vida”¹⁶. Essa constante conexão, inclusive, tem feito com que algumas doenças se desenvolvam, como é o caso do *burnout*.

A tecnologia, portanto, influencia nas determinações sociais e governamentais. Isso quer dizer que, até mesmo uma decisão democrática que ocorra, perpassa pelo cenário tecnológico. Com isso, os movimentos sociais passam a se organizar e o Estado pode utilizá-la como instrumento político. É essa nova perspectiva de sociedade que passou a caracterizar a comunidade mundial, na medida em que

De início eram uns poucos, aos quais se juntaram a centenas, depois formaram-se redes de milhares, depois ganharam o apoio de milhões, com suas vozes e suas buscas internas de esperança, confusas como eram, ultrapassando as ideologias e publicidade para se conectar com as preocupações reais de pessoas reais na experiência humana real que fora reivindicada. Começou nas redes sociais da internet, já que estas são espaços de autonomia, muito além do controle de governo e empresas – que, ao longo da história, haviam monopolizado os canais de comunicação como alicerces de seu poder. Compartilhando as dores e esperanças no espaço público da internet, conectando-se entre si concebendo projetos a partir de múltiplas fontes do ser, indivíduos formaram redes, a despeito de suas opiniões pessoais ou aflições organizacionais. Uniram-se¹⁷.

¹⁶ COSTA JÚNIOR, João Fernando. VIDA DIGITAL: como a tecnologia molda nossas relações e rotinas. **Cadernos Zygmunt Bauman**, São Luiz, v. 14, n.º 35, p. 50, dez. 2024.

¹⁷ CASTELLS, Manuel. **Redes de indagação e esperança** – Movimentos sociais na era da Internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 75.

Vê-se, portanto, que o espaço que, durante muito tempo estava atrelado ao Estado, passou a fortalecer grupos em prol de uma aproximação de posições e garantia de percepção de poder pelo indivíduo diante do poder público. Algumas situações que eram comuns, mudam completamente a forma convencional de tratamento: as relações interpessoais, a forma como as pessoas negociam, as métricas e os parâmetros consolidados, enfim, diversas situações rotineiras passam por uma reestruturação mais profunda e deixam traços significativos desse mundo virtual.

Há quem afirme, portanto, que se está diante da *Era do acesso* em que, até mesmo as ações no mercado necessitam de uma maior adequação, já que a rede de relações passa a ser tida como diferenciada. Essa afirmação acaba sendo mais factível, na medida em que estar conectado passa a ser uma questão relevante e determina uma forma consolidada de vida¹⁸.

É importante perceber que as redes são capazes de estabelecer um novo formato social, configurando um espaço que pode ser tanto de poder como de exclusão, ainda que fomente uma maior possibilidade de participação social¹⁹. O mundo digital permite a integração da sociedade, a fim de que ela passe a se sentir inserida nas decisões que são realizadas em seu entorno.

O próprio Estado tem ciência do poder que as grandes redes possuem e utiliza das tecnologias de informação e comunicação (TICs) como formato para angariar apoio cívico às suas decisões. Por mais que isso se avulte em uma perspectiva de avanço dos processos democráticos, ainda que estejam sendo utilizadas como processo de ampliação da participação democrática²⁰, é possível também que represente certo direcionamento de qual é o modelo mais adequado a se seguir, quando se fala em utilização da rede mundial.

¹⁸ RIFKIN, Jeremy. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001. p. 10.

¹⁹ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 497.

²⁰ NOGUEIRA, Marco Aurélio. Participação Política. In: GIOVANNI, Geraldo di; NOGUEIRA, Marco Aurélio (orgs.). **Dicionário de Políticas Públicas**, São Paulo: Fundap/Imprensa Oficial, 2013. p. 156, v. 2.

O que se espera de um indivíduo que esteja inserido no atual meio social é que ele esteja ainda mais antenado sob o ponto de vista informacional, ou em outras palavras,

always on, como querem os anglófonos -, em uma comunicação constante com aqueles com quem mantém relações, com as redes sociais de que participa, usando a conectividade recentemente adquirida para informar seus pares e no seu entorno não raro com a riqueza de detalhes possíveis tão somente às testemunhas oculares²¹.

A rotina da população apresentou mudanças significativas com a chegada de todo o aparato tecnológico que existe. Desde *smartphones*, que mais parecem computadores com a quantidade de recursos que dispõem, até a utilização de inteligência artificial para dialogar ou redigir documentos de maneira automatizada, a sociedade já não consegue mais ficar totalmente desconectada.

A necessidade de estar sempre informado no mundo digital faz com que uma informação, ainda que mínima, atravesse continentes em segundos. As relações se estreitaram a ponto de se conversar com pessoas do outro lado do planeta instantaneamente. Por certo, algumas questões acabam se tornando preocupantes, na medida em que

Sujeitos se movem em sua vida "real", isso é, de trabalho, de afazeres diários, acompanhados por familiares e amigos, numa realidade paralela e virtual que acontece num outro tempo, e no mesmo tempo da vida rotineira realidades concretas e virtuais se sobrepõem e se confundem na percepção do sujeito, que pode sentir aquela virtual como contendo características importantes de 'realidade', na medida em que a percepção de companhia, de afeto, de compartilhamento de ideias e percepções de fato ocorreu, independentemente do dispositivo eletrônico que intermediou o contato²².

Estar conectado tornou-se mais que navegar na rede mundial. Para ser considerado um *cidadão 4.0*, ele precisa, no mínimo, utilizar os recursos tecnológicos para poder se comunicar²³. Se não consegue realizar essa ação básica no mundo digital, por certo está no grupo de excluídos e de marginalizados digitais.

Estar inserido no mundo digital, inclusive, tornou-se ponto relevante para o legislador constituinte brasileiro, na medida em que alçou a direito fundamental, o

²¹ SANTOS, Francisco Coelho dos Santos; CYPRIANO, Cristina Petersen. Redes sociais, Redes de Sociabilidade. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 29, n.º 85, p. 66, jun./2014.

²² BARBOSA, Marielle Kelleman. Viver conectado, subjetividade no mundo contemporâneo. **Ide**, São Paulo, v. 35, n. 55, 97, jan. 2013.

²³ PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 7. Ed. São Paulo: Saraiva, 2021. p. 101

estabelecido no art. 5º, inciso LXXIX, da Constituição Republicana de 1988, afirmando que “é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais”. Veja-se que essa preocupação é extremamente relevante, pois busca proteger o indivíduo de situações que envolvam sua identidade e o vazamento de informações na grande rede.

É visível que as gerações atuais possuem uma maior facilidade de lidar com os recursos tecnológicos, mas não necessariamente todos os profissionais que lidam com eles possuem familiaridade ou habilidade. Assim, a inclusão do direito fundamental ao ambiente digital deve ser lida de maneira bem delimitada, pois

o direito não pode ser mais pensado e estruturado passivamente, calcado no positivismo a *posteriori* do fato, pois a velocidade das relações desafia a lentidão de um processo jurídico, todos os seus requisitos e consequências. O direito, diante da inclusão digital, tem o desafio de antecipar as transformações e ser parte delas, a fim de manter a sua relevância²⁴.

A população precisa saber *navegar* nesse ambiente. Há uma tentativa de sempre trazer inovações, sem que exista um real direcionamento de ações voltadas a minimizar os efeitos negativos que elas possam gerar (não se antecipam possíveis problemas, espera-se acontecer). Já é possível afirmar que a sociedade atual é informacional e altamente conectada²⁵, mesmo que não haja acesso ou acessibilidade adequada a todos.

Por esse motivo, quando se afirmou que o papel dos movimentos sociais se mostra extremamente importante, não se estava apenas apresentando uma divagação. Tendo em vista que são eles que conseguem inserir o debate no cenário político, torna-se latente a busca pela criação de uma agenda estatal que traga ao foco a situação dos excluídos digitais²⁶. É a partir daqui que se analisa em que medida o Estado Brasileiro vem ressignificando essa questão, ante às dificuldades enfrentadas por muitos ao manusear o ambiente digital ou por absoluta falta de conhecimento.

²⁴ GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental**. 137f. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2011. p. 111.

²⁵ SPENGLER; Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 230, jan./jun. 2018.

²⁶ CARLOS, Euzeneia. Movimentos sociais e políticas públicas: consequências na política nacional de direitos humanos. **Dados**, Rio de Janeiro, v. 64, n. 4, p. 6, 2021.

1.1 ENTRE CONECTIVIDADE E DESIGUALDADE: O PAPEL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS BRASILEIRAS NA MITIGAÇÃO DA EXCLUSÃO DIGITAL

Não são apenas as atividades do cidadão que se modificaram. De nada adiantaria essa mudança sistemática, se o Estado não estivesse alinhado a essa “revolução”. Ao longo de mais de uma década, o Governo Federal busca permitir que o acesso à tecnologia se torne efetivo à sociedade e, por consequência, vem implementando ações direcionadas a democratizá-lo, incentivando uma emancipação popular real, enquanto cidadãos.

Toda essa lógica é enaltecida na medida em que há um alinhamento ao estabelecido pela Organização das Nações Unidas acerca das metas socioeconômicas a serem atingidas por seus países signatários, focadas em permitir um melhor desenvolvimento comum. A elas dá-se o nome de Objetivos do Milênio. A questão aqui debatida filia-se à discussão relativa ao Objetivo n.º 8, que apresenta a necessidade de manutenção de incentivos à utilização de tecnologia como forma de progresso mundial.

O foco do debate acima é buscar um maior avanço e superação das dificuldades de distribuição de tecnologias entre os países ricos e os mais pobres. No âmbito interno, o avanço de conexão tomou forma a partir do final da década de 1990. Para tanto, foi promulgado em 1999 o Decreto n.º 3.294, de 15 de dezembro de 1999, denominado de Programa da Sociedade de informação.

Entre as linhas de atuação, existiam alguns focos a serem direcionados, estando entre eles: a) proporcionar competitividade de empresas nacionais e expandir as pequenas e médias através do comércio digital; b) democratizar os serviços para a cidadania, com a expansão do acesso à internet; c) capacitação de docentes e promoção de educação continuada; d) gerar conteúdos de relevância local e regional; e) estabelecer a informação dos serviços da Administração Pública; e) firmar novas

tecnologias para o desenvolvimento industrial e econômico e, por fim, f) estimular uma infraestrutura de informações no país²⁷.

Ao final do século XX, já havia uma preocupação governamental de que os próximos anos poderiam trazer uma maior evidência para as TICs, em especial no que é pertinente ao levante da sociedade e dos movimentos sociais. Assim, ao menos em tese, os direcionamentos governamentais foram sendo estabelecidos, buscando atingir um maior contingente possível da população.

Por sua vez, a partir do ano de 2010, foram sendo implementadas diversas ações governamentais no sentido de permitir um maior acesso à internet. Entre elas está o Decreto n.º 7.175, de 12 de maio de 2010, também denominado de Programa Nacional de Banda Larga (PNBL). Ele possuía entre os seus objetivos, o do art. 1º, firmando a garantia da inclusão digital e a diminuição das desigualdades sociais.

Em análise realizada sobre o aumento da inserção das tecnologias foi estabelecido que

com o crescimento na quantidade de pessoas e domicílios com internet, a necessidade de conexão aumentou demasiadamente e o Decreto 7.175 veio para melhorar a distribuição de acessos à internet através das conexões de banda larga nas residências. Estes fatos ocorridos, sucessivamente, colaboraram para a democratização das TICs em nossa sociedade²⁸.

Ainda que suscetível a críticas, esse acabou sendo o foco do programa: o de permitir que a banda larga pudesse ser pulverizada pela população.

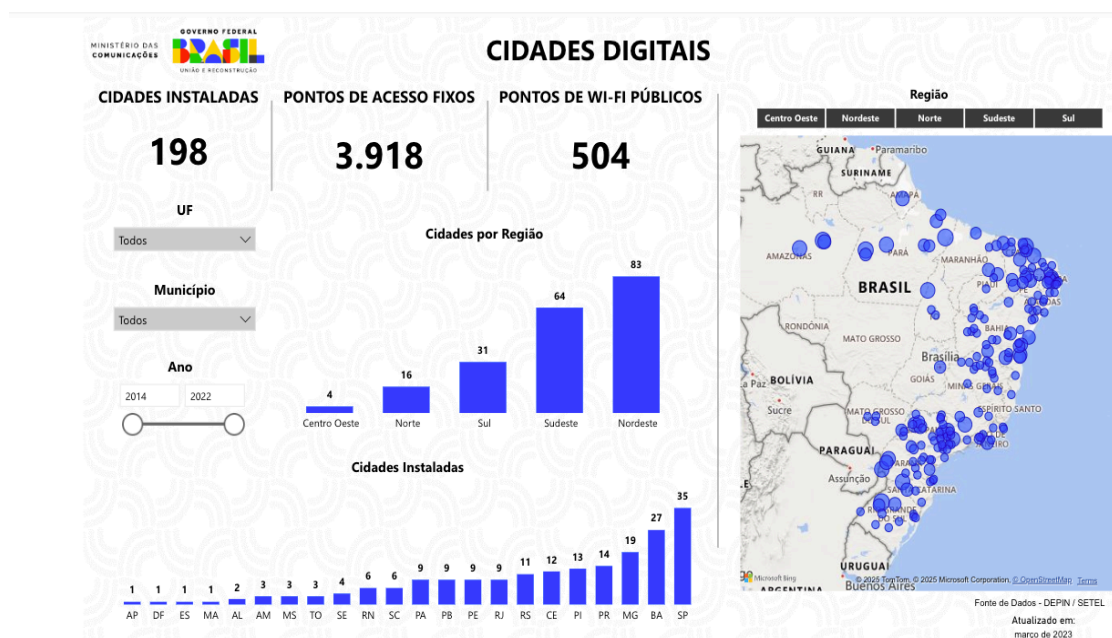
Em continuidade aos programas de governo que tratam dos avanços tecnológicos, é possível identificar a Portaria n. 376, de 19 de agosto de 2011 (Ministério das Comunicações), que buscava a democratização dos espaços públicos no acesso à internet. Basicamente, o governo federal, através do Programa Cidades Digitais, propôs como medida uma maior interação da cidade com o cidadão promovendo maior difusão do acesso à informação²⁹.

²⁷ TAKAHASHI, Tadao (org.), **Livro verde** - Sociedade da Informação no Brasil. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. p. 37

²⁸ BEZERRA, Irvin Soares. Inclusão digital como forma de cidadania e a lei de acesso à informação. Paraíba, **Environmental Smoke**, v. 1, n. 1, p. 158, 2018.

²⁹ ANDRADE, Diogo Calasans Melo, CRUZ, Letícia Feliciano dos Santos, RODRIGUES, Fagner Farias. Cidades digitais e sociedade em rede: interseções e desafios de uma construção sociotécnica. **Interfaces Científicas** - Educação, Aracaju, v. 10, n. 2, p. 76, 2020.

Em dados preliminares do programa Cidade Digital, conforme informações extraídas do sítio eletrônico, em dados quantitativos, tem-se presente que até março de 2023 o país contava com 198 cidades digitais instaladas, com 3.918 pontos de acesso fixo e 504 pontos de wi-fi públicos³⁰:



Fonte: Painel de Monitoramento Cidades Digitais

Já no ano de 2012, foi instituído o Programa Redes Digitais da Cidadania, tendo como objetivo qualificar o uso da internet e aumentar a capacidade dos atendidos por políticas federais, através da Portaria n.º 359, de 2 de agosto de 2012. Seu foco era o de permitir uma integração entre políticas de inclusão digital e as políticas sociais do governo federal³¹.

Em 2014, ocorreu uma modificação legislativa paradigmática para a *internet* no país, qual seja, a promulgação de seu Marco Civil, através da Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014, que intensifica a promoção do acesso à internet como direito de todos. Os dispositivos da legislação “deixam claro o viés que se pretende seguir quanto à

³⁰ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Cidades Inteligentes**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/cidades-digitais>

³¹ FRANCO, Angela Halen Claro. Políticas públicas de informação: um olhar para o acesso à internet e para a inclusão digital no cenário brasileiro. **Em questão**, Rio Grande do Sul, v. 27, n. 4, p. 65, out./dez. 2021.

aplicação das leis na *Internet*, que é o da democracia, da liberdade e do amplo acesso à informação³².

Em outras palavras, até a entrada em vigor do Marco Civil, não era possível visualizar uma real regulamentação daquilo que ocorria na rede mundial de computadores, o que tornava o ambiente um tanto quanto alijado e sem limites, quase que *terra sem ninguém*. A função da referida legislação foi a de estabelecer diretrizes e o formato como a sociedade vai se portar perante a tecnologia, a fim de evitar abusos a serem praticados e, por consequência, identificar seus limites.

Nessa toada de conectividade, em 2015, observa-se a entrada em vigor da Portaria Interministerial n.º 586, de 22 de julho de 2015 (Ministérios da Defesa, Comunicações e Ciência, Tecnologia e Inovação). O projeto ganhou a denominação de Amazônia Conectada e fez parte de uma série de ações na região amazônica, com o intuito de gerar uma universalização de infraestrutura de comunicação e garantir banda larga efetiva³³ na região, pois esse fator facilitaria a fiscalização de áreas de desmatamento.

Seguindo a sequência cronológica, em 2016, foi promulgado o Decreto 8.776, de 11 de maio de 2016, que buscava aumentar a abrangência das redes de acesso baseada em fibra óptica nas áreas urbanas e ampliar a cobertura de vilas e de aglomerados rurais com banda larga móvel. Através deste Decreto, atribuiu-se a denominação de *Brasil Inteligente*, tendo como foco permitir que o acesso à internet fosse universalizado, implantando-se nos espaços governamentais infraestrutura capaz de permitir modificações no espaço urbano³⁴. Ele foi revogado pelo Decreto n. 9.612, de 17 de dezembro de 2018, que tinha o escopo de ampliar ainda mais o acesso a áreas desatendidas de tecnologia.

Já o Decreto n.º 9.204, de 23 de novembro de 2017 (Programa de Inovação Educação conectada), busca promover uma parceria do Poder Público em conjunto com os demais setores da sociedade, de modo a ampliar o uso de tecnologia nas

³² SOUZA, Lucas Daniel Ferreira; LUCA, Guilherme Domingos de. Lei 12.965/2014: democratização da internet e seus efeitos no marco civil na sociedade da informação. **Paradigma**, Ribeirão Preto, a. XIX, p. 91, jan./dez. 2014.

³³ SANTOS FILHO, Antonio Luis. Desenvolvimento Sustentável: harmonia tripartida na Amazônia Legal. **Revbea**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 130, 2021.

³⁴ SANT'ANNA, Hugo Cristo. Qual a inteligência das cidades inteligentes? In: CAMARA, Rogerio; SANTOS, Fátima Aparecida dos. **Urbanidades**: mediações. Brasília: Estereofrância, 2017. p. 167.

escolas públicas brasileiras. Em breve síntese, o Programa possui como pressuposto permitir que a *internet* de alta velocidade seja utilizada em sala de aula.

O que o programa buscava era que os instrumentos pedagógicos fossem utilizados de maneira eficiente, a fim de incorporar tecnologias digitais³⁵. Com isso, seria permitido que as metas do Plano Nacional de Educação para as variadas séries fossem cumpridas, pois fomentava um melhor conjunto de ações voltadas aos Ensinos Fundamental e Médio.

Seguindo uma sequência de novas legislações relativas ao incremento de acesso à *internet* no país, destaca-se o Decreto 9.319 de 21 de março de 2018 (Sistema Nacional para a Transformação Digital, Estratégia Brasileira para Transformação Digital), que estabelece como metas permitir o acesso à população rural e urbana, de banda larga à internet. Esse fator é fundamental, inclusive, por tratar de eixos básicos de transformação que seriam a influência da tecnologia sobre a economia e, por outro lado, a emancipação da população para o desenvolvimento da cidadania, com a implementação do Governo Digital³⁶.

Já a Portaria MCOM n.º 2.460, de 23 de abril de 2021, aprovou a *Norma Geral do Programa de Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao cidadão*. O Programa, já criado desde 2002 pela Portaria MC n.º 256, de 13 de março de 2002, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, “oferece o acesso a serviços de conexão à internet, com o objetivo de promover inclusão social, bem como para incentivar ações de governo eletrônico para a população”. Todos esses documentos legislativos, em sequência, nada mais fizeram que tentar demonstrar uma preocupação com o avanço da tecnologia a nível mundial e seus reflexos no país.

Em continuidade, foi criado o *Programa Computadores para inclusão*, como medida do Governo Federal, através do Ministério das Comunicações³⁷, para permitir

³⁵ SILVA, Renan Eduardo da; CASAGRANDE, Monalisa Alberton. Programa educação conectada: o uso de tecnologia para o cumprimento de metas de educação básica no plano nacional de educação. **Cadernos UNIFOA**, Volta Redonda, n. 43, p. 110, ago. 2020.

³⁶ BECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do Estado: digitalização do Governo e dos Serviços Públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Itajaí, v. 16, n.º 3, p. 1080, 2021.

³⁷ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Computadores para inclusão**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/computadores-para-inclusao-1>

que haja um reaproveitamento dos equipamentos utilizados pelas instituições públicas. De acordo com o art. 6º, da Lei n. 14.479, de 21 de dezembro de 2022 (Política Nacional de Desfazimento e Recondicionamento de Equipamentos Eletrônicos), há o estabelecimento de que

Art. 6º Os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional informarão ao Poder Executivo federal, mediante ofício ou meio eletrônico, a existência de microcomputadores de mesa, monitores de vídeo, impressoras e demais equipamentos de informática, eletroeletrônicos, peças-parte ou componentes, classificados como ociosos, recuperáveis, antieconômicos ou irrecuperáveis, disponíveis para reaproveitamento. § 3º O Poder Executivo Federal, por meio do órgão gestor do Programa Computadores para Inclusão, indicará a instituição receptora dos bens.

De acordo com o Governo Brasileiro, já foram doados cerca de 64,6 mil computadores, sendo que a meta até dezembro de 2025 é que existam 75 mil computadores somados, destinados para essa finalidade. Todo esse aparato tinha um foco, o de garantir que a conectividade e o acesso à *internet* pudessem atingir a população brasileira. Ocorre que é preciso perceber uma questão interessante envolvendo a vulnerabilidade populacional: nem todos aqueles que acessam a tecnologia, de fato, conseguem utilizá-la.

A título de exemplificação, é interessante mencionar uma iniciativa do Ministério das Comunicações, em parceria com o Ministério da Educação, com o objetivo de levar inclusão digital aos estudantes e as suas famílias, desde que os alunos estejam ligados à rede pública de ensino e sua família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). Como foco, foi criado o Programa *Internet Brasil*, que possui como meta a disponibilização de chip e de pacote de dados para inclusão digital destas famílias, estabelecido pela Lei nº. 14.351, de 25 de maio de 2022 e da Portaria Interministerial MCOM/MEC nº. 5.193, de 6 de abril de 2022.

O Programa tem como pressuposto garantir 20 GB a serem utilizados pelas famílias nele inseridas, tendo como único requisito possuir um aparelho celular em casa. Tem-se a informação oficial de que até janeiro de 2025³⁸ foram disponibilizados 159.315 (cento e cinquenta e nove mil, trezentos e quinze) chips de acesso, que equivalem a 1.073 instituições de ensino.

³⁸ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Internet Brasil**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/internet-brasil>

Assim, uma análise de tudo o que foi mencionado até aqui torna possível perceber que com a digitalização de vários setores do Estado, a questão que envolve a exclusão digital, em verdade, ampliou a desigualdade³⁹. E ampliou na medida em que o distanciamento entre as classes sociais ficou ainda mais evidente. É possível ainda mencionar o Decreto n.º 11.713, de 26 de setembro de 2023, que teve como foco estabelecer ações para universalizar o acesso à conexão em Escolas, para uso pedagógico e administrativo na educação básica, tendo sido denominado de Estratégia Nacional de Escolas Conectadas.

Fica evidenciado que a tecnologia tem sido sempre colocada como intrínseco a um modelo de eficiência no mundo moderno. Em um ideal de eficiência, até seria possível pensar que a tecnologia tem tido resultados extremamente satisfatórios, mas ao se filiar apenas a essa vertente, todo o restante é esquecido, focando no objetivo de produção de números e não de resultados, pois estes últimos são atingidos, independentemente de quais sejam⁴⁰. A ideia de eficiência adquire contornos que exigem uma melhor atuação, a fim de garantir maior qualidade de atendimento aos serviços públicos e, não somente, por uma questão de economia de recursos⁴¹.

Em um país de grande diversidade cultural, políticas públicas de acesso à tecnologia como as mencionadas acima, podem não conduzir a um reposicionamento do excluído digital, para que ele consiga superar os obstáculos que o impedem de ser um cidadão em sua completude. Nessa condição, para superar suas vulnerabilidades torna-se necessário compreender como tratar o problema, sendo este o objetivo do tópico a seguir.

³⁹ SILVEIRA, Sergio Amadeu da. A noção de exclusão digital das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tania Maria (org.) **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 54.

⁴⁰ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016. p. 43.

⁴¹ FERREIRA, Antônio Carlos Gomes. **A eficiência do Estado no mundo globalizado**. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017. p. 137.

1.2 A CONSTRUÇÃO CONCEITUAL DA INCLUSÃO DIGITAL: LETRAMENTO, ALFABETIZAÇÃO E OS LIMITES ESTRUTURAIS À PARTICIPAÇÃO TECNOLÓGICA

Tem-se presente que a etimologia das palavras, em alguma medida, torna-se necessária para a identificação do contexto em que elas estão inseridas. Em uma leitura preliminar, as expressões inclusão digital, letramento digital e alfabetização digital parecem sinônimas, como sendo utilizadas uma em substituição à outra; mas, na realidade, não são e influenciam de maneira relevante o debate.

A expressão inclusão digital está intimamente relacionada à concepção de melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e do seu quadro social, possibilitando iniciar a utilização dos recursos⁴². Assim, ao se tratar da questão que envolve a inclusão digital, remete-se à percepção de inclusão social, que busca emergir a população com uma lógica de modificação de posição de classes.

Nesse cenário, a preocupação é sobrepor a exclusão social crescente que ocasiona a dificuldade de acesso à rede, e não solucionar o problema de maneira definitiva. A ideia de inclusão digital⁴³ remonta à possibilidade de transformação através da tecnologia, sendo permitido ao cidadão sua inserção em uma dinâmica social diversa.

Vê-se, portanto, que a ideia de inclusão digital está vinculada ao estabelecimento de políticas públicas voltadas a este fim. Isso quer dizer que o indivíduo consegue, em alguma medida, desenvolver-se enquanto cidadão e buscar uma saída de seu *status quo* a partir de ações de inclusão. A doutrina nos informa que “a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede”⁴⁴.

⁴² PORTO, Renata Maria Abrantes Baracho. Inclusão digital: um caminho para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.43 n.º 2, p. 299, maio/ago, 2014.

⁴³ BONILLA, Maria Helena Silveira. Escola aprendente: para além da sociedade da informação. Rio de Janeiro: Quartet, 2005. p. 43.

⁴⁴ SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação, São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001. p. 18.

Por outro lado, a alfabetização passa por uma sistemática que tem como pressuposto fincar os pilares para o manuseio dos recursos tecnológicos⁴⁵, sendo um passo embrionário para a efetiva utilização das funções básicas⁴⁶ que a tecnologia pode proporcionar aos indivíduos, sem maiores dificuldades.

O formato de alfabetização tem como foco o estabelecimento dos conhecimentos básicos, a fim de que a pessoa possa utilizar os recursos tecnológicos da melhor forma possível, apreendendo aquilo que seja essencial. Isso quer dizer que ela não terá dificuldades para manusear os equipamentos, pois possui conhecimento.

Em outras palavras, a alfabetização digital consegue atingir os níveis elevados de cidadania, pesquisa e produção através do computador⁴⁷. Basicamente, o que se está a afirmar é que o conceito abrange uma lógica de transformação social e permite que haja um acesso significativo a novas tecnologias, ampliando o acesso de populações mais desfavorecidas.

Por último, desponta o letramento digital que direciona para um questionamento mais profundo, envolvendo a identificação do modo como os recursos tecnológicos se portam e de que maneira podem ser aplicados à sua rotina, atuando em prol de seu benefício próprio⁴⁸. O letramento, portanto, muito mais que só permitir o acesso à tecnologia e aos seus recursos, vai além, evidenciando a mudança de classe social e ensinando a utilizar a tecnologia para a prática do cotidiano.

Em síntese, com o letramento o indivíduo pode utilizar o bem tecnológico e extrair o máximo proveito dessa experiência. Essa questão é fundamental, até mesmo, diante do cenário de um mundo tecnológico em que a população é direcionada a uma enormidade de informações e precisa saber como acessar e como utilizá-la em seu proveito, para que possa estar, em sua completude, inserida em sociedade.

A doutrina chega a associar o letramento ao termo emancipação digital, na medida em que ele objetiva “organizar a produção e a demanda por bens e serviços

⁴⁵ TFOUNI, Leda Verdiane. **Letramento e alfabetização**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 20.

⁴⁶ COLL, Cesar; ILLERA, José Luis Rodriguez. Alfabetização, novas alfabetizações e alfabetização digital” In: COLL, Cesar; MONEREO, Charles. (orgs.). **Psicologia da educação virtual** – Aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 290.

⁴⁷ WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**. São Paulo: Editora Senac, 2006. p. 21.

⁴⁸ LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999. p.172

produzidos digitalmente pelas comunidades atendidas por programas de inclusão digital⁴⁹. Além de utilizar, deve haver esse *plus* de compreensão, enfatizando como fazer uso desses recursos em suas atividades cotidianas para proveito próprio.

A população brasileira, de acordo com o Censo de 2022⁵⁰, atingiu a quantidade de 203.080.756 (duzentos e três milhões, oitenta mil, setecentos e cinquenta e seis pessoas), sendo que entre as pessoas de 15 (quinze) anos ou mais, que deveriam estar alfabetizadas, é possível visualizar 151.547.694 (cento e cinquenta um milhões, quinhentos e quarenta e sete mil, seiscentos e noventa e quatro) pessoas alfabetizadas, em detrimento de 11.403.801 (onze milhões, quatrocentos e três mil, oitocentos e uma) pessoas não alfabetizadas.

É muito expressiva a discussão que trata da questão da inclusão digital, da alfabetização digital e do letramento digital. No entanto, é preciso compreender que de nada adianta inserir uma pessoa no mundo tecnológico, se a ela falta o básico da educação.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 8.394, de 20 de dezembro de 1996) estabelece que os processos de formação do cidadão se iniciam com os trazidos a partir da educação (art. 1º) e, na sequência, permitem o exercício de uma cidadania plena e a qualificação para o trabalho (art. 2º). Ocorre que, as políticas públicas, mesmo que estando devidamente descritas, não estão, em alguma medida, permitindo que o desenvolvimento do indivíduo acompanhe o aprimoramento da sociedade.

Diante dos dados trazidos pelo Censo de 2022, de antemão já se visualiza uma quantidade substancial de indivíduos que se encontram vulnerabilizados em sociedade, estando alijados dos debates essenciais; tendo em vista a ausência de consolidação de compreensões básicas para a sua vida, por não serem alfabetizados. Essa afirmação é tão latente, considerando que

há quem pense que basta nascer para ser um 'cidadão'. Esta é uma meia verdade. Tornou-se uma verdade aceita que todas as pessoas possuem certos direitos naturais inalienáveis. É possível que exista um indivíduo que

⁴⁹ SCHWARTZ, GILSON. **Pesquisar para a emancipação social**. Niterói: E-papers, 2008. p. 2.

⁵⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

vive em uma sociedade na qual não possui todos os direitos de um cidadão típico⁵¹.

Como já reiterado algumas vezes, não há como se pensar, na atualidade, em participação efetiva sem que haja um mínimo de conhecimento e compreensão sobre tecnologia. Em contrapartida, se não há instrução, não há formação de cidadão e não se consegue atingir o mínimo razoável de compreensão que se espera.

Por esse motivo, o debate traduzido neste trabalho envolve a deficiência substancial de inclusão digital, pois muitos, sequer, possuem acesso aos recursos; ainda que diversas políticas públicas tenham sido desenhadas pelo Governo Federal, para que possam ter acesso à tecnologia.

E a situação piora quando, uma vez com acesso, esse fator não permite um avanço com muitos reflexos, pois não tiveram um letramento e, por resultado, sequer uma alfabetização digital, o que não permite uma emancipação do indivíduo como cidadão. Esses fatores fazem com que se destaquem as vulnerabilidades sociais e, em especial, a vulnerabilidade digital/tecnológica que merecem um debate mais aprofundado no tópico sequencial.

1.3 VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA COMO FATOR DE AGRAVAMENTO DAS DESIGUALDADES EM UMA SOCIEDADE DIGITALIZADA

Ao tratar de vulnerabilidades é preciso retomar uma questão clássica que envolve o tema igualdade. A Constituição Republicana de 1988 deixa evidenciado no art. 5º que todos seriam iguais perante a legislação vigente, independente de raça, cor, etnia, credo etc. Nessa lógica, também se estabelece entre os Fundamentos da República o da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III) e diante dos objetivos fundamentais, o de construir uma sociedade livre, justa e solidária (inciso I), além de reduzir as desigualdades sociais e regionais (inciso III) e o de promover o bem de todos, sem quaisquer formas de discriminação (inciso IV).

⁵¹ GOUVÊA, Ricardo Quadros. Ética e cidadania: a busca humana por valores solidários. In: LIBERAL, Márcia Mello Costa de (org.). **Um olhar sobre ética e cidadania**. São Paulo: Mackenzie, 2002. p. 11.

Essas disposições dão o tom sobre a necessidade de, ao se estabelecer políticas públicas, pensar em que formato as ações estatais se desenvolverão. E veja-se a relevância conferida ao acesso de todos de maneira equânime, pois o próprio preâmbulo já trazia a necessidade de que a igualdade fosse observada em uma sociedade desprovida de preconceitos.

Esse raciocínio é externado ao se explicitar que “é a primeira vez em que na história brasileira o princípio da igualdade apresenta-se no preâmbulo de uma Constituição como fator determinante da elaboração que, em seguida, é aplicada como um sistema de normas fundamentais”⁵². Os reflexos desse ideal de igualdade puderam ser observados em várias passagens do próprio sistema constitucional, com o intuito de permitir um reequilíbrio de relações que poderiam trazer prejuízos a uns em detrimento de outros

Existem situações do cotidiano que, mesmo que a legislação realize todo um aparato para garantir que esse reequilíbrio ocorra, na prática existem grupos que ficam inseridos em um contexto no qual não se observa uma mudança significativa. O simples fato de uma legislação existir, não quer dizer que ela tenha o condão de, em um passe de mágica⁵³, resolver a situação que se apresenta. É preciso uma mudança de comportamento para que ela passe a ser vista como adequada e seus reflexos sejam sentidos pelos atores.

Quando tratada a questão da tecnologia e a sua subjugação dos vulneráveis, é preciso compreender, de antemão, o que vem a ser vulnerabilidade e, por consequência, seus reflexos para a questão do atual mundo tecnológico. Para fins deste trabalho, ao tratar da questão daqueles que não possuem acesso à tecnologia ou possuem esse acesso extremamente dificultoso, dá-se o nome de vulnerável digital ou tecnológico.

Por vulnerabilidade, deve-se compreender como “uma noção multidimensional, pois a vulnerabilidade pode afetar grupos e comunidades em diferentes planos de seu bem-estar, de formas diferentes e em diferentes intensidades, estando relacionada à capacidade dos envolvidos de controlar os recursos requeridos para o aproveitamento

⁵² GUEDES, Jefferson Carús. **Igualdade e desigualdade**: introdução conceitual, normativa e histórica dos princípios. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 104.

⁵³ CLARK, Giovani. O fetiche das Leis. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, Brasília, ano III, n.º 13, p. 111, out./dez. 2004.

de oportunidades propiciadas pelo Estado, pelo mercado e pela sociedade”⁵⁴. Trata-se, portanto, do aproveitamento em relação aos vários cenários trazidos pelas atividades do cotidiano.

Em uma sociedade plural será possível identificar vários atores que se encontram em dificuldades para o desenvolvimento das habilidades do cotidiano. Aqui, com o intuito de aprofundar as discussões, dissecam-se da sociedade cinco grupos vulnerabilizados: o pobre (incluído no debate sobre a questão racial), o idoso, a pessoa com deficiência, o indígena e o quilombola, além da população vulnerável geográfica ou socioterritorial.

Todos eles estão nessa concepção de grupo apartado, uma vez que a vulnerabilidade é entendida

como o desajuste entre ativos e a estrutura de oportunidades, provenientes da capacidade dos atores sociais de aproveitar oportunidades em outros âmbitos socioeconômicos e melhorar sua situação, impedindo a deterioração em três principais campos: os recursos pessoais, os recursos de direitos e os recursos em relações sociais⁵⁵.

Por esse motivo é que minorias e grupos vulneráveis não devem ser entendidos como iguais sinônimos⁵⁶, haja vista que os grupos vulneráveis podem ter contingente até considerável de pessoas enquadradas nessa situação, ao contrário dos primeiros; eles não se identificam como sendo desrespeitados em seus direitos e, tampouco, podem exigi-los. Ainda assim, extrai-se a existência de uma semelhança importante entre eles: o fato de que ambos entendem que não possuem *poder de fala*, a ponto de influenciarem as decisões públicas democráticas.

A ocupação desses espaços também se mostra como um formato de autocontrole. Essa população acaba se apresentando diante de uma denominada vulnerabilidade social. Os vulneráveis digitais, possuem como subespécie os

⁵⁴ MACEDO, Rosa M. S. de; KUBLIKOWSKI, Ida. Valores Posltivos e desenvolvimento do adolescente: perfil de jovens paulistanos. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 14, p. 692, out. dez/2009.

⁵⁵ KAZTMAN, R. Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos. **Revista de la CEPAL**, Santiago do Chile, n.75, p.175, dec. 2001.

⁵⁶ SÉGUIN, Elida. **Minorias e grupos vulneráveis**: uma abordagem jurídica. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 09.

vulneráveis tecnológicos, os quais são identificados como aqueles sem acesso aos recursos que envolvam instrumentos para o desenvolvimento de atividades digitais⁵⁷.

Quando se fala em dificuldade de acesso à tecnologia pela população, cada estrato social acima mencionado possui sua limitação se comparada aos indivíduos não inseridos em sua mesma condição. Percebe-se que a vulnerabilidade tecnológica vem se tornando mais um obstáculo ao exercício das atividades do cotidiano⁵⁸. A ausência de acesso aos instrumentos tecnológicos tem gerado, como consequência, a impossibilidade da prática de atos inerentes à atividade cidadã do indivíduo. Basicamente, a vulnerabilidade digital decorre dos reflexos negativos que são suportados pela sociedade que é dependente, cada vez mais, dos meios conectados ao tráfego de dados⁵⁹.

Se para o exercício integral da cidadania, o indivíduo necessita de estar inserido no mundo digital, mais uma vez o Estado demonstra que, ao invés de gerar inclusão digital, dissemina a exclusão de parcela da sociedade sem qualquer pudor ou tentativa de esconder. Isso quer dizer que, boa parcela sequer possui acesso aos instrumentos e, muito menos, sabe utilizá-los. Daí, por certo, a necessidade de uma atuação mais efetiva.

Por certo, a vulnerabilidade desloca a questão para o âmbito da irregularidade na distribuição das atividades entre os atores sociais e a vulnerabilidade tecnológica⁶⁰, tratando, especificamente, daquela vinculada à ausência de acesso aos instrumentos tecnológicos de uma forma geral, bem como de conexão à rede mundial de computadores. Essa concepção, talvez, seja uma das mais básicas e centrais da questão aqui debatida, pois não basta apenas fornecer o instrumental, é necessário

⁵⁷ AZEVEDO, Julio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 347.

⁵⁸ MAIA, Maurilio Casas. A Defensoria Pública e a vulnerabilidade como obstáculo de acesso à justiça: da 1ª à tecnológica 6ª onda de acesso – reflexões sobre vulnerabilidade eletrônica e exclusão digital. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 256-257.

⁵⁹ AZEVEDO, Julio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 342.

⁶⁰ AZEVEDO, Julio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 347.

que o conhecimento seja ministrado, a fim de garantir facilidade no desenvolvimento das atividades naquele ambiente.

De acordo com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação⁶¹, ainda há 35,5 milhões de pessoas no país que não possuem qualquer acesso à *internet*. Isso quer dizer, em matemática simples, a partir da interpretação dos dados acima, que 18%⁶² da sociedade brasileira ainda não possui acesso à rede mundial de computadores, seja por ausência de condições, seja por estar em região rural. Esse dado é relevante para perceber que o Estado brasileiro carece de concretização na inclusão digital.

Soma-se aqui a pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística⁶³, que remete ao ano de 2019 e traz o dado aproximado de 40 milhões de pessoas no país que não usam a rede para suas atividades. Será que esse dado deve ser desconsiderado? Acredita-se que não, pois por mais que o país tenha evoluído em termos de tecnologia no período pandêmico, os dados são bem elevados a ponto de chamar a atenção.

Mais que só uma exclusão dos instrumentos tecnológicos, há uma privação do desenvolvimento de ações comuns ao ser humano. É por esse motivo que o Estado necessita de repensar suas estratégias, pois o acesso fica restrito a poucos, que não possuem dificuldades de manejo⁶⁴, mas desconsidera outra parcela significativa da população. Medidas tecnológicas não podem ser implantadas em questões isoladas,

⁶¹ CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Acesso às tecnologias de informação e comunicação o domicílio no ano de 2021**. Brasília: CETIC, 2022. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 31. jul. 2024.

⁶² CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Acesso às tecnologias de informação e comunicação o domicílio no ano de 2021**. Brasília: CETIC, 2022. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 31. jul. 2024.

⁶³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**. 2019. Brasília: IBGE, 2021. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>. Acesso: 25 de jul. 2024.

⁶⁴ RUEDIGER, Maro Aurélio. A governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, 1276, 2003

sem se pensar em dados e nas consequências que podem exigir a longo prazo, em especial, pelas dificuldades da sociedade em geral⁶⁵.

Ainda que o Estado venha adotando diversas medidas de inclusão digital, como já se debateu no tópico anterior deste trabalho, os resultados ainda estão aquém do satisfatório. Enquanto o debate internacional exige ações efetivas na concretização de uma sociedade muito mais conectada, na prática a realidade brasileira está resumida à promulgação de leis – até bem-intencionadas – para superar o obstáculo brasileiro, conjugada a ações governamentais isoladas que carecem de planejamento para uma implementação sólida.

Esse quadro se torna temerário, pois claramente se está diante de “uma sociedade pós-moderna que está pautada na fluidez e na rapidez dos acontecimentos e que, em consequência, transforma-se e procura adaptar-se, sem preservar sua forma por muito tempo”⁶⁶. Essa sociedade que se modifica, que constrói e que desconstrói seus pilares com tamanha rapidez, vem realizando essa mesma ação nas diretrizes que regem os Poderes Estatais.

Claramente, esses indivíduos encontram-se desguarnecidos de proteção estatal, visto que não conseguem ser atendidos dentro das necessidades que possuem⁶⁷. Nessa conjuntura é que surgem as principais reivindicações dos movimentos sociais, pois é da segregação que vem a necessidade de lutar por direitos. Tem-se presente que essa parcela da população brasileira se encontra alheia à utilização de recursos tecnológicos, na medida em que

a gênese do esquecimento da ralé como classe permite a compreensão dos pontos centrais para o funcionamento da má-fé institucional. O olhar crítico do nosso passado mostra que, por um lado, todo um conjunto de pessoas se tornou uma classe caracterizada justamente pela falta das disposições exigidas pela nova sociedade e que, por outro lado, essa classe assim caracterizada não foi considerada enquanto tal pelas instituições. Nem mesmo num momento histórico posterior, no nosso ‘Estado de bem-estar social’ implementado a partir da Era Vargas, houve projetos políticos elaborados na intenção de mudar a classe da ralé. As mudanças estruturais

⁶⁵ IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à justiça e barreiras tecnológicas: verdade ou mito? In: MAIA, Benigna Araujo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flavia Pereira; RIBEIRO, Flavia Pereira; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015**. Londrina: Thoth, 2021. p. 83.

⁶⁶ MEIRINHOS, Manuel; PORTELA, Lays de Jesus. (2023). Education in liquid modernity: educate and forming in an uncertain world. **Revista Produção e Desenvolvimento**, Rio de Janeiro, v. 9 n. 1, e621, jan./dez. 2023.

⁶⁷ SCHERER-WARREN, Ilse. Redes de movimentos sociais na América Latina – Caminhos para uma política emancipatória? **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 54, p. 506, set./dez. 2008.

e institucionais foram elaboradas para as classes trabalhadoras, as quais munidas das disposições necessárias ao produtor útil e valorizado, puderam reivindicar e ter atendidas demandas sociais⁶⁸.

É a partir dessa percepção que se passa a debater como a tecnologia tem trazido dificuldades substanciais aos grupos vulneráveis. Esse fato se destaca considerando que a população possui seus conflitos no cotidiano e, caso venham a ter que resolvê-los sob os olhares do Estado Brasileiro, é a partir da tecnologia que terão que debater.

De acordo com a PNAD de 2024⁶⁹, é possível observar que 74.941 (setenta e quatro mil, novecentos e quarenta e um) domicílios possuem acesso à internet no país, sendo que 77.656 (setenta e sete mil, seiscentos e cinquenta e seis) possuem telefone celular. Considerando que no Censo de 2022 foram catalogados 90.704.582 (noventa milhões, setecentos e quatro mil, quinhentos e oitenta e dois) domicílios, tem-se presente que o dado ainda é diminuto para a abrangência do Estado Brasileiro, pois ainda há muito indivíduos sem qualquer compreensão de tecnologia.

Permite-se, a partir daqui realizar uma análise dos vulneráveis tecnológicos de maneira pormenorizada, com o intuito de verificar os principais problemas enfrentados pela ausência de um acesso efetivo ao avanço tecnológico brasileiro. Esse fator servirá para nortear o estabelecimento de fundamentos e pilares para a tese aqui traçada.

1.3.1 Vulnerabilidade Tecnológica e Desigualdades Socioeconômico-Raciais: barreiras de acesso na sociedade digital

A discussão tem início envolvendo a população que não possui condições financeiras de ter acesso à tecnologia. Essa população terá maior dificuldade de se autodesenvolver diante do cenário tecnológico que se apresenta.

⁶⁸ COUTINHO, Priscila. A Má-fé da Justiça. In: SOUZA, Jessé. **Ralé brasileira: quem é e como vive**. Belo Horizonte: UGMG, 2009. p. 349.

⁶⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**. 2022. Brasília: IBGE, 2022. Disponível em <https://painel.ibge.gov.br/pnadc/>. Acesso: 25. ago. 2025.

Em suma, há certo direcionamento de que “os indivíduos mais pobres, nos países subdesenvolvidos, não serão habilitados para participar da distribuição de renda nacional, se persistir uma adequação e uma assimilação que enlaçam somente uma parte da sociedade nos benefícios originados das novas tecnologias”⁷⁰. O que isso quer transparecer é a velha máxima de que quem possui renda, continuará a tê-la e, quem não a possui, dificilmente conseguirá obtê-la.

O Brasil vem estabelecendo diversas políticas para a difusão de tecnologia, focando suas ações no cumprimento dos Objetivos do Milênio. No entanto, de nada adiantou o estabelecimento de metas, sem ações que comprovem sua concretização. Inúmeros atos normativos foram criados para essa finalidade, mas, apesar de muitos acreditarem que apenas criar legislações no país seria a solução para todos os problemas⁷¹, o que falta é sua concretização, pois nada se resolve apenas com a norma em abstrato.

De acordo com o último estudo divulgado pelo IBGE sobre a Síntese de Indicadores Sociais⁷², o Brasil utiliza a linha de 6,85 dólares por dia de trabalho para o monitoramento da pobreza nacional, considerando o objetivo de desenvolvimento sustentável (1.2.1). No mesmo consta que o Banco Mundial, com os dados de 2024, estabelece que, para a extrema pobreza, estaria ancorada na lógica de 2,15 dólares por dia (países de renda baixa), ao passo que a pobreza seria de 3,65 dólares por dia (países de renda média baixa) e 6,85 dólares por dia, para países com renda média-alta. Assim, para fins estatísticos desse estudo, o IBGE segue essa escala ao direcionar quem é pobre.

Percebe-se, claramente, no atual estágio da sociedade, que o termo inclusão digital possui íntima relação com inclusão social⁷³. Assim, um dos grandes fatores que descrevem a desigualdade de acesso aos recursos tecnológicos possui traços atrelados às dificuldades gerais de acesso ao básico para sua subsistência. De certa

⁷⁰ REZENDE, María José de. As novas tecnologias podem ser coadjuvantes no processo de cumprimento dos objetivos do milênio da ONU? *Investigación & Desarrollo*, Barranquilla, v. 15, n. 2, p. 314, 2007.

⁷¹ CLARK, Giovani. O fetiche das Leis. *Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União*, Brasília, ano III, n.º 13, p. 112, out./dez. 2004.

⁷² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *Síntese de Indicadores Sociais: Uma análise das condições de vida da população 2024*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 53

⁷³ MACHADO, Raquel Cavalcante; RIVERA, Laura Nathalie Hernandez. Democratização na era digital: desafios para um diálogo consciente e igualitário. Brasília, *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v.7, n.º 3, p. 604, dez. 2017.

forma, se inclusão deve vir agregada a exercício de democracia e cidadania⁷⁴ essa concepção parte, justamente, da urgência em aproximar o Estado das necessidades da sociedade, permitindo uma maior intercomunicação.

Dados estatísticos informam que a população passou por um empobrecimento, especialmente em um período de grandes dificuldades em decorrência da pandemia. De uma análise preliminar, percebe-se que cerca de 29,6% da população do país foi atingida pela pobreza⁷⁵, o que demonstra um grande incremento de situações de vulnerabilidade para a população. Esse fator é relevante, pois chegaram ao perfil de pobreza sem ter condições de acessar esses recursos exigidos. Nessas circunstâncias, essa parcela sequer possui condições de ter acesso à tecnologia, isto por estar em um nível de pobreza e marginalização que as diferencia de outros em sua faixa etária ou condição.

De acordo com pesquisa do Comitê Gestor de Internet no país, dados divulgados em 2025, relativos ao ano de 2024⁷⁶, apontam que

Em 2024, os usuários de Internet representavam 84% da população com 10 anos ou mais, ou 159 milhões de pessoas, 96% dos quais utilizaram a Internet todos os dias ou quase todos os dias. Segundo a pesquisa, 60% dos usuários acessaram a Internet apenas pelo telefone celular, enquanto 40% usaram tanto o computador quanto o celular. Também se destacou o uso da Internet pela televisão, mantendo uma tendência de crescimento desde 2014 (7%) e chegando a 60% em 2024. Entre os domicílios, 83% tinham acesso à Internet, proporção que se manteve estável em comparação com 2023 (84%).

Na mesma pesquisa, há uma informação que demonstra a situação real da população brasileira, em que 12,9 milhões de domicílios brasileiros não possuem computador e *internet*. Em outras palavras, há uma parcela significativa da população ainda sem condições de acesso à tecnologia de maneira efetiva. Relevante mencionar alguns dados que chamam a atenção, entre eles, o fato de que “o número de não usuários também se destaca nas classes DE⁷⁷ (16 milhões), entre mulheres

⁷⁴ ALMEIDA, Layssa Ramos Maia de; BAUTISTA, Judith Bustamante; ADDOR, Felipe. Potencialidades e limites do uso da tecnologia para o aprofundamento da democracia. Curitiba, **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 13, n. 27, p. 213, jan./abr.2017

⁷⁵ NERI, Marcelo. **Mapa da Nova Pobreza**. Rio de Janeiro: FGV, 2022. p. 5.

⁷⁶ COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO PAÍS. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet do Brasil, 2025. p. 21.

⁷⁷ Por classes DE, utiliza-se o critério da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, tendo no Critério Brasil 2024, a divisão de classes sociais em razão da renda domiciliar, da seguinte forma: **I) Classe A** – renda média de R\$ 26.811,68 (vinte e seis mil, oitocentos e onze reais e sessenta e oito centavos); **II) Classe B1** – renda média de R\$ 12.683,34 (doze mil, seiscentos e oitenta e três reais e

(16 milhões) e pessoas com 60 anos ou mais (14 milhões), além de entre moradores das regiões Sudeste (12 milhões) e Nordeste (8 milhões)”⁷⁸.

Por vezes, ao estabelecer políticas voltadas à coletividade, o administrador apenas se preocupa com o topo da pirâmide socio-financeira brasileira⁷⁹, esquecendo-se das demais, que enfrentam diversos no seu cotidiano, pelo simples fato de estarem aí enquadradas. Ao agir nesse formato, desconsidera uma população empobrecida que teria direito tanto quanto os demais e, por consequência, contraria a própria Constituição Republicana de 1988, que estabelece como objetivos fundamentais da República (art. 3º): a) construir uma sociedade livre, justa e solidária; b) garantir o desenvolvimento nacional; c) erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

De acordo com a estatística oficial, em torno de 106,35 (cento e seis vírgula trinta e cinco) milhões de brasileiros recebiam em média R\$ 13,83 (treze reais e oitenta e três centavos)⁸⁰, por dia, o que gera um dado extremamente grave, decorrente do empobrecimento da população, já que essa população sequer consegue cumprir com suas necessidades básicas, quiçá ter um maior acesso a recursos tecnológicos.

Adentrando ainda mais a questão da ausência de tecnologia para a população pobre, a PNAD Contínua do IBGE estabeleceu que 5,1 (cinco vírgula um) milhões de domicílios não estão abrangidos pela internet, sendo que os motivos são: não saber usar, serviço de internet caro e a desnecessidade de acesso⁸¹. Essa situação é acirrada quando confrontada com a questão dos rendimentos dessa parcela da população no mercado de trabalho, demonstrando uma desproporcionalidade não

trinta e quatro centavos); **III) Classe B2** – renda média de R\$ 7.017,64 (sete mil e dezessete reais e sessenta e quatro centavos); **IV) Classe C1** – renda média de R\$ 3.980,38 (três mil, novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos); **V) Classe C2** – renda média de R\$ 2.403,04 (dois mil, quatrocentos e três reais e quatro centavos); **VI) Classe DE** – renda de R\$ 1.087,77 (mil e oitenta e sete reais e setenta e sete centavos). Disponível em: <https://abep.org/criterio-brasil/>. Acesso em: 15. nov. 2025.

⁷⁸ COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO PAÍS. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet do Brasil, 2025. p. 70.

⁷⁹ Aqui, entenda-se como topo da pirâmide socio-financeira, como os enquadrados das Classes A até a B2, tendo como base a renda mensal estabelecida na nota explicativa 64, retro.

⁸⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**. 2022. Brasília: IBGE, 2022. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>. Acesso: 25 de jul. 2024.

⁸¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 7.

apenas de classes, mas que engloba uma questão racial (diferença entre aqueles que se denominam branco e negros, conforme critérios estatísticos do IBGE⁸²).

Para o Censo Demográfico de 2022⁸³, é possível observar que o pertencimento étnico racial da população brasileira ficou enquadrado da seguinte proporção: a) cor ou raça parda: 45,3% (quarenta e cinco vírgula três por cento); b) cor ou raça preta: 10,2% (dez vírgula dois por cento); c) cor ou raça indígena: 0,8% (zero vírgula oito por cento); d) cor ou raça branca: 43,5% (quarenta e três vírgula cinco por cento); e) cor ou raça amarela: 0,4% (zero vírgula quatro por cento).

A partir desta divisão de classes e da autoidentificação de cor ou raça estabelecida, os levantamentos estatísticos demonstram ainda que, mesmo na população alocada nas classes A e B (em tese, com maior renda), aqueles que se identificam como brancos possuem um valor total médio de rendimento de salário/hora de trabalho equivalente a 67,7% (sessenta e sete vírgula sete por cento) superior ao das demais classes⁸⁴ e esse fator influencia diretamente na questão que envolve o acesso à tecnologia. O desequilíbrio entre a população branca e negra, independentemente do *status social*, no que se refere à renda, aprofunda a discriminação em relação à utilização da tecnologia e, por consequência, os direitos fundamentais, já que os parâmetros mínimos que precisariam ser adotados acabam não sendo levados em consideração.

Tem-se evidenciado, em alguma medida, que essa crise decorre do fato de que,

a classe média desenvolve uma mistura de medo e de raiva em relação aos pobres em geral. Com relação aos pobres que a serve, a relação pode se tornar, eventualmente, mais ambígua, especialmente nas frações mais

⁸² Como nota explicativa, o IBGE ressalta que a denominação das categorias deve ser analisada de maneira adequada, pois o Instituto leva em consideração “vários critérios que podem ser usados pelo informante para a classificação (origem familiar, cor da pele, traços físicos, etnia entre outros), as cinco categorias estabelecidas na investigação (branca, preta, amarela, parda e indígena) podem ser entendidas pelo informante de uma forma variável. Vale lembrar ainda que o IBGE utiliza o conceito de ‘raça’ como uma categoria socialmente construída na interação social e não como um critério biológico”. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: identificação étnico-racial da população, por sexo e idade – resultados do universo**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. p. 6)

⁸³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: identificação étnico-racial da população, por sexo e idade – resultados do universo**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. p. 7.

⁸⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025, p. 3.

críticas que tentam desenvolver mecanismos de compensação para sua ‘culpa de classe’⁸⁵.

A vulnerabilidade aqui tratada transita pela lógica de um espaço pautado por turbulências e instabilidades, sob o ponto de vista interacional, alimentando a marginalização⁸⁶. A doutrina vem debatendo muito a questão, demonstrando que a parcela da população que se encontra alijada das decisões políticas está entre aqueles indivíduos excluídos digitalmente, inseridos, inclusive, nesse processo de instabilidade na condição de vulneráveis digitais⁸⁷.

Analisando o Panorama do Censo⁸⁸, no que se refere à dificuldade de acesso à tecnologia, alguns pontos indicativos são relevantes. Considerando que existem no país cerca de 12.348 (doze mil, trezentos e quarenta e oito) favelas ou comunidades urbanas, onde residem 16.390.790 (dezesesseis milhões, trezentos e noventa mil, setecentos e noventa) pessoas, é notável que um número significativo se inclui nas categorias da sociedade que não possuem condições financeiras consideráveis e, por consequência, estarão enquadrados na dificuldade de acesso à tecnologia.

Em acréscimo, foram catalogados 90.704.582 (noventa milhões, setecentos e quatro mil, quinhentos e oitenta e dois) domicílios, sendo que, desse total, 13,65% (treze vírgula sessenta e cinco por cento), o equivalente a 9.889.631 (nove milhões, oitocentos e oitenta e nove mil, seiscentos e trinta e um), não possuem utilização de *internet* dentro do domicílio. Obviamente que esses dados se encontram estabelecidos em números globais, mas é notável a quantidade de pessoas ainda sem a utilização de tecnologia no local em que vivem, o que traduz um grande problema que o país enfrenta.

Mais que isso, 7,23% (sete vírgula vinte e três por cento) dos domicílios existentes no país – uma porcentagem significativa – estão localizados em favelas, totalizando 6.556.968 (seis milhões, quinhentos e cinquenta e seis mil, novecentos e sessenta e oito). Basicamente, para o IBGE⁸⁹, as favelas surgem diante de problemas

⁸⁵ SOUZA, Jessé. **A elite do atraso**: da escravidão à Lava-Jato. Rio de Janeiro: LeYa, 2017. p. 9

⁸⁶ CASTEL, Robert. **A insegurança social**: o que é ser protegido? Petrópolis: Vozes, 2005. p. 27.

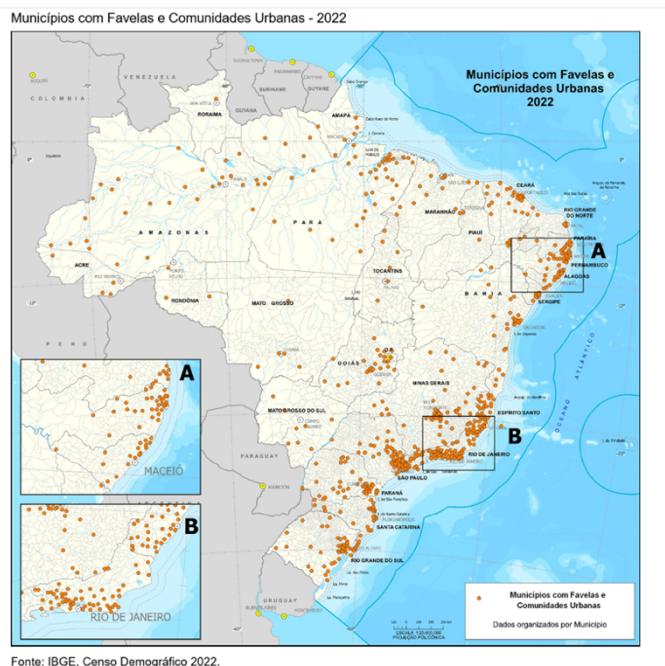
⁸⁷ AZEVEDO, Julio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 342.

⁸⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁸⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: favelas e comunidades urbanas**. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 47.

envolvendo políticas públicas escassas e inadequadas, estando enquadradas em termos de desigualdade do espaço habitacional e em condições precárias.

Alguns gráficos trazidos pelo IBGE no Censo de 2022⁹⁰, traduzem as regiões em que as favelas acabam sendo mais evidenciadas:



Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2022.

Fonte: IBGE – Censo Demográfico de 2022

Ao que se percebe, o destaque é para as Regiões Nordeste e Sudeste, com o maior número de favelas no país. Ainda assim, os dados são expressivos em outro ponto. O mesmo estudo⁹¹ determina que são catalogados no país 656 (seiscentos e cinquenta e seis) municípios com favelas e comunidades urbanas, sendo que a distribuição geográfica se encontra no seguinte formato: a) Região Sudeste: 6.016 (seis mil e dezesseis); b) Nordeste: 3.313 (três mil, trezentos e treze); c) Norte: 1.438 (mil quatrocentos e trinta e oito); d) Sul (mil duzentos e setenta e oito); e) Centro-Oeste: 303 (trezentos e três).

Em outras palavras, a inclusão digital não se torna equânime, justamente, em razão de um desequilíbrio na cadeia de produção entre as classes sociais. Por certo, a ausência de inclusão digital efetiva tem se mostrado um grande entrave, na medida

⁹⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: favelas e comunidades urbanas**. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 80.

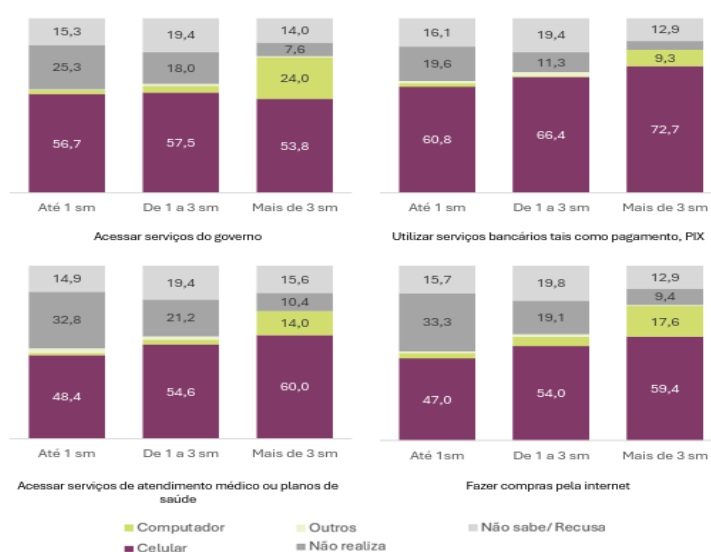
⁹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: favelas e comunidades urbanas**. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 81.

em que ela é aquela que capacita os indivíduos à utilização dos recursos tecnológicos de maneira efetiva⁹², permitindo o desenvolvimento de multitarefas na sociedade.

Um estudo da Agência Nacional de Telecomunicações⁹³, realizado no período de agosto de 2023 a junho de 2024, sobre a utilização de tecnologia pelo celular ou banda larga em domicílio, salienta um aspecto que envolve a questão de renda no país e traduz alguns dados interessantes para a discussão.

Nesse estudo – tendo como base usuários de telefonia celular (pré ou pós-pago) – foram entrevistadas 593 (quinhentos e noventa e três) pessoas com mais de 18 anos, com faixa de renda de até 1 salário-mínimo, entre 1 e 3 salários-mínimos e acima de três salários-mínimos. Percebe-se que a lógica do letramento digital tem vinculação com a efetiva emancipação da população, e que ainda existe um problema, tanto na quantidade de pessoas que utilizam os serviços do Governo, quanto daqueles que utilizam o computador em detrimento do celular.

Figura 7 - Proporção de realização de atividades relacionadas a área de competência "Resolução de problemas" por tipo de aparelho e faixa de renda



Fonte: Pesquisa de Conectividade da Anatel - 2025

Pelo gráfico mencionado, percebe-se que a utilização de serviços governamentais é extremamente desproporcional, na medida em que aqueles de até 1 salário-mínimo – 40,6% (quarenta vírgula seis por cento) dos entrevistados – não

⁹² YOUNG, R. A inclusão digital e as metas do milênio. **Inclusão social**. v.1, n.º 2, p.97, abr/set. 2006.

⁹³ AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL. **Pesquisa de Conectividade Significativa**. Brasília: ANATEL, 2025. p. 17. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-divulga-pesquisa-de-conectividade-significativa-com-foco-em-dispositivos-habilidades-e-franquia-de-dados>. Acesso em 20 set. 2025.

acessa serviços do governo, sendo que destes, 15,3% (quinze vírgula três por cento) não sabem ou se recusam a utilizar. Já quando se fala em rendas maiores, como acima de três salários-mínimos, 21,6% (vinte e um vírgula seis por cento) se recusa, mas apenas 14% (quatorze por cento) não sabe ou se recusa.

Ainda que exista um contingente que esteja enquadrado, os dados relativos à conectividade dão conta de que os reflexos do incentivo à participação popular e ao desenvolvimento de uma cidadania participativa digital não vêm ocorrendo. Possivelmente, ante a ausência de um letramento efetivo e que trouxe tantas consequências como as até aqui delimitadas.

E não é apenas a pessoa pobre e negra que vem sofrendo com essa questão. Outros setores da sociedade passam pelo mesmo acirramento de desequilíbrios, como se verá a seguir, com a população idosa.

1.3.2 Tecnologia, Envelhecimento e Desigualdade: a vulnerabilidade digital como fator de exclusão social na velhice

De acordo com o Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003), considera-se idoso aquele com mais de 60 anos de idade. Nessa legislação, em seu art. 21, §1º, há o estabelecimento de que o poder público deverá criar oportunidades de inclusão para a população idosa, em especial, com técnicas de comunicação, computação e demais aparatos tecnológicos.

O Censo de 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, estabelece que a quantidade de pessoas no país, que se encontra na faixa etária de 65 anos ou mais, atingiu uma alta de 57,4% (cinquenta e sete vírgula quatro por cento) em relação ao censo anterior, equivalendo a 10,9% (dez vírgula nove por cento) da população ou a 22.169.101 (vinte e dois milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e uma) pessoas⁹⁴.

⁹⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 35.

Percebe-se, portanto, que a pirâmide etária brasileira tem passado por uma modificação significativa, o que permite inferir um aumento no índice de envelhecimento e, por consequência, uma preocupação em se estabelecer medidas aptas à garantia de que essa parcela da população possa usufruir de sua vida de maneira independente, com respeito à sua condição. Para isso, a questão que envolve o letramento digital torna-se de interesse geral, porque com a quantidade de ações que são desenvolvidas pelo indivíduo na atualidade, por intermédio de recursos tecnológicos, exige-se uma transformação paradigmática da abordagem para essa parcela da população.

Nesse cenário, observa-se que a população economicamente ativa é aquela que, de alguma forma, possui maior acesso ao aparato tecnológico. Isso porque, de acordo com dados extraídos de pesquisa do Comitê Gestor “entre a população de 60 anos ou mais, 8% estavam na faixa mais alta de CS, enquanto 62% encontravam-se na mais baixa — em parte, um reflexo da maior proporção de não usuários de Internet nesse grupo, embora ser usuário de Internet não se traduza necessariamente em níveis de conectividade significativa”⁹⁵.

A grande dificuldade que essa parcela da população enfrenta é perceptível, sendo identificável que vários sequer possuem uma rede social, em razão da completa ausência de conhecimento. Tem-se presente que a ampliação da utilização de tecnologias para os mais diversos atos da vida civil prejudica, substancialmente, a população idosa. Daí o que já foi mencionado anteriormente quanto ao efetivo letramento digital.

A questão que envolve o idoso vai muito além do simples acesso à informação ou ao instrumental. Tem-se presente que “a vulnerabilidade digital da pessoa idosa extrapola a esfera da acessibilidade e projeta-se sobre o domínio da segurança jurídica e da proteção contra ilícitos”⁹⁶. Se a própria população com faixa etária menor está sofrendo com golpes na rede mundial de computadores, imagine aquela parcela que, em alguma medida, passou quase que a vida toda sem acesso a esse

⁹⁵ COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO PAÍS. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet do Brasil, 2025. p. 54.

⁹⁶ NORONHA, Tatyana Sarmento; TONACIO, Claudia Michelly Sales de Paiva; TONACIO JUNIOR, Paulo Cezar. Da exclusão digital ao letramento: reflexões sobre os desafios da pessoa idosa na sociedade tecnológica. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, v. 17, n.º 3, p. 4, 2025.

instrumental e, de uma hora para a outra, viu-se obrigada a reconhecer questões algorítmicas pouco familiares.

Os déficits cognitivos que ocorrem com o passar dos anos devem ser levados em consideração quando se entende por incluí-los no universo da tecnologia. De acordo com estudos realizados pelo Comitê Gestor da Internet no país, também é possível identificar que a população idosa se destaca entre aquela que é não usuária, sendo cerca de 14 (quatorze) milhões de idosos⁹⁷.

Em outras palavras, se essa parcela não acessa a tecnologia, ela se encontra alijada, em especial, de várias decisões e da participação popular, considerando que boa parte dos debates se desenvolve na rede mundial de computadores. Nesse processo, em relação à população idosa, espera-se que “possa compreender os meios tecnológicos o suficiente para saber utilizar as informações, ser crítico e ser capaz de se comunicar utilizando uma variedade de ferramentas”⁹⁸.

Apesar de se observar que o Estado Brasileiro tem buscado se adequar a essa necessidade, na prática, as disparidades se atenuam e esse grupo vem passando por uma grande dificuldade no que se refere à utilização indistinta dos meios tecnológicos.

Quando se torna possível esse alinhamento do idoso com a utilização de tecnologia no seu cotidiano, é perceptível uma melhoria em seu bem-estar e em sua qualidade de vida⁹⁹, na medida em que se sentem novamente inseridos no contexto social. Isso porque tudo em seu entorno, de alguma forma, encontra-se direcionado à necessidade de utilização de tecnologia, seja por um computador, seja em tecnologias móveis.

Por outro lado, é preciso deixar claro que o formato de inserção desse idoso no novo cenário mundial tenha preocupação em prepará-lo, de fato. Isso porque é possível que, mesmo com a superação dos obstáculos existentes, torne-se real a

⁹⁷ COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO PAÍS. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet do Brasil, 2025. p. 70.

⁹⁸ SILVA, Ketia; BEHAR, Patrícia. Competências Digitais na Educação: uma discussão acerca do Conceito. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 35, p. 26, abr. 2019. SILVA, Ketia; BEHAR, Patrícia. Competências Digitais na Educação: uma discussão acerca do Conceito. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 35, p. 26, abr. 2019.

⁹⁹ KACHAR, Vitória. **A Terceira Idade e o Computador**: Interação e Produção no Ambiente Educacional Interdisciplinar. 2001. 206f. Tese (Doutorado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2001. p. 43.

possibilidade de medo e resistência à utilização da tecnologia¹⁰⁰, o que também é um fator que influencia na democratização desses instrumentos entre os mais diversos grupos sociais.

Muito mais que apenas capacitar sob o ponto de vista conceitual, é preciso situar e contextualizar a população idosa, a fim de permitir que ela não sofra grandes dificuldades para o desenvolvimento de suas atividades. Ao agir assim, tenta-se, minimamente, reduzir as dificuldades que essa parcela da população vem sofrendo, pois é possível observar uma certa cobrança de que, independentemente da idade ou do grupo a que se pertence, o idoso precisa estar familiarizado¹⁰¹ com as tecnologias, a fim de que possua emancipação e autonomia.

Nesse contexto, tem-se visualizado uma ampliação da pirâmide etária brasileira e, por consequência, da quantidade de pessoas nessa faixa de idade que utiliza os recursos tecnológicos, mas essa proporção ainda não tem se mostrado suficiente a ponto de se determinar que a inclusão é uma realidade perante a população idosa. Mesmo que exista legislação para tratar da questão, ainda falta efetiva superação de barreiras que afetam essa população, o que a enquadra como população vulnerável.

1.3.3 Acessibilidade Digital como Condição de Inclusão: uma análise da vulnerabilidade tecnológica da pessoa com deficiência

O olhar para a pessoa com deficiência vem ganhando uma robustez de material legislativo nos últimos anos, justamente em razão de uma melhor garantia para sua emancipação nas atividades do cotidiano. De acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, incorporada através do Decreto n.º 6.949, de 25 de agosto de 2009, com *status* de Emenda Constitucional, em conjunto com seu protocolo facultativo, entende-se por pessoa com deficiência “aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial,

¹⁰⁰ VECHIATO, Fernando Luiz. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos**. 2010. 185f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília, 2010. p. 96.

¹⁰¹ KACHAR, Vitória. **Terceira Idade & Informática: Aprender revelando potencialidades**. São Paulo: Cortez, 2003. p. 34.

os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas” (art. 1º da Convenção).

Por sua vez, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Brasileira de Inclusão – Lei 13.146, de 6 de julho de 2015), estabelece redação similar à legislação internacional. Consoante o art. 2º, “considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

Percebe-se que a pessoa com deficiência não é mais caracterizada em razão de uma indicação médica, passando a adotar o que se denomina de modelo social. Basicamente, o que ocorre é que sua definição parte do pressuposto de sua interação com o ambiente, para estabelecer o seu enquadramento ou não.

Em relação ao modelo médico, o que se pretendia era trabalhar com as questões fisiológicas/biológicas, como se o corpo tivesse uma lesão e necessitasse de reparação para retornar como os demais, ou, em outras palavras, que se tratava de uma doença que merecia a cura¹⁰². Ao passo que, como afirmado, a questão do modelo social, vai além da questão relativa ao corpo humano, na medida em que considera a incapacidade como sendo¹⁰³ “Desvantagem ou restrição de atividade causada por uma organização social contemporânea que tome pouca ou nenhuma consideração pelas pessoas com *impairments* físicos, e que, assim, as exclui da participação nas atividades sociais centrais”.

No entanto, aquilo que a legislação estabelece como satisfatório, não necessariamente está sendo cumprido na prática. As dificuldades para integração no espaço urbano da pessoa com deficiência, objetivando o desenvolvimento de sua vida regular, são significativas e refletem, diretamente, nas questões que envolvem o acesso a recursos tecnológicos.

¹⁰² BARNES, Colin. The social model of disability: valuable or irrelevant? In N. Watson, Roulstone, & C. Thomas (Eds.), **The routledge handbook of disability studies**, London: Routledge, 2012.

¹⁰³ OLIVER, Michael James Holles. **Understanding disability**: from theory to practice. Nova Iorque: St. Martin's Press, 1996.

A discussão aqui trazida tem como escopo as barreiras tecnológicas que impedem o efetivo acesso e participação da pessoa com deficiência a esse aparato existente. O art. 74 do Estatuto informa que “é garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida”. Em breve síntese, o Estado Brasileiro deve promover a esses o acesso efetivo aos recursos tecnológicos, a fim de permitir qualidade de vida e autonomia.

Ocorre que, alguns dados chamam a atenção. A legislação é de 2015, mas de acordo com o Censo Demográfico promovido em 2022¹⁰⁴, o Brasil conta, na atualidade, com 14,4 (quatorze vírgula quatro) milhões de pessoas com deficiência, o que equivale a 7,3% (sete vírgula três por cento) da população nacional. Na mesma toada, um dado traz uma importante reflexão em relação a essa parcela da população, na medida em que essa porcentagem influencia, diretamente, na utilização de recursos tecnológicos

O analfabetismo no Brasil entre pessoas com deficiência de 15 anos ou mais de idade permanece elevado e significativo. As taxas de analfabetismo são consistentemente superiores para pessoas com deficiência, independentemente da faixa etária ou da região considerada. Em 2022, o país contabilizava 2,9 milhões de pessoas com deficiência com 15 anos ou mais de idade que eram analfabetas, o que correspondia a uma taxa de analfabetismo de 21,3%. Dentre essas pessoas, quase metade delas (48,0%) residia na Região Nordeste, enquanto 27,7%, viviam na Região Sudeste. Em comparação, entre as pessoas sem deficiência da mesma faixa etária, havia 7,8 milhões de analfabetos, correspondendo a uma taxa de analfabetismo de 5,2%¹⁰⁵.

A partir desse dado, é possível trazer um elemento consideravelmente preocupante: se 2,9 (dois vírgula nove) milhões da população com deficiência é analfabeta, já se consegue conjugar que esse contingente também não sabe manusear, de maneira adequada, os recursos tecnológicos.

Analisando os dados mais a fundo, percebe-se pelo Panorama do Censo¹⁰⁶ que, dentre as pessoas com deficiência, 63,07% (sessenta e três vírgula sete por

¹⁰⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com transtorno do espectro autista. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 33.

¹⁰⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com transtorno do espectro autista. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 51.

¹⁰⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

cento) não possuem instrução ou possuem o fundamental incompleto; 11,76% (onze vírgula setenta e seis por cento) possuem fundamental completo e médio incompleto; 17,75% (dezessete vírgula setenta e cinco por cento) possuem o médio completo e superior incompleto e 7,4% (sete vírgula quatro por cento) possuem o nível superior incompleto. Percebe-se que o número de pessoas com deficiência que acumulam o analfabetismo é elevado e, diante do avanço tecnológico, a situação é ainda mais complexa, pois conforme foco deste trabalho, essa população terá que utilizar o aparelho estatal para o desenvolvimento de suas atividades como cidadão.

Tem-se presente, portanto, que o nível de busca de integração acaba por perpassar mais de um item, pois não há como se imaginar que as políticas de adequação para a pessoa com deficiência tenham surtido o efeito esperado. O que se observa, na realidade, é que há uma dificuldade até mesmo para aquele que não possui deficiência, quem dirá para aquele que apresenta certas limitações, que o impedem do pleno desenvolvimento de algumas atividades.

O que se esperaria, em alguma medida, é que houvesse o que se denomina de e-inclusão que, na prática, é conceituada como a

efetiva participação de indivíduos e comunidades em todas as dimensões básicas econômicas e de conhecimentos da sociedade, através de seus acessos às TIC [...] e-inclusão refere-se à graduação pela qual as TIC contribuem para equalizar e promover a participação na sociedade em todos os níveis: relacionamentos sociais, trabalho, cultura, participação política etc.¹⁰⁷.

A partir dessas considerações, extrai-se que, para o atingimento de algumas diretrizes que auxiliem a pessoa com deficiência, é preciso que sejam pensadas em políticas que permitam sua inclusão digital. Além da Lei brasileira de Inclusão, várias são as legislações que tratam da necessária inclusão digital da pessoa com deficiência. A Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de acesso à informação), em seu art. 8º, §3º, inciso VIII, estabelece a necessidade de adoção de medidas no sentido de garantir acessibilidade aos conteúdos pela pessoa com deficiência.

Da mesma forma, a Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, adota critérios básicos para a promoção de acessibilidade da pessoa com deficiência; além da Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que trata de direitos autorais, e que no art. 46,

¹⁰⁷ KAPLAN, Robert D. **E-Inclusion: new challenges and policy recommendations**. Brussels: Europe Advisory Group, 2005.

inciso I, item d, enuncia que a adoção de medidas em obras literárias, artísticas ou científicas, para uso das pessoas com deficiência visual, não viola direitos autorais.

Esse último, talvez seja um dos maiores problemas que se visualiza na prática. É possível observar que o ingresso do Tratado de Marraqueche (Decreto n. 9.522, de 8 de outubro de 2018), como emenda constitucional na legislação brasileira, trouxe um maior incentivo às questões que envolvem a adaptação das obras, em relação aos direitos autorais. Isso porque estabelece a necessidade de colocar à disposição do público obras em formatos acessíveis.

Essa acessibilidade, em elevada consideração, não vem sendo cumprida e, por consequência, pode ser um dos fatores pelos quais o próprio IBGE chega à conclusão de que há uma porcentagem alta de pessoas com deficiência que são analfabetas. Se não existem recursos adequados para sua alfabetização, torna-se extremamente dificultoso permitir sua formação e, por conseguinte, gerar letramento digital torna-se algo penoso.

A ausência de formação influencia, inclusive, na dificuldade para entrada no mercado de trabalho. De acordo com dados extraídos da PNAD 2022¹⁰⁸, tem-se presente que o nível de ocupação desse grupo vulnerável é de 26,6% (vinte e seis vírgula seis por cento) e, desse percentual, um número expressivo está trabalhando, mas na informalidade (55%).

Enquanto a pessoa com deficiência recebia cerca de R\$ 1.860,00 (mil oitocentos e sessenta reais), as pessoas sem deficiência recebiam R\$ 2.690,00 (dois mil, seiscentos e noventa reais). Nessa situação, observa-se que, mesmo existindo diversas legislações que busquem reequilibrar as relações, a pessoa com deficiência ainda se encontra, em certa medida, colocada em segundo plano para algumas ações.

É bem nítido que as leis de acesso à tecnologia pela pessoa com deficiência foram criadas, mas, na prática, não são cumpridas. Em absoluto paralelo, não são observadas ações efetivas com o objetivo de coibir, pedagogicamente, que esse cenário permaneça assim. Mesmo com todo um arcabouço legislativo de proteção, que permite à pessoa com deficiência buscar uma vida em igualdade de condições,

¹⁰⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

na prática, essas normas não conseguem impedir que as situações acima descritas se perpetuem.

Portanto, enquanto os dados relativos à formação e acesso à educação básica não apresentarem uma melhora, a taxa de pessoas que entendam seus direitos também não ampliará em concomitância. Por consequência, ainda que as normas que tratem dos direitos da pessoa com deficiência tragam determinações sobre a necessidade de melhoria do atendimento a essa parcela da população, em especial, com políticas públicas direcionadas a ela e que reflitam a Lei Brasileira de Inclusão refere à tecnologia, na prática, o que se percebe é ainda uma carência substancial de inclusão digital a ponto de se compreender que o problema não foi superado.

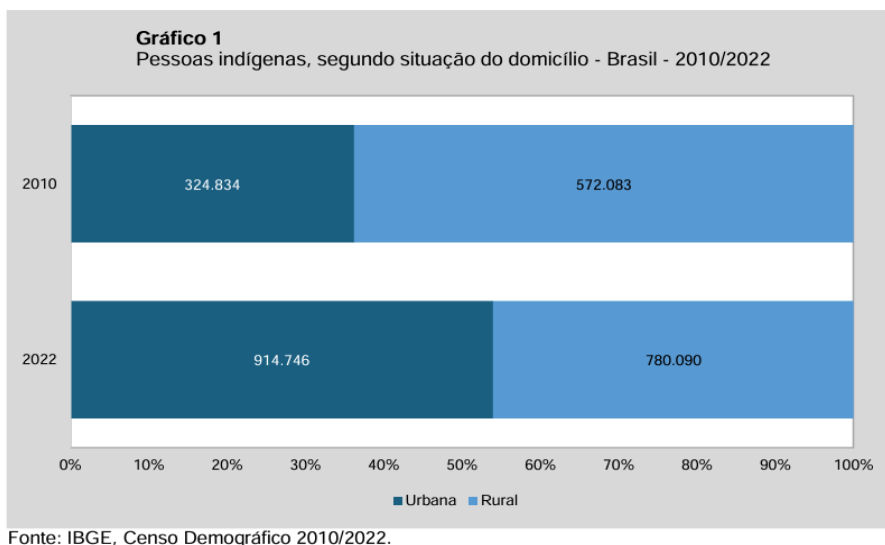
1.3.4 Território, Cultura e Tecnologia: a produção da vulnerabilidade digital em povos originários e comunidades tradicionais

Além de todos os grupos acima mencionados, finaliza-se o debate sobre os vulneráveis tecnológicos tratando dos indígenas e dos quilombolas. Em relação ao número total de habitantes no país, o Brasil conta com 203.080.756 (duzentos e três milhões, oitenta mil, setecentos e cinquenta e seis), de acordo com o Censo de 2022¹⁰⁹.

Dessa totalidade, 1.694.836 (um milhão, seiscentos e noventa e quatro mil, oitocentos e trinta e seis) são pessoas indígenas, equivalente a 0,83% (zero vírgula oitenta e três por cento) da população brasileira. Nessa proporção, é possível visualizar que 914.746 (novecentos e quatorze mil, setecentos e quarenta e seis) pessoas estão em áreas urbanas, ao passo que 780.090 (setecentos e oitenta mil e noventa) pessoas, estão em área rural, o que demonstra que o processo de urbanização afetou também os indígenas¹¹⁰

¹⁰⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

¹¹⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Indígenas: principais características das pessoas e dos domicílios por situação urbana ou rural do domicílio. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 129.



Fonte: Censo Demográfico 2022 - comparação

Para fins comparativos, enquanto em 2010, 36,22% (trinta e seis vírgula vinte e dois por cento) dos domicílios eram na região urbana e 63,78% (sessenta e três vírgula setenta e oito por cento) na região rural, essa lógica se inverteu. Em 2022, 53,97% (cinquenta e três vírgula noventa e sete por cento) estão em área urbana e 46,03% (quarenta e seis vírgula zero três) em áreas rurais. Nesse sentido, é possível perceber a existência, em relação ao censo de 2010, de 589.912 (quinhentos e oitenta e nove mil, novecentos e doze) indígenas a mais em áreas urbanas; sendo que o crescimento populacional em áreas urbanas, no geral, atingiu, apenas 208.007 (duzentos e oito mil e sete) pessoas.

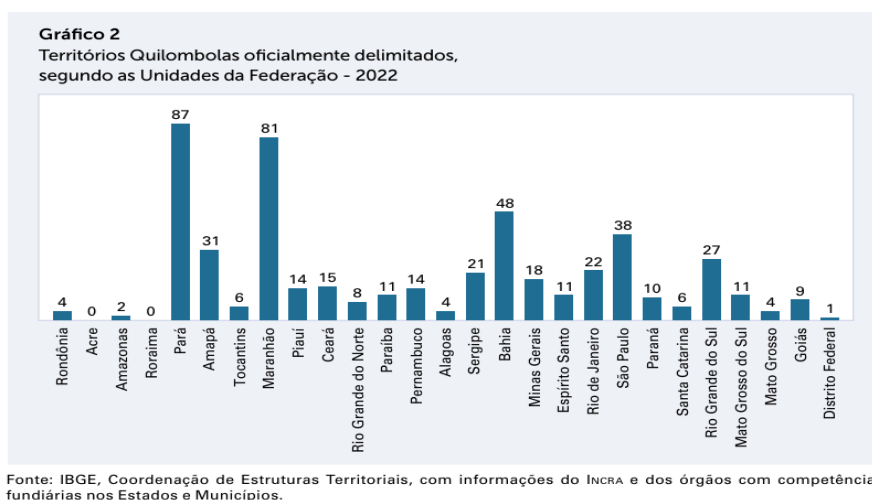
A ideia de que o indígena é apenas aquele que vive na oca e em regiões isoladas caiu por terra. Hoje, existem indígenas que estão em terras indígenas e outros que estão fora delas, mas para fins estatísticos, os dados a seguir são contabilizadas como 573 (quinhentos e setenta e três) terras indígenas, especificadas da seguinte forma: a) 475 (quatrocentos e setenta e cinco) regularizadas, já registradas em Cartório e na Secretaria do Patrimônio da União; b) 72 (setenta e duas) declaradas, estando já com Portaria do Ministro da Justiça, mas ainda estão em demarcação física; c) 7 (sete) homologadas, que estão com seus limites demonstrados e a demarcação encontra-se satisfeita por Decreto presidencial; d) 19 (dezenove) em processo de aquisição como Reserva Indígena.

Desse montante, já se observa um número grave, qual seja, 178.707 (cento e setenta e oito mil, setecentos e sete) pessoas são analfabetas entre os povos

indígenas, equivalendo a 15,05% (quinze vírgula zero cinco por cento) da população¹¹¹. É grave o fato, inclusive, de que esse dado equivale a 2,1 (dois vírgula uma) vezes maior que a taxa de analfabetismo nacional, que equivale a 7,00% (sete por cento).

Esses primeiros dados demonstram questões graves já tratadas em vulnerabilidades acima mencionadas. A alfabetização vem sendo um problematizador da questão, justamente, porque não há como a pessoa se dizer definitivamente integrada nas decisões nacionais sem que tenha, minimamente, condições de atuar nesse formato.

Na mesma toada, analisam-se os quilombolas, que somam 1.330.186 (um milhão, trezentos e trinta mil, cento e oitenta e seis) pessoas que, em termos percentuais, equivalem a 0,66% (zero vírgula sessenta e seis por cento) da população brasileira¹¹². São contabilizados em território nacional, na atualidade, 495 (quatrocentos e noventa e cinco) territórios quilombolas; sendo que, residindo em territórios originais, são observadas 167.769 (cento e sessenta e sete mil, setecentos e sessenta e nove) pessoas, ao passo que residindo fora dos territórios, existem 1.162.417 (um milhão, cento e sessenta e dois mil, quatrocentos e dezessete) pessoas:



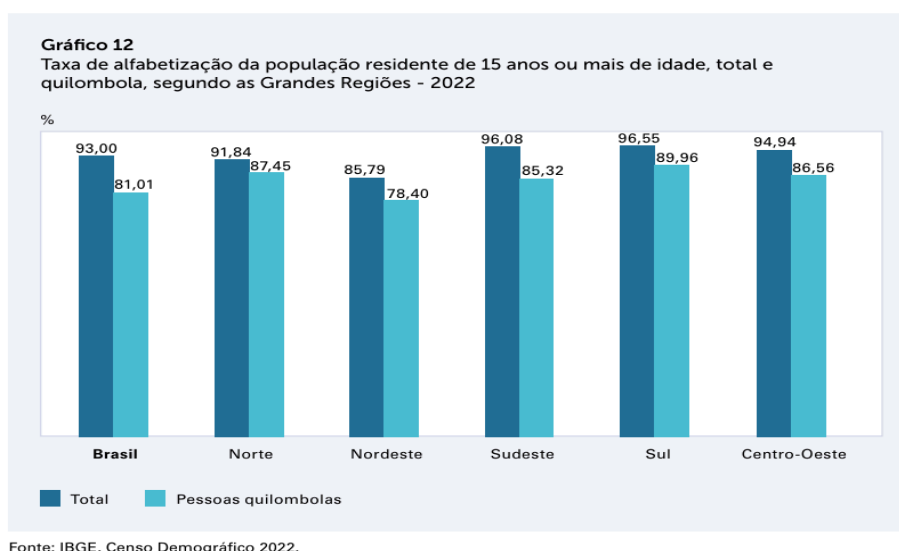
Fonte: IBGE – territórios quilombolas delimitados – Censo 2022

¹¹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Indígenas: alfabetização, registros de nascimentos e características dos domicílios. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 110.

¹¹² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Quilombolas: alfabetização e características dos domicílios, segundo recortes territoriais específicos. Rio de Janeiro: IBGE, 2022, p. 110. p. 19

Desse total de pessoas acima mencionadas, que se enquadram como quilombolas, 192.715 (cento e noventa e dois mil, setecentos e quinze) são analfabetos, equivalendo a 18,99% (dezoito vírgula noventa e nove por cento) dessa parcela da população. Esses quantitativos, parecem pouco significativos, mas somadas todas essas questões, o montante de pessoas que não sabe ler e nem escrever é lastimável; justamente porque, como o mundo vem em uma toada de ser digital, há uma grande dificuldade de inclusão efetiva.

Ao se analisar as questões referentes à população residente em área quilombola ou não, esse fator não é tão relevante, pois as taxas de alfabetização¹¹³ possuem uma diferença pouco expressiva:



Fonte: IBGE – taxa de alfabetização – quilombolas – Censo 2022

Para fins de identificação do que vem a ser indígena ou quilombola, basicamente, eles possuem um ponto em comum, por serem povos que decorrem de laços com seus antepassados. Em outras palavras, trata-se, em ambas as situações, de grupos que resultam de povos ancestrais, com culturas que se perpetuam no tempo mantendo seus vínculos étnicos¹¹⁴.

¹¹³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Quilombolas: alfabetização e características dos domicílios, segundo recortes territoriais específicos. Rio de Janeiro: IBGE, 2022, p. 110. p. 105.

¹¹⁴ BARTH, Frederik. Temáticas permanentes e emergentes na análise da etnicidade. In: VERMEULEN, Hans e GOVERS, Cora. **Antropologia da etnicidade**. Para além de “Ethnic groups and boundaries”. Lisboa: Fim de Século, 2003, p. 23.

No caso do indígena, tem-se presente que eles se enquadram na condição de grupos étnicos enquanto estrutural organizacional para firmarem sua posição social. Nessa situação, a questão cultural é utilizada mais para fins de categorização, a partir de sua autoidentidade e seu autoconhecimento como sendo indígena¹¹⁵. Essa posição confere a ele, portanto, um sentimento de pertencimento ao grupo e forma sua identidade que se perpetua há séculos.

Por sua vez, os quilombos ganharam essa denominação a partir do processo de resistência contra a mão de obra escravizada, por volta de 1.740, como resposta às ingerências portuguesas no período colonial¹¹⁶, mas é preciso deixar claro que suas características principais envolvem normas consuetudinárias e métodos que indicam pertencimento. Assim como já afirmado em relação aos indígenas, como povos originários de determinado território, o direito dessa parcela vulnerável desponta no fato de que “estar em um lugar e pertencer ao grupo constitui a base de um direito costumeiro que se funda na posse e uso em comum de uma terra partilhada por grupos de parentes descendentes, em sua maioria, dos que originariamente ali se estabeleceram”¹¹⁷.

Por esse motivo, tem-se presente que esses povos têm pontos diretamente em comum, que envolvem suas identidades de grupo e sua cultura. E percebe-se que estão, diretamente, interligados como grupo vulnerável, em razão de sua constante ameaça por aqueles que não pertencem ao seu grupo e, por vezes, tentam modificar sua forma de agir ou de pensar; transportando uma tentativa real de acultramento deles, como se já não pudesse existir aquele formato de vivência no mundo atual.

Para o caso dos indígenas e dos quilombolas, é preciso enfatizar que a ratificação da Convenção n.º 169 da Organização Internacional do Trabalho foi fundamental para um maior enraizamento das identidades desses grupos, através do Decreto n.º 5.051/2004. Isso porque a própria normativa internacional deixa clara a divisão entre eles na seguinte proporção:

1. A presente Convenção aplica-se:

¹¹⁵ BARTH, Frederik. Os grupos étnicos e suas fronteiras. In: BARTH, Frederik. (Org.). **O guru, o iniciador e outras variações antropológicas**. Rio de Janeiro: Contracapa Livraria, 2000. p. 32.

¹¹⁶ ARRUTI, Jose M. A. **Mocambo** – antropologia e história do processo de formação quilombola. Bauru: SP, EDUSC, 2006.

¹¹⁷ GUSMÃO, Neusa Maria Mendes de. Da Antropologia e do Direito: impasses da questão negra no campo. **Palmares em Revista**. Brasília: Fundação Cultural Palmares, n. 1, p. 9, 1996.

a) aos povos tribais em países independentes, cujas condições sociais, culturais e econômicas os distingam de outros setores da coletividade nacional, e que estejam regidos, total ou parcialmente, por seus próprios costumes ou tradições ou por legislação especial; b) aos povos em países independentes, considerados indígenas pelo fato de descenderem de populações que habitavam o país ou uma região geográfica pertencente ao país na época da conquista ou da colonização ou do estabelecimento das atuais fronteiras estatais e que, seja qual for sua situação jurídica, conservam todas as suas próprias instituições sociais, econômicas, culturais e políticas, ou parte delas.

2. A consciência de sua identidade indígena ou tribal deverá ser considerada como critério fundamental para determinar os grupos às quais se aplicam as disposições da presente Convenção.

Assim, os dados estatísticos delimitados neste tópico levam em consideração, justamente, essa lógica de identificação com o grupo. Ou, em breve síntese, a autoidentificação como pertencente a este grupo é o ponto nodal da lógica, pois o autorreconhecimento é o fator essencial utilizado no Censo Brasileiro

Os primeiros informativos em números acima estabelecidos já deixam evidenciadas, mais uma vez, as dificuldades enfrentadas por boa parte dos integrantes desses grupos vulneráveis. Imagina-se que a ausência de alfabetização básica regular torna-se um dado relevante para demonstrar mais um obstáculo a ser enfrentado.

Como tratado no início desse capítulo, as questões que envolvem a vulnerabilidade indígena e quilombola dizem respeito, em especial, à ausência de garantia de um mínimo de dignidade. Esse grupo vulnerável sofreu e sofre, consideravelmente, com a falta políticas tecnológicas voltadas a eles, fazendo com que se mobilizem para agir em prol de sua inclusão neste cenário.

Assim como nos casos anteriores, se a pessoa não está em condições mínimas de alfabetização, de nada adianta querer tratar de inclusão ou mesmo de letramento digital. Não há conhecimento do básico; então, não há como se exigir inserção no mundo da hiperconexão.

É preciso ter em consideração que a difusão de tecnologia entre os povos indígenas não foi o foco das políticas públicas brasileiras, o que fez com que houvesse a necessidade de movimento dos próprios povos originários para conseguirem esse

acesso; diversas ações foram implementadas ao longo dos anos¹¹⁸ e, a título de ilustração, serão mencionadas e debatidas a seguir.

Em poucas palavras, é importante que se tenha em mente que a tecnologia para esses grupos étnicos possui íntima relação com a lógica de difusão de cultura e de identidade. Até porque, os indígenas e os quilombolas encontram-se enquadrados em um *locus* no qual são caracterizados como comunidades tradicionais, na medida em que se identificam como um grupo particular, com identidade diferenciada, o que também identifica sua luta por reconhecimento¹¹⁹. Muitas destas comunidades estão isoladas a ponto de não terem qualquer contato com o cidadão ao qual se está acostumado a identificar.

É preciso deixar claro que o fato de a tecnologia estar avançando sobre esses povos, não os retiram de seu *status* de comunidade tradicional, pois ao tratar de cultura, o que se percebe é que ela tem a ver mais com espaço e tempo que qualquer outra questão¹²⁰. Em algumas dessas comunidades, o avanço tecnológico tem permitido a difusão cultural entre seus pares.

Como ponto de partida, analisa-se a situação dos povos indígenas no Acre que, em 2003, em parceria com a provedora de internet *Star One*, o Comitê para Democratização da Informática e a Comissão Pró-Índio do Acre, através da ONG Rede Povos da Floresta¹²¹, tiveram condições de acessar as tecnologias, manusear telefones por satélite e utilizar um *e-mail*, o que parecia algo inacessível.

Com fundamento similar ao projeto anterior, visualiza-se o Rede Floresta Topawa Ka'á¹²² – patrocinado pela Eletronorte e gerido pelos próprios indígenas –, que tinha como pressuposto a inclusão digital desses povos. Nesse cenário, também se visualiza o projeto do Alto Rio Negro, junto à Tribo Indígena *Baniwa*, mantido pelo

¹¹⁸ PINTO, Alejandra Aguilar. A “inclusão digital indígena” na Sociedade da Informação. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1 n.º 1, p.47, jul./dez. 2008.

¹¹⁹ TAYLOR, Charles. **Multiculturalismo**. Lisboa: Instituto Piaget, 1998. p. 58.

¹²⁰ HALL, Stuart. **A Identidade Cultural na Pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2014. p. 13.

¹²¹ INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL. **Terras indígenas no Brasil: Aldeias indígenas têm acesso à internet**. São Paulo: ISA, 2003. Disponível em: <https://terrasindigenas.org.br/pt-br/noticia/9447>.

¹²² INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL. **Terras indígenas no Brasil: As Aldeias dentro da rede**. ISA, 2006. Disponível em: <https://terrasindigenas.org.br/pt-br/noticia/41095>.

Instituto Socioambiental (ISA) e que permitia que cem alunos da escola indígena contassem com computador e internet¹²³.

Em São Gabriel da Cachoeira (AM) era possível visualizar três pontos de acesso à tecnologia, sendo fruto de cooperação da iniciativa privada, da sociedade civil e do terceiro setor. Além desses, uma parceria entre o Programa Governo Eletrônico, a Federação das Organizações Indígenas do Rio Negro, o Ministério da Educação, a ONG ISA e a IBM permitiu a instalação de um telecentro na região.

Por último, no Espírito Santo, aldeias contaram com laboratórios cedidos pelo Banco do Brasil e gerenciados pelo Centro de Práticas Sociais, Educacionais e de Cidadania (CEPEC) e usam o *windows* para o desenvolvimento das atividades.

Notícias recentes do Governo Federal, através do Ministério das Comunicações, relataram uma tentativa de inclusão digital em aldeias indígenas brasileiras¹²⁴. Na lógica do *Programa Computadores para inclusão* e em consonância com a Lei 14.479, de 21 de dezembro de 2022 (Política Nacional de Desfazimento e Recondicionamento de Equipamentos Eletrônicos), foram entregues 30 computadores destinados aos Pontos de Inclusão Digital. Em contabilização realizada, já foram entregues 107 computadores para 16 pontos de inclusão digital.

Da mesma forma, observa-se uma atuação no sentido de inclusão de computadores para a população quilombola. Em 9 de agosto de 2025, foi lançado o Programa Cultura Conectada, que tem como escopo promover a transformação digital através de um Acordo de Cooperação técnica entre os Ministérios da Comunicação e da Cultura¹²⁵. Entre as medidas estará a catalogação de um Mapa de Quilombos conectados, bem como a doação de 200 (duzentos) computadores: 132 (cento e trinta e dois) para 44 (quarenta e quatro) comunidades quilombolas e 68 (sessenta e oito) para 17 (dezesete) terreiros tradicionais.

¹²³ BOCCHINI, Lino. Aldeias, dentro da Rede. **A Rede**, v. 1, n. 11, p. 32-33, fev. 2006.

¹²⁴ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Dia dos Povos indígenas com inclusão digital em aldeias brasileiras**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2024/abril/ministerio-das-comunicacoes-celebra-dia-dos-povos-indigenas-com-inclusao-digital-em-aldeias-brasileiras>.

¹²⁵ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Cultura Conectada**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2025/agosto/ministros-das-comunicacoes-e-da-cultura-lancam-programa-para-promover-transformacao-digital-em-territorios-culturais-e-tradicionais>.

Essas doações também se encontram inseridas na sistemática do Programa Computadores para Inclusão. Em 2024, o Ministério das Comunicações já havia doado 15 notebooks para a Associação do Quilombo Kalunga, em Goiás¹²⁶, com o intuito de conferir a oportunidade de digitalização das comunidades tradicionais.

Por esse motivo, percebe-se que o Governo Federal, ao realizar as doações de forma a incluir digitalmente os indígenas e os quilombolas, tem sinalizado que pretende amenizar essas desigualdades. E, nesse propósito, vem realizando diversas entregas de computadores para aqueles que necessitam.

1.3.5 A vulnerabilidade tecnológica em contextos socioterritorialmente vulneráveis: uma análise dos efeitos da desigualdade geográfica sobre o acesso digital

De acordo com o Censo de 2022¹²⁷, consta que a população atingiu 203.090.756 (duzentos e três milhões, noventa mil, setecentos e cinquenta e seis) habitantes no país, sendo delimitado que 25.572.339 (vinte e cinco milhões, quinhentos e setenta e duas mil, trezentos e trinta e nove) pessoas residem em espaços rurais, o que equivale a 12,59% (doze vírgula cinquenta e nove por cento) da população e a 8,9 (oito vírgula nove) milhões de domicílios na área rural. Esses domicílios sofreram forte queda nos últimos anos em decorrência de um êxodo rural, momento em que a população passou a migrar para áreas urbanas em busca de melhores condições de vida.

Assim, em números exatos, entre os anos de 2010 e 2022 percebe-se que em todas as regiões brasileiras houve redução populacional nas áreas rurais e um acréscimo na urbana, sendo uma redução de 4.257.668 (quatro milhões, duzentos e cinquenta e sete mil, seiscentos e sessenta e oito) pessoas e um acréscimo de

¹²⁶ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Computadores para Inclusão**: Ministério das Comunicações leva inclusão digital à maior comunidade quilombola do Brasil. Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2024/outubro/ministerio-das-comunicacoes-leva-inclusao-digital-a-maior-comunidade-quilombola-do-brasil>

¹²⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Malha de setores censitários. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 95.

16.582.625 (dezesesseis milhões, quinhentos e oitenta e dois mil, seiscentos e vinte e cinco) pessoas nas áreas urbanas.

Acresça-se, ainda, que 8.900.000 (oito milhões e novecentos mil) domicílios, aproximadamente, estão na zona rural; sendo que pela estatística trazida, cerca de 7.547.200 (sete milhões, quinhentos e quarenta e sete mil e duzentos) possuem acesso à *internet* em detrimento de 1.352.800 (um milhão, trezentos e cinquenta e dois mil e oitocentos) sem acesso algum. Em cada habitação desta há uma média de 2,79 (dois vírgula setenta e nove) moradores¹²⁸, sendo possível chegar a um dado de 3.774.312 (três milhões, setecentos e setenta e quatro mil, trezentos e doze) pessoas na zona rural que estão totalmente desconectados ou em um contexto moderno denominado de *offline*.

A fim de melhor compreender a questão, é preciso ter em mente o que vem a ser zonas urbanas e zonas rurais, justamente para esclarecer em que medida as populações rurais têm sido consideradas vulneráveis. É preciso ter claro que se trata de um debate que envolve a população que vive em espaços definidos, conceitualmente, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Para fins do estudo estatístico realizado, definiu-se como espaços rurais,

Áreas de baixa densidade populacional caracterizadas, em geral, pela alteração da paisagem devido, principalmente, a atividades antrópicas ligadas à produção agropecuária ou a outras formas de apropriação econômica. Ademais, em sua composição, o tecido rural pode conter pequenos núcleos urbanizados e/ou fragmentos naturais¹²⁹.

Não há uma conceituação apenas para definir as áreas rurais existentes. Há quem afirme que a definição rural surge como contraposição ao espaço urbano, na medida em que ela refletiria os processos de industrialização, pois quem migrou de localidade para trabalhar nas indústrias, deixou de estar atrelada à terra, sob a perspectiva habitacional¹³⁰. Em breve síntese, o que se afirma é que o espaço rural somente existe tendo em vista que ele é comparado com o meio urbano e industrial, conjugado com a questão de convergência com a natureza.

¹²⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

¹²⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Proposta metodológica para classificação dos espaços do rural, do urbano e da natureza no Brasil**. Rio de Janeiro: IBGE 2023. p. 73.

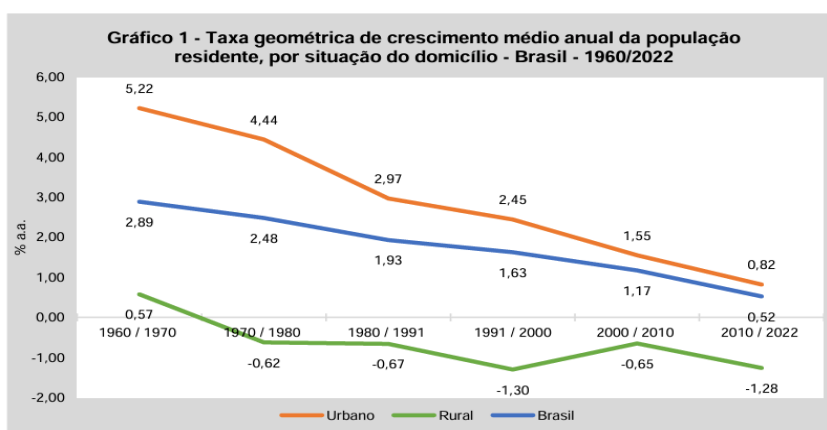
¹³⁰ MORMONT, Marc. “Le rural comme catégorie de lecture du social”. In M. Jollivet, N. Eizner (dirs.), **L’ Europe et ses campagnes**, Paris, Presses de Sciences, 1996, p. 161.

Por sua vez, Bernard Kayser¹³¹ prefere tratar da questão do rural com algumas características básicas, na medida em que seriam adaptáveis quatro dimensões que permitiriam sua identificação:

- a) uma baixa densidade de habitantes e de construções, com a cobertura vegetal como paisagem predominante;
- b) um uso econômico do solo predominante por atividades agro silvo-pastoris;
- c) um modo de vida dos seus habitantes caracterizado pela pertença a uma coletividade de tamanho limitado e por uma relação com a natureza.
- d) uma identidade e uma representação específicas fortemente marcadas pela cultura camponesa.

Por mais simplistas que as quatro dimensões supramencionadas possam se apresentar, vê-se que é exatamente essa a população que aqui se debate. Aquela que desenvolve suas atividades na terra, que a utiliza para sua subsistência e está diretamente interligada à natureza. Como se observou em relação aos tópicos antecedentes, em quaisquer das vulnerabilidades que se analisou a população urbana ou rural, houve a indicação de inversão da escala de população do campo, a partir de 2010.

Entre o Censo de 2010 e o de 2022, houve um grande processo de urbanização, tanto é que a população rural sofreu um decréscimo de 4,3 (quatro vírgula três) milhões de pessoas. A tabela a seguir tem condições de estabelecer o quanto o crescimento populacional reduziu entre 1960 e 2022¹³², sendo que o crescimento da população em áreas rurais manteve-se negativo:



Fonte: Censos Demográficos 1960/2022.

Fonte: Censo Demográfico – Comparativo de 1960/2022

¹³¹ KAYSER, Bernard. **La Renaissance Rurale**, Paris: Armand Colin, 1990. p. 13

¹³² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Malha de setores censitários. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 97.

Sendo assim, ainda que tenha ocorrido uma diminuição da população das áreas rurais, é preciso identificar como os remanescentes estão se portando diante da necessidade de um mundo digital. Para que se perceba como a tecnologia tem vertido suas ações para o campo, é importante compreender como tem sido o nível de conectividade da população dessa área, verificando-se seu grau de satisfação ou não com o oferecimento de instrumentos tecnológicos.

Para esta análise, verifica-se que “segundo os atributos territoriais, nota-se uma proporção maior na faixa superior de conectividade, mais significativa entre os indivíduos das áreas urbanas (24%) do que das rurais (5%) – nestas, 58% da população encontrava-se na menor faixa de CS”¹³³.

Vê-se que a situação não é confortável, em especial, porque com o avanço da tecnologia decorrente do período pandêmico, tem-se presente que, assim como as outras vulnerabilidades, precisa-se de ações efetivas para redução das desigualdades sociais. Ainda assim, nos últimos dados divulgados pela Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios¹³⁴, tem-se presente que mesmo com uma melhora no ano de 2024, ainda está longe de se tratar de algo suficientemente resolutivo, pois as zonas rurais ainda apresentam um déficit no acesso para a população.

De acordo com os dados, 84,8% (oitenta e quatro vírgula oito por cento) dos domicílios da área rural pesquisada possuíam internet para utilização. Por consequência, nos 15,2% (quinze vírgula dois por cento) que restavam com a ausência de acesso, possibilita-se observar: a) 27,9%(vinte e sete vírgula nove por cento) - serviço de acesso caro; b) 4,7% (quatro vírgula sete por cento) - equipamento para acessar é caro; c) 12,1% (doze vírgula um por cento) - serviço de acesso não disponível; d) 20,7% (vinte vírgula sete por cento) - não possuem necessidade de acesso; e) 1% (um por cento) - falta de tempo; f) 30,4% (trinta vírgula quatro por cento) - nenhum morador sabia utilizar a internet; g) 0,5%(zero vírgula cinco por cento) - segurança e privacidade; h) 2,6% (dois vírgula seis por cento) - outro motivo.

¹³³ CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. Brasília: CETIC, 2025. p. 57

¹³⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2024**. Brasília: IBGE, 2025. p. 7.

Outro estudo relevante¹³⁵, revela que somente 33,9% (trinta e três vírgula nove por cento) dos espaços agrícolas do país possuem cobertura 4G ou 5G e que apenas 48,1% (quarenta e oito vírgula um por cento) dos imóveis rurais brasileiros possuem a mesma cobertura. Percebe-se que além dos fatores acima mencionados, nem a conexão por aparelhos móveis tem alcançado êxito, não atingindo nem metade da população dessas regiões. Por mais que se queira um desenvolvimento das atividades rurais, essa parcela da população ainda se encontra vulnerabilizada, na medida em que não está em igualdade de condições com pares.

Esse diagnóstico não pode ser desconsiderado, uma vez que se trata de uma quantidade relevante de pessoas que não conseguem se conectar de maneira universal e efetiva à rede mundial de computadores, a fim de realizar os serviços básicos de cidadania ou para se informar. Para que isso se solidifique, o Governo Federal, como já amplamente demonstrado em tópicos antecedentes, vem se empenhando em levar tecnologia aos locais com maiores dificuldades de acesso ou isolados no país.

Recentemente, foi divulgado o Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, o Ministério das Comunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações e o Instituto nacional de Colonização e Reforma Agrária (Acordo n. 4/2025), que tem como finalidade levar sinal de telefonia móvel 4G e internet de alta velocidade para o Campo.

A ação é considerada de grande importância, uma vez que, como observado, ainda é diminuta a possibilidade de acesso a essa tecnologia no campo. Se a ideia é a inclusão digital, o Estado deve estabelecer esforços no sentido de ampliar o sinal de tecnologia para esses agrupamentos populacionais.

Essa é mais uma ação que busca minimizar os danos da exclusão digital existentes no país. A despeito de não haver um dado específico sobre analfabetismo nas zonas rurais, é importante esclarecer que, com o êxodo rural, essa escala tende a diminuir, pois a redução de população nessas áreas acaba por levar, aos grandes

¹³⁵ UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Indicador de Conectividade Rural**: Relatório Interno ConectarAgro + UFV. Viçosa: UFV, 2025. p. 12.

centros, pessoas em busca de melhores condições e, nessas circunstâncias, elas irão se formar e buscar melhores qualificações.

Por certo, a alfabetização como aspecto fundamental da formação do indivíduo possibilitará a utilização instrumental, que permitirá uma melhor atuação no campo, pois “os processos de inovação e seus impactos econômicos ainda são considerados deficientes, considerando, por exemplo, as dificuldades de tecnologia e baixo índice de adoção de tecnologias fundamentais”¹³⁶.

A implementação de uma agricultura 4.0¹³⁷, com a automatização de processos, assertividade e redução de custos, possui toda a possibilidade de gerar importantes frutos, mas de nada adianta utilizar todo um aparato voltado a melhorar a produção, se a compreensão de utilização não for difundida.

Assim, muito mais que estabelecer metas tecnológicas para a melhoria das atividades do campo, é preciso que ações ampliem o sinal para os abranger de maneira plena. Na sequência, torna-se necessário um letramento digital essencial a essa população, com políticas públicas direcionadas e, por fim, políticas de incentivo à utilização de tecnologia no campo, a fim de permitir um desenvolvimento importante da agricultura nacional.

Contudo, a questão dos espaços vulnerabilizados geográficos, não se resume às comunidades rurais. Existem localidades em que, sequer, se consegue chegar por vias de locomoção comuns, em razão das dificuldades encontradas pelo local em que vivem, resultantes de questões geográficas e climáticas, sendo possível observar que

comunidades inteiras vivem isoladas, desconectadas, não somente aquelas situadas nas profundezas da selva, onde existe a mais extensa e capilarizada rede de cursos d'água do planeta, composta por lagos, igapós, furos, igarapés e rios, mas também aquelas que vivem às margens dos principais rios do Amazonas, alguns desses os maiores do planeta¹³⁸.

Vê-se, com isso, que esse tipo de localidade, por certo, terá dificuldades de acesso à tecnologia e a uma atuação estatal que esteja totalmente inserida nesse

¹³⁶BUENO, Miriam Pinheiro. Gestão corporativa em usinas e indicadores de inovação tecnológica sustentável. In: VIEIRA, Lucimar Ssasso (org.). **Tecnologias aplicadas ao agronegócio**. Pará de Minas, MG: VirtualBooks Editora, Publicação 2020 e-book, p. 10-35. (p. 25)

¹³⁷ ANDERL, Reiner; PICARD, André; FLEISCHER, Jürgen; WANG, Yübo; DORSCH, S.; KLEE, BENEDIKT; BAUER, J. Guideline Industrie 4.0-Guiding principles for the implementation of Industrie 4.0 in small and medium sized businesses, **Vdma forum industrie**. 2015. p. 1-31. (p. 14)

¹³⁸ BANDIERA, Cezar Luiz. **Acesso à Justiça no Amazonas**: um estudo em 45 comarcas. Rio de Janeiro: LumenJuris, 2021. p. 47.

contexto, pelo fato de o deslocamento ser bastante complexo. Pelas várias razões já trazidas sobre as comunidades rurais, as dificuldades das comunidades com difícil acesso possuem características semelhantes, mas acabam aprofundadas diante da ausência infraestrutura básica para o desenvolvimento social.

Boa parte dos problemas relacionados à exclusão digital dessa parcela da população são advindos da exclusão social, que se originam das dificuldades climáticas e geográficas de determinadas regiões do país e se na Amazônia Legal que, nos termos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, é composta por 773 (setecentos e setenta e três) Municípios¹³⁹, sendo da seguinte forma: a) Rondônia: 52 (cinquenta e dois); b) Acre: 22 (vinte e dois); c) Amazonas: 62 (sessenta e dois); d) Roraima: 15 (quinze); e) Pará: 144 (cento e quarenta e quatro); f) Amapá: 16 (dezesesseis); g) Tocantins: 139 (cento e trinta e nove); h) Mato Grosso: 142 (cento e quarenta e dois) e i) Maranhão: 181 (cento e oitenta e um) e uma extensão territorial de 5.014.107,875 (cinco milhões, quatorze mil, cento e sete vírgula oitocentos e setenta e cinco) quilômetros quadrados e 27,8 (vinte e sete vírgula oito) milhões de pessoas.

De acordo com dados de 2024¹⁴⁰, constata-se que no país, o rendimento médio mensal apresenta uma desproporcionalidade entre as regiões, o que interfere no médio do país: I) Sul: R\$ 3.576,00 (três mil, quinhentos e setenta e seis reais); II) Centro-oeste: R\$ 3.569,00 (três mil, quinhentos e sessenta e nove reais); III) Sudeste: R\$ 3.497,00 (três mil, quatrocentos e noventa e sete reais); IV) Nordeste: R\$ 2.080,00 (dois mil e oitenta reais), e V) Norte: R\$ 2.334,00 (dois mil, trezentos e trinta e quatro reais), atingindo uma média no país de R\$ 3.057,00 (três mil e cinquenta e sete reais).

Percebe-se que, em dados da Amazônia Legal¹⁴¹, contabilizados a partir da PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, a média de renda *per capita*, atinge R\$ 1.415,90 (mil quatrocentos e quinze reais e noventa centavos), valor muito aquém do que se espera em termos de desenvolvimento. Nessa perspectiva, o Mato Grosso foi o que apresentou o melhor índice, no valor de R\$ 2.234,50 (dois mil,

¹³⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Malha Municipal Digital e Áreas Territoriais 2024**: notas metodológicas. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

¹⁴⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Rendimento de todas as fontes**: 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 6.

¹⁴¹ CONCERTAÇÃO PELA AMAZÔNIA. **Amazônia Legal em Dados**. São Paulo: Instituto Arapyaú, 2024. Disponível em: <https://amazonialegalcmdados.info/>. Acesso em: 8 jan. 2026.

duzentos e trinta e quatro reais e cinquenta centavos), o que, ainda assim, concentra-se abaixo da média do país.

Além da baixa remuneração, é uma região que possui ainda dificuldade de acesso à energia elétrica, essencial para que se possa começar a pensar em utilização de tecnologia. De acordo com o Instituto de Energia e Meio Ambiente¹⁴², em 2020, 990 (novecentos e noventa mil) pessoas não tinham acesso a energia elétrica nesses locais, sendo que, destes, 19% (dezenove por cento), estão em terras indígenas e 10% (dez por cento) trata-se de assentados em áreas rurais.

Para análise geral dos dados¹⁴³, tem-se presente que 3,3% (três vírgula três por cento) dos domicílios da Região Norte estão sem acesso a energia elétrica, sendo que, quando verificada a questão dos enquadrados como rurais, esse dado se eleva para 14,8% (quatorze vírgula oito por cento). Isso é um fator que contribui para demonstrar as dificuldades geográficas, pois é um recurso importante para o desenvolvimento de várias atividades sociais.

Maiores fatores podem ser somados como relevo, clima e dificuldade de acesso, em especial, decorrente de vias fluviais, em sua grande maioria. Esses reflexos serão observados, quando se analisar o avanço tecnológico do Judiciário e as dificuldades de interiorização. Vê-se aqui, uma questão relevante, de que o percentual de domicílios que não possuem acesso à internet, é de 14,2% (quatorze vírgula dois por cento), assim como 812,8 (oitocentos e doze vírgula oito) mil domicílios não possuem telefone na região.

Mas, é importante ainda demonstrar um dado necessário de ser debatido, que identifica, também, a dificuldade de manuseio de recursos digitais, considerando que 9,1 milhões de brasileiros são considerados analfabetos, conforme dados do IBGE¹⁴⁴, equivalendo a uma taxa de analfabetismo de 5,3% (cinco vírgula três por cento).

¹⁴² INSTITUTO DE ENERGIA E MEIO AMBIENTE. **Exclusão elétrica na Amazônia Legal**: quem ainda está sem acesso à energia elétrica? São Paulo: IEMA, 2020. p. 6.

¹⁴³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**: características gerais dos domicílios e dos moradores. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. p. 9.

¹⁴⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**: educação. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

No caso da Amazônia Legal, os números chegam a 1.621.916 (um milhão, seiscentos e vinte e um mil, novecentas e dezesseis) pessoas analfabetas¹⁴⁵, sendo considerada uma taxa de 7,1% (sete vírgula um por cento). Por esse motivo, a vulnerabilidade tecnológica é mais que evidente, quando se trata dos excluídos socioterritorialmente, já que analfabetismo, falta de acesso a energia elétrica, dificuldade de acesso a telefone ou internet, renda mensal *per capita* abaixo da média nacional são fatores que, uma vez somados, trazem um quadro de desenvolvimento social para a região bastante complicado.

1.4 AMBIENTE DIGITAL, TECNOLOGIA E DESIGUALDADE: UMA SÍNTESE CRÍTICA DAS VULNERABILIDADES ESTRUTURAIS

Analisando o debate desenvolvido neste capítulo, foi possível perceber que a tecnologia, de fato, trouxe mudanças significativas para a vida de toda a população mundial. O Brasil, nesse cenário, não se portou de maneira diferente e buscou implementar algumas políticas, visando cumprir com as metas estabelecidas de conectividade para toda a sua população.

Várias ações vêm sendo implementadas ao longo de décadas, com o foco em permitir uma maior universalização do acesso à tecnologia. Por mais que alguns dados demonstrem avanços relevantes, a exclusão digital ainda é extremamente grave.

Restou evidenciado que o problema não é isolado e, em grande proporção, ele pode vir atrelado não somente à ausência de condições de ter acesso a toda essa tecnologia, mas a uma completa ausência de competência/habilidade para utilizá-la. Isso faz com que o indivíduo não se sinta completamente integrado em sociedade, criando um abismo ainda maior de desigualdade entre pares.

Outro agravante observado é que não se resume a situação à ausência de habilidade para usar a tecnologia, pois não se tem compreensões básicas linguísticas

¹⁴⁵ CONCERTAÇÃO PELA AMAZÔNIA. **Amazônia Legal em Dados**. São Paulo: Instituto Arapyaú, 2024. Disponível em: <https://amazonialegalemdados.info/>. Acesso em: 8 jan. 2026.

para o trato do cotidiano. Quer-se afirmar com isso que o analfabetismo tem contribuído para uma melhora não significativa do cenário das vulnerabilidades.

Vê-se uma preocupação tamanha em implementar políticas públicas de incentivo aos recursos tecnológicos, sem se atentar que a situação é mais embrionária: a alfabetização é o ponto fulcral para uma melhora nesses dados. Quando a pessoa não possui letramento digital, ela aprofunda as estatísticas de que o país não tem conseguido atingir as metas nacionais e os objetivos do milênio estabelecidos pela Organização das Nações Unidas.

Quando a pessoa é pobre, negra, quilombola, indígena, pessoa com deficiência ou rurícola, esse abismo se aprofunda ainda mais. Se o básico da educação já não vem sendo cumprido, acabam estigmatizados em sua condição e, em situações diversas, mantendo-se invisibilizados. De nada adianta o desenvolvimento de metodologias *hightechs*, se na essência o indivíduo não poderá extrair o seu melhor por falta de conhecimento ou habilidade para utilização.

Por esse motivo que a terminologia vulnerável se torna afim com os grupos a que pertencem. Pelos dados quantitativos, jamais podem se enquadrar como minorias. Esses públicos possuem uma grande força para buscar seus direitos, mas não se observam como grupo e como tendo seus direitos desrespeitados e, ao não conseguirem acesso à tecnologia, continuarão a não exigir seus direitos e a não usufruir de sua cidadania plenamente e de maneira democrática.

Em resumo, é este o cenário contextual do presente trabalho. Almeja-se que todos tenham condições acessíveis para recursos tecnológicos, mas, como observado, a renda, a idade, o local, a cultura e a condição, podem ser fatores decisivos para que o acesso pleno não ocorra. Por outro lado, se não forem criadas ações pelo poder público, no intuito de reequilibrar as diferenças e permitir um acesso democrático a todos, as desigualdades sociais permanecerão se perpetuando.

E mais que isso, se não são incluídos, não conseguem participar da vida cidadã plena. É aqui que o maior problema existe, pois o Estado tem, cada vez mais, atuado também nesse mundo digital e, apesar das ações de inclusão, os dados do Censo demonstram que ainda há grandes obstáculos a serem superados.

Essa população pode, em algum momento, necessitar de utilizar a tecnologia para recorrer ao Poder Judiciário, diante de alguma demanda. Nesse contexto, os tópicos subsequentes tratam, justamente, da utilização por todos os cidadãos de um Judiciário que passa por uma mudança paradigmática em sua metodologia de trabalho. Portanto, esse processual civil virtual é que conseguirá coibir lesões ou ameaças de lesões ao indivíduo, motivo pelo qual é analisado de maneira detalhada no próximo capítulo.

CAPÍTULO 2. A TRANSIÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA A COMPOSIÇÃO ADEQUADA DE CONFLITOS: O PROCESSO CIVIL CLÁSSICO DIANTE DO PARADIGMA TECNOLÓGICO E SEUS EFEITOS SOBRE GRUPOS VULNERABILIZADOS

Dando continuidade ao debate sobre a tecnologia no mundo moderno, tem-se presente que o cotidiano das pessoas vem passando por diversas transformações nas últimas décadas, tanto em suas relações interpessoais quanto em sua relação com o Estado. Mesmo com toda essa mudança, é perceptível que boa parte da população não tem conseguido acompanhar os novos desafios. Os dados trazidos através dos Institutos de Pesquisa e trabalhados no capítulo anterior deixam o alerta de que o Estado Brasileiro possui um déficit considerável de acesso a recursos tecnológicos, o que acaba afetando vários cenários da vida coletiva.

Quando se trata da relação entre o particular e o Estado essa situação traz consequências consideráveis, já que o acesso ao aparelho público para o desenvolvimento da vida do cidadão passa a demandar mais atenção. Como boa parte dos serviços públicos foram migrados para o mundo digital¹⁴⁶, a necessidade de um redesenho sociocultural no trato com seus pares e com o Estado impôs uma maior habilidade e um maior conhecimento do digital, demonstrando o quanto, até mesmo a comunicação, vem se desenvolvendo já que “é infinita a capacidade coletiva de a sociedade produzir suas próprias informações, distribuir, recombina, utilizar para especificidades que transformam a prática social, através da amplitude da mente humana”¹⁴⁷.

O *Offline* pode ser considerado muito crítico diante dos novos desejos da sociedade, da sua real impotência diante dos imprevistos e da dependência tecnológica. Veja-se que uma inconsistência em *nuvens de metadados* de uma importante plataforma mundial afetou vários setores da sociedade, aprofundando a

¹⁴⁶ SEBASTIÃO, Sônia; PACHECO, André; SANTOS, Mariana. Cidadania Digital e Participação Política: o caso das petições online e do orçamento participativo. Lisboa, **Estudos em comunicação**, n.º 11, p. 33, maio. 2012.

¹⁴⁷ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 139.

dependência aqui definida tecnologia¹⁴⁸. A cultura se modificou a ponto de esse ambiente se retroalimentar fazendo com que o cidadão sinta que, não consumir o que é produzido diariamente nas redes sociais, é o mesmo que não estar plenamente inserido na sociedade¹⁴⁹, já que quem não interage com a tecnologia, fica ultrapassado.

Se para as atividades sociais a mudança foi substancial, esses reflexos também são sentidos no ambiente profissional. Diversas profissões necessitaram passar por adaptações às novas realidades, deixando claro que

no ambiente de trabalho do futuro, a educação contínua não será mais uma opção, mas uma necessidade. À medida que a tecnologia avança, as habilidades que eram consideradas valiosas há poucos anos podem se tornar obsoletas. Para se manterem competitivos, os profissionais precisarão adotar uma mentalidade de aprendizado ao longo da vida, buscando constantemente adquirir novas competências e atualizar seus conhecimentos¹⁵⁰.

No caso do mundo jurídico, as transformações não fugiram a essa regra. Percebe-se que a tecnologia acabou influenciando o direito e a forma como ele vem reproduzindo sua função para a solução de conflitos; justamente, porque passa a utilizar os instrumentos de pacificação social sob a ótica dos recursos tecnológicos.

A doutrina que debate os avanços e influências da tecnologia sobre o Direito informa que essa modificação de paradigma tem como função muito mais que apenas organizar uma nova forma de trabalho e aumentar a produtividade com redução de tempo dos processos, já que permite um

tratamento das informações que se encontram desestruturadas e, com a informação obtida, se alcançar uma revolução dos institutos, de modo a dimensioná-los de modo absolutamente inovador inclusive no que tange a atuação nas profissões jurídicas¹⁵¹.

Nessa concepção, ela traria reflexos substanciais, a ponto de se perceber que a solução de conflitos estaria melhor atendida nesse formato em razão do efetivo

¹⁴⁸ PORTAL G1. **Apagão na Amazon:** o que se sabe sobre a pane que afetou apps e serviços no mundo todo. G1 Tecnologia, 20 out. 2025. Acesso em 8 jan. 2026.

¹⁴⁹ LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999. p.17.

¹⁵⁰ MAURER, Paulo; MESSA, Ederson da Silva; BRANDLI, Jessica Corrales da Silva. Profissões do Futuro: Adaptando-se à Revolução Tecnológica e à Era da Inteligência Artificial. **Anais do VI Congresso Internacional de Ontopsicologia e Desenvolvimento Humano:** Inteligência Artificial e Tecnologia Humana. São João del-Rei: Fundação Antônio Meneghetti, 2025. p. 742.

¹⁵¹ NUNES, Dierle. Virada Tecnológica no Direito Processual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **Revista EJEJ**, Belo Horizonte, v. 1, n.º 1, p. 123-124, jul./dez. 2022.

auxílio para a produção humana, organizando e estruturando suas ações. No entanto, mesmo antes de se pensar nas influências tecnológicas sobre a atividade jurisdicional, visualiza-se que o modelo tradicional de conflitos já vinha passando por uma crise, que se aprofundava com um processo que tinha uma visão mais voltada à forma que ao conteúdo debatido.

A utilização de tecnologia surge como um clamor ou um *pedido de socorro*, valendo-se de um possível *salvador da pátria*. Resta saber se essas concepções estão sendo atendidas. Para analisar criticamente a questão, evidencia-se como a função estatal de solução de conflitos vem se desenvolvendo e suas consequências para todo o sistema.

2.1 EXCESSO DE LITIGIOSIDADE E FUNÇÃO JURISDICIONAL DO ESTADO: FUNDAMENTOS E DESAFIOS NO ÂMBITO DO PROCESSO DEMOCRÁTICO

O processo civil no modelo tradicional vem passando por diversas modificações desde a década de 1970, quando o caderno processual revogado trazia diversos dispositivos que visavam à conclusão do processo, ainda que sem solucionar o conflito. Muitas mudanças foram sendo realizadas com o auxílio da jurisprudência, já que a tramitação legislativa é lenta e a necessidade de adaptação dos procedimentos às novas realidades era urgente.

Essa, inclusive, foi a percepção dos juristas responsáveis pela elaboração do Código de Processo Civil de 2015. Considerando a necessidade latente de um acultramento do operador do Direito, houve uma mudança no modo como se percebeu a utilização do processo, abandonando ideias ultrapassadas e arraigadas ao longo do tempo, vertendo seus olhares para uma nova forma de pensar o conflito e os resultados que são esperados do Estado. A prática vinha demonstrando que a atividade jurisdicional já se apresentava dificultadora de uma resolução efetiva do

conflito, funcionando mais como um entrave que como um instrumento. Bruno Silveira de Oliveira¹⁵² já consignou que

não podemos tolerar certas práticas, obscurantistas, concertadas para tornar o processo em emaranhado pantanoso de nomes, fórmulas e rituais sagrados: verdadeiro processo-armadilha, prestes a arruinar terminantemente, ao primeiro vacilo dos litigantes, seu direito ao julgamento de uma pretensão.

Adentrando o século XXI, a necessidade de o processo ser visualizado como *instrumento* já não deixava dúvidas, uma nova mentalidade havia sido inserida no diploma processual vigente. O próprio dispositivo de abertura do Código de Processo Civil já frisa esse novo paradigma, ao afirmar que “o processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e as normas fundamentais estabelecidos na Constituição da República Federativa do Brasil, observando-se as disposições deste Código”.

Com mudanças significativas na sistemática processual, a superação de obstáculos para a efetivação de justiça começa a ser visualizada e sentida por aqueles que tratam diariamente com a estrutura estatal, fazendo com que se inicie um processo de retorno à confiabilidade da sua função garantida constitucionalmente¹⁵³. Para afirmar avanço na Justiça Brasileira, não basta reunir em um relatório diversas métricas e parâmetros, tidos como adequados, é necessário que a mudança seja essencialmente percebida.

Um processo democrático com a participação das partes durante toda a sua tramitação, respeitando o contraditório e a ampla defesa em uma perspectiva de devido processo legal, é a nova roupagem a ele atribuída. Nessa lógica, o Estado atua para elucidar a vontade do direito objetivo, pacificando os conflitos e garantindo o constante diálogo¹⁵⁴.

Os envolvidos serão sempre os reais influenciadores da decisão judicial, podendo participar ativamente da composição do conflito. O julgador adquire um

¹⁵² OLIVEIRA, Bruno Silveira de. **O juízo de identificação de demandas e de recursos no processo civil brasileiro**: contribuição ao estudo dos atos postulatórios. 2009. 227f. Tese (Doutorado em Direito Processual) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. p. 21.

¹⁵³ PASCHOAL, Thais Amoroso. Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 137.

¹⁵⁴ CÂMARA, Alexandre Freitas. Poderes instrutórios do juiz e processo civil democrático. **Revista da OAB/RJ**, Rio de Janeiro, v. 24, n.º 1, p. 18, 2008.

senso de responsabilidade para com os litigantes, não sendo um mero enunciador de decisões e com base apenas na sua íntima percepção. Os atores processuais passam a ser visualizados como pessoas - e não como folhas de papel -, que atravessam um momento de conflituosidade, almejando que os preceitos do regime democrático¹⁵⁵ vertam suas influências sobre a questão e que a atuação seja em prol de um bem comum.

O Poder Judiciário já não dá conta de suas principais funções, quiçá da questão que envolve a efetividade da tutela jurisdicional, motivando a busca por meios alternativos que não a jurisdição¹⁵⁶. Para além desses meios, os institutos processuais, já consolidados há tempos, precisam ser revisados, revisitados e aprimorados, a fim de atender às novas perspectivas de efetividade¹⁵⁷, pois de todos os problemas enfrentados, a morosidade vinha sendo o sintoma mais desastrosos do processo, em que eram aplicadas apenas medidas profiláticas, sem atacar o cerne do problema; ampliando o abismo de descredibilização do ordenamento jurídico nacional.

É motivo de crítica o fato de que o modelo processual do CPC/1973 havia sido criado para se alongar por anos, tanto é que existem alguns que sequer se aventuravam a chamar de necessidade de respeito à duração razoável do processo, a ressignificando para uma visão de tempo suportável para prestação da tutela jurisdicional¹⁵⁸. Quando alguém possui um conflito e deseja a atuação do Estado, é aconselhável que o profissional do direito tenha em mente, como dever ético, analisar se aquele conflito exige, de fato, uma atividade contenciosa ou se há a possibilidade de busca uma solução de maneira diversa, especificando ao cidadão as consequências de um processo jurisdicional que é bastante moroso e não necessariamente atingirá o objetivo.

¹⁵⁵ DINAMARCO. Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 3. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1993. p. 25.

¹⁵⁶ MAIA, Benigna Araújo Teixeira; MARTTA, Camila Victorazzi. Releitura do acesso à justiça após o advento do CPC/2015. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flávia Pereira; RIBEIRO, Flávia Pereira; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015**, Londrina: Thoth, 2021. p. 53.

¹⁵⁷ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de Pinho. Acesso à Justiça e Resolução de Conflitos na Contemporaneidade. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira *et al* (orgs). **Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015**. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021. p. 211.

¹⁵⁸ PEREIRA FILHO, Benedito Cerezzo; MORAES, Daniela Marques de. O tempo da justiça no Código de Processo Civil. Belo Horizonte, **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 76, p. 141, jan./jun. 2020.

Quando a solução não possui prestabilidade para aquilo a que ela se destina perde-se todo o sentido, porque de nada adianta a entrega de um direito àquele que precisa da solução do conflito. É de se pensar, portanto, em uma justiça efetiva no caso concreto, pois é apenas através dela que se torna possível a preservação de outros direitos anexos¹⁵⁹.

Ocorre que, ao transportar o debate para o processo democrático, o centro da discussão já não se firma apenas na função julgadora do magistrado, tendo como foco a necessidade de aferir se a colaboração de todos para sua solução foi observada, já que “o objetivo final da dialeticidade processual é a edificação do processo pela efetiva participação na construção da decisão daqueles que são os seus destinatários finais, consagrando a democracia participativa no processo”¹⁶⁰. Nesse ponto, deve haver um equilíbrio entre a solução conferida pelo Estado e o debate desenvolvido ao longo do processo, com o intuito de aferir se o resultado foi alcançado.

2.1.1 O Poder Judiciário enquanto instância institucional de resolução de conflitos

O debate sobre o excesso de litigiosidade do mundo moderno é rico em detalhes, e tudo isso decorre do fato de que viver em sociedade é paralelo a viver em conflito. O conflito faz parte do cotidiano de todos, sendo possível solucioná-lo de maneira autônoma ou necessitar da atuação de um terceiro.

De acordo com o formato tradicional, se existir o conflito, na medida em que a norma seja desrespeitada, “a jurisdição estatal apresenta-se como meio ordinário a esse fim destinado”¹⁶¹. Assim, o processo sempre foi o meio determinado pelo Estado, atuando como terceiro impositivo e objetivando colocar um fim à controvérsia, sendo ele um “instrumento de realização de uma pretensão justa e resistida, passível de ser

¹⁵⁹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Por Alegre: Fabris, 1988. p. 12.

¹⁶⁰ SANT'ANNA, Igor Pinheiro de. **A “fase de saneamento e organização” no processo de estrutura cooperativo-democrática**. 167f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015. p. 42.

¹⁶¹ CALMON FILHO, Petrônio. O conflito e os meios de sua solução. **Revista Síntese Direito Civil e Processual Civil**, Porto Alegre, v. 12, n.º 71, p. 37, maio/jun. 2011.

resolvida no âmbito da definição de direitos, bem como na hipótese de resistência à satisfação de um direito já definido, a merecer pronta realização prática”¹⁶².

Independentemente do sistema social em que se conviva, sempre haverá posicionamentos antagônicos, justamente porque as ideias se contrapõem¹⁶³ e, sempre que existe esse antagonismo, é latente a necessidade de se chegar a um consenso focado em uma convivência pacífica ou, no mínimo, respeitosa, garantindo que o conflito não se perpetue. A doutrina jurídica enuncia o conflito como sendo aquele fator pelo qual a pessoa não consegue satisfazer seus anseios, sendo por uma resistência de outrem ou por uma proibição¹⁶⁴.

Sob a ótica da sociologia, essa definição se aprofunda em busca de um entendimento sobre o embrião causador do problema. A dinâmica de convivência humana, em correlação com a lógica de poder, é considerada um fator determinante para a eclosão de um conflito, na medida em que seus detentores definem as regras e os formatos, influenciando como os outros devem se portar e agir¹⁶⁵. Essa predefinição de comportamentos e de ações no seio da sociedade determina o contraponto a esses direcionamentos e, por consequência, orienta a instalação do conflito em sociedade.

Analisando o conflito sob a ótica das teorias de Durkheim e de Marx, extrai-se o entendimento de que ambos o definem como um sistema de modelo social de manifestação¹⁶⁶. De acordo com eles, os indivíduos se moldam a partir do que ocorre no mundo (podendo ser tanto normas, como costumes), sendo este o influenciador para que a divergência de ideias exista e o conflito se instaure.

Na percepção de Emile Durkheim¹⁶⁷ o conflito estaria intimamente relacionado com a moral. Assim, os movimentos sociais que se apresentam em choque, de alguma forma, baseando-se na moral percebida, devem chegar a um consenso, a fim de que

¹⁶² FUX, Luiz. **Processo civil contemporâneo**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1.

¹⁶³ GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004. p. 671.

¹⁶⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel; BADARÓ, Gustavo Henrique Righi Ivahy; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do processo**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2020. p. 26.

¹⁶⁵ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**. Por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010. p. 248.

¹⁶⁶ WERNECK, Alexandre. **A desculpa: as circunstâncias e a moral das relações sociais**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012. p. 345

¹⁶⁷ DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2012. p. 412.

haja uma percepção de harmonia. O diálogo passa a ser essencial para uma convergência de ideias e garantia de convivência.

A lógica moral que funda a sociedade exigiria definir que “eu devo respeitar a vida, a propriedade, a honra de meus semelhantes, mesmo que eles não sejam nem meus pais, nem meus compatriotas. É a esfera mais geral de toda a ética, já que ela é independente de toda condição local ou étnica, já que ela é independente de toda a condição local ou étnica. É também a mais elevada”¹⁶⁸. Daí a identificação sobre a necessidade de gerar pacificação social.

No ambiente profissional, quanto mais consistentes forem os laços de organização entre os indivíduos, mais eles terão força para reagir ao avanço da economia, a fim de evitar um aumento ou perpetuação da exploração. Seria a força de um movimento que tornaria mais efetiva a participação dos indivíduos e eles se perceberiam integrados e interligados em um formato de grupo como parte importante da sociedade¹⁶⁹. Tem-se aqui um fundamento de pertencimento ao grupo, que faz com que o conflito surja e se busque a conciliação.

O conflito estaria relacionado com as primeiras tensões do surgimento das normas convencionais ou jurídicas, na medida em que explicita o confronto de interesses entre grupos sociais antagônicos, por ausência de normas bem delimitadas, o que gera divergência de ideias ou interpretações adequadas sobre o seu sentido¹⁷⁰. Ele é visto como algo negativo, devendo haver uma integração efetiva entre os indivíduos a ponto de suprimir ou amenizar as guerras existentes (uma percepção de solidariedade), fazendo com que o conflito seja cessado.

A questão central, por outro lado, é que a força acaba sendo a propulsora da resolução dos conflitos nessas ocasiões. Não existir conflito, não quer dizer que a vida em sociedade está estabilizada¹⁷¹. É importante quando ele vem à tona, pois é dessa forma que, em um movimento social, consegue-se tratá-lo e resolvê-lo.

¹⁶⁸ DURKHEIM, Emile. **Lições de Sociologia**. São Paulo; Martins Fontes: 2002. p. 215.

¹⁶⁹ DURKHEIM, Emile. **A Educação moral**. 2. ed. São Paulo: Editora Vozes, 2012. p. 63.

¹⁷⁰ DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2012. p. 415.

¹⁷¹ JOAS, Hans; KNÖBL, Wolfgang. **Teoria Social**: vinte lições introdutórias. Petrópolis: Vozes, 2017. p. 200.

Aqui, faz-se alusão a um vulcão em atividade, mas sem ter entrado em erupção; sabendo que, caso isso ocorra, as consequências podem ser desastrosas. É o mesmo que acontece com o conflito: não sendo tratado, quando ele eclode, pode não ser possível contê-lo, já que não era possível prever o que existia nesse foco de atividade.

Já no modelo afinado entre Marx e Engels¹⁷², o conflito decorre da existência de luta de classes e, por consequência, tem a ver com o propósito de alcançar uma sociedade sem classes, o que a tornaria muito mais desenvolvida. A sociedade teria um teor de instabilidade, justamente porque a ela é inerente, já que a dominação do proletariado seria algo inafastável. Assim, essa instabilidade se torna essencial para garantir uma não dominação ou subjugação do indivíduo diante da sociedade de classes.

O ambiente do trabalho, portanto, mais uma vez é o foco de surgimento do conflito, na medida em que os que detêm os meios de produção buscariam ampliar a dominação pelo que se denomina de classe proletária. É essa a característica que aproxima a concepção de Durkheim e Marx, justamente por fincarem os pilares na lógica de um conflito surgido a partir de pessoas que se percebem como grupo e lutam contra abusos no ambiente laboral.

É preciso deixar claro que o conflito não está restrito à luta de classes; justamente, porque ele pode ser proveniente da dinâmica social ou do que se denominou de modelo de interação social, no qual estão inseridos Max Weber e Georg Simmel¹⁷³. Quando se remete ao pensamento de Max Weber, ele parece trazer o conceito que se encaixa ao que, tradicionalmente, entende-se como o que o Estado passa a combater pelo Judiciário.

Nesse modelo, o conflito social existe, em especial, porque se pretende impor a vontade pessoal contra a resistência dos demais¹⁷⁴, o que se alinha com a lógica de *pretensão resistida*, estabelecida pelo processo judicial, em que os litigantes possuem pretensões antagônicas e se utilizam de um terceiro para afirmar que tem razão.

¹⁷² MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Penguin Group: Companhia das Letras, 2012. p. 93.

¹⁷³ WERNECK, Alexandre. **A desculpa**: as circunstâncias e a moral das relações sociais. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012. p. 345.

¹⁷⁴ WEBER, Max. **Economia e Sociedade**. 4. ed. Brasília: UNB, 2012. p. 23.

É dos pensamentos antagônicos e harmônicos que surge a necessidade de se pacificação social e, por consequência, o escopo central a que o Poder Judiciário deve atuar para solucionar. Essa análise é importante, pois na medida em que o Poder Judiciário tem como função a intervenção para solucionar o conflito, é preciso observar sua feição e se, de fato, a função vem sendo atingida, como representante do Estado naquele embate conflitual.

Vários conflitos sociais se perpetuam, justamente porque a atuação do Poder Judiciário não se apresenta de forma satisfatória, não atingindo metas propositivas¹⁷⁵. Nessa acepção,

o conflito está assim destinado a resolver dualismos divergentes: é um modo de conseguir algum tipo de unidade, ainda que através da aniquilação de uma das partes conflitantes. Isso é aproximadamente paralelo ao fato do mais violento sintoma de uma doença ser o que representa o esforço do organismo para se livrar dos distúrbios e dos estragos causados por ele¹⁷⁶.

A atuação Estatal – ainda que seja possível solucionar a questão pelos próprios indivíduos em conflito – torna-se necessária em determinados momentos, considerando que a dificuldade de se chegar a um consenso e conciliar desejos é uma questão extremamente dificultosa. De acordo com Thomas Hobbes¹⁷⁷, “sem a espada, os pactos não passam de palavras sem força que não a mínima segurança para ninguém”.

Em diversos arranjos relacionais, somente com a imposição da força é que será colocado fim, mesmo que aparente, aos posicionamentos divergentes, já que na concorrência de interesses, nem sempre os envolvidos estão dispostos a renunciar a sua posição¹⁷⁸, estando o conflito instaurado e sedimentado.

Portanto, é falaciosa a visão de que o Poder Judiciário gera harmonia social. Ao que tudo indica, ele busca uma solução do conflito, mas não necessariamente a atinge, o que pode prejudicar a credibilidade da função estatal, não atendendo ao seu propósito essencial, já que “a supressão dos conflitos é relativamente rara. Assim como relativamente rara é a plena resolução dos conflitos, isto é, a eliminação das

¹⁷⁵ MAYHEW, Leon H. Institutions of Representation: Civil Justice and the Public. **Law & Society Review**, Cambridge, v. 9, n. 3, p. 404, 1975.

¹⁷⁶ SIMMEL, Georg. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1993. p. 123.

¹⁷⁷ HOBBS, Thomas. **Leviatã**. A matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil. São Paulo: Ícone. 2008. p. 178.

¹⁷⁸ HOBBS, Thomas. **Leviatã**. A matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil. São Paulo: Ícone. 2008. p. 94.

causas, das tensões, dos contrastes que os originaram (quase por definição, um conflito social não pode ser “resolvido”)¹⁷⁹.

O Poder Judiciário tem direcionado suas ações a uma concepção reducionista de eliminador do acervo processual. Com o estabelecimento de metas e de normativos que aceleram o julgamento de demandas, inserem os avanços tecnológicos como fatores determinantes para superar a crise observada.

Por outro lado, ao se pensar somente em números e na eliminação de processos que se alongaram por anos, pode ser que o Estado apenas esteja realizando a função de ditar uma norma no caso concreto, sem se preocupar com a resolução do conflito. Daí falácia jurisdicional¹⁸⁰, reiterada aqui, como pacificadora de conflitos, pois

Tal questionamento se faz por decorrência do mundo paradoxal utilizado pela jurisdição em busca da “paz”, tendo em vista que no sistema jurisdicional atual, as partes devem se enfrentar, defendendo o objeto litigado até que uma se renda ou venha a sucumbir, ou seja, um venha a ser derrotado. Pois bem, a derrota, infelizmente, no “mundo da vida”, gera no indivíduo a insatisfação pelo menos psíquica (sem contar somática), pois os desejos que tal indivíduo apresentava e que foram suplantados não vieram a ser elaborados, muitas vezes nem conhecidos, ficam reprimidos nas dimensões psíquicas. Gera-se, assim, uma falácia jurisdicional, onde se faz acreditar, por uma cartilha processual, que se gera a “paz social” em um sistema onde pelo menos metade dos interessados nas inter-relações conflituosas acaba saindo insatisfeito.

Vê-se, portanto, que a visão neoliberal do Poder Judiciário em relação ao conflito tem conferido uma resposta à sociedade, mas talvez uma não resposta ao conflito, pois há uma preocupação com quantidade em detrimento de qualidade. Por mais que, em tese, uma sentença judicial consiga atingir a finalidade de levar um ponto de vista do Estado sobre o conflito existente, ele nada mais fez que impor sua percepção, à força, devendo todos seguirem¹⁸¹; não tratando, em muitas situações, as questões que envolvem a divergência entre os indivíduos, apenas encobrindo e colocando uma falsa estabilidade ao conflito

¹⁷⁹ BOBBIO, Norberto; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. 12. ed. Brasília: Universidade de Brasília, 2004. p. 228

¹⁸⁰ MENDONÇA, Rafael. **(Trans)Modernidade e Mediação de Conflitos**. Florianópolis: Habitus, 2006. p. 93.

¹⁸¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. WATANABE, Kazuo. LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e Gerenciamento do Processo**. Revolução da Prestação Jurisdicional. São Paulo: Atlas, 2008. p. 3.

A cultura jurídica da sentença acaba sendo uma das principais causas para que isso ocorra. O conflito deveria ser resolvido pelos próprios envolvidos, que poderiam chegar a uma melhor solução ao seu problema, mas acabam firmando seu pensamento na necessidade de uma sentença¹⁸² como a melhor resposta ao que se está vivendo naquele momento; fazendo com que surjam meios extrajudiciais, em paralelo, para tentar tratar o foco do conflito de maneira direcional, como um antibiótico para cessá-lo.

O problema precisa ser tratado com precisão, já que não só o Estado tem sido ainda muito utilizado para a solução de conflitos, mas se soma aqui um agravante: a tecnologia passa a ser integrada a ele. Se o processo judicial e o acesso ao Judiciário são concebidos como direitos fundamentais e com participação democrática, é importante extrair se esse avanço tecnológico tem conseguido atingir a parcela vulnerável da população e tratar o conflito.

É evidenciado, portanto, que o Estado acaba por se voltar à manutenção de um respeito mútuo entre os indivíduos, de forma a garantir suas liberdades. Se os conflitos existem e, por mais que o diálogo seja a melhor saída, tem-se presente que o Estado precisa atuar, pois faz parte de sua função, já que o conflito continuará a existir e

as lutas por reconhecimento são indispensáveis ao amadurecimento das sociedades e, por isso, não é mais racionalmente concebível que as instituições atuais sejam meros conglomerados de pessoas na defesa de interesses que não abarcam a proteção e a defesa da liberdade de cada sujeito, e isso inclui a liberdade de lutar para ver-se devidamente reconhecido na comunidade de valores em que se encontra inserido¹⁸³.

Ainda assim, os avanços permanecem e, por esse motivo, é preciso compreender que para um exercício efetivo de cidadania e participação democrática na sociedade, é preciso que o Estado viabilize formas para que todos possam acessar o instrumental de serviços que coloca à disposição do cidadão. Nesse contexto, o tópico a seguir traz um debate sobre as perspectivas de como o processo pode ser considerado um instrumento democrático a serviço da população.

¹⁸² CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**: mediação, conciliação e Resolução CNJ 125/2010. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 47.

¹⁸³ SANT'ANNA, Igor Pinheiro de. **A “fase de saneamento e organização” no processo de estrutura cooperativo-democrática**. 167f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015, p. 45.

2.1.2 Participação democrática no âmbito das decisões judiciais: cidadania e protagonismo do jurisdicionado

A sistemática processual, com o advento do CPC/2015, trouxe uma verdadeira modificação substancial do processo, a fim de se preocupar, efetivamente, com o direito material ali envolvido. Supera-se uma lógica de um processo com regramentos, sem uma importância efetiva.

Trata-se aqui da superação de um formalismo excessivo para um formalismo valorativo; buscando com que a visão do processo verta seus olhares para o direito material. A importância de se ultrapassar a dinâmica do formalismo excessivo foi considerada um marco do sistema, presumindo que as consequências para os litigantes traziam um retorno mais rente com uma lógica de justiça, pois

em vez de colaborar para a realização de justiça material, passa a ser o seu algoz, em vez de propiciar uma solução rápida e eficaz do processo, contribui para a extinção sem julgamento do mérito, obstando a que o instrumento atinja a sua finalidade essencial¹⁸⁴.

Basicamente, o que se percebe é que, por mais que uma ritualística deva existir, ela não pode ser um entrave para que o melhor direito seja aplicado ao caso concreto, solucionando o conflito com análise meritória. Nessa concepção, tanto o ideal de solucionar o conflito, como o de permitir um diálogo – mesmo em um ambiente com a atuação de um terceiro –, possibilita que a solução encontrada passe a ter maior legitimidade perante os envolvidos.

De acordo com a doutrina processual, “o próprio processo é então utilizado como veículo de participação democrática, e por ele se possibilita a intervenção popular na urdidura do tecido social”¹⁸⁵. A palavra cidadania, em alguma medida, possui um contexto polissêmico, pois pode representar uma variedade de sentidos para descrever quem seria o cidadão. Para fins desse trabalho, adota-se um conceito mais amplo, não se resumindo a questões políticas que se apeguem a direitos

¹⁸⁴ OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro. O formalismo-valorativo no confronto com o formalismo excessivo. Porto Alegre, **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, v. 26, n. 26, p. 72, 2006.

¹⁸⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. Modernidade do direito processual brasileiro. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 88, p. 287, 1993.

políticos, devendo ela estar “vinculada à concretização de direitos fundamentais e ao exercício democrático”¹⁸⁶.

Vê-se, portanto, que a concepção de cidadania, na atualidade, deve considerar que o cidadão somente seja percebido desde que tenha seus direitos fundamentais garantidos, preservados e defendidos pelo Estado.

Em alguma medida, há quem defenda que o Poder Judiciário seria quem possui a função mais característica para o exercício da cidadania¹⁸⁷, visto ser de livre acesso à população. Lênio Streck¹⁸⁸, inclusive, deixa claro que, no Estado de Direito, o processo assume uma feição de instrumento permanente de cidadania, justamente, porque passa a ser uma forma de equilibrar os valores constitucionais com os fatos que ocorrem no cotidiano.

Não pairam dúvidas de que a participação desse cidadão para a solução de seus conflitos é fundamental¹⁸⁹, não só pela legitimação das decisões, mas pelo fato de que

a ideia é a formação de processo justo, que segue ritmo sem surpresas e que exige de todos os atores atuação hígida e concentrada para o melhor (e útil) desfecho do processo. Por tal passo, constitui-se o modelo cooperativo como o mais adequado para as nações que ostentam (ou ao menos querem ostentar) regime democrático¹⁹⁰.

Não se admite mais que uma decisão seja proferida com base em fundamento diverso daquele que tenha sido dialogado. Ora, as partes precisam ter ciência dos fundamentos pelos quais o magistrado irá realizar sua decisão e, se diante de tudo que foi tratado, o resultado for diverso, a finalidade não será atingida. Por esse motivo, a ampliação democrática nessa participação é tida como de suma importância.

¹⁸⁶ MELO, Milena Petters. Cidadania: subsídios teóricos para uma nova práxis. In: SILVA, Reinaldo Pereira e. **Direitos Humanos como educação para justiça**. São Paulo: Ltr, 1999. p. 78.

¹⁸⁷ SILVA, Ovidio Araújo Baptista da. **Jurisdição e execução na tradição romano-germânica**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996. p. 219

¹⁸⁸ STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica jurídica e(m) crise: uma exploração hermenêutica da construção do Direito**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999. p. 31-33.

¹⁸⁹ CRESPO, Mariana Hernandez. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (orgs). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 45-46.

¹⁹⁰ MAZZEI, Rodrigo Reis. **Embargos de declaração: recurso de saneamento com função constitucional**. 2012. 559f. (Doutorado em Função Social do Direito) – Faculdade Autônoma de Direito (FADISP), São Paulo, 2012. p. 371.

Falar em democracia, na perspectiva processual, é compreender que aqueles que estão nos autos podem influenciar na decisão, de maneira ativa e esclarecedora, ainda que tenham conferido ao Estado a função de determinar a solução final. Por democracia entenda-se como “um conjunto de regras (primárias ou fundamentais) que estabelecem quem está autorizado a tomar decisões coletivas e com quais procedimentos”¹⁹¹.

Vê-se que, o fato de o Estado possuir a função de dar a solução ao conflito, somente existe porque, democraticamente, a população o conferiu poder para assim agir. No entanto, quando a democracia reluz na seara processual é a atividade do cidadão que permite o diálogo nesse novo paradigma.

Em um sistema processual mais democrático, torna-se desafiador equilibrar as partes em prol da solução efetiva do caso concreto. Ele deve ser visualizado como um meio essencial para o reconhecimento de direitos, compatibilizando os valores mais caros do sistema e mantendo o ordenamento jurídico modulado a uma perspectiva de realização de justiça.

Vê-se, claramente, que há uma mudança de direcionamento e orientação por parte de todos os sujeitos do processo, na medida em que

Entre os principais desafios do juiz moderno está a assimilação de um Código mais democrático que confere a todos os sujeitos processuais igualdade de participação na formação da convicção judicial, na tentativa de se eliminar a relação vertical atualmente existente entre o juiz e as partes, em que aquele assume o protagonismo gerencial e decisório da relação jurídica processual sem permitir maiores ingerências dos últimos.

Com efeito, o dever de cooperação entre o juiz e as partes por meio do diálogo, do esclarecimento, do auxílio e da prevenção também foi intensificado no CPC/2015, sendo que o princípio do contraditório foi reforçado para que sua obediência pelo magistrado ocorra até mesmo diante de matéria de ordem pública ou de outras questões cognoscíveis de ofício¹⁹².

Para se ter uma visão mais evidente sobre o tema, tem-se que o acesso à justiça – muito embora não se resuma à utilização dos instrumentos estatais para a solução de conflitos – precisa de ser identificado como um formato de pacificação de

¹⁹¹ BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997. p. 18.

¹⁹² CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Os desafios do juiz no CPC/2015. Recife/PE, **Revista Judiciária de Pernambuco**, n. 8, p. 330-331, 2015.

contendas, através de um terceiro, que dê uma solução ao caso concreto, cumprindo com os valores constitucionais¹⁹³.

Em suma, deve-se respeitar as garantias constitucionais vinculadas ao processo que, por sua vez, não pode se resumir a eliminar barreiras que impeçam o indivíduo de acessar a atividade jurisdicional, atuando em suas necessidades¹⁹⁴. É preciso ir além e preservar a função para a qual foi criado.

A solução dos conflitos não tem apenas como foco a utilização da técnica e dos instrumentos à disposição, mas deve estar atenta ao direito material¹⁹⁵, já que ela deve concretizar a justiça e se alinhar às particularidades de cada conflito. Todo esse debate faz sentido, tendo em vista que, diante de um cenário de abismo tecnológico entre vários atores da sociedade civil, há uma observância de *déficit* democrático.

Isso ocorre por conta do avançado cenário de analfabetismo no país, somado ao fato de que, ainda que boa parte da população tenha acesso aos pilares básicos de formação, os números de pessoas alijados da tecnologia ainda chamam a atenção.

Com isso, as políticas judiciárias vão avançando, porém em proporção inversa, já que a quantidade de pessoas que consegue acompanhar essas inovações não amplia no mesmo ritmo. Considerando que não se observa essa inclusão em paralelo, a utilização da tecnologia pelo Judiciário, passa a gerar consequências danosas aos direitos fundamentais básicos do cidadão, já que o indivíduo não acessa a “manifestação concreta do poder político que toma a decisão fundamental, pondo fim ao conflito antes existente”¹⁹⁶ e, por consequência, aquele direito que seria de aplicação imediata pela Constituição Republicana de 1988, aparece de maneira meramente figurativa.

Nesse contexto observa-se que, como apresentado no capítulo anterior, as mazelas dos pobres, dos indígenas, dos quilombolas, dos idosos, da população que reside em áreas rurais e da pessoa com deficiência tendem a se aprofundar no país,

¹⁹³ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 215.

¹⁹⁴ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 4.

¹⁹⁵ OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro. **Do formalismo no processo civil**: proposta de um formalismo-valorativo. 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 258.

¹⁹⁶ SOUZA NETO, Cláudio Pereira de; SARMENTO, Daniel. **Direito constitucional**: teoria, história e métodos de trabalho. 1. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 100.

caso medidas efetivas não sejam adotadas. Não adianta dizer que o país está no rumo de uma ampla conectividade, se não há uma preocupação em reverter o problema na base.

As políticas governamentais de acesso à tecnologia e à banda larga no país, em meio a um emaranhado de dispositivos, tentam fazer crer que há uma real preocupação com a evolução do cidadão dentro da sociedade. Na prática, não se observa que essas ações estejam voltadas para difundir conhecimento, mas apenas em demonstrar um cumprimento formal de uma obrigação, sem medidas concretas de modificação de paradigmas.

Se o Judiciário acompanha a toada de evolução tecnológica como os outros setores da sociedade civil, o cenário necessita de intervenção cirúrgica, já que as consequências têm se mostrado graves. Nesse momento, portanto, deve-se ampliar a concepção de democracia para democracia digital, influenciando uma variante que a acompanha em paralelo: a cidadania digital; definida como sendo

qualquer forma de emprego de dispositivos (computadores, celulares), aplicativos (programas) e ferramentas (fóruns, sites, redes sociais) de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política¹⁹⁷.

Vê-se, portanto, que na atual conjuntura nacional, o Poder Judiciário – ao estabelecer medidas de tecnologização do processo – força todos aqueles que, de alguma forma, necessitam do Estado, a terem que compreender os mais variados sistemas e formas de se comunicar, a fim de evitar o perecimento de direitos.

Não há uniformização de sistemas ou de procedimentos e, tampouco, de interpretação de como o processo irá se desenvolver no meio digital. É cada vez mais comum juízes que interpretam cada instituto jurídico, sob o manto da tecnologia, da forma como entendem ser adequado. Com isso, torna-se rotineiro, entre os profissionais do direito, que determinado juízo ou tribunal possua seu *Código de Processo Civil Próprio*, não seguindo a regra geral.

¹⁹⁷ GOMES, Wilson. Participação política online: questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Almeida (Orgs.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, p.46.

Vários institutos jurídicos consagrados há anos como o contraditório e a ampla defesa, começam a passar por transformações diante do mundo digital, transformando-se em um modelo de atuação diferente do que convencionalmente são visualizados. Somente é possível se pensar em democracia, quando todos os pressupostos de participação efetiva no processo forem reconhecidos.

No entanto, se a exclusão digital tem se mostrado um empecilho para aprofundar o tema do debate universal – por conta da falta de medidas adotadas que permitam esse acesso efetivo –, é possível que os obstáculos à efetivação de justiça sejam reativados¹⁹⁸. Se o instrumento processual é “um valioso instrumento público posto a serviço do povo para viabilizar a essência da democracia”¹⁹⁹, o Estado necessita de refletir sobre alternativas para os vulneráveis, de forma a não legitimar injustiças sociais.

Com esse objetivo, vê-se que o papel do Conselho Nacional de Justiça, estabelecido pelo art. 196, do CPC (de adaptação tecnológica do sistema, que será aprofundado à frente), necessita de ter um melhor direcionamento, a fim de que o cidadão não fique obstado de solver seus conflitos e, por consequência, de exercer sua cidadania plena. A redação do dispositivo é clara nesse sentido, quando ao exercício concreto da implementação digital ao Poder Judiciário, veja-se

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.

Tem-se presente que, ao ampliar a utilização dos recursos tecnológicos, visualiza-se com mais clareza as desigualdades, corroborando a ausência real de inclusão social e refletindo na questão que envolve a vulnerabilidade digital²⁰⁰. Essa conclusão é extraída do fato de que, com o advento e expansão dessa tecnologia, o acesso a instrumentos para o desenvolvimento de atos processuais eletrônicos torna-

¹⁹⁸ ELIE, Michel. Internet e desenvolvimento: um acesso à informação com mais equidade? In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 280.

¹⁹⁹ RIBEIRO, Darci Guimarães; SCALABRIN, Felipe. O papel do processo na construção da democracia: para uma nova definição da democracia participativa. **Revista Scientia Iuris**, Londrina, v. 13, p. 163, nov. 2009.

²⁰⁰ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça: construindo o sistema de justiça digital**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 340.

se algo urgente²⁰¹. É preciso pensar em alternativas para todos, incluindo o jurisdicionado que desconhece os procedimentos ou não os tem de maneira clara e acessível, o que não o permite participar ativamente da sociedade.

Estabelecer formatos com que o processo irá tramitar, o seu rito tecnológico e as consequências do não cumprimento de alguma determinação nos moldes digitais não soluciona o problema. É preciso que a técnica processual se adeque ao novo padrão sistêmico dos seus institutos, de forma a preservar aquele que, de fato, tenha direito a ser garantido no caso concreto²⁰², pois a preocupação deve ser com o resultado, não com a forma.

A falta de acesso ou de conhecimento para o desenvolvimento de ações nesse sentido, ao invés de permitir uma expansão e democratização do processo, torna-o segregado. Nesse caso, ou os excluídos digitais dependem do auxílio de terceiros ou não conseguem acessar os serviços estatais e, ao não participarem ativamente do aparelho estatal, não desempenham sua democracia plenamente, sendo este o foco do debate deste trabalho.

2.1.3 O Código de Processo Civil de 2015 e a incorporação de cláusulas gerais: implicações para a cidadania e a participação democrática no processo civil

No Direito, a interpretação é uma das funções mais importantes do operador jurídico. Essa interpretação, ao ser transportada para as funções jurisdicionais do Estado, ganha evidência e exige, no atual momento legislativo, que a aplicação do direito verifique parâmetros como fins sociais, proporcionalidade e razoabilidade, focando na preservação da dignidade humana (art. 8º do CPC/2015).

Sob o ponto de vista contemporâneo, verificar como a interpretação constitucional pode influenciar toda essa cadeia de direitos e, por consequência, o sistema processual, torna-se importante, pois permite ao cidadão fiscalizar a atuação

²⁰¹ SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, v. 9, n. 90, p. 45, jul. 2020.

²⁰² BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do processo e técnica processual**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2007. p. 17.

estatal. A Constituição, como documento macro de todo o ordenamento jurídico, passou a ter uma maior força normativa e prevalência no momento de analisar todo o sistema²⁰³.

A importância da interpretação constitucional reflete sua essência nos mais variados instrumentos normativos, visto que os direitos nela estabelecidos precisam ser observados como parâmetro de validade. Ela passa pela dependência maior da questão que envolve os princípios, a adequação dos valores e dos interesses que estão em evidência no momento do caso concreto, mais propriamente da norma isolada²⁰⁴.

A partir daí, ela passa a ter relevância e importância, pois no momento de se julgar é preciso que o produto resultante da atividade desempenhada pelo Estado-intérprete, determine um sentido à controvérsia e esclareça diante daquela norma, qual deve ser a postura a ser seguida e que atenda ao melhor direcionamento legal e constitucional²⁰⁵. Não há como se imaginar que algo que necessite da função do operador do direito, não remonte às razões que levaram a aplicar determinado direcionamento ao caso concreto, já que é isso que é esperado dela como pressuposto.

Quando se destaca esse novo formato de interpretação, percebe-se que o sistema ganha maior robustez para a garantia de direitos. Mais que isso, mesmo que os princípios encontrem certa vagueza ou imprecisão, quando associados aos valores constitucionais, passa-se a perceber que o sistema adquire a característica de proteção dos direitos fundamentais²⁰⁶. Muitas das vezes essas lacunas são propositais, mas cabe ao intérprete observar, dentro daquela sistemática, qual parâmetro utilizar para supri-la²⁰⁷.

²⁰³ ÁVILA, Humberto. **Constituição, liberdade e interpretação** 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2022. p. 34.

²⁰⁴ BARROSO, Luís Roberto; BARCELLOS, Ana Paula de. O começo da história. A nova interpretação constitucional e o papel dos princípios no Direito brasileiro. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 232, p. 174, abr./jun. 2003.

²⁰⁵ PEREIRA, Jane Reis Gonçalves. **Interpretação constitucional e direitos fundamentais**. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 59.

²⁰⁶ FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. Notas sobre o direito constitucional pós-moderno, em particular sobre certo neoconstitucionalismo à brasileira. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 250, p. 162-163, jan./abr. 2009.

²⁰⁷ BOBBIO, Norberto. **Teoria geral do direito**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010. p. 292.

Nessa lógica, o próprio sistema jurídico apresenta saídas para possibilitar a colmatação desses problemas visualizados; de modo que o direito aqui analisado não pode se resumir à proteção apenas descritiva, havendo a necessidade de uma garantia substancial e ampla do termo, podendo essa ser garantida por interpretação extensiva dos direitos descritos²⁰⁸. Os reflexos são grandes e, nessas circunstâncias, a norma fundamental deve, em caso de observância de alternativas díspares, optar por aquela mais rente ao sistema.

No momento de aplicar a norma jurídica é preciso que sejam respeitadas as individualidades do caso concreto e as finalidades por ela estabelecida²⁰⁹. As normas constitucionais precisam levar em consideração todas as especificidades dela decorrentes²¹⁰, o que demonstra que, ao julgar, o operador precisa realizar uma dinâmica bastante contundente do conflito, a fim de evitar a legitimação de alguma injustiça.

Ao interpretar a norma, o responsável pela aplicação do direito ao caso concreto deve se preocupar com os impactos que seu posicionamento vai gerar à coletividade²¹¹. Essa visão pragmática e utilitarista não modifica o fato de que os valores constitucionais precisam estar colocados em primeiro plano no momento de decidir.

É com essa mentalidade que se deve imaginar a tentativa de fazer justiça. Isso porque, de nada adianta existir um direito constitucional de acesso ao Poder Judiciário, inserido na condição de direito fundamental, se esse não é respeitado. Há a necessidade de que o embrião da norma seja analisado, quando da sua interpretação, justamente para que os reflexos dela decorrentes tenham substrato jurídico de garantia de direitos²¹².

²⁰⁸ BRITTO, Carlos Ayres. O conteúdo jurídico do princípio da dignidade da pessoa humana em tema de Direitos Fundamentais e os avanços da Constituição de 1988. In: CONFERÊNCIA DOS ADVOGADOS DO DISTRITO FEDERAL. **Anais da Conferência dos Advogados do Distrito Federal: Constituição, Estado e Direito**. Brasília: OAB/DF, 2008. p. 163.

²⁰⁹ BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 9. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2020. p. 291.

²¹⁰ BARROSO, Luís Roberto. **O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil**. 1. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 197.

²¹¹ SOUZA NETO, Cláudio Pereira; SARMENTO, Daniel. **Direito constitucional: teoria, história e métodos de trabalho**. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 423.

²¹² BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 9. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2020. p. 263.

Ao se aplicar a norma, os direitos fundamentais devem ser analisados como aqueles do ponto de vista ótimo, que atingiram, inclusive, a esfera política no que pertence ao espaço democrático²¹³. De maneira exemplificativa, o legislador constitucional buscou enunciar um catálogo de direitos aos indivíduos e a forma de como protegê-los contra possíveis violações; estabelecendo limitações a atuações arbitrárias²¹⁴ com o objetivo de que ficasse clara sua função central de todo o ordenamento, trazendo em conjunto a centralidade das discussões para um olhar cuidadoso à dignidade da pessoa humana²¹⁵.

Na análise de todas as questões de ordem constitucional, o indivíduo deve ser colocado em primeiro plano. A preocupação foi tanta que vários instrumentos normativos passaram a deixar clara a necessidade de respeitar a dignidade da pessoa, e isso não foi diferente no caso do Código de Processo Civil (art. 8º), na medida em que determina:

Art. 8º Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e observando a proporcionalidade, a razoabilidade, a legalidade, a publicidade e a eficiência.

Se o art. 1º do CPC reflete que os valores constitucionais devem ser sobrelevados e no 8º destaca-se uma série de parâmetros que devem ser observados na aplicação do direito, vê-se que a consciência coletiva de maior garantia de direitos deve ser o foco.

Em suma, a tecnologia associada à democracia busca permitir uma maior emancipação²¹⁶ por parte do indivíduo, na medida em que torna o ambiente mais deliberativo e com possibilidade de uma participação mais ativa de quem com ela quiser contribuir. A despeito disso, percebe-se que, quando se trata da atuação Estatal na resolução de conflitos, o que merece apreço pelo aplicador diz respeito à

²¹³ ALEXY, Robert. Direitos fundamentais no Estado Constitucional Democrático: para a relação entre direitos do homem, direitos fundamentais, democracia e jurisdição constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n.º 217, p. 57, jul. set. 1999.

²¹⁴ DELGADO, José Augusto. A supremacia dos princípios nas garantias processuais do cidadão. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 65, p. 92, jan./mar. 1992.

²¹⁵ CAMBI, Eduardo; PADILHA, Elisângela. Dimensões da dignidade da pessoa humana. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 71, p. 116, nov. 2016.

²¹⁶ LOURETTE, Suzana Alvarenga. Potencial da internet para a esfera pública: fortalecimento da democracia deliberativa? In: COMÉRIO, Murilo Siqueira; JUNQUILHO, Tainá Aguiar. **Direito e tecnologia: um debate multidisciplinar**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021. p. 61.

necessidade de verificação de todo o contexto social que se encontra na significação da norma²¹⁷.

A norma jurídica, e por consequência a norma constitucional, sempre levam em consideração critérios mínimos de razoabilidade e de proporcionalidade quanto aos efeitos que geram²¹⁸. Nesse ínterim, identifica-se que a interpretação aberta, pautada por cláusulas gerais, possibilita que seja garantida uma maior legitimidade democrática ao argumento, permitindo uma maior atualização terminológica, jurídica e fática, sempre buscando uma maior garantia de direitos e, não, da restrição deles²¹⁹.

Percebe-se que o legislador do CPC/2015 teve apreço por manter o sistema mais fluido, a fim de permitir sua maior adaptabilidade ao longo do tempo. Com a junção de princípios e de cláusulas gerais, ele permite que haja uma visão mais adequada de todo o sistema; considerando que a técnica de codificação demanda um grande esforço político-legislativo para suas modificações, a opção por cláusulas gerais e um formato mais principiológico garante uma maior adaptação ao longo do tempo dos parâmetros normativos²²⁰.

O Código Processual vigente é constituído por diversos princípios e cláusulas gerais, sobretudo pela preocupação da comissão especial constituída para os debates, pois era incompreensível a necessidade de dependência legislativa constante para adaptação do processo às novas realidades. Várias cláusulas gerais encontram-se dispostas na Parte Geral e enunciam princípios e institutos já consolidados, sendo, portanto, direcionamentos de julgamentos claros e sedimentados, para que a efetivação da tutela jurisdicional seja cumprida, na medida em que

constituem normas (parcialmente) em branco, as quais são completadas mediante a referência a regras extrajurídicas, de modo que a sua concretização exige que o juiz seja reenviado a modelos de comportamento e a pautas de valoração. É, portanto, o aplicador da lei, direcionado pela cláusula geral a formar normas de decisão, vinculadas à concretização de um

²¹⁷ SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais a prestações sociais e crise: algumas aproximações. **Espaço Jurídico Journal of law**, Joaçaba, v. 16, n. 2, p. 462, 2015.

²¹⁸ GRAU, Eros Roberto. **Por que tenho medo de juízes**: interpretação/aplicação do direito e os princípios. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2021. p. 18.

²¹⁹ HÄBERLE, Peter. **Hermenêutica constitucional**: a sociedade aberta dos intérpretes da Constituição – contribuição para a interpretação pluralista e “procedimental” da Constituição. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1997. p. 37.

²²⁰ DIDIER JR., Fredie. Cláusulas gerais processuais. **Revista Opinião Jurídica**, Fortaleza, v. 8, n.º 12, p. 123, 2010.

valor, de uma diretiva ou de um padrão social, assim reconhecido como arquétipo exemplar da experiência social concreta²²¹.

Ao se observar essa conceituação, é possível determinar que a parte geral do Código de Processo Civil vigente estabelece diversas dessas cláusulas voltadas à participação no processo, em uma concepção diversa de todo o arcabouço do CPC/1973. Rodrigo Reis Mazzei²²², ao tratar do tema, estabelece que essas cláusulas

são dispositivos com amplitude dirigida ao julgador, em forma de diretrizes, pois ao mesmo tempo em que contemplam critérios objetivos, estes não são fechados, cabendo ao Estado-juiz, em valoração vinculada ao caso concreto, preencher o espaço voluntariamente deixado pelo legislador, de abstração da norma.

Por esse motivo, ao se pensar em um sistema com sentidos gerais, como os demonstrados acima, partindo de um ápice até os pilares menores, tem-se que a cláusula geral democrática reflete suas influências sobre a do devido processo legal que, por consequência, possui seus parâmetros firmados em vários princípios decorrentes. No caso, por exemplo, do princípio da cooperação e do contraditório, é possível determinar como o viés do processo se modificou a partir do novo paradigma processual.

O magistrado passou a contar com todos os sujeitos atuando ativamente ao longo do processo, conseguindo realizar um procedimento cognitivo mais apurado e adequado ao conflito²²³, não julgando apenas com base no que se encontra transcrito, de maneira fria, na demanda; sendo mais ativo e dialogado, permitindo que analise mais detidamente com o auxílio das partes. Por esse motivo, ele pode ser inserido como reflexo direto do Estado Democrático de Direito²²⁴, por ser o foco de legitimação das decisões judiciais que são tomadas pelo Estado, já que enuncia o que era essencial e foi debatido entre os envolvidos.

O art. 7º é preciso ao afirmar que “É assegurada às partes paridade de tratamento em relação ao exercício de direitos e faculdades processuais, aos meios

²²¹ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 24.

²²² MAZZEI, Rodrigo Reis. Código Civil de 2002 e o Judiciário: apontamentos na aplicação das Cláusulas gerais. In: DIDIER JR. Fredie; MAZZEI, Rodrigo. **Reflexos do Novo Código Civil no Direito Processual**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2007. p. 52-53.

²²³ RIBEIRO, Darci Guimarães. **Comentários ao Código de Processo Civil**: Parte Geral. Arts. 1º a 317 (Comentários ao art. 6º do Código de Processo Civil). São Paulo: Saraiva, 2017. v. 1, p. 114-115.

²²⁴ RIBEIRO, Darci Guimarães. **Da tutela jurisdicional às formas de tutela**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2010. p. 104.

de defesa, aos ônus, aos deveres e à aplicação de sanções processuais, competindo ao juiz zelar pelo efetivo contraditório”. A feição do dispositivo é clara ao informar que as partes, ao terem ciência de demandas que contra ela tramitam, são colocadas em condições iguais no processo, por intermédio da técnica e visando justiça social; sendo-lhes oferecidas diversas opções de defesa a partir da ciência de cada *iter* procedimental.

Ao garantir um contraditório efetivo, a lei torna a relação processual em igualdade de oportunidades, permitindo que as partes tenham ciência dos atos que tramitam contra ela e, a partir disso, possam se defender. Nesse cenário, a ampla defesa garante a utilização de argumentos que são pertinentes e relevantes para a ressignificação do conflito, gerando um debate adequado²²⁵. Ela é fruto de uma dialética em que todos os sujeitos participam orientando o magistrado a chegar a seu pronunciamento²²⁶, o mais justo possível, diante da participação dos envolvidos.

Em consonância com essa lógica, o art. 9º, do CPC/2015, demonstra uma maior fiscalização da atividade jurisdicional e de todos os institutos acima citados. Isso porque, está muito claro que “não se proferirá decisão contra uma das partes, sem que ela seja previamente ouvida”; o que demonstra a importância do diálogo processual dialético para uma deliberação mais adequada. Qualquer decisão, para ser proferida, deve levar em consideração o que, em verdade, está sendo dialogado.

Este é um pilar essencial do Estado Democrático de direito, visto que no CPC/2015 “o contraditório surge então renovado, não mais unicamente como garantia de resposta, mas sim como direito de influenciar e dever de debate”²²⁷. A decisão judicial, portanto, somente será proferida a partir do auxílio no esclarecimento do que se está a debater, garantindo uma influência real na solução da demanda.

Desse embrião é que, em conjunto, o princípio da cooperação desponta como princípio solar, pois irradia sua essência pelo sistema. De acordo com o CPC/2015 (art. 6º), o princípio traz a seguinte dicção: “todos os sujeitos do processo devem

²²⁵ CHAMON JÚNIOR, Lúcio Antônio. Princípios normativos de persecução ao “crime organizado”: uma discussão acerca do devido processo penal no marco de uma compreensão procedimental do Estado de Direito. **Revista do curso de direito**, Nova Lima, v. 3, n. 5, p. 87, 2005.

²²⁶ CALAMANDREI, Piero. **Processo e democracia**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p.23.

²²⁷ ZANETI JÚNIOR, Hermes. **A Constitucionalização do Processo**: o modelo constitucional da justiça Brasileira e as relações entre processo e constituição. São Paulo: Atlas, 2014. p. 101.

cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”. Não se afirma aqui a obrigação apenas do autor ou do réu, expandindo para todos os sujeitos, que incluem serventuários, estagiários ou, em breve síntese, todos os atores que contribuem para o processo.

É possível perceber que a doutrina especializada já vinha debatendo a necessidade de colaboração ao longo do processo. Mas, o dispositivo, ao ser positivado, deixa sedimentada a sua importância e a necessidade de que haja observância. Esse dever, por consequência, por se aplicar a todos os sujeitos, engloba o magistrado, justamente porque

não há mais espaço no processo civil para decisões que utilizem fundamentos que não foram discutidos pelas partes, mesmo que se trate de matéria sobre a qual o juiz possa decidir de ofício. Está decretado, assim, o fim das “decisões surpresas”. Com efeito, o novo estatuto processual enxerga o processo como uma comunidade de trabalho (*arbeitsgemeinschaft, comunione del lavoro*), na qual o juiz, as partes e os auxiliares da justiça participam em conjunto para a solução do conflito; o que possui íntima relação com a ideia de que o juiz tem deveres para com as partes, de modo que a sua cooperação contribua para a construção de uma decisão mais justa e efetiva²²⁸.

Ora, o processo civil apresenta uma nova visão, que transporta para a dinâmica estatal a ideia de que, para haver justiça no caso concreto, é preciso que os contendores tenham dialogado; ainda que não ocorra um consenso, pelo menos externaram suas posições antagônicas e não conseguiram, de maneira independente, identificar quem tinha razão, ainda que cientes de todas as razões de cada um.

Nesse ponto, portanto, “ganha contornos cooperativos na medida em que para a ótima delimitação do objeto litigioso do processo, todas as pessoas envolvidas no juízo podem oferecer a sua contribuição, constituindo um verdadeiro *actum trium personarum*”²²⁹. Entre os escopos ou objetivos estão o social, que visa encerrar o conflito; o político, que gera estabilidade sistêmica; e o jurídico, que elucida a vontade concreta do direito²³⁰. Diante desse cenário cooperativo, a finalidade central é permitir

²²⁸ PIMENTA, Henrique de Souza. **A cooperação no CPC/2015: colaboração, comparticipação ou cooperação para o processo?** 147f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2018. p. 103-104.

²²⁹ MITIDIERO, Daniel. **Colaboração no processo civil: pressupostos sociais, lógicos e éticos**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 52-53.

²³⁰ DINAMARCO, Cândido Rangel; BADARÓ, Gustavo Henrique Righi Ivahy; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do processo**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2020. p. 30-31.

que o pronunciamento final não seja desconhecido, mas um direcionamento conduzido que levou ao convencimento do magistrado.

Veja-se que todas as cláusulas gerais e os princípios aqui discutidos envolvem um debate sobre o conflito. A partir desse viés, ao se observar essa temática voltada para o processo tecnológico, é preciso perceber que a adaptação deve ser real e garantir estes preceitos de maneira equânime ao processo tradicional, ou ampliá-lo, não sendo permitida sua limitação e/ou restrição.

Percebe-se com isso, o prejuízo que pode advir ao transportar o processo para o digital. Os vulneráveis, efetivamente, serão afetados, assumindo a posição de vulneráveis processualmente²³¹, na medida em que estão impossibilitados de praticar determinado ato judicial; em razão de limitações que não decorrem deles, mas do espaço que os circunda, ante a exclusão digital.

Quando se fala que os grupos vulneráveis processualmente encontram-se desequilibrados em termos de paridade de armas no processo, este fato é justificado em decorrência de a vulnerabilidade se qualificar como “uma situação permanente ou provisória que fragiliza e enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação”²³².

Por todas as dificuldades enfrentadas em relação à exclusão digital e à ausência de alfabetização para lidar com esse instrumental tecnológico, tem-se presente que as medidas adotadas para transformar o cenário processual tradicional em um cenário *cyber* precisam verter seus olhares para essa parcela da população, ante a dificuldade que passam por ausência de políticas públicas que minimizem sua vulnerabilidade ou, no mínimo, políticas deficitárias ou insuficientes.

Vê-se com bons olhares a mudança dos institutos processuais para democratizar a decisão judicial. E essa afirmação é importante, tendo em vista que o “órgão jurisdicional profere decisões mais bem preenchidas de clareza e objetividade, já que são amparadas pelas manifestações levantadas pelas partes ao longo do

²³¹ TARTUCE, Fernanda. Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In. Fredie Didier Jr; José Augusto Garcia de Sousa. (Org.). **Coleção Repercussões do Novo CPC** –v.5 –Defensoria Pública. 1a ed. Salvador: Juspodivum, v. 1, p. 285, 2016.

²³² MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 112.

itinerário processual”²³³. Esse paradoxo de que o processo civil é hoje considerado mais democrático e sinônimo de exercício efetivo de cidadania, torna-se pouco concreto quando se observa que a sistemática dele, conjugada com a tecnologia, pode gerar exclusão e, em consequência, desrespeito ao direito constitucional de solução de litígios pelo Estado ou inafastabilidade do Poder Judiciário.

Por esse motivo, essa questão será melhor tratada mais à frente, mas visualiza-se que um problema essencial acaba por trazer consequências lógicas ao sistema.

2.1.4 A transformação tecnológica do processo e os desafios da ampliação democrática

A despeito de alguns avanços já estarem sendo observados no Poder Judiciário desde os anos 2000, vê-se que os últimos anos foram fundamentais para sua consolidação. A utilização de inteligência artificial, agregada a outros fatores, tem mostrado um formato de eficiência que vem permeando a atividade desenvolvida. Obviamente, a inteligência artificial não é a única mudança que o mundo tecnológico trouxe ao, mas ela é sim um fator relevante para uma virada de pensamento daqueles que manuseiam o processo.

A Lei 11.419/2006 foi o estopim das mudanças essenciais do formato de atuação estatal e sua migração para o digital, justamente por ter permitido diversos formatos de tramitação, ainda que a lógica de eletrônica vá muito além de um desenvolvimento digital²³⁴. Para tanto, o embrião do conceito de processo digital surgiu no art. 1º desta disposição, afirmando que: “o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais será admitido nos termos desta Lei”.

²³³ SANTOS JÚNIOR, Sândalo Vianna dos. **A relação entre o contraditório e a fundamentação das decisões no processo civil do Estado Democrático de Direito**. 233f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013. p. 103-104.

²³⁴ SOUZA, Francimeire Nascimento de; CARMONA, Paulo Afonso Cavichioli. Justiça digital: uso da tecnologia para amenizar os efeitos da pandemia de Covid 19. **Ratio juris – Revista Eletrônica da Graduação da Faculdade do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 5, n. 1, p. 70-71, jan./jun. 2022.

Esse instrumento, no formato digital, avançou a ponto de o Poder Judiciário ter se interessado cada vez mais pela automatização de seus sistemas, o que faz com que a máquina passe a ter um papel de evidência no cotidiano forense. Essa prevalência torna-se algo de extrema relevância, justamente, porque

os ideais de otimização de tempo x redução de custos, bem como de incremento de produção x acurácia de resultados, propiciados pela automatização de processos são de interesse de todos os setores produtivos. Decerto o Poder Judiciário não poderia resistir a esse fenômeno de virada tecnológica, ainda mais diante do contingente avassalador de processos judiciais em andamento no Brasil [...]²³⁵.

Não há como desmerecer o fato de que a utilização da tecnologia tem tido influência clara na solução do quantitativo de processos que sobrecarregam o sistema de justiça anualmente. Obviamente a tecnologia acaba funcionando como um aliado nesse setor e ela verte suas influências sobre todo o sistema, na medida em que vários institutos, há tempo consolidados, necessitam de se remodelar ao novo formato do sistema.

Observa-se, portanto, um movimento traduzido como Quarta Revolução Industrial²³⁶ adquirindo forma, justamente, com o objetivo de otimizar a atividade do operador do direito. Vários preceitos processuais basilares da teoria geral do processo passaram, portanto, a ter outros delineamentos em razão dos avanços tecnológicos.

O instrumento processual passa por novos *designs* para a resolução dos conflitos e, por consequência, os entendimentos contemporâneos necessitam de adaptação e de uma releitura²³⁷. Houve uma mudança substancial na forma com que os participantes da marcha processual, tenham que se portar quando necessitam de seu manejo. É por isso que a necessidade de adequação da população a essa nova realidade passa a ser tão necessária.

A Constituição estabelece no art. 5º, inciso XXV, que em caso de problemas que exijam a manifestação do Estado, ele não poderá deixar de apreciá-los²³⁸. A esse

²³⁵ ROQUE, André Vasconcelos; SANTOS, Lucas Braz Rodrigues dos. Inteligência artificial na tomada de decisões judiciais: três premissas básicas. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, ano 15, v. 22, n. 1, p. 62, jan./abr. 2021.

²³⁶ BARROSO, Luis Roberto. **Revolução Tecnológica, crise da democracia e Constituição**: direito e políticas públicas num mundo em transformação. Belo Horizonte: Fórum, 2021. p. 33

²³⁷ VALE, Luis Manoel Borges do.; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. **Teoria geral do processo tecnológico**. São Paulo: Thomson Reuters, 2023. p. 75

²³⁸ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A Resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito (nota introdutória). **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 888, p. 15, out. 2009.

fenômeno dá-se o nome de princípio da inafastabilidade de jurisdição e, por consequência, direito ao acesso à justiça²³⁹. A dicção aqui trazida, tem como pressuposto a força conferida ao Estado para a resolução de conflitos, nas hipóteses em que as próprias partes não conseguem solucionar suas contendas por si ou com o auxílio de terceiros, de maneira consensual.

Nessa concepção, as normas constitucionais passaram a refletir suas disposições por todo o ordenamento jurídico, sendo a responsável por garantir a validade de normas de todo o sistema²⁴⁰, o que é importante por ter garantida uma maior força normativa. O Código de Processo Civil entra nesse cenário, uma vez que foi debatido e promulgado, em sua inteireza, em um Estado Democrático de Direito. Essa característica é de extrema relevância, pois há um novo pensamento e uma nova ideologia por trás de seus preceitos.

A fim de sedimentar a questão, a legislação processual finca seu pilar na demonstração de que a Constituição deve ser vista em primeiro plano, desde a abertura²⁴¹. No art. 1º consta que os valores constitucionais deverão ser respeitados no momento de apreciar qualquer situação procedimental do Código. Da mesma forma, o art. 3º do diploma processual repete a redação da Constituição, com o intuito de reiterar a necessidade de respeitar esse preceito de inafastabilidade da resolução de conflitos pelo Estado.

E qual a relevância disso para todo o sistema? A resposta é: grande importância, pois observa-se que não se está atendendo aos fins pelos quais ele foi estabelecido pela norma. Em razão da quantidade de demandas ajuizadas, diariamente, o Estado já reconheceu que não possui condições de englobar necessidades mínimas do cidadão no tempo adequado que se espera da tutela jurisdicional²⁴². Com isso, o descrédito ao Judiciário só tem crescido, em razão da

²³⁹ SCHEER, Milene de Alcântara Martins. A dimensão objetiva do direito fundamental ao acesso à justiça e a efetividade da norma constitucional. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 54, p. 280, 2006.

²⁴⁰ BARROSO, Luís Roberto. **A judicialização da vida e o papel do Supremo Tribunal Federal**. 1. ed. Belo Horizonte, 2018. p. 93.

²⁴¹ REICHEL, Luís Alberto. O direito fundamental à inafastabilidade do controle jurisdicional e sua densificação no Novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 125, p. 43, ago. 2016.

²⁴² PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 114, p. 301, nov./dez. 2017.

pouca possibilidade de atender aos objetivos do processo e de solucioná-lo em um tempo hábil; passando aqui à lógica do suportável tempo²⁴³ e não do razoável tempo.

Para a concretização, é preciso que a participação social evolua, acompanhando o processo de virtualização²⁴⁴. A doutrina vem se debruçando sobre o tema ao afirmar que há uma total virada paradigmática, no que é pertinente ao acesso à justiça, pois estaria o direito digital atrelado a uma maior facilitação de diálogo para a efetividade do provimento jurisdicional²⁴⁵.

Nos últimos anos, o Conselho Nacional tem editado numerosos provimentos com objetivo de instituir as questões que envolvem a tecnologia no Poder Judiciário. Como já delimitado, em razão do que determina o art. 196 do Código de Processo Civil, fica estabelecido que

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 (grifo nosso).

Em outras palavras, é do órgão administrativo do Poder Judiciário que despontam as inovações mais substanciais que se tem observado nos últimos anos em relação à tecnologia. É notável como esses avanços tiveram grande repercussão e trouxeram, de fato, uma revolução para a atividade do operador do direito.

Nota-se, portanto, o quanto os recursos digitais vêm sendo utilizados para garantir uma tutela jurisdicional efetiva. A pandemia que assolou o mundo, a partir de 2020, foi um dos fatores importantes para essa virada paradigmática; há quem afirme que, na atualidade, verifica-se a existência de um microssistema de normas de direito digital, que serve de caminho para a regulamentação daquilo que ocorre dentro da

²⁴³ PEREIRA FILHO, Benedito Cerezzo; MORAES, Daniela Marques de. O tempo da justiça no Código de Processo Civil. Belo Horizonte, **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 76, p. 141, jan./jun. 2020.

²⁴⁴ MARGRAF, Priscila de Oliveira; SANTOS, Helian Kosloski. Democracia Virtual (E-Democracia): a tecnologia como meio de efetivar democracia participativa. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 993, p. 80, jul./2018.

²⁴⁵ FUX, Rodrigo. Processo e tecnologia no divã: a primeira década da experiência brasileira. In: IWAKURA, Cristiane; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; BRANDIS, Juliano Oliveira. **Processo tecnologia: Inteligência artificial – resolução consensual de conflitos – gestão estratégica e governo digital – legal design**. Londrina: Thoth, 2022. p. 137.

seara jurídica²⁴⁶. Isso porque, com a impossibilidade de interação física entre as pessoas, os aparatos privados e estatais sofreram adaptações para atender àquela realidade; o Poder Judiciário, por sua vez, não esteve avesso a isso.

Acredita-se que uma Resolução do Conselho Nacional de Justiça promulgada uma década antes, em idos do ano 2010, tenha sido importante para todo um aprimoramento do sistema durante a pandemia e a incorporação do instrumental digital (Resolução do CNJ 125/2010). Denominada de Política Judiciária de tratamento adequado de conflitos de interesses, seu objetivo era permitir um maior diálogo e identificação entre as partes, a fim de solucionar conflitos.

Em uma sistemática de solução, sem a influência do Poder Judiciário, essa política passou a ser debatida em razão da dificuldade enfrentada para que o conflito, efetivamente, fosse cessado. Em tópico específico se tratará do tratamento adequado de conflitos, mas o que se observa é que a essência é interessante ao sistema processual.

Essa justiça, que se adaptou ao mundo tecnológico, precisou se adaptar à nova realidade, principalmente, porque necessitava de tratar adequadamente os conflitos, em um cenário ao qual o processo possuía um ritual totalmente diverso. Não que esse movimento fosse esperado, já que o digital era o foco, mas em um cenário como o que se apresentava, o avanço necessitava de ações rápidas.

Não se questiona que a tecnologia pode ser um importante suporte para a justiça, como já mencionado anteriormente. A discussão, em verdade, tem seus aspectos mais voltados à universalização desse acesso e à legitimidade das decisões proferidas, defendendo que

a tecnologia pode ser visualizada como uma aliada aos métodos de solução de conflitos e estes possibilitarão ainda mais o protagonismo da população na resolução de seus conflitos, considerando que grande parte dos brasileiros já tem acesso à internet²⁴⁷.

²⁴⁶ BRANT, Cassio Augusto Barros; REINALDO FILHO, Demócrito. O direito digital como microssistema jurídico. In: BRANT, Cassio Augusto Barros; REINALDO FILHO, Demócrito (orgs.) **Direito digital e sociedade 4.0**. 1. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2021. p. 66.

²⁴⁷ CABRAL, Trícia Navarro Xavier; SANTIAGO, Hiasmine. Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça: avanços e perspectivas. **Revista do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, v. 4, n.º 2, p. 207, jul./dez. 2020.

Não se discorda do posicionamento acima definido, pois boa parte da população já possui acesso à tecnologia. O que se observa de incoerente é o discurso que, ao invés de definir que a democracia será ampliada, pois todos possuem um acesso efetivo, segrega aqueles vulneráveis, tornando-os, neste cenário, uma estatística e não cidadãos que merecem sua igualdade sendo respeitada.

Pois bem, parte-se então de um cenário tecnológico para a verificação de como a tecnologia passou a influenciar o processo desde o início da pandemia. O então denominado de *microssistema de justiça digital*²⁴⁸ surge com o intuito de reunir as normativas que, de maneira essencial, influenciaram a virada do processo, sendo elas: Resoluções n.º 335/2020, 345/2020, 354/2020, 372/2021, 385/2021; 395/2021 e 398/2021. Juntas, essas normativas trouxeram modificações substanciais ao Poder Judiciário, influenciando a vida de todos que dele dependem.

A Resolução n.º 335, de 29 de setembro de 2020, estabelece uma Política Pública para Governança e gestão do Processo Judicial, além de criar a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Vê-se que a implantação do sistema PJe no âmbito dos Tribunais passa a ser um foco e uma possibilidade de integração dos sistemas de justiça, lembrando que entre suas funções está a do art. 18, havendo a concordância em monitorar “o desenvolvimento e manutenção dos sistemas legados”.

Percebe-se, portanto, que a função fiscalizatória está entre as funções às quais o Conselho se comprometeu a cumprir. Porém, na prática, o que se observa é que há uma real não uniformidade sistêmica, o que vem gerando dificuldades ao jurisdicionado e, até mesmo, aos operadores do Direito. Em suma, a referida Resolução trouxe como preceitos o estabelecimento de *macrodesafios* ao Poder Judiciário, assim como instituiu um movimento entre os tribunais, no sentido de um desenvolvimento compartilhado de soluções tecnológicas²⁴⁹.

²⁴⁸ PORTO, Fabio Ribeiro. O Microssistema de Justiça Digital instituído pelas Resoluções n. 335/2020, 345/2020, 354/2020, 372/2021, 385/2021 e 398/2021. As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes. **Revista Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 138, set./ 2021.

²⁴⁹ JOBIM, Candice Lavocat Galvão; GALVÃO, Ludmila Lavocat. Programa “Justiça 4.0” e a razoável duração do processo. In: ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GOMES, Marcus Livio. **Inteligência artificial e aplicabilidade prática no Direito**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022. p. 35-36.

Não se desnatura do fato de que esse tipo de compartilhamento em alguma medida gera reflexos positivos. Contudo, ao se adentrar os sítios eletrônicos dos tribunais, é possível notar que, ao menos por enquanto, não existe uma uniformidade a ponto de informar que, desde a promulgação/edição da Resolução, esses desafios tenham sido superados; assim como se percebe que são poucas as ações traduzidas que modificam este cenário.

Dentre algumas mudanças significativas ocorridas nos últimos anos, pode-se citar, também, a Resolução n.º 345, de 9 de novembro de 2020, que estabelece a implantação dos juízos 100% digitais, em que todos os atos deverão ser praticados de forma virtual e que, ainda que não seja possível produzir algum meio de prova nesse formato, esse fato não desnatura a questão digital. Obviamente, para que o processo tramite nesse molde é preciso que o profissional faça essa opção.

A Resolução citada, portanto, implanta o que se denominou 100% digital, na medida em que “remete a um novo *design* dos tribunais. O ambiente físico deixa de ser o referencial para o usuário acessar e interagir com o Judiciário, tendo em vista que todos os serviços passam a ser disponibilizados à distância, com a utilização de ferramentas e recursos tecnológicos acessados pela rede mundial de computadores”²⁵⁰.

É notável que houve um transporte de todo o cenário físico para o mundo digital; considerando que, no passado, sempre que necessitava, a pessoa precisava de se dirigir a uma das instalações do Poder Judiciário. Segundo o Conselho, esse seria um método efetivo que facilitaria para todos os sujeitos que dependem do Poder Judiciário, a fim de solucionar suas contendas.

O que a Resolução fez nada mais foi que trazer para o Judiciário nacional a ideia que já se mostrava como tendência mundial, no que se refere às Cortes *online*, que conforme estabelecido pelo autor, transporta-se para um ideal que seria de maior acessibilidade, rapidez, eficiência e proporcionalidade²⁵¹.

²⁵⁰ ARAÚJO, Jayder Ramos. Juízo 100% Digital: a visão de juízes e advogados sobre o atendimento por canais remotos. **Revista Themis**, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 256, jan./jun. 2024.

²⁵¹ SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019. p. 6

Problemas surgem a partir dessa Resolução, pois nem todos os tribunais possuem profissionais capacitados e com conhecimento para atendimento dos envolvidos no processo de maneira digital. Com isso, a dificuldade de dialogar sobre alguma questão relevante do processo pode ser limitada, ante à dificuldade de expor alguns pontos relevantes ao julgamento.

Na sequência, cita-se a Resolução n.º 354, de 19 de novembro de 2020, regulamentando as audiências e sessões por videoconferências e telepresenciais. Esse fato foi importante, justamente, em razão da necessidade de manutenção do distanciamento social, a fim de evitar o avanço da pandemia.

Tem-se presente, nessa Resolução, duas questões-chave: a primeira, que diz respeito à necessidade de informação de meios digitais para recebimento de comunicações processuais; e a segunda, acerca da possibilidade de ofendido, testemunhas e peritos serem ouvidos por videoconferência, nas localidades de seus domicílios²⁵². Todas essas questões, de alguma forma, auxiliaram durante a pandemia, a fim de que as atividades jurisdicionais não ficassem sem ação.

Como ponto crítico, tem-se alguns problemas relacionados à manutenção de garantias processuais para a prática de determinados atos que exigem especificidade, como: a ausência de comunicação entre os envolvidos, para que não haja *combinação* de teses, em especial, de testemunhas ou induzimento a certos depoimentos e dificuldades para identificar se as partes estão em ambiente adequado, a ponto de manter a lisura de seu procedimento.

Diversos problemas como esses foram visualizados na mídia, demonstrando certa falibilidade; além da dificuldade de ingressar nas audiências que, por vezes, foi desconsiderada pelos magistrados e a ausência de recursos tecnológicos, somadas às dificuldades de conexão ou desconhecimento da plataforma que seria utilizada. Ainda assim, não se entende que a Resolução não seja relevante; ela apenas não é avessa às críticas, assim como necessita de adaptações.

No interregno, surge a Resolução 372, de 12 de fevereiro de 2021, que trata, especificamente, sobre a plataforma de Videoconferência com o nome de Balcão

²⁵² CABEZAS, Beatriz de Souza; VALIERIS, Larissa Boni. Juízo 100% Digital, **Revista Judicial Brasileira**, Brasília, v. 3, p. 373, jul./dez. 2023.

Virtual. Dentre as disposições está a necessidade de que exista plataforma nos Tribunais que permita o contato com o setor de atendimento das Unidades Judiciárias (art. 1), na modalidade de videoconferência. Isso, em alguma medida, facilitaria a comunicação com as organizações judiciárias, com exceção do Supremo Tribunal Federal.

A Resolução seria uma potencializadora do que já estava definido como juízo 100% digital, considerando as praticidades de tudo funcionar por acesso remoto; tendo seus idealizadores justificado que sua utilização é facultativa e não prejudicaria a questão que envolve a falta de acesso à tecnologia²⁵³. Quanto a isso, a Resolução trata apenas de uma certa comodidade para todos os envolvidos no processo.

Mas, será que há comodidade mesmo? Na prática, a dificuldade de se comunicar com certos juízos é grande; isso devido à ausência de disponibilização de servidor para atender ao profissional do direito ou ao cidadão envolvido no processo. E se esses sujeitos se deslocam até o Judiciário, nem sempre conseguem ser atingidos, sendo informados de que o atendimento é exclusivo através do *Balcão Virtual*.

Por sua vez, a Resolução n.º 385, de 6 de abril de 2022, trata da criação dos Núcleos de Justiça 4.0, que serão especializados em uma mesma matéria e com competência determinada sobre a jurisdição do tribunal, sendo que irão se desenvolver por juízos 100% digitais (art. 1). Isso quer dizer que os vários sujeitos do processo atuarão de forma digital – ao mesmo tempo e sob o mesmo processo –, sem que haja a necessidade de atuação em um ambiente físico, para essa finalidade²⁵⁴. Percebe-se como os instrumentos foram surgindo voltados à inovação.

Em acréscimo, cita-se a Resolução n.º 395, de 7 de junho de 2021, que determina a instituição da “*Política de Gestão da Inovação*” junto ao Poder Judiciário. Esse fato, por si, já deixa claro que há uma propensão à utilização, cada vez mais

²⁵³CAVALCANTI, Luana Neves Cordeiro; RIVERO, Valéria Milena Santiago. A adoção pelo Brasil da tendência mundial das *on-line Courts*: o caso do juízo 100% digital. In: DINIZ, Eduardo Abílio Kerber; GUEDES, Ludmila Moretto Sbarzi. **Gerenciamento do processo e outros estudos**. 1. Ed. São Carlos: De Castro, 2022. p. 123.

²⁵⁴ REICHEL, Luis Alberto. Os “Núcleos de Justiça 4.0” e o direito fundamental à tutela jurisdicional eficiente na perspectiva da Justiça Civil. **Revista de Processo**. São Paulo, v. 341, p. 354, jul./2023.

ativa, de instrumentos que sejam capazes de facilitar o intercâmbio entre o Tribunal e os jurisdicionados.

A Resolução teve como foco a criação dos denominados laboratórios de inovação, que seriam basicamente “ambientes colaborativos que buscam fomentar a criatividade, a experimentação e a inovação, por meio da adoção de metodologias ativas e da cocriação, na resolução de problemas”²⁵⁵. O que se pretende é que, com essa difusão de conhecimento para criação tecnológica, seja possível desenhar um processo que se desenvolva melhor, quando agregado à novas tecnologias.

A Resolução n.º 398, de 9 de junho de 2021, alterou disposições da Resolução n.º 385, do mesmo CNJ, permitindo a criação de Núcleos de Justiça 4.0, gerando uma modificação nas demandas que podem a ele serem submetidas, e ampliando o escopo do que a eles pode ser analisado por eles. Nesse caso, além de se analisar o direito material, é levado em consideração se a parte deseja utilizar a tramitação nesse formato e, uma vez não admitida ou negada a tramitação, não pode haver novo direcionamento, para evitar procrastinação na atividade estatal²⁵⁶.

Ainda que se aplique a denominação de microssistema às Resoluções acima, tem-se que outras vieram com o mesmo objetivo. A Resolução n.º 420, de 29 de setembro de 2021, estabeleceu vedação à distribuição de processos em via física nos tribunais, com exceção do Supremo Tribunal Federal, a partir de 1º de março de 2022 (art. 1º). Com essa Resolução, percebe-se, portanto, que o caminho da digitalização dos processos é algo que não haveria como retornar à dinâmica tradicional que sempre se visualizou.

Na sequência, a Recomendação n.º 133, de 9 de setembro de 2022, indicou uma necessidade aos tribunais de instalação de pontos de inclusão digital (PID), em razão das dificuldades dos excluídos digitais. A Resolução n.º 465, de 22 de junho de 2022, estabeleceu regras mínimas para a realização de videoconferências no âmbito do Judiciário.

²⁵⁵ SANO, Hironobu. **Laboratórios de Inovação no setor público**: mapeamento e diagnóstico de experiências nacionais. Cadernos Enap: Brasília, 2020. p. 18.

²⁵⁶ MATEUS, Marcia Cristina Cavalcante. KOTTVITZ, Emanueli. A quarta revolução industrial: direito e processo digital. **Revista Direito, Inovação e Regulações** – Centro Universitário de Cascavel. Cascavel, v. 2, n. 5, p. 71, jul. 2023.

Fato curioso chama a atenção em um dos dispositivos, que recomenda que os magistrados “certifiquem-se de que todos se encontram participando da videoconferência com a câmera ligada, em condições satisfatórias e em local adequado” (art. 3º, inciso III). Mas, o que seriam condições satisfatórias e local adequado? Se uma pessoa que está entre aqueles que são marginalizados ou excepcionados na condição de vulneráveis, não tiver condições adequadas de habitação ou uma vestimenta mais apropriada, ela seria impossibilitada de participar da videoconferência? Terminologias genéricas como essas podem gerar confusões de interpretação e trazer consequências graves àqueles que buscam o Estado para a solução de suas controvérsias.

Por fim, a mais recente e importante sobre a temática, que tratou da utilização de técnicas de inteligência artificial generativa para o julgamento do Poder Judiciário: a Resolução n.º 615, de 11 de março de 2025. Essa resolução foi submetida à audiência pública com o intuito de compreender as nuances e as dificuldades que podem advir da utilização desse instrumento no processo.

Diante disso, vê-se que, em se tratando de diálogo com a sociedade civil, apenas essa última Resolução foi submetida a debate. Ainda que todas as outras tenham trazido reflexos para a população sobre o processo eletrônico nenhuma delas foi debatida em audiência pública²⁵⁷. Em paralelo, também não se observa nenhuma dessas Resoluções submetidas à consulta pública²⁵⁸, o que, em alguma medida, pode dificultar a percepção dos magistrados sobre as dificuldades enfrentadas em relação ao processo digital.

Esse debate será melhor aprofundado mais à frente, mas é preciso ter em mente o quanto o processo avança, em grande proporção, sendo que apenas os envolvidos no sistema é que têm tomado as decisões para demonstrar e garantir a solução mais efetiva de conflitos.

²⁵⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Audiências Públicas** – Programas e Ações. Brasília: Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/audiencias-publicas/>. Acesso em: 8 jan. 2026.

²⁵⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Consultas públicas**. Brasília: Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/consultas-publicas>. Acesso em: 8 jan. 2026.

2.1.5 A reconfiguração dos institutos jurídico-processuais tradicionais no contexto da transformação tecnológica do processo

Já não há como se pensar em situações – por mais simples que sejam – que não tenham, ainda que minimamente, interferência de instrumentos que surgem com o propósito de facilitação das atividades, de modo que hoje se fala que o espaço e o tempo são ilimitados, em decorrência do mundo *cyber*²⁵⁹. Essas considerações são importantes, justamente, pelo fato de que o argumento atual é o de que a tecnologia somente traria benefícios, desconsiderando quaisquer situações que gerem obstáculo.

De toda sorte, uma consideração precisa ser observada e ponderada, a que diz respeito ao fato de a tecnologia democratizar a solução de conflitos. A sexta onda renovatória²⁶⁰ afirma que se busca a pacificação através do uso de meios digitais, estabelecendo o formato de solução a que ela se propõe.

Não pode a tecnologia, ao invés de ser considerada uma renovação dos meandros, ser um obstáculo ao acesso à justiça. Imagina-se uma situação na qual, simplesmente, ao invés de promover o acesso, segrega ainda mais a possibilidade de o cidadão utilizá-la e pode, em muitos casos, ser até excludente, quando são observados os excluídos digitais e as pessoas com deficiência, em especial, os visuais²⁶¹.

Observa-se, claramente, uma mudança de direcionamento de como o *iter* procedimental deve ocorrer, pois há uma necessidade de adaptação à nova realidade. Isso, de alguma forma, é defendido pela doutrina como uma virada de grande importância em razão de sua simplificação e da redução de custos²⁶².

²⁵⁹ BERARDI, Franco. **Depois do futuro**. São Paulo: Ubu Editora, 2019. p. 14.

²⁶⁰ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. In: PATERSON, Alan et al (coord.). **Global Access to Justice**. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/?lang=pt-br>. Acesso em: 2 ago. 2022.

²⁶¹ SILVA, Heres Pereira; SILVA, Paulo José Pereira Torres Carneiro da; ECCARD, Wilson Tadeu de Carvalho. Projeto Florença de Acesso à Justiça: uma atualização necessária frente a virada tecnológica no direito, **Cadernos de Direito Actual**, Gran Canaria, v. 19, p. 299, 2022.

²⁶² NUNES, Dierle. Virada tecnológica do direito processual e suas etapas do emprego da tecnologia no direito processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: Juspodivm, 2021. p. 49.

O processo, sob o ponto de inferência da tecnologia, seria o responsável por garantir vários incentivos aos litigantes²⁶³. O que se pretende hoje é difundir a ideia de um Judiciário que adquire uma nova roupagem de atuação em razão da tecnologia. E essa transformação se deve ao fato de que a prestação jurisdicional digital seria uma realidade necessária, tendo em vista os resultados positivos alcançados com a pandemia da COVID-19²⁶⁴.

A questão é superada quando se inicia o debate sobre os requisitos para o ajuizamento de demandas. O art. 17, do Código de Processo Civil, é enfático ao afirmar que, para dar início às demandas, é necessário o cumprimento do requisito *necessidade e interesse*. Quanto a este último, há quem defenda que, em existindo instrumentos tecnológicos à disposição do indivíduo, não poderia ele deixar de utilizá-lo. Assim, caso adote a providência de ajuizar demanda, sem uma discussão prévia digital, deveria o magistrado compreender que há falta de interesse de agir²⁶⁵.

E as incursões em nome da manutenção e ampliação do uso da tecnologia não são poucas. Há quem afirme que, com a utilização da justiça digital, a questão ética e a transparência estariam mais preservadas, considerando que haveria uma maior proximidade da justiça com o cidadão²⁶⁶. Hoje, além de ser possível a leitura e o manuseio do processo de qualquer lugar do mundo com acesso à rede mundial de computadores, é possível que todos os participantes atuem ao mesmo tempo, de maneira a evitar procedimentos burocráticos que existiam no momento de abertura de vistas, quando se estava diante do processo físico.

A dinâmica é mais facilitada, ainda que na prática existam diversos problemas com os provimentos jurisdicionais que, ainda assim, permanecem com tempo excessivo para julgamento. De toda sorte, o operador percebeu que sua atuação necessitava de atualização sob pena de não acompanhar os novos movimentos e se

²⁶³ ABREU, Rafael Sirangelo. Design de Mecanismos (*mechanism design*) e tecnologia a serviço da tutela de direitos. In: GUEDES, Jefferson Carús; CESAR, Joaquim Portes de Cerqueira. **Inteligência artificial aplicada ao processo de decisões**. 1. ed. Belo Horizonte: Editora D'Placido, 2021. p. 462.

²⁶⁴ CHIESI FILHO, Humberto. Tecnologia, covid-19 e uma nova perspeclallativa para o acesso a uma ordem jurídica justa. In: FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel. **Litigation 4.0: o futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 51.

²⁶⁵ RODRIGUES, Marco Antonio. Acesso à justiça e suas novas fronteiras no contexto do processo 4.0. In: FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel. **Litigation 4.0: o futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 31.

²⁶⁶ BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça digital: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução de conflitos e desjudicialização**. Londrina: Thoth, 2021. p. 209-210.

desatualizar. Não se pretende aqui, exaurir todos os recursos e formatos tecnológicos existentes, mas demonstrar como esses recursos estão influenciando a necessidade de conhecimento por quem lida com o processo na atualidade.

Há alguns anos o profissional necessitava de realizar a assinatura de boletins de jurisprudência para utilizar em suas peças processuais. A dificuldade de acesso era tanta que, por vezes, era necessário solicitar às bibliotecas públicas e/ou privadas o acesso a um julgado que seria importante para sustentar um caso de seu cliente.

Hoje, além do acesso direto aos Tribunais, por intermédio dos diversos sítios eletrônicos oficiais, é possível se utilizar daquilo que se denomina de jurimetria. Ela, basicamente, utiliza a estatística para investigar um fenômeno e, com isso, entender como um determinado comportamento chega àquela seara²⁶⁷.

Muito embora essa expressão tenha sido cunhada por Lee Loevinger²⁶⁸, na década de 1960, ela vem sendo agregada à inteligência artificial e, por consequência, tem facilitado a vida daqueles que necessitam de acompanhar o processo, pois com as técnicas empregadas, permite que se conheça uma forma com que determinado tribunal tem se comportado²⁶⁹; além de promover uma melhoria no processo de informação e democratização dos procedimentos.

A estatística é fundamental, pois consegue fazer uma leitura mais dinâmica e conectada com o que é relevante em cada caso, a ponto de facilitar a vida do operador do Direito. Nos próprios Tribunais, tem-se percebido a utilização de inteligências artificiais que permitiram um avanço nos julgamentos de demandas. É através do cruzamento de informações que se tem buscado a adequação do preceito a determinado julgado específico.

Em continuidade, vê-se que o procedimento, ao se desenvolver pela via processual, pode ser interessante por um lado, para o contraditório e ampla defesa, e não o ser por outro. Durante a pandemia, observou-se uma questão que foi

²⁶⁷ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 103.

²⁶⁸ LOEVINGER, Lee. **Jurimetrics**: the method of legal inquiry. Heidi Online, 1963.

²⁶⁹ WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. Tecnologia e precedentes: Do portão de Kafka ao Panóptico digital pelas mãos da jurimetria. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência Artificial e o direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 3.ed. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 875.

mencionada em trabalho anterior, a que envolve o contraditório substancial que, ao que parece, traz problema gravíssimo e que não constava na perspectiva de uma fiscalização que coibisse essa prática.

A doutrina²⁷⁰ a trata o direito de se manifestar como importante para o sistema, pois, existem diversas situações que, em um primeiro momento, o julgamento seria meramente virtual, sem a necessidade de agendamento de sessão para essa finalidade. Mas se houve o pedido para manifestação oral da parte, o procedimento é retirado de pauta, para que seja analisado a partir de sessão agendada, em que será permitido ouvir as razões pelas quais os fundamentos da parte merecem acolhimento. E complementa com a Resolução n.º 332, do Conselho Nacional de Justiça, que permite um questionamento aos parâmetros da inteligência artificial, inclusive, através de auditoria humana.

Obviamente, o formato de contrapor os metadados estabelecidos em uma inteligência artificial é importante para a manutenção da integridade do sistema, porém, é preciso ter em mente o quão difícil é para o operador do direito atual lidar com toda essa sistemática.

Curioso pensar, por exemplo, que na sistemática processual sempre se teve uma concepção de interesse no agir, conforme estabelecido pelo art. 17, estabelecendo que “para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade”. No entanto, com o uso da tecnologia, existem tribunais que passaram a modificar essa intenção.

Ante a ausência de tecnologia acessível a todos, o que se notou foi uma completa não observância do sistema processual e das garantias constitucionais, sem respeitar o direito da parte em ser ouvida ou até mesmo garantir o acesso ao Poder Judiciário, já que vige o princípio da inafastabilidade. Será que, efetivamente, seria possível exigir a submissão do conflito à plataforma *consumidor.gov* previamente? Não parece que haja essa permissão pela leitura do texto constitucional.

E as inovações que vêm sendo trazidas em nome de uma produtividade máxima? Não há uma preocupação com o processo dialético, com posição e

²⁷⁰ VALE, Luis Manoel Borges do.; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. **Teoria geral do processo tecnológico**. São Paulo: Thomson Reuters, 2023. p. 69

contraposição. Algumas disparidades, em certos momentos, ficam evidenciadas quando

muitos magistrados estão adotando a postura de, sem regulamentação por portaria ou instrumento normativo, dar seguimento às ações judiciais, ainda que sem participação das partes. Como o advogado, em suas procurações possui mandato no qual lhes confere, na grande maioria das vezes, a possibilidade de *transigir*, o Judiciário em certas Comarcas está se utilizando dessa abertura para poder realizar audiências de conciliação, mesmo sem a participação de autor e réu²⁷¹.

Em relação a uma garantia processual constitucional importante, busca-se tolher a ação de um sujeito do processo com o objetivo único, qual seja, o de apenas gerar um número a mais na estatística que, ao invés de qualidade, se preocupa com o relatório anual. Ora, o fato de a procuração trazer a possibilidade de *transigir* não pode superar a ideia de que a parte é que está envolvida no conflito, sendo o advogado apenas seu representante. É um retrocesso observar o formato com que os processos vêm sendo traduzidos apenas em números, sem se preocupar com a efetiva solução. Ainda assim, a tecnologia vem gerenciando seus reflexos sobre os mais diversos setores do sistema processual.

O debate sobre a utilização da inteligência artificial tem sido bastante polêmico, em especial, diante da sua má utilização, já que ela precisa da atuação humana para atender ao seu objetivo. Um grande problema é o fato de que o algoritmo necessita de ser treinado, para que possa trazer a resposta e a proposta que se espera dele.

Para isso, o que se almeja é que o seu formato seja ético, devendo o aprendizado de máquina ser treinado nesse sentido. Na prática, o que se percebe é a dificuldade para atingir esse objetivo, considerando que, invariavelmente, os valores que estarão ali atrelados serão do treinador do algoritmo²⁷². Já se observa, por vezes, que uma pesquisa realizada com inteligência artificial não, necessariamente, traz a melhor solução ao caso concreto, pois, ao ser alimentada por um ser humano falível, pode ter seus traços a ela agregados.

²⁷¹ GOMES, Marcelo Sant'Anna Vieira; PESSANHA, Jackelline Fraga. A pandemia e as audiências de conciliação e de instrução e julgamento: possibilidade de compatibilizá-las ao sistema processual e constitucional vigente? In: VALIM, Thalles Ricardo Alciati; PARIZZI, João Hagenbeck; BOZOLA, Tulio Arantes (coords.). **Temas de direito contemporâneo**. Uberlândia: LAECC, 2021. p. 280.

²⁷² NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e Direito Processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição da função decisória às máquinas. São Paulo, **Revista de Processo**, p. 428, nov. 2018.

Torna-se evidente a necessidade de uma atuação da comunidade jurídica no debate relativo aos avanços tecnológicos sobre o processo. É importante considerar que há quem afirma que a tecnologização do processo tem como pensamento firmado o de que “o atual código retrocedeu na humanização e fez isso para conseguir responder demandas de eficiência e produtividade travestidas no mundo jurídico como celeridade processual, em um mal lido (ou corrompido) princípio da duração razoável do processo”²⁷³.

Muito embora os adeptos afirmem que a utilização de tecnologia, de alguma forma, foi benéfica a todo o aparato estatal, a questão de sua utilização indiscriminada tem gerado problemas. É possível perceber que a total substituição do ser humano é algo não factível no sistema e pode não trazer resultados satisfatórios e condizentes com a realidade mais apropriada ao caso.

Contudo, se a inteligência artificial deve ser observada como um instrumento a favor do ser humano, é preciso que ela, minimamente, desenvolva-se de forma a preservar um pensamento enviesado. Ela é instrumento, não a finalidade em si. Tainá Junquillo²⁷⁴ recentemente afirmou que “a tecnologia não é neutra, pois pode levar a resultados discriminatórios que decorrem da qualidade da fonte de dados ou dos critérios humanos para o desenvolvimento das aplicações de IA”.

O que a autora debate é a situação de que, como quem constituiu os dados que compõem a inteligência artificial possui suas compreensões e valores já previamente estabelecidos, é necessário que haja um certo cuidado e transparência, pois, não necessariamente, aquela se torna a melhor solução em todos os casos.

Já tratamos do tema em outra oportunidade²⁷⁵, afirmando que, nesse momento, o que deve prevalecer não é a quantidade de dados fornecidos, mas a qualidade da informação trazida, justamente, para evitar decisões que estejam, de certa forma,

²⁷³ JESUS, Bruno Freire de. **A proteção do processo humanizado na era da inteligência artificial**. 162f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Direito, Belo Horizonte, 2022.p. 12.

²⁷⁴ JUNQUILHO, Tainá. **Inteligência artificial no Direito: limites éticos**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 159

²⁷⁵ VASCONCELOS, Camila Sousa; GOMES, Marcelo Sant’Anna Vieira. Reflexões sobre o processo civil contemporâneo no que se refere ao contraditório e às decisões judiciais automatizadas. In: MESQUITA, Gil Ferreira de; SOUZA, Vinicius Roberto Prioli de. (Orgs.). **Abordagens interdisciplinares sobre o direito e tecnologia: desbravando o Direito Moderno**. São Paulo: Dialética, 2023. p. 630.

viciadas por traços de preconceito em uma sociedade como a atual, que apresenta vários reflexos discriminatórios e desiguais.

Esse fator influencia diretamente a atividade jurisdicional, de modo que o legislador estabeleceu “LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais”. Em um cenário altamente tecnológico, alçar a direito fundamental é demonstrar a preocupação do legislador constitucional sobre essas diversas nuances que estão despontando no cenário.

É por esse motivo que, com o avanço significativo da tecnologia, torna-se essencial que as políticas públicas judiciárias andem em conjunto, justamente, para que seja possível a tentativa de atingir o máximo de pessoas. Por ser direito do cidadão a possibilidade de levar suas contendas ao Judiciário, é preciso que ele esteja apto a receber o jurisdicionado de forma ampla, garantindo, de fato, seu acesso.

É inegável que, em termos de eficiência, o processo acaba ultrapassando o desenvolvimento do processo físico, mas a que custo? Independente de resolver esse problema aqui, tem-se presente que o trâmite processual sofreu mudanças substanciais, seja em razão da automação de boa parte do fluxo, seja em razão do que se convencionou denominar de *softwarização*²⁷⁶.

A doutrina vem se debruçando sobre o assunto com o intuito de verificar se a garantia de solução do conflito, em regra, estaria em consonância com a utilização de recursos de tecnologia; chegando ao ponto de afirmar que, em razão da otimização do sistema, seria possível garantir uma melhor entrega da tutela ao jurisdicionado²⁷⁷.

Em breve síntese, muitos são os defensores da utilização da tecnologia como sendo a responsável por superar a crise do Judiciário²⁷⁸. Em outras palavras, a sociedade atual não teria como se furtar de utilizá-la para as mais diversas situações e, no caso do Poder Judiciário, seria algo essencial e urgente. O intento, portanto, seria tornar o processo com maior possibilidade de participação dos envolvidos, em

²⁷⁶ PORTO, Fabio Ribeiro. O impacto da utilização da inteligência artificial no executivo fiscal. Estudo de caso do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Direito em movimento**, Rio de Janeiro, v. 17, n.º 1, p. 165, 2019.

²⁷⁷ RODRIGUES, Marco Antônio; TAMER, Maurício. **Justiça digital: o acesso digital à justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. São Paulo: Juspodivm, 2021. p. 93.

²⁷⁸ CACHAPUZ, Rozane da Rosa; EUGENIO, Alexia Domene. Tecnologia a serviço do acesso à justiça: meios adequados de resolução de conflitos. Rio de Janeiro, **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, ano 15, v. 22, n.º 3, p. 989, set./dez. 2021.

razão da facilitação do acesso em qualquer parte do mundo, assim como a simplificação dos procedimentos²⁷⁹. As políticas públicas que envolvem essa digitalização do Judiciário precisam observar, com cuidado, o formato de atendimento das várias camadas da sociedade²⁸⁰.

Se assim não for efetivado, é possível que os escopos de atuação do Estado, no que concerne à ampliação do acesso à justiça e de pacificação social, não sejam atendidos. Isso porque tem-se observado que algumas políticas possuem uma visão interessante do que pretendem, mas as consequências de sua adoção talvez não estejam refletindo o intento inicial de quem as tem desenhado.

Diante desse cenário, é perceptível que as inovações tecnológicas não acompanham as necessidades da população. Apesar da tecnologia estar sendo utilizada, a observância se ela atende ou não à parcela populacional sem acesso aos recursos tecnológicos não é relevante para o Estado, conforme ele mesmo aponta; o que faz da política de inovação tecnológica algo segregador e superficial, sem resultados concretos à sociedade.

Existem fortes posicionamentos na doutrina de que as tecnologias poderiam incrementar um novo olhar para a Justiça, porém, deixa-se claro que, em razão do aumento desenfreado da utilização da tecnologia, a expressão ‘acesso à justiça’ tem adquirido como sinônimo, o inverso²⁸¹. Esse fator precisa ser revisto o quanto antes, a fim de evitar maiores danos a tão importante instrumento a serviço da coletividade.

Há influência, substancialmente, nas questões que envolvem a população vulnerável, que será melhor tratada na seção subsequente. O que de plano deve ser deixado na mente é que a busca por um processo efetivo e eficiente deve se preocupar com os reais impactados, sob pena de não se estar garantindo justiça.

²⁷⁹ BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça digital**: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução on-line de conflitos e desjudicialização. Londrina: Thoth, 2021. p. 31.

²⁸⁰ OLIVEIRA, Natan Figueiredo. Acesso ao Poder Judiciário na Era Digital: uma abordagem sobre o impacto da tecnologia para pessoas que vivem na pobreza. Santa Catarina, **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, v. 7, n.º 2, p. 13, jul./dez. 2021.

²⁸¹ IWAKURA, Cristiane Rodrigues; VIANA, Priscila Leal Seifert. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. Niterói, **Revista Confluências**, v. 24, n.º 1, p. 147, jan./abr. 2022.

2.2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO HUMANO: RELEITURA DO CONCEITO TRADICIONAL À LUZ DAS ONDAS RENOVATÓRIAS CONTEMPORÂNEAS

O termo acesso à justiça tem como aspecto principal o de ser fluido e apresentar variantes. Quando é transportado para o processo civil do CPC/2015, essa concepção precisa ser adaptada em prol de uma melhor adequação ao atual cenário.

Ainda que as discussões se traduzam em movimentos díspares, é importante perceber a representatividade que esse instituto possui, visto que ele foi o responsável por uma mudança radical de concepção na virada do século, em proveito da instrumentalização do processo e não como obstáculo.

Os estudos estrangeiros, referentes aos obstáculos de acesso à justiça, já remontam há várias décadas e, como vem se analisando, são aptos a determinar que os problemas são cíclicos, ou seja, aquilo que já ocorreu em um sistema, pode vir a influir decisivamente em outro. Esse é o caso que vem sendo observado quando se fala na questão da utilização de tecnologia na sistemática do conceito.

Nesse contexto, rememora-se a discussão sobre as novas ondas renovatórias. Em verdade, tem-se presente que entre os movimentos tecnológicos, a atual sociedade de informação vem atravessando o que se denomina de sexta onda de acesso à justiça²⁸², na medida em que a preocupação central se direciona à garantia em igualdade de condições a todo o instrumental digital e, por consequência, isso afeta todos que dependem do Judiciário para resolver suas contendas, em razão de sua migração da quase totalidade dos atos para a informatização.

Em decorrência disso, estudos recentes passam a conceber a lógica com novas roupagens, a partir de obstáculos que surgiram diante da sociedade atual. Basicamente, diante de um mundo informacional e tecnológico, com novas relações sociais e maior interação entre os indivíduos, é importante conhecer esses novos movimentos.

²⁸² MOREIRA, Tássia Rodrigues; SANTOS, Karinne Emanuela Gottems dos. Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. Marília, **Revista em tempo**, v. 20, n.º 1, p. 14, nov. 2020.

2.2.1 Novas ondas renovatórias e acesso à justiça na sociedade contemporânea

Em pesquisa que vem sendo desenvolvida por Bryant Garth, em parceria com diversas entidades, é possível afirmar que os estudos que envolvem tecnologias voltadas ao acesso à justiça enquadram-se na sexta onda, sendo a subdivisão realizada da seguinte forma: a) primeira onda, como os custos para a resolução de conflitos; b) segunda onda, como iniciativas de defesa dos direitos difusos e coletivos e c) terceira onda, identificada como aprimoramento dos procedimentos das instituições²⁸³. Na sequência, já é possível visualizar as demais denominações de ondas, em ordem cronológica: d) quarta onda, vinculada à ética profissional; e) quinta onda, voltada ao processo de proteção dos direitos humanos; f) a sexta, tratando das tecnologias e o acesso à justiça e, por fim, g) sétima, sobre a segregação racial e gênero na justiça²⁸⁴.

Nesse contexto, percebe-se que a atualização do conceito de acesso à justiça merece uma maior amplitude, visto que, já não basta apenas falar nos pequenos entraves desse acesso. No caso, as tecnologias possuem tanto um viés positivo e importante para facilitar a visualização do sistema, como um que pode ser extremamente negativo e, ainda, desincentivar o aprimoramento de medidas voltadas à população.

A discussão travada para fins desse trabalho, portanto, é totalmente direcionada à sexta onda renovatória. Nessa circunstância, há quem afirme que essa onda – utilizando-se da mesma linguagem trazida por Mauro Cappelletti e Bryant Garth e tendo afinidade com a terceira onda já sedimentada – estaria buscando simplificar os procedimentos de acesso à justiça, a partir de uma concepção

²⁸³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988. p. 50.

²⁸⁴ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. In: PATERSON, Alan et al (coord.). **Global Access to Justice**. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/?lang=pt-br>. Acesso em: 2 ago. 2022.

tecnológica ou, em outras palavras, utilizando da tecnologia a favor da resolução de conflitos²⁸⁵.

Nesse sentido, o acesso à justiça, para determinação aqui estabelecida, deve ser observado como uma série de medidas que vêm sendo adotadas, seja no Judiciário ou no cotidiano social, no sentido de beneficiar o diálogo entre as partes conflituosas e, mesmo com o avanço tecnológico, buscar democratizar e ampliar a solução de conflitos, ainda que de maneira remota.

Assim, quando se fala em tecnologia é inegável notar seu impacto nos vários setores da sociedade. Apesar da possibilidade de ela alterar profundamente a quantidade de informações colocadas à disposição da sociedade, a implantação de uma diversidade de plataformas vem sendo entendida, por alguns, como entrave²⁸⁶ à percepção de acesso à justiça. Surge assim, o problema de como compatibilizar o preceito de acessar à justiça com um respeito mínimo às garantias do cidadão.

Há que se ter em mente, inclusive, que o Código de Processo Civil, pela primeira vez, estabelece entre suas disposições a necessidade de preservação da eficiência, mas não deixa de especificar a necessidade de respeitar o princípio da dignidade da pessoa humana (Art. 8º Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e observando a proporcionalidade, a razoabilidade, a legalidade, a publicidade e a eficiência). Há grande relevância e profundidade nessas duas disposições expressas, pois ainda que se queira solucionar o conflito, de uma maneira mais rápida, é preciso pensar nos fatores humanos que se encontram atingidos e, por consequência, não apenas utilizar a tecnologia como um benefício para o operador, mas pensar nas consequências que podem advir de sua utilização.

Fica claro que, ao tratar de Judiciário, pensa-se em eficiência, mas não há como garantir uma efetividade da tutela jurisdicional sem que a dignidade seja

²⁸⁵ OTTOBONI, Maria Fernanda Stocco; NUNES, Juliana Raquel. O acesso à justiça sob a perspectiva da sexta onda renovatória e o uso da tecnologia. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Santa Catarina, v. 9, n.º 1, p. 24, jan./jul. 2023.

²⁸⁶ SOUZA NETTO, José Laurindo; HIPPERTT, Karen Paiva; GARCEL, Adriane. O papel das novas tecnologias na materialização do acesso à justiça em tempos de crise: entraves e perspectivas. Florianópolis, **Revista Cidadania e Acesso à justiça**, v.7, n.º 2, p. 26, jul./dez. 2021.

preservada²⁸⁷. Ser efetivo não é sinônimo de celeridade, mas de conseguir atingir o foco do problema e tratá-lo; ainda que não totalmente satisfatório a uma das partes ou a todas elas, importa utilizar de uma solução para evitar a imposição da força privada. Valer-se da tecnologia como sendo o único fator determinante para desobstruir os conflitos existentes, pode não solucionar os conflitos e gerar, inclusive, sua perpetuação, trazendo consequências ainda mais danosas.

Mais que isso, é o princípio da dignidade da pessoa humana que, de alguma forma, confere certa força para o acesso à justiça, pois caso assim não fosse, seria impossível a preservação de direitos inerentes ao indivíduo²⁸⁸, enunciado em sua centralidade. Por consequência, é esse o foco de toda a questão até aqui trabalhada, visto que é o Estado Democrático que dá robustez e força para a dignidade²⁸⁹; é o mesmo que, no momento de entregar a prestação jurisdicional, deve se preocupar em que medida está atuando.

Falar em processo justo e efetivo, portanto, trespassa por todas essas questões. É preciso definir que, no momento de sua garantia, ele respeite toda a sistemática processual e, ao mesmo tempo, consiga superar os obstáculos existentes²⁹⁰. É por esse motivo que dignidade e acesso à justiça devem estar sempre entrelaçados, visto que o ideal de dignidade é o de resguardar um pressuposto de proteção da pessoa em sua completude²⁹¹, não tratando o processo como estatística, mas como um direito material que pode estar sendo lesado e que necessita de uma força para solucioná-lo.

Somente com medidas determinantes para o estabelecimento de uma política pública efetiva e com os reflexos que ela trouxe ao sistema processual, pode ser factível se pensar em respeitar o comando constitucional de acesso à justiça. É com ele, analisado sob uma visão macro, que se torna possível visualizar uma garantia de

²⁸⁷ NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **O princípio da dignidade da pessoa humana**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 49.

²⁸⁸ SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012. p. 76.

²⁸⁹ BRITTO, Carlos Ayres. Limitações constitucionais em temas de comunicação social. In: ACADEMIA PAULISTA DE ADVOGADOS. Anais do Congresso de **Aspectos polêmicos da atividade do entretenimento**. Mangaratiba: Academia Paulista de Magistrados, 2004. p. 90.

²⁹⁰ CASAGRANDE, Jefferson Ferreira; TEXEIRA, Rodrigo Valente Giublin. O papel do Poder Judiciário na contemporaneidade e seu reflexo na dignidade da pessoa humana. São Paulo, **Revista Pensamento Jurídico**, v. 12, n.º 2, p. 381, jul./dez. 2018.

²⁹¹ SARMENTO, Daniel. **Dignidade da pessoa humana**: conteúdo, trajetórias e metodologia. Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 89.

direitos e o cumprimento da finalidade pelas quais o Estado se comprometeu a solucionar as crises que viessem a surgir²⁹².

De nada adianta a utilização do instrumento convencional de solução de controvérsias se ele já não consegue dar conta de todos os problemas que surgem. Em conjunto com o acesso à justiça está a preservação da dignidade da pessoa humana, como real pressuposto da cidadania, visto que há uma necessidade de o Estado preservar esse essencial direito estabelecido constitucionalmente²⁹³.

Como demonstrado acima, o direito ao acesso à justiça passou a ganhar outros contornos ao longo do tempo, sendo alçado pelos tratados internacionais como direito humano. E esses surgiram com o intuito de desafogar o Poder Judiciário, pois o foco do operador, deve ser aquele de solucionar o conflito e, não, o de o perpetuar a desavença.

Há uma nova forma de se refletir o ordenamento jurídico, que não possui um aspecto exato ou matemático. Basicamente, passa o operador a ter uma maior dinâmica no momento de apreciar a norma constitucional e os termos dela decorrentes, em especial, a fim de atualizar o que está ali descrito ou mesmo aplicar o que esteja mais condizente com a extensão dos direitos envolvidos²⁹⁴.

Somente se torna possível garantir uma justiça efetiva se todos os demais meios forem considerados como passíveis de garantia. Por mais que a expressão seja ambígua e vaga em alguma medida, o legislador fez sua escolha pela adoção dessas cláusulas gerais, em especial, esperando o papel de complementariedade pelo estudioso e aplicador da norma²⁹⁵. Afinal, não há como se ter em mente a possibilidade de que todas as variáveis pudessem ser estabelecidas, desde o início, quando da criação da norma.

²⁹² SANTOS, Eduardo. **Princípios processuais constitucionais**. 3. ed. Salvador: Juspodivm, 2021. p. 170.

²⁹³ SILVA, José Afonso da. Acesso à justiça e cidadania. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 216, p. 11, abr./jun. 1999.

²⁹⁴ HORBACH, Carlos Bastide. A nova roupa do Direito Constitucional: neo-constitucionalismo, pós-positivismo e outros modismos. **Revista dos Tribunais**, p. 86, maio. 2007.

²⁹⁵ BARROSO, Luís Roberto. **O novo direito constitucional brasileiro**: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil. 1.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 198

Nessa dinâmica, torna-se interessante identificar como essa expressão possui reflexos em uma perspectiva macro, a fim de entender esse fenômeno e, por consequência, compreender o nível que se pretende atingir.

2.2.2 A tutela do acesso à justiça no marco dos direitos humanos

O que se observou até aqui foram algumas passagens que trataram sobre a necessidade de uma contemporaneização do termo acesso à justiça, para que possa atender aos reflexos que envolvem a utilização de novas tecnologias, assim como as ferramentas tecnológicas vêm surtindo seus efeitos com o intuito de aperfeiçoar a atuação do Estado. A partir desse debate, é importante perceber que a garantia de acesso à justiça merece ter sua visão ampla como direito humano.

Corroborando com esse contexto, é possível observar como a jurisprudência internacional vem se manifestando a respeito da existência desse direito. Afinal, como direito legítimo, é preciso que seja garantido e, é a partir dele, que vários outros reflexos são extraídos.

Faz-se necessário observar que o legislador constituinte optou por determinar que os tratados internacionais que versam sobre matéria de direitos humanos estejam alçados à condição de emenda constitucional, desde que aprovados com quórum qualificado (3/5 em dois turnos) estabelecido pelo §3º, do art. 5º, da Constituição. Ainda assim, todos os tratados que versem sobre direitos humanos e que não estejam nessa lógica serão levados em consideração, em razão do §2º do mesmo dispositivo, mas com outra roupagem; haja vista sua importância conjuntural. É com essa compreensão que se observa um maior diálogo de fontes que vem ocorrendo entre o direito interno e o externo, como consequência do neoconstitucionalismo²⁹⁶.

Para parte da doutrina, essa ampliação do direito internacional e seus reflexos no direito interno, ao invés do termo acima, enquadra-se naquilo que se denomina de

²⁹⁶ ROTHENBURG, Walter Claudius. Constitucionalidade e convencionalidade da Lei de Anistia brasileira. **Revista Direito GV**, v. 18, p. 685, 2013.

transconstitucionalismo²⁹⁷. Para Marcelo Neves, existem diversas críticas ao formato com que o debate vem ocorrendo no cotidiano.

Isso porque, quando os Estados Soberanos passam a trazer limitações através do direito interno traz um certo estremecimento, já que a matéria transcende os limites. Não se pode imaginar que a lógica de ultrapassar barreiras, proporcionada pelo direito internacional, fique alijada por legislações que a ele são completamente incongruentes.

Da mesma forma, André de Carvalho Ramos²⁹⁸ deixa claro que “cabe assinalar que os direitos humanos não constituem um conjunto finito, demonstrável a partir de critérios axiológico-valorativos. Pelo contrário, a análise da história nos faz contextualizar o conceito de direitos humanos, *entendendo-o como fluido e aberto*”. A esse fenômeno, dá-se o nome de efeito irradiante dos direitos humanos, que ultrapassa a barreira limitográfica dos países, sendo criticado por alguns²⁹⁹, ao argumento de que, de alguma forma, haveria uma ingerência excessiva no direito interno.

Diante desse conflito, importa perceber que, na melhor concepção, a influência do direito internacional no direito interno é fundamental para a preservação do que, essencialmente, deva ser garantido ao cidadão. Nesse contexto, passa-se a analisar o direito ao acesso à justiça como decorrência dessa percepção dos direitos humanos.

Na perspectiva do Direito internacional, é possível extrair o acesso à justiça como essencial ao ser humano. Na Declaração Universal de Direitos Humanos, de 1948, consta no art. 10º que “toda pessoa tem direito, em plena igualdade, a que sua causa seja equitativa e publicamente julgada por um tribunal independente e imparcial que decida dos seus direitos e obrigações ou das razões de qualquer acusação em matéria penal contra ela deduzida”.

Essa sistemática veio sendo aplicada aos demais tratados de feição mais generalista, justamente, em razão da sua importância para o contexto internacional.

²⁹⁷ NEVES, Marcelo. **Transconstitucionalismo**. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes. 2009.

²⁹⁸ RAMOS, André de Carvalho. **Processo internacional de direitos humanos**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002. p. 12.

²⁹⁹ KOCH, Ida Elisabeth; VEDSTED-HANSEN, Jens. International Human Rights and National Legislatures - Conflict or Balance. **Nordic Journal of International Law**, v. 75, p.3, 2006.

O Brasil é signatário da Convenção Americana de Direitos Humanos, denominada de Pacto de San José da Costa Rica. Por intermédio do Decreto n.º 678, de 6 de novembro de 1992, houve a sua incorporação a nível nacional, como um documento importante na proteção de direitos humanos. Vários reflexos consideráveis passaram a ser inseridos na legislação.

Dentre estes, está a questão que envolve a suprallegalidade, pois a interpretação aplicada à Convenção pelo Supremo Tribunal Federal é a de que ela estaria abaixo da Constituição e acima das legislações infraconstitucionais³⁰⁰. Esse fator é extremamente importante, pois faz com que haja uma interpretação das normas nacionais sobre a matéria, com uma nova visão.

A partir dessa posição, é possível observar a ocorrência do controle de convencionalidade. Esse controle “diz respeito a um novo dispositivo jurídico fiscalizador das leis infraconstitucionais que possibilita um duplo controle de verticalidade, isto é, as normas internas de um país devem estar compatíveis com a Constituição (controle de constitucionalidade) e com os tratados internacionais ratificados pelo país onde vigora tais normas (controle de convencionalidade)”³⁰¹.

Em breve síntese, aquilo que consta na Convenção Americana de Direitos Humanos deverá ser levado em consideração no instante de aplicação da legislação interna. Nesse momento, é importante que os preceitos estrangeiros e, em especial, o formato com que as decisões vêm ocorrendo nos tribunais, sejam utilizados a título de influência, funcionando como que em um diálogo de fontes.

E há relevância nessa posição topográfica? Claro que sim. O direito ao acesso à justiça passa a ser muito mais que apenas um direito fundamental protegido no âmbito interno. Nessa perspectiva, ele passa a ser passível de interpretação a partir de seus parâmetros de direito humano, até porque, tem-se presente que não basta afirmar que os tratados garantem um acesso à justiça, mas deve ser estabelecida uma tutela jurisdicional justa e efetiva³⁰², para que haja um respeito a ela.

³⁰⁰ RAMOS, André de Carvalho. O impacto da Convenção Americana de Direitos Humanos na relação do direito internacional e o direito interno. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, n. 4, p. 57, 2002.

³⁰¹ GUERRA, Sidney. Controle de convencionalidade. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 1, n. 46, p. 6, 2007.

³⁰² DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho. **Responsabilidade do Estado pela função jurisdicional**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004. p. 108.

Mais que considerado como direito fundamental internamente, a ordem internacional o considera como direito humano, ampliando sua necessidade de preservação³⁰³, visto que todos os indivíduos possuem o direito de buscar as Instituições democráticas internas, a fim de impor a garantia desse direito básico.

Chega-se a essa conclusão a partir da leitura dos arts. 8 e 25, da Convenção Americana de Direitos Humanos, que apesar de não o estabelecerem de forma literal, compõem a existência do referido direito, uma vez que afirmam que o acesso à justiça englobaria todas as diligências necessárias para o cumprimento do devido processo legal³⁰⁴, conforme é possível extrair da redação de ambos os dispositivos

Convenção Americana de Direitos Humanos: Art. 8 - 1. Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.

Convenção Americana de Direitos Humanos: Art. 25 – 1. Toda pessoa tem direito a um recurso simples e rápido ou a qualquer outro recurso efetivo, perante os juízes ou tribunais competentes, que a proteja contra atos que violem seus direitos fundamentais reconhecidos pela constituição, pela lei ou pela presente Convenção, mesmo quando tal violação seja cometida por pessoas que estejam atuando no exercício de suas funções oficiais.

Esse já é o embrião de toda a questão, pois quando o tratado internacional define o acesso à justiça como direito humano, o que se deixa evidenciado, basicamente, é uma tentativa de preservação do julgamento por quem, de fato, seja competente e o faça em um tempo adequado.

Fica claro, a partir da leitura, que os Estados signatários desta Convenção, não devem empreender meios no sentido de impedir violações a direitos humanos, violações que podem inserir o próprio desrespeito ao preceito de justiça³⁰⁵. Posicionamento extremamente importante, a fim de evitar que maiores transtornos venham a ocorrer ao cidadão, visto que o Estado, pelo contrário, deve apresentar

³⁰³ BELMONTE, Alexandre Agra. A convenção americana de direitos humanos (Pacto de São José da Costa Rica), sua repercussão e aplicação no direito brasileiro. **Revista de Direitos Humanos: Revista do Observatório de Direitos Humanos do Centro Universitário IESB**, v. 4, n. 4, p. 8, jan./ jul. 2018.

³⁰⁴ FONSECA, Vitor. **Processo civil e direitos humanos**. São Paulo: Thomson Reuters, 2018. Item 1 (Ebook)

³⁰⁵ LEAL, César Barros; MUÑOZ, Soledad García. **Acesso à justiça e segurança cidadã: tomo I (acesso à justiça)**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2013. p. 28.

meios adequados para que a reparação de possíveis direitos dos indivíduos seja respeitada.

Considerando que o Sistema Interamericano alçou o direito ao acesso à justiça ao *status* de direito humano, é mais que evidenciada a necessidade de sua estabilização³⁰⁶; motivo pelo qual, no âmbito interno ocorre a preservação pelos signatários da Convenção Americana, impondo respeito a esta importante garantia de direitos, na qual o Brasil deve empreender meios para garanti-lo, ou seja, estabelecer instrumentos aptos e capazes de não lesar o referido direito.

As influências sobre o direito interno são expressivas, estando alguns dos casos julgados pela Corte Interamericana entre aqueles paradigmáticos e que devem servir de inspiração para a proteção dos direitos humanos internamente. Considerando esse diálogo de fontes, torna-se interessante mencionar alguns casos julgados pela Corte Interamericana de Direitos Humanos, nos quais se depreende a existência do direito ao acesso à justiça. Entre eles, está o caso *Barrios Alto vs. Peru*.

O referido caso, julgado em 14 de setembro de 2001 pela Corte Interamericana de Direitos Humanos, analisou a compatibilidade ou não das leis de autoanistia com a Convenção Americana, tendo em vista o processo ditatorial pelo qual passou o país³⁰⁷. Na situação narrada, as pessoas envolvidas foram mortas em decorrência de serem, supostamente, integrantes de um grupo contrário ao governo da época, um grupo revolucionário denominado de Sendero Luminoso.

A análise teve como pressuposto examinar uma legislação que isenta de punição agentes estatais que atuaram praticando crimes durante esse período de exceção; o que, de certa forma, inviabilizaria que as pessoas buscassem a reparação judicial, caso assim desejassem³⁰⁸. Para o julgado, não houve respeito ao devido processo legal e criou-se uma impossibilidade de pessoas lesadas, ou de famílias

³⁰⁶ SQUEEF, Tatiana de A. F. R. Cardoso; GORSKI, Laís. A garantia do direito humano ao acesso à justiça pelo Direito Internacional. **Revista de Direitos Humanos e Democracia**, Ijuí, v. 5, n. 10, p. 391, jul./ dez. 2017.

³⁰⁷ PAIVA, Caio; HEEMAN, Thimotie Aragon. **Jurisprudência internacional de direitos humanos**. 3. ed. Belo Horizonte: CEI, 2020. p. 109.

³⁰⁸ MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos na Jurisprudência Internacional: sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais**. São Paulo: Método, 2019. p. 517.

dessas pessoas, buscarem meios judiciais de reparar os danos sofridos. Fica configurado, por certo, a ausência de garantia de acesso à justiça.

Tal fato é atestado, pois sequer houve instrumento interno capaz de permitir o ajuizamento desse tipo de demanda. A Corte Interamericana entendeu de maneira diversa e permitiu o questionamento, estabelecendo como

inadmissíveis as disposições de prescrição e de estabelecimento de excludentes de responsabilidade, que pretendam a investigação e punição dos responsáveis por graves violações de direitos humanos. [...] Ademais, quanto ao direito à verdade e às garantias judiciais em um Estado de Direito, a Corte elencou que tais direitos se encontram subentendidos pelo direito das vítimas ou seus familiares de obter dos órgãos competentes do Estado o esclarecimento dos fatos violados³⁰⁹.

Em outras palavras, percebe-se aí um embrião do dispositivo constitucional brasileiro, que estabelece que não se deixará de apreciar lesão ou ameaça de lesão a direito. No caso acima mencionado, se prevalecesse a lógica das leis de autoanistia, simplesmente esse direito ao esclarecimento dos fatos violados, durante a ditadura militar naquele país, não poderia ser apurado e ninguém poderia recorrer às vias judiciais. Aqui, o acesso à justiça é analisado a partir de seus reflexos e não de seu foco direto.

Situação semelhante, que versa sobre questão decorrente do desrespeito ao direito humano de acesso à justiça, enquadra-se no caso *Velásquez Rodríguez vs. Honduras*, julgado em 29 de julho de 1988, no qual narrava a história de um estudante de nome Angel Manfredo Velásquez Rodríguez, que teria sido sequestrado de forma violenta pelas forças armadas de Honduras, em 1981³¹⁰.

Nesse caso específico, dentre as várias questões que envolvem a condenação de Honduras, está a de que não somente deve haver instrumento à disposição do indivíduo para que ele se defenda, mas este deve ser efetivo. O estudante foi preso, mas não tinha a possibilidade de se defender e, tampouco, teria sido conduzido imediatamente à autoridade judiciária.

Esse fato, por si, demonstra cerceamento do direito de defesa e, por consequência, descumprimento de um devido processo legal, que culmina em uma

³⁰⁹ MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos na Jurisprudência Internacional**: sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais. São Paulo: Método, 2019. p. 578.

³¹⁰ MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos na Jurisprudência Internacional**: sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais. São Paulo: Método, 2019. p. 7.

não preservação do preceito do acesso à justiça. A importância dessa visão é essencial, pois a partir dos debates que ocorrem no âmbito dos tribunais internacionais, será possível observar os motivos pelos quais é necessário ter um maior cuidado quando se está a tratar desse acesso à justiça digital.

Em suma, observar o assunto sob o viés de direito humano do cidadão confere uma maior força ao tema e demonstra que as políticas estatais precisam caminhar de forma a ampliar esse intercâmbio cidadão/Estado. Percebe-se, portanto, que a interpretação do acesso à justiça pode ser extraída de vários julgados sobre direitos humanos. Em ilustração a essa questão, é possível visualizar esse direito a partir da conjunção dos artigos 8º e 25 da Convenção Americana de Direitos Humanos, uma vez que há a necessidade de existirem instrumentos efetivos à disposição de quem foi lesado, desde que respeitado o denominado devido processo legal.

Isso quer dizer que esse direito está presente em tratados, de maneira a permitir um maior respeito a ele, como essencial à vida do indivíduo. Assim sendo, a Corte Interamericana de Direitos Humanos, há muito, vem trabalhando no julgamento de situações que envolvem acesso à justiça – ainda que o termo não esteja expresso em nenhuma de suas disposições com esta denominação. Para isso, apresenta-se a seguir três exemplos claros em que o Tribunal analisou o conflito e, por questão reflexa, identificou violação ao acesso à justiça ou, ao menos, a necessidade de respeitá-lo.

Na sequência, é paradigmática a questão que envolveu o caso *Gelman vs. Uruguai*, cuja sentença data de 24 de fevereiro de 2011³¹¹. O referido caso, trata-se da detenção arbitrária de Maria Cláudia García Iruretagoyena de Gelman e Marcelo Ariel Gelman Schubaroff, também em meio a processos de ditaduras militares que assolaram a América Latina.

Na hipótese, Maria Cláudia estava grávida de uma menina. A criança nasceu enquanto a mãe se encontrava detida por militares e, por isso, nunca teve contato com a filha. Após investigação particular, o avô paterno conseguiu identificar a menina e manter uma convivência com ela, ainda que os fatos não pudessem ser investigados

³¹¹ PAIVA, Caio. HEEMAN, Thimotie Aragon. **Jurisprudência internacional de direitos humanos**. 3. ed. Belo Horizonte: CEI, 2020. p. 218

em razão da lei de autoanistia do Uruguai, que perdoou os crimes praticados no período ditatorial³¹².

Na situação acima narrada, portanto, a legislação que perdoou os crimes praticados impossibilitou a devida responsabilização do Estado Uruguaio. A Corte analisou a questão e entendeu, expressamente, que houve violação do direito ao acesso à justiça, em razão da dificuldade de responsabilização.

Por último, a título de exemplo, menciona-se o caso *Castillo Páez vs. Peru*³¹³. Em 21 de outubro de 1990, teria acontecido um atentado terrorista do grupo Sendero Luminoso na cidade do Peru. Ocorre que, mesmo sem ter certeza de quem eram os responsáveis, Ernesto Rafael Castillo Páez foi detido e não se soube mais de notícias suas. Em sentença datada de 3 de dezembro de 1997, restou consignado que, mesmo com um *habeas corpus* à disposição dos familiares, presente na legislação peruana³¹⁴, não houve a possibilidade de algo efetivo para refletir a liberdade e o retorno do detido, que nunca foi encontrado. Mais uma vez, demonstrou-se que não existia meio efetivo de reparação aos envolvidos, pois não foi possível movimentar o Judiciário para fazer cessar lesão a direitos.

Pelo que se percebe, várias foram as situações que, trazidas à discussão, puderam vislumbrar a importância de garantia desse direito humano aos envolvidos. Ocorre que, a questão do acesso à justiça também está difundida em outros continentes e em outros sistemas regionais de proteção de direitos humanos. Nesse passo, cita-se o caso da Europa, no qual a Convenção Europeia de Direitos Humanos também é uníssona no sentido de que deva existir proteção substancial ao acesso à justiça, em nome da proteção de direitos fundamentais, conforme se observa do texto da convenção

Convenção Europeia de Direitos Humanos: Artigo 6. 1. Qualquer pessoa tem direito a que a sua causa seja examinada, equitativa e publicamente, num prazo razoável por um tribunal independente e imparcial, estabelecido pela lei, o qual decidirá, quer sobre a determinação dos seus direitos e obrigações de caráter civil, quer sobre o fundamento de qualquer acusação em matéria penal dirigida contra ela.

³¹² MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos humanos na jurisprudência internacional:** sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais. São Paulo: Método, 2019. p. 593-594.

³¹³ MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos humanos na jurisprudência internacional:** sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais. São Paulo: Método, 2019. p. 32.

³¹⁴ MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos humanos na jurisprudência internacional:** sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais. São Paulo: Método, 2019. p. 34.

A Corte Europeia, inclusive, possui caso paradigmático sobre a situação que envolve o tema aqui analisado. Para identificar o tema, cita-se o caso denominado de *Caso Golder vs. Reino Unido*. Na situação, um prisioneiro de uma penitenciária da Grã-Bretanha era acusado por um agente de ser responsável por confusões dentro do presídio³¹⁵.

A partir dessa situação, *Golder* tinha interesse em ingressar com demanda em face do carcereiro da prisão por calúnia. No entanto, seu pedido só seria atendido se o Ministro do interior lhe permitisse esse intento, o que, em certa medida, não garantia um acesso amplo ao sistema Judiciário.

Ainda no Continente Europeu, a Constituição da Finlândia traz a seguinte dicção no art. 21,

todos possuem o direito de ter o seu caso tratado apropriadamente e sem indevida demora por um tribunal legalmente competente ou outra autoridade assim como de ter a decisão relacionada a seu direito ou obrigação revista por uma corte jurídica ou outro órgão independente da administração de justiça.

A Corte Europeia de Direitos Humanos definiu que o direito ao acesso ao Poder Judiciário estaria estabelecido dentre os direitos apontados como garantias fundamentais aos indivíduos³¹⁶, o que deveria ser entendido como existente, ainda que de forma implícita, mas com ampla garantia.

Ultrapassando a questão e trazendo para o contexto do debate aqui apresentado, tem-se que acessar a solução de conflitos e a falta de aparatos tecnológicos para a fruição do serviço público jurisdicional, pode significar uma legitimação de lesão frontal a Constituição de 1988. Por esse motivo, compreender o processo como composição adequada de conflitos torna-se necessário.

³¹⁵ ALMEIDA, Guilherme de. Acesso à justiça, direitos humanos e novas esferas da justiça. **Contemporânea – Revista de Sociologia da Ufscar**, São Carlos, v.2, n.º 1, p. 86, jan./jun. 2012.

³¹⁶ KILLANDER, Magnus. Interpretação dos tratados regionais de direitos humanos. **Revista Sur**, São Paulo, v. 7, n.º 13, p. 157, dez. 2010.

2.3 A COMPOSIÇÃO ADEQUADA DE CONFLITOS COMO NOVO PARADIGMA PROCESSUAL: IMPACTOS TECNOLÓGICOS E SUPERAÇÃO DO MODELO CLÁSSICO

Para se ter um pleno acesso à justiça, torna-se necessário que sejam instrumentalizados meios de os cidadãos acessarem às instituições de justiça como método convencional (ainda que existam outras formas de solução de controvérsias), seja por via física, remota, digital, eletrônica ou qualquer outra denominação que se queira abranger³¹⁷. Esse acesso mais amplo é fundamental, tendo em vista que a Carta Constitucional traz preceitos que precisam ser seguidos quando vinculados à lógica procedimental.

Por esse motivo, é preciso refletir sobre a discussão que envolve a justiça digital e os entraves que isso pode gerar à coletividade. É óbvio e inegável que, em julgados realizados com a utilização de tecnologia, é possível identificar eficiência³¹⁸ na apresentação de respostas, mas, será que esse é o maior dos problemas? Aparentemente, a situação perpassa outras searas.

No mundo digital constata-se uma ânsia pela geração de eficiência, como se outras questões pudessem ser superadas em razão dela. Pelo contrário, somente poder-se-á falar que algo foi eficiente se ele cumpre com o devido processo legal. No momento em que se avalia o desenvolver das questões por meio da tecnologia, não se pode apenas pensar no quanto isso pode ser conveniente à Administração da Justiça, mas deve compatibilizar justiça e eficiência, além de permitir uma maior comunicação entre o Tribunal e a sociedade³¹⁹. Existem outros fatores externos, inclusive, que influenciam nessa logística; o Poder Judiciário, ao tratar a questão da

³¹⁷ TOOHEY, Lisa; MOORE, Monique; DART, Katelane; TOOHEY, Daniel J. Meeting the access to civil justice challenge: digital inclusion, algorithmic justice, and human-centered design. Australia, **Macquarie Law Journal**, v. 19, p. 134, aug./2019.

³¹⁸ REDONDO, Bruno Garcia. Eficiência da prestação jurisdicional e flexibilização do procedimento pelo juiz e pelas partes. **Revista Jurídica UNIGRAN**, Dourados, v. 15, n. 30, p. 103, jul./dez. 2013.

³¹⁹ DONOGHUE, Jane. The rise of digital justice: Courtroom Technology, public participation and access to Justice. Oxford, **The Modern Law Review**, v. 80, n. 6, p. 1023, nov./2017.

eficiência³²⁰ aplicável ao processo jurisdicional, nada mais faz que especificá-lo como gestor de cada processo em sua especificidade e individualidade.

Dentre as dificuldades mais observadas, está aquela relacionada ao acesso à tecnologia. Ao que parece, no momento de divulgar que a justiça tem atingido resultados importantes, não há preocupação com a realidade social. O fenômeno da exclusão digital afeta, substancialmente, essa questão que envolve a utilização da tecnologia para as atividades cotidianas³²¹ e, por consequência, influencia as questões que compreendem a denominada justiça digital.

Por esse motivo, ao se delinear o que vem a ser acesso à justiça, não se deve apenas resumir à melhoria de espaços físicos ou mesmo de redução de custos, mas meios capazes de permitir uma participação mais efetiva do usuário, que respeite os princípios fundamentais tão caros para a sociedade³²². Não há motivos razoáveis para se assegurar a implantação de novos instrumentos tecnológicos, sem que as garantias básicas processuais estejam garantidas³²³; até porque, isso concede um retorno à coletividade, de que o serviço público vem sendo pensado.

Esse cenário ideal de solução de conflitos está incluído naquilo que Frank Sander³²⁴ identifica como *Multidoor Courthouse System*, em que as partes chegam às suas soluções, por si, sem a necessidade de adentrar o Poder Judiciário, sem a necessidade de ingresso de demandas judiciais (uma função mais autocompositiva). A Justiça Multiportas tem como foco designar a existência de várias formas de se resolver um conflito, não focando a atuação na atividade jurisdicional.

Há muito foi extraído da mentalidade do operador do direito (ou ao menos já deveria ter sido retirado) que, para fins de resolução do conflito, essa visão é sumária e não defensável mais na contemporaneidade, de que a função Estatal seria a única

³²⁰ DIDIER JR., Fredie. **Cooperação Judiciária Nacional**: esboço de uma teoria para o direito brasileiro. Salvador: JusPodivm, 2020. p. 57.

³²¹ TOOHEY, Lisa; MOORE, Monique; DART, Katelane; TOOHEY, Daniel J. Meeting the access to civil justice challenge: digital inclusion, algorithmic justice, and human-centered design. **Macquarie Law Journal**, Australia, v. 19, p. 134, aug./2019.

³²² DONOGHUE, Jane. The rise of digital justice: Courtroom Technology, public participation and access to Justice. Oxford, **The Modern Law Review**, v. 80, n.º 6, p. 1019, nov./2017.

³²³ CASHMAN, Peter; GINNIVAN, Eliza. Digital justice: online resolution of minor civil disputes and the use of digital technology in complex litigation and class actions. **Legal Studies Research Paper Series**, Sidney, v. 40, n. 19, p. 48, Aug./2019.

³²⁴ SANDER, Frank. **The Multi-Door Courthouse: Settling Disputes in the Year 2000**. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976. p. 51.

responsável por solucionar as crises jurídicas. Nesse momento, o estudo do direito processual se sustenta na concepção de que os conflitos podem ser resolvidos de maneira extraprocessual, em que o Judiciário deve ser compreendido como *ultima ratio*³²⁵.

Se a atividade jurisdicional não deve ser a primeira opção, o sistema se abre para múltiplas soluções e, por consequência, a manutenção da ordem social e a forma de gerar a pacificação exigem a ação de um indivíduo que esteja atento ao conflito, imaginando possíveis caminhos para a finalização deste. É preciso ter claro que, a dinâmica processual hoje peca em sua perspectiva de solução, efetiva, de conflitos. Isso porque, ainda que se perceba a redução dele a uma imposição de um terceiro para a resposta àquela demanda, tem-se que são tímidas as políticas que incentivam um tratamento adequado do conflito no país, o que faz com que, em alguma medida, o problema retorne ao Judiciário³²⁶, ante a ausência de solução definitiva.

É recomendado, portanto, tratá-lo, pois somente assim será possível pôr fim àquela contenda. Vê-se que há uma necessidade de busca da vertente adversarial no processo. Quando se percebe que os envolvidos podem se sentir como se estivessem se sagrando vencedores, o conflito estará extinto, assim como qualquer sentimento de revolta por uma solução que não tenha atendido aos anseios dos que ali estavam, evitando-se a dicotomia de vitória ou derrota³²⁷.

Por isso, a visão trazida com o Código de Processo Civil de 2015 ampliou, substancialmente, essa dinâmica. O direito fundamental estabelecido na Constituição Republicana de 1988 (Art. 5º, inciso XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito) e reiterado no art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 (“Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”). trata da inafastabilidade do Poder Judiciário acerca de lesão ou ameaça de lesão a direito, bem como do foco do profissional que lida com os conflitos, de buscar uma solução

³²⁵ GAJARDONI, Fernando da Fonseca Gajardoni. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/2015. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2021. p. 187.

³²⁶ MAZZEI, Rodrigo. CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, ano 3, n.º 1, p. 340, maio. 2018.

³²⁷ MAZZEI, Rodrigo Reis. Breve olhar sobre os temas do Processo Civil a partir das Linhas Mestras de René Girard. **Revista Brasileira de Direito Processual**. Belo Horizonte, v. 21, n.º 83, p. 18, jul./set. 2013.

efetiva e garantir todos os outros demais dele decorrentes, a fim de que se possa confiar no modelo estatal que se desenhou em sociedade para a pacificação social.

Nesse contexto, o art. 3º nada mais fez que repetir a ideia de que o Poder Judiciário precisa intervir, a fim de evitar a continuidade do caos e permitir que os conflitos sejam solucionados. Mas, importa salientar que, na atual conjuntura, o diálogo entre os envolvidos na contenda está cada vez mais intenso, o que faz com que se afirme que o processo passou a ser mais democrático diante da possibilidade de influência das partes na sua finalização. É nessa dinâmica que, muito mais que acessar à justiça, afirma-se a necessidade de tratar um conflito por meios adequados.

2.3.1 A Política Nacional e o Código de Processo Civil de 2015 como marcos normativos do tratamento adequado dos conflitos

Por certo, tratar adequadamente o conflito, não necessariamente importa em utilização de uma decisão judicial, mas é preciso entender que a lógica aqui defendida “não se trata, pois, de afastar *in totum* a utilização do processo judicial, mas de permitir a existência de um sistema que integre todos os meios de resolução de conflitos de maneira complementar”³²⁸.

Nesse contexto, os meios adequados de solução de controvérsias também compõem o cenário. O art. 3º, §3º do CPC/2015 reitera a necessidade de buscar um estímulo a métodos que apresentem alternativas ao Poder Judiciário, a fim de evitar a continuidade do ciclo vicioso que está instaurado, bem como um acúmulo gigantesco de acervo processual (ainda que durante a pandemia se tenha a notícia de uma redução desse quantitativo)³²⁹, sendo interessante a observação de sua literalidade, a seguir transcrita

Art. 3 [...] § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados,

³²⁸ SILVA, Paula Paraguassu da; GONÇALVES, Tiago Figueiredo Gonçalves. O acesso à justiça, a pacificação e o tratamento adequado dos conflitos. **Revista Vox**, Reduto/MG, n.º 11, p. 54, jan./jul.2020.

³²⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. p. 109.

defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Não se deve olvidar que a questão que envolve a democratização do acesso ao Judiciário é o foco mais importante a ser debatido e que merece uma maior atuação do intérprete constitucional. Não basta eliminar barreiras de acesso, pois o incentivo desde a orientação de direitos, como uma maior participação no processo, tem sido o foco principal para a sua garantia³³⁰.

Tem-se presente que a doutrina vem estabelecendo a existência de um macrossistema de tratamento adequado de conflitos, em que se admite “qualquer técnica de tratamento voltada a assegurar o ‘acesso à justiça’, compatível com o ordenamento jurídico – notadamente em consonância com a Constituição Federal”³³¹. Mais que isso, também deve-se compreender que, ao se falar nessa expressão, é possível identificar a existência de meios que são autocompositivos, em que as próprias partes cheguem a uma solução, bem como heterocompositivos, que dependem da atuação do outro³³².

A função, portanto, é que exista uma multiplicidade de possibilidades de solução dos conflitos e, no momento que este é levado à análise, considera-se todos os seus meandros, especificando-se qual o mecanismo mais pertinente à hipótese³³³.

Nesse ponto, torna-se essencial que o conflito seja tratado de maneira adequada, levando-se em consideração o direito material envolvido e as realidades dos indivíduos, pois somente com essa flexibilidade adaptativa os resultados serão positivos. De nada adianta um emaranhado de legislações que afirmem a garantia e a preservação dos direitos fundamentais para a solução do conflito, se na prática ele não for observado, uma vez que

a busca pela tutela dos direitos adequada, tempestiva e efetiva, exige a adequação do acesso à tutela, ocorrendo uma passagem necessária da justiça estatal imperativa, com a aplicação o Direito objetivo como única finalidade do modelo de justiça, para aplicação da justiça coexistencial, uma

³³⁰ SANTOS, Boaventura de Sousa. **Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003. p. 103.

³³¹ CARLOS, Helio Antunes. **O microssistema de autocomposição**. Rio de Janeiro: Processo, 201. p. 157.

³³² MAZZEI, Rodrigo. CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Curitiba ano 3, n.1, maio. / 2018.

³³³ GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/10 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016. p. 150

meaning justice (uma justiça capaz de remendar o tecido social), focada na pacificação e na continuidade da convivência das pessoas, na condição de indivíduos, comunidade ou grupos envolvidos³³⁴.

A Resolução n.º 125/2010, portanto, pode ser considerada um marco dentro do sistema, tendo em vista ser alocada como uma resposta a uma complexidade de conflitos que se avolumam no judiciário. Possibilidades de solução de conflitos extraprocessuais, como mediação e conciliação, passam a ser incentivadas, em especial, diante de um cenário em que se torna preciso trazer um retorno à sociedade, que passa por desconfiança na atividade do Estado.

Em breve síntese, um dos objetivos primordiais que a Política de Tratamento Adequado de Conflitos teve como foco foi o de mudar a concepção dos operadores do direito, a fim de desconstruir uma sistemática voltada, exclusivamente, à litigiosidade e pensar na pacificação social³³⁵. Ainda que as influências do sistema sejam direcionadas à tentativa de retirar o conflito do Judiciário, os meandros servem de direcionamento para o procedimento judicial e extra.

A Política de Tratamento Adequado de Conflitos enfatizou métodos que podem ou não ser utilizados, como é o caso da mediação e da conciliação. Em ambos os procedimentos, as partes chegam a uma solução para o conflito de maneira dialogada, sendo que a grande diferença reside no fato de que: enquanto o conciliador se propõe a indicar soluções com uma postura mais ativa, esperando que os envolvidos entendam a relevância de um consenso, na mediação há vedação, já que ele é apenas um facilitador do debate, não trazendo proposição e deixando as partes livres para comporem a controvérsia³³⁶.

É notável que o acesso à justiça, sob o viés do Estado, é apenas uma de suas roupagens. Mas, em uma concepção mais afinada e adequada, percebe-se que a solução, surgida do embrião do conflito, torna seu respeito e sua garantia de se manter mais efetiva, pois

³³⁴ DIDIER JÚNIOR, Fredie; ZANETI JÚNIOR, Hermes. Justiça multiportas e tutela jurisdicional adequada: a autocomposição e os direitos coletivos. Salvador, **Revista Civil Procedure Review**, v. 7, n.º 3, p. 62-63, 2016.

³³⁵ SPENGLER Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016. p. 71.

³³⁶ PESSOA, Flavia Moreira Guimarães; SAMPAIO, Amanda Inês Moraes. Reflexões sobre tecnologias da informação e comunicação aplicadas à conciliação e à mediação de conflitos. In: In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 335-348.

As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares e o Direito como solidariedade. As velhas lentes que fragmentavam, classificavam, geravam distâncias, vão para a lixeira. Começamos a entender que cada homem não é uma manada isolada, que não são fragmentos sem conexão. Cada um é independente e produto forçado das interações. A sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos³³⁷.

Percebe-se que, somente quando o operador do direito tiver a percepção de que a garantia de justiça real, no caso concreto, demanda um grande empenho, é que passará a perceber a importância de se tratar o conflito adequadamente. A ação de apenas juntar numerosos documentos em um sistema eletrônico não põe fim à contenda, apenas lhe dá uma resposta, que pode não ser a melhor, mas sempre será contrária aos interesses de um dos envolvidos. Uma solução isolada e predeterminada resolve o conflito, mas quando não o trata, o sintoma de injustiça fica flagrante.

Mais que isso, o agir do Judiciário já se aliou ao triste cenário de que buscar o Estado garante um tempo longo de espera. Aqui, importa rememorar o que Rui Barbosa enunciou sobre a morosidade do Judiciário, afirmando que “justiça atrasada não é justiça, senão, injustiça qualificada e manifesta”³³⁸; tendo ele total razão ao assim se posicionar, já que a modificação na esfera individual do cidadão que precisaria de uma ação, pode levar à sua desnecessidade em decorrência do tempo.

Por mais que o processo civil traga um cenário voltado à democratização do processo judicial através do diálogo, os meios extraprocessuais têm conseguido agir e conter o problema de maneira mais adequada. Tanto que, uma sentença, proferida por um terceiro na condição de Estado “por mais justa e correta que seja, muitas vezes pode-se tornar ineficaz quando chega tarde, ou seja, quando é entregue ao jurisdicionado; no momento que não mais interessa nem mesmo ao reconhecimento e a declaração do direito pleiteado”³³⁹. Por esse motivo, a necessidade de um tratamento alinhado aos valores constitucionais deve ser o ápice de todos os que possuem papel relevante na finalização das controvérsias.

Com a combinação de soluções suficientes e eficientes, permite-se uma análise aprofundada do conflito que lhe é colocado à apreciação e uma solução que

³³⁷ WARAT, Luiz Alberto. **Surfando na pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. p. 55.

³³⁸ BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1985. p. 38.

³³⁹ SPLENGER, Fabiana Marion. **Tempo, Direito e Constituição**: reflexões na prestação jurisdicional do Estado. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008. p. 50.

atende aos interesses de todos³⁴⁰. Obviamente que, como já mencionado, a *cultura* que se estabelece pela necessidade de uma decisão judicial ainda existe e é bastante arraigada.

De toda sorte, migrar esse pensamento para um ideal maior de tratamento dos problemas dos indivíduos, parece ser o melhor direcionamento. Mais que isso, “é preciso reconhecer que as partes e conflitos são mais bem assistidos com métodos específicos diante das características do seu litígio”³⁴¹ e que o processo não tem o melhor fim que se espera.

Nessa lógica, passou-se a identificar a ineficiência da prestação jurisdicional, exigindo outras formas para superar essa crise da atividade estatal no sentido de garantir a estabilidade do sistema, já que o exercício da cidadania, através do processo, atingiu cenários bastante prejudiciais, em que os atrasos e a carência de diálogo no processo tradicional retiraram a confiança no Poder Judiciário. Portanto, a justiça almejada, para ser alcançada, necessita de um tratamento adequado de todo o cenário envolvido no conflito, ampliando a dimensão e abrangendo o judicial e o extrajudicial³⁴².

Nessa senda é que os métodos extraprocessuais, como a conciliação e a mediação, passam a ser institucionalizados pela Política Nacional de Tratamento Adequado de conflitos, em especial, porque se tornam escolhas interessantes para sobrepor a descredibilidade do processo tradicional. Por certo, eles conseguem tratar o conflito.

Por outro lado, esse formato de tratamento de conflitos também adentra o cenário tecnológico. Se o mundo tem sua atividade bastante relevante por intermédio da tecnologia, é preciso que existam adaptações, desde que a finalidade seja mantida, sendo este o detalhamento a seguir.

³⁴⁰ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012. p. 30.

³⁴¹ GIMENEZ, Charlise Paula Colet. A justiça consensual no modelo multiportas e a política norte-americana de gestão de conflitos. **História: debates e tendências**. Passo Fundo, v. 22, n.º 2, p. 79, maio/jul. 2022.

³⁴² WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 109-110.

2.3.2 Tratamento adequado dos conflitos e processo digital: uma abordagem centrada nos grupos vulneráveis

Como observado no tópico antecedente, o processo passa por uma mudança sistêmica e é incorporado ao meio digital, seguindo a tendência mundial de modificação dos setores sociais para essa nova realidade. Ocorre que, ainda que ele se transporte para esse direcionamento, é preciso que o conflito continue a ser tratado de maneira adequada, sob pena de prejuízos ao jurisdicionado e de uma lesão direta à Constituição.

Tem-se, com isso, o pensamento defendido por muitos de que “a justiça digital propicia o diálogo entre o real e o digital para o incremento da governança, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário, **com a efetiva aproximação com o(a) cidadão(ã)** e redução de custos [...]”³⁴³ (grifo nosso). Que a tecnologia é um suporte e um auxílio substancial ao indivíduo, isso é inegável, sendo que a grande dúvida é se ela preserva os direitos fundamentais dos vulneráveis que não possuem acesso à tecnologia.

E, nesse momento, é importante deixar claro que até mesmo o profissional do direito vem passando por dificuldades ao lidar com todo esse aparato tecnológico. Para que possa manejar o cotidiano forense, além de ter um instrumental de *webcam*, microfone, *banda larga* adequada e de um computador que consiga adentrar diversos sistemas – contando que deve realizar *download* de vários sistemas eletrônicos de conferências –, ele ainda precisa entender todos os sistemas judiciais, assim como sempre estar atento de como determinado juízo realiza a contabilização de prazos.

Parece curioso, mas não é. Por mais que existam legislações nacionais que ditem o procedimento como ele se desenvolve, o profissional cria seu formato próprio de tramitação e, em vários atos judiciais, acaba tendo que se curvar ao procedimento estabelecido ou, no mínimo, precisa questionar como esse ou aquele juiz se porta naquele cenário.

³⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasil: Conselho Nacional de Justiça, 2024. p. 219.

Reitera-se que o art. 196, do Código de Processo Civil, estabelece que “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”, sem se preocupar com as realidades tratadas no *capítulo 1*. Esse é o foco do debate.

Com uma percepção de tratamento de conflitos sob a ótica da Justiça Multiportas Digital, é necessário que metodologias adequadas – sejam elas judiciais ou extrajudiciais – possam ser transportadas para o eletrônico. No Brasil, assim como nos demais países do globo, tornou-se popular algumas ferramentas que se denominam de *Online Dispute Resolutions* (resolução de disputas *online*), na tentativa de tratar, de maneira adequada, o conflito que está instaurado no mundo, estabelecendo formatos e procedimentos delimitados para que haja um diálogo entre os envolvidos.

A nível global, esse tipo de ferramenta começou a ser formatado no início da década de 1990, sendo que esse trabalho foca na 4ª fase de sua implementação, com início em 2001, mas concretizado no Código de Processo Civil, ao permitir a realização das autocomposições através do meio eletrônico³⁴⁴. Afirma-se, aqui, sobre a questão da resolução de conflitos no âmbito público e judicial.

Por outro lado, é importante destacar que a difusão desse formato de solução de controvérsias digitais teve seu embrião no setor privado para, aos poucos, avançar e verter seus reflexos para o público. Com o aumento dos serviços *online* (em especial no mercado de consumo), as disputas passaram, então, a se desenvolver e se solucionar no ambiente digital³⁴⁵. Nesse sentido, os grandes precursores do setor de vendas precisaram de formatar um mecanismo de diálogo que pudesse garantir

³⁴⁴FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios *online* (ODR) e sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, ano 15, v. 22, n.º 1, p. 574, jan./abr. 2021.

³⁴⁵ SELA, Ayelet. The effect of online technologies on dispute resolution system design: antecedents, current trends and future directions. **Lewis & Clark Law Review**, Bar-Ilan University Faculty of Law Research Paper v. 21, n. 3, p. 654, 2017.

satisfação ao cliente, atender às expectativas da empresa e, ao mesmo tempo, obter sua fidelização.

As primeiras disputas *online* partiam de um foco de solução de questões que envolviam o comércio online, através de sítios eletrônicos como a *Amazon*, o *eBay* e o *Paypal*, sendo as experiências mais bem-sucedidas desde o ano de 1999. Entre os três fornecedores acima, o projeto que consolidou o formato de *ODR* partiu do *Ebay*, através de seu precursor Colin Rule, que era o Diretor de questões que envolviam o *ODR* daquela empresa e do *PayPal*³⁴⁶.

Desde o início, ele sempre acreditou que, no futuro, cada tribunal teria um espaço para lidar com esse tipo de conflito. Tem-se presente, que esse formato acabou aos poucos sendo institucionalizado pelos governos estrangeiros e é trazido como influência direta, em razão de sua eficiência e do seu baixo custo. Basicamente, o que as empresas do comércio eletrônico menos queriam era um aprofundamento do conflito que estava em curso, pois sabiam dos malefícios para a marca de um consumidor insatisfeito

Então, pensaram que, ao invés de levar esse formato ao Judiciário, poderiam aumentar o grau de eficiência da disputa³⁴⁷ e, por consequência, permitir que o consumidor continuasse a utilizar seus produtos, pois a controvérsia poderia ser resolvida sem maiores transtornos ou burocracias. A experiência já havia esclarecido que os resultados são satisfatórios.

Os reflexos advindos da experiência da iniciativa privada trazem essa demonstração, em especial, porque se os clientes não estivessem satisfeitos, dificilmente voltariam a consumir; como a resolução trouxe, em alguma medida, uma solução satisfatória, gerou conforto em voltar a utilizar o sistema, por acreditarem que, em situações futuras, caso haja controvérsia, essa também se desenvolverá de maneira adequada.

³⁴⁶ KRAUSE, Jason. Settling it on the Web: New technology, lower costs enable growth of online dispute resolution. **ABA Journal**, American Bar Association, vol. 93, no. 10, p. 43, out. 2007.

³⁴⁷ CASHMAN, Peter; GINNIVAN, Eliza. Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions. **Macquarie Law Journal**, v. 19, p. 41, 2019.

Essas políticas acabam sendo o grande empenho em defesa da tecnologia. Em 2014 foi criada uma importante ferramenta inspirada nesse modelo, denominada de *consumidor.gov*, na condição de

Serviço público e gratuito, a plataforma se desenvolve de forma integralmente online (ODR) e de forma transparente. Permite que consumidores e empresas dialoguem diretamente para tentar solucionar questões associadas a produtos ou serviços prestados. A participação é voluntária de ambos os lados, devendo o consumidor se cadastrar e se identificar adequadamente, com a apresentação dos detalhes da reclamação³⁴⁸.

Esse tipo de plataforma, ainda que integrada à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor e gerenciada pelo Ministério da Justiça, nada mais faz que transportar os ensinamentos de uma conciliação/negociação para o ambiente digital, corroborando que o fornecedor tenha condições de chegar a um consenso com o consumidor; sem que isso traga mais um processo judicial para dentro da estrutura do Estado (Poder Judiciário), que já se encontra assoberbada.

Em paralelo, o grau de reclamação ou de satisfação dos consumidores pode ser medido através dessas plataformas, que divulgam o grau de resolatividade e a nota final atribuída pelo consumidor. Esse formato de rankeamento acaba por indicar outras pessoas, no sentido de saber se confiam naquela empresa ou não. Com essa plataforma pública, é possível constatar a existência da ferramenta *Reclame Aqui* que, por mais que tenha uma vertente direcionada à liberdade de expressão, também trata conflitos entre consumidores e empresas. Nesse último caso, percebe-se que “as empresas denunciadas buscam solucionar as ocorrências de uma forma ágil e conveniente ao consumidor”³⁴⁹.

Nesse contexto, percebe-se que, com esse tipo de formato de diálogo, de fato, o conflito acaba sendo tratado sem o inconveniente do tempo e das amarguras de um processo judicial. Há que se afirmar que, com esse fim, a tecnologia tem sido importante para a solução de diversas contendas.

Para os idealizadores do debate sobre tecnologia no Poder Judiciário e a utilização massiva das ODRs no mecanismo público e privado, defende-se a

³⁴⁸ RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Mauricio. **Justiça Digital: Acesso à Justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. São Paulo: Juspodivm, 2021. p. 262

³⁴⁹ SELL, Cleiton Lixieski; CORRÊA, Jeano Saraiva. “Reclame Aqui” no Brasil: uma análise dos limites e possibilidades frente a perspectiva de um movimento social e seu viés em relação ao ativismo digital. Fortaleza, **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará**, v. 39, n. 2, p. 67, ju./dez/ 2018. .

importância de incluir os métodos adequados de solução de controvérsias (mediação, conciliação e arbitragem) a esse tipo de *design* de composição de conflitos; isso pelo fato de ter um custo menor, além de um benefício importante, que é a desnecessidade de deslocamento e de material humano para sua ocorrência³⁵⁰.

Ainda assim, é preciso que uma diferença sistêmica e conceitual seja aplacada, a fim de diferenciar os instrumentos. Para isso, a doutrina e os conceitos afirmam que as *ODRs* seriam facilitadoras de resolução de conflitos privados com a utilização de tecnologia; ao passo que, quando se fala em utilização de instrumentos no mesmo formato, pelo Poder Judiciário, seria melhor a denominação de *Cortes Online*, já que elas estão direcionadas à prestação jurisdicional pelo órgão estatal com a utilização de tecnologia³⁵¹.

As *Cortes online* seriam importantes no tratamento adequado de conflitos tecnológicos, justamente, porque tendem a ter maior celeridade, menor custo e maior flexibilidade dos procedimentos³⁵². Ainda assim, destaca-se uma obra de Richard Susskind³⁵³, esclarecendo que essas *Cortes Online* vão muito além da simples automação dos sistemas, sendo necessária uma real transformação, com uma remodelação do *design*, através de novas técnicas a serem implementadas. Aqui, a leitura deve ser feita de maneira ampla, justamente por estar se tratando de procedimentos adotados em vista de uma eficiência do sistema.

Independentemente da separação conceitual aqui adotada, tem-se presente que a difusão de uma tentativa de retirar do Poder Judiciário o monopólio da resolução de conflitos é grande. É esse tipo de ação que permite a visualização dos métodos autocompositivos gerados em conflito, que atende à lógica tanto da Resolução 125/2010, como do Código de Processo Civil de 2015. Isso porque, através do diálogo,

³⁵⁰ CUEVA, Ricardo Villas Boas Cueva. Integração dos meios de resolução on-line (ODR) aos sistemas de justiça. In: DANTAS, Marcelo Navarro Ribeiro. **Inovações no sistema de justiça: meios alternativos de resolução de conflitos, justiça multiportas e iniciativas para a redução de litigiosidade e o aumento da eficiência dos tribunais – estudos em homenagem a Múcio Vilar Ribeiro Dantas**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, RB33.3 (Ebook)

³⁵¹ SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford University Press: Londres, 2019. p. 62-63.

³⁵² ANDRADE, Juliana Loss de. *Online Courts: panorama e reflexões*. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2021. p. 281.

³⁵³ SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford University Press: Londres, 2019. p. 30.

torna-se possível que a pessoa possa chegar a uma melhor solução que atenda aos anseios daqueles que estão envolvidos no conflito.

No entanto, nem tudo são flores. A adaptação dos institutos processuais, assim como a dificuldade de acesso – seja pela sua carência ou até mesmo pela falta de conhecimento de como manusear as plataformas do Poder Judiciário – têm prejudicado um desenvolver direcional desse tratamento³⁵⁴. Até porque, por mais que hoje exista uma tentativa de unificar os procedimentos/plataformas, é possível observar uma grande diversidade de sistemas eletrônicos, o que prejudica a atuação do profissional do direito, já que cada um possui um método de ação ou de acompanhamento processual.

Ainda que o *Cisco Webex* tenha sido alçado como plataforma adequada pelo Conselho Nacional de justiça para a realização de atos processuais eletrônicos, diversas são as plataformas que o Estado resolveu utilizar para tratar os conflitos, sem qualquer critério definido pelo órgão administrativo do sistema.

É por esse motivo que se visualiza, no cotidiano forense, a utilização de Plataformas variadas para o diálogo processual, como o *Google Meet*, o *Microsoft Teams*, o *Whatsapp* e o *Zoom*. As partes e seus representantes foram levados a utilizar todas essas plataformas, sem um mínimo de capacitação, sem qualquer diálogo, sem qualquer ajuda e, claro, sem conseguir resolver seus conflitos. Apenas foram informados de que deveriam utilizá-las.

Problemas de ausência de equipamento apropriado ou de banda larga suficiente para comportar todo o desenvolver do processo, pode ter gerado, ainda mais, a perpetuação de injustiças legitimadas. Vê-se, portanto, que aqui não se trata de um direito sendo analisado de maneira apenas superficial, pois “o acesso à Justiça não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística”³⁵⁵.

Não se pode tratar deste direito com desprezo, ainda mais, quando existem na relação pessoas vulneráveis que necessitam de uma solução ao seu conflito. A própria

³⁵⁴ LOBATO, Juan; VIEIRA, Patrícia Elias. A unificação do sistema de processo judicial eletrônico pelo Poder Judiciário não é utopia. **Anais do Congresso Catarinense de Direito Processual Civil**. Itajaí: Univali, 2017.

³⁵⁵ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 20.

doutrina estrangeira³⁵⁶ já havia delimitado isso, ao afirmar que se o direcionamento para os sistemas de justiça for o de utilizar a tecnologia, haverá forte exclusão daqueles que não a usam, ou não sabem utilizá-la com *expertise*, ou seja, basicamente haverá um quantitativo de cidadãos excluídos desse cenário

Analisar a utilização de tecnologia apenas sob o viés de quem criou a Política Digital e de Tratamento Adequado de Conflitos, é desconsiderar todo o contexto que circunda a realidade. Em um país com dimensões continentais, culturas e diversas realidades, não há como se dissociar do fato que a desigualdade social faz parte desse contexto e que nem todos possuem condições de acessar os instrumentos tecnológicos à disposição³⁵⁷.

A incorporação de instrumentos tecnológicos, sem uma preocupação efetiva com os vulneráveis tecnológicos, traz um problema substancial ao tratamento adequado das controvérsias. Isso porque, muito mais do que não poder acompanhar o desenvolvimento do processo, não se consegue, sequer, acessar o Estado. Percebe-se que

Estudos revelam que a distância do cidadão em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estrato-social a que pertencem, e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar, mais ou menos, remotamente, relacionados com desigualdades econômicas³⁵⁸.

Nesse caso, portanto, em situações convencionais e comuns, acessar o Estado para a solução de controvérsias já é algo distante para os vulneráveis. Assim, quando se inclui a tecnologia, aí sim que se terá um maior aprofundamento desse cenário.

Se não é razoável desconsiderar os cidadãos com exclusão digital, muito menos quando eles necessitam de acessar o aparato estatal, pode se imaginar que eles estejam impossibilitados de defender seus interesses. O que parece, nessas circunstâncias, é que essa parcela da população invisibilizada é colocada em segundo plano.

³⁵⁶ SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford University Press: Londres, 2019. p. 215.

³⁵⁷ FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, ano 15, v. 22, n.º 1, p. 580, jan./abr. 2021.

³⁵⁸ SANTOS, Boaventura de Souza. Introdução à sociologia da Administração da Justiça. Coimbra, **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 21, p. 20, 1986.

Ainda que o Conselho Nacional de Justiça realize audiências públicas para tratar de certos temas, a população vulnerável não parece ter voz ou legitimidade para dialogar. Falta conhecimento e letramento para essa finalidade, pois ela desconhece o sistema e a forma como o processo digital se desenvolve, não sendo observado lastro de indicação para que ela consiga sua efetiva emancipação.

A realidade é mundial e demonstra que não é apenas a modificação do processo judicial que resolverá todos os problemas³⁵⁹, pois medidas efetivas precisam de ser adotadas no sentido de superar obstáculos, já que o processo não pode ser observado apenas como adaptação procedimental fria, acreditando-se que o que era físico é de maneira igual passado ao digital, sem adaptações ou necessidades de mudança dos olhares sobre ele retidos.

Por mais que se saiba da praticidade dos recursos colocados à disposição e do intercâmbio de comunicação que pode ser gerado de forma *online*, há que se perceber que as discussões presenciais não deixam de ter o seu papel importante³⁶⁰. O problema que desperta é se o formato atual de tecnologia aplicável ao processo tem atendido a essa população, pois apenas utilizar de expressões que associam algum formato judicial às expressões *online*, *hightech*, *digital* ou mesmo a um *formato 4.0*, não soluciona o problema do descrédito que se tem vivenciado, de exclusão social e de desrespeito para com essa população menos favorecida.

Há muito discurso e poucas ações voltadas aos vulneráveis, pois até para o profissional do direito o formato com que o processo vem se desenvolvendo tem apresentado dificuldades. Nesse cenário, poucas são as medidas em que há uma preocupação com o cidadão que necessita da prestação do serviço jurisdicional.

Tem-se presente que a Recomendação n.º 101, de 12 de julho de 2021, de alguma forma se pronunciou sobre a exclusão digital ou, ao menos, fez questão de nomear para tentar minimizar as condições dessa parcela da população, considerando-os como “parte que não detém o acesso à internet e a outros meios de

³⁵⁹ WERRA, Jacques. Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: the need to adopt Global ADR Mechanisms for addressing the challenges of Massive Online Micro-Justice. **Swiss Review of International and European Law**, Swiss, v. 26, n. 2, p. 304, 2016.

³⁶⁰ SELA, Ayelet. The effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: antecedents, current trends and future directions, **Lewis & Clark Review**, v. 21, n. ° 18, 652, oct./2017.

comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva”.

Mas, apenas conceituar o excluído digital, não soluciona o problema. Não se deixa de olvidar que uma parcela da doutrina pensa o inverso em relação à questão, de que a tecnologia, ao invés de aumentar a estrutura de desigualdade, teria condições de estreitar o Poder Judiciário de uma maior resolução dos conflitos, considerando-a como uma ampliação dos sistemas de justiça, objetivando um aumento significativo e estatístico de resolução de demandas³⁶¹. Esse fundamento deve ser observado com cautela, diante do grave problema que se nota com os dados estatísticos trazidos pelo IBGE e debatidos no *Capítulo 1*.

No 18º Encontro Nacional do Poder Judiciário, ocorrido em 2 e 3 de dezembro de 2024, em Campo Grande/MS, foram estabelecidas algumas metas a serem incorporadas em 2025, que estão intimamente relacionadas com um ideal de produtividade e que tem a tecnologia como importante instrumento. Entre as metas importantes para o debate aqui trazido, destacam-se aquelas que, de alguma forma, podem influenciar no contexto aqui apresentado:

Meta 1 – Julgar mais processos que os distribuídos (todos os segmentos): Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos de 20/12/2024 a 19/12/2025, excluídos os suspensos e sobrestados de 20/12/2024 a 19/12/2025.

Meta 2 – Julgar processos mais antigos (todos os segmentos): **Justiça Estadual:** pelo menos, 80% dos processos distribuídos até 31/12/2021 no 1º grau, 90% dos processos distribuídos até 31/12/2022 no 2º grau, 95% dos processos distribuídos até 31/12/2022 nos Juizados Especiais e Turmas Recursais e 100% dos processos de conhecimento pendentes de julgamento há 15 anos (2010) ou mais. • **Justiça Federal:** todos os processos pendentes de julgamento há 16 anos (2009), 85% dos processos distribuídos até 31/12/2021 no 1º e 2º grau e 100% dos processos distribuídos até 31/12/2022 nos Juizados Especiais Federais e nas Turmas Recursais.

Meta 3 – Estimular a conciliação (Justiça Estadual, Justiça Federal e Justiça do Trabalho): **Justiça Estadual:** Aumentar o indicador Índice de Conciliação do Justiça em Números em 1 ponto percentual em relação a 2024. Cláusula de barreira: 17% de Índice de Conciliação. • **Justiça Federal:** Aumentar o Índice de Conciliação do Justiça em Números em 0,5 ponto

³⁶¹ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos – ODR, E-ACESSO À JUSTIÇA e seus paradoxos. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 315, p. 398, abr. 2021.

percentual em relação ao biênio 2023/2024. Cláusula de barreira: 8% de Índice de Conciliação³⁶².

Como se observa nas deliberações acima, todas elas estão relacionadas ao aumento da produção e ao decréscimo de quantitativo de processos no âmbito do Poder Judiciário.

Mesmo pensando em métodos como mediação e conciliação, com efetivo diálogo entre os envolvidos, a adaptação ao tecnológico ainda surte efeitos danosos aos vulneráveis. Essa afirmação nos demonstra que a lógica de ampliação da tecnologia para a solução de controvérsias e sua incorporação à metodologia de tratamento adequado de conflitos é algo que não se dissocia.

Contudo, as políticas editadas pelo Conselho Nacional de Justiça necessitam de um olhar mais cuidadoso, pois de nada adianta arremessar o vulnerável nesse cenário se “a ausência dos equipamentos necessários ao acesso aos autos digitais ou a falta de conhecimentos técnicos para acessar o sistema virtual pode ensejar [...] obstáculos ao acesso e à prática dos atos processuais no âmbito dos sistemas virtuais”³⁶³. Agir dessa forma, é desconsiderar todo um avanço que o sistema está passando em relação à melhoria da resposta ao conflito.

Observar o Poder Judiciário como um simples produtor de estatísticas, não parece ser a melhor percepção. A função estatal de solução de conflitos tem como pressuposto a resolução das contendas que as partes não conseguem solucionar. E é esse o foco que se deve ter também para o mundo digital.

2.4 DIÁLOGO, PROCESSO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS: A RECONFIGURAÇÃO PROCESSUAL EM DIREÇÃO À COMPOSIÇÃO ADEQUADA

³⁶² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais 2025**: 18º Encontro Nacional do Poder Judiciário. Brasil: Conselho Nacional de Justiça, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/12/metas-nacionais-aprovadas-no-18o-enpj-v-3.pdf>. Acesso em 2. fev. 2025.

³⁶³ LIRA, Luzia Andressa Feliciano de; SILVA JÚNIOR, Walter Nunes da. O processo judicial eletrônico (PJE) como instrumento que viabiliza o acesso democrático à justiça. In: ROVER, Aires José; SIMÃO FILHO, Adalberto; PINHEIRO, Rosalice Fidalgo (orgs.). **Direito e novas tecnologias**. Florianópolis: FUNJAB, 2013, p. 443.

O conflito é algo inevitável, sempre existiu e sempre existirá. O que se torna essencial e foi compreendido a partir da lógica acima é que o Estado deve sempre almejar condições para que haja uma composição adequada dele.

A legislação processual evoluiu a ponto de ter em sua visão a necessidade de preservação do direito material em detrimento do direito processual. Não há uma desconsideração do fato de que existe um ritual e um procedimento a ser seguido, mas as obrigações instauradas pelo direito material precisam ter seu foco mais direcionado.

O Estado não pode apenas ser aquele que dita o conflito no caso concreto, mas quem procura uma solução mais adequada e rente ao debate existente. Por esse motivo, o diálogo torna-se essencial entre os indivíduos.

Essa participação que adapta os institutos processuais e permite um debate de ideias pode ser o cerne da questão, permitindo que as partes consigam, efetivamente, chegar a uma solução para a controvérsia. Obviamente que, além do Poder Judiciário, existem diversas formas de se resolver o conflito, inclusive, externamente. Os operadores do Direito devem ter em mente uma visão mais ampla, a ponto de se permitir pensar além do convencional processo judicial.

Compor um conflito, não torna obrigatória a utilização da atividade jurisdicional. Da mesma forma que, esperar que uma decisão por um terceiro, apartado das partes, seja a única saída, não torna o conflito solucionado, pelo contrário, pode até mesmo perpetuá-lo.

Muito mais que acessar a justiça é preciso que o procedimento respeite os direitos fundamentais como um todo. Em um sistema que passou por uma virada paradigmática, em que a participação democrática se tornou o foco, é necessária uma solução adequada, com uma real preocupação com o outro e a parte colocando-se na condição dele.

CAPÍTULO 3. POLÍTICAS JUDICIÁRIAS TECNOLÓGICAS E DISCURSO INSTITUCIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA: A CREDIBILIDADE DA FUNÇÃO JURISDICIONAL E OS DESAFIOS DE PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS VULNERÁVEIS NO AMBIENTE DIGITAL

No capítulo antecedente, consolidou-se o debate acerca do fato de que numerosas demandas são levadas, anualmente, ao Poder Judiciário e nem sempre o Estado tem obtido êxito em solucionar os conflitos, podendo, até mesmo, trazer reflexos ainda mais amplos sobre o tema. Em contrapartida, a utilização dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias tem sido um norte para o tratamento adequado de conflitos, produzindo soluções mais rentes ao litígio e considerando que decorrem de maior intercâmbio e diálogo entre os envolvidos; exigindo uma decisão com maior abrangência ao debate, permitindo atingir, ao máximo, o cerne da questão e superando a contenda existente.

Por sua vez, o Poder Judiciário vem desenvolvendo diversas ações, tendo como foco a melhoraria em seus resultados e voltadas a reverter essa crise de credibilidade que enfrenta, decorrente da excessiva morosidade para uma resposta a um conflito. Essa mudança de postura se iniciou com a promulgação da Emenda Constitucional n.º 45/2004 e o debate chega aos dias atuais com a mesma relevância - mais de vinte anos depois, pois

Agora todos temos esse importante direito. O que ele significa e como o concretizar ninguém sabe ainda. Implícito a esse novo “direito fundamental” está a ideia de que a demora entre o início de um processo e o seu encerramento é um problema de morosidade que precisa ser solucionado [...] O problema não é, portanto, a demora em si, mas a demora excessiva, pois o processo deve ter uma duração razoável. Mas o que é excessivo ou razoável só pode ser determinado se soubermos os custos e os benefícios associados a níveis diversos de demora, ou seja, precisamos ponderar as consequências de cada arranjo institucional alternativo³⁶⁴.

Vê-se que a necessidade de se preocupar com o direito material, superando o atrelamento à formalidade, é o foco do sistema vigente. Nesse contexto, os operadores do direito passaram a observar que a crise do Judiciário necessitava de ações efetivas com o intuito de que a função jurisdicional – tão importante para a

³⁶⁴ GICO JR. Ivo Teixeira. A tragédia do Judiciário. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 267, p. 167, set./dez. 2014.

manutenção da estabilidade social e institucional – estivesse garantida. Já não era mais adequado reafirmar a existência de problemas e acreditar que nada poderia ser feito para modificar a realidade, pois à medida em que eles são conhecidos, faz parte da função administrativa adotar medidas para reverter a situação e, por consequência, atuar de acordo com os padrões adequados para qualquer administrador público.

O debate que é observado a todo o tempo é o da necessidade de modificação do paradigma judicial do sistema, a fim de que a atividade estatal melhore seus índices em razão do esforço para a redução do acervo processual de uma forma geral. Com o uso da tecnologia como instrumento de resolução efetiva de conflitos e garantia de maior acesso pela população, tem-se um importante passo para a obtenção de resultados. A utilização desse aparato digital tem conseguido facilitar o cotidiano do cidadão de uma forma mais organizada e, por consequência, fundamenta o modelo processual e procedimental atual, com um formato que o ser humano, até o momento, não apresentava condições de assim proceder por ele.

Com a impossibilidade de garantir uma prestação da tutela jurisdicional de maneira satisfatória, a tecnologia vem sendo evidenciada como um importante instrumento a serviço da justiça – ou ao menos é esse o argumento dos que defendem o poder da tecnologia na melhoria da atividade estatal. Para isso, afirmam, categoricamente, que “o acréscimo da tecnologia em todas as etapas do processo transforma o Judiciário, atribuindo maior velocidade e maior desempenho”³⁶⁵, sendo este o foco de discussão atual.

A cada ano o Poder Judiciário divulga seu Relatório Justiça em Números, estabelecendo como foco o aumento de produtividade de servidores e magistrados, bem como a melhoria da gestão institucional do órgão e, em conjunto, tem enaltecido os benefícios que a tecnologia vem operando para a redução de processos. A partir desse cenário, é importante observar se a tecnologia, de fato, tem beneficiado a resolatividade das controvérsias trazidas ao Estado para solução de conflitos, ou se a situação está resumida apenas a um discurso de superação do problema, sem atrelamento a resultados expressivos.

³⁶⁵ SOUZA NETTO, José Laurindo; HIPPERTT, Karen Paiva; GARCEL, Adriane. O papel das novas tecnologias na materialização do acesso à justiça em tempos de crise: entraves e perspectivas. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, v. 7, n.º 2, p. 24, jul./dez. 2021.

Desse modo, a participação popular nesse controle e a identificação de como as políticas judiciárias vêm sendo tratadas é de extrema importância para verificar o vulnerável nesse cenário, uma vez que as dificuldades de acesso à tecnologia, por essa parcela da população, são evidentes.

3.1 O USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS COMO ESTRATÉGIA DE INCREMENTO DA PRODUTIVIDADE E DE APRIMORAMENTO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

Como debatido até aqui, o tempo para a solução de controvérsias tem sido o grande dificultador de identificação de uma justiça no caso concreto. Por esse motivo, todas as ações adotadas pelo Poder Judiciário, nos últimos anos, objetivaram a necessidade de modificar o quadro relativo ao tempo do processo, sendo este último o grande empecilho para uma resposta mais adequada ao cidadão que recorre ao Estado para entrega de seu direito.

Toda a discussão decorrente da crise do Poder Judiciário advém da necessidade de uma resposta ao conflito, a ponto de interferir substancialmente na vida do indivíduo, gerando efetividade do provimento final. Por efetividade, compreenda-se como “um valor que, plasmado no princípio da eficiência, implica um dever de resultado; ou seja, o processo deve ser instrumento apto a resolver problemas da vida humana[...] O processo não pode ser um obstáculo a esse fim, devendo ser justamente o meio ou o instrumento hábil à sua realização”³⁶⁶.

Ações que simplifiquem os procedimentos e deixem o direito material em evidência, acima da formalidade, são esperadas. Ocorre que, mesmo pensando nessa simplificação, o administrador tem priorizado a massificação de julgamentos e o aumento de produtividade como sinônimo de efetividade da tutela jurisdicional, focando apenas no tempo do processo. Não há um foco em respostas mais adequadas, mas em expor como os números estão se portando nesse cenário.

³⁶⁶ GONÇALVES FILHO, João Gilberto. O princípio constitucional da eficiência no processo civil. 2010. 455f. **Tese (Doutorado em Direito Processual Civil)** – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 24 maio 2010. p. 41.

Esse raciocínio não é de todo desconhecido: observa-se aqui o pensamento neoliberal que tem o escopo de tornar o problema como solucionável através da categorização de números traduzidos em produtividade e estatística. Claramente, esse pensamento é incorporado ao discurso do Poder Judiciário como prioridade, atrelado a uma lógica de garantia de eficiência e da maximização de desempenho dos envolvidos³⁶⁷.

Em outras palavras, o que se espera é que haja um incremento na quantidade de decisões judiciais a cada ano e que elas ocorram com a minimização dos custos, pois não se imagina que as medidas implementadas não possam gerar estatísticas melhores que as já visualizadas. Direto ao foco, é o mesmo que defender uma produção maior, porém com menos custos.

Nesse viés, tenta-se incorporar ao olhar do Poder Judiciário uma cultura de eficiência gerencial sistêmica, tendo os números como o mais relevante nos processos que são protocolados diariamente. De acordo com a doutrina, “os resultados da administração devem se organizar e ser realizados de modo a alcançar o *melhor resultado possível com os meios disponíveis*”³⁶⁸, ou seja, metodologias devem ser aplicadas para que seja possível dar uma melhor resposta à coletividade sobre a atuação estatal.

Essas características são evidenciadas a partir de uma inspiração neoliberal, sob a percepção de que a “política atemporal do neoliberalismo desfaz o tempo do *outro*, pois ele não é eficiente. Em oposição ao tempo-do-eu, que isola e singulariza, o tempo do outro promove a comunidade”³⁶⁹. Para os defensores desse pensamento, o foco não deve ser a preocupação com as condições físicas ou psicológicas do indivíduo, mas, tão exclusivamente, com sua condição de trabalhar em capacidade máxima. Aqui, o que se observa é uma lógica de explosão de trabalho e

³⁶⁷ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016. p. 220

³⁶⁸ MEDINA, José Miguel García. **Constituição Federal comentada**. 8. ed São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024. p. 240.

³⁶⁹ HAN, Byung-Chui. **Favor fechar os olhos**: em busca de outro tempo. Vozes: Petrópolis, 2021. p. 32.

mercantilização universal³⁷⁰, em que o essencial é que o trabalho de todos esteja sobrelevado na lógica neoliberal.

O discurso do Poder Judiciário está focado na necessidade de se demonstrar que o número de litigantes pode até existir, mas a atividade estatal deve ser proveitosa a ponto de os processos julgados superarem o acervo que ingressa nos tribunais anualmente, pois é preciso acreditar que tudo está em conformidade, não havendo motivos para desconfiar do Estado. A partir dos últimos anos, um novo componente ganhou destaque na busca incessante por esse aumento produtivo: a inserção da tecnologia como metodologia de solução de controvérsias. Nessa perspectiva, vê-se que

a incorporação do componente *virtual* com o propósito de, por meio dele, trazer um novo conteúdo facilitador para o acerto do caso; mais que um mero processo *físico* eventualmente *digitalizado*, trata-se de aproveitar o dinamismo e a mobilidade de contato e de conexão, oferecidos na rede virtual, como uma peça proeminente na resolução de disputas. Em outros termos, a *tecnologia* não é um componente periférico, mas um elemento essencial desse jogo³⁷¹.

Com as normativas editadas pelo Conselho Nacional de Justiça, já não é possível se pensar em tecnologia associada à justiça utilizando o simples argumento de que agir dessa forma seria mais econômico e rápido³⁷², pois ele desconsidera uma série de fatores, entre eles, a condição do direito fundamental analisado, já que se tornam necessárias adaptações para atender a essa nova sistemática.

Tem-se aqui a necessidade de que haja um incremento de ações que tenham um compromisso social, harmonizando práticas, formato de trabalho e garantindo maior acesso à coletividade³⁷³. Para que o universo jurisdicional sofra as modificações necessárias, o paradigma do processo físico para o digital é considerado essencial; entretanto, para que ocorra, torna-se necessário haver inclusão como foco, pois de

³⁷⁰ ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011. p. 107.

³⁷¹ OSNA, Gustavo. *Online Dispute Resolution* e a “Companhia como Tribunal” – breves considerações. In: SARLET, Ingo Wolfgang, RUARO, Regina Linden; LEAL, Augusto Antônio Fontanive (orgs). **Direito, Ambiente e Tecnologia**: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Molinaro. Porto Alegre: Fundação Fênix, 2021. p. 654

³⁷² HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**. São Paulo: Ubu Editora, 2020. p. 94.

³⁷³ RANGEL, Elaine Cristina. Transformação digital no Poder Judiciário Brasileiro: desafios e perspectivas. **Revista de Direito, Estado e Tecnologia**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 101, 2022.

nada adianta julgar processos sem uma preocupação real com o que está sendo ali debatido ou com as pessoas que estão envolvidas naquela *folha de papel*.

A eficiência a qualquer custo, com a redução de processos apenas visando números, não tem sido capaz de solucionar a Crise do Judiciário, fazendo com que o escopo de resolver controvérsias não consiga atingir seu ponto ótimo e permitindo que a litigância permaneça ativa. Por certo, o fenômeno parece traduzir o inverso do que se espera, gerando um *paradoxo de eficiência*, em que se tem uma falsa percepção de atingimento do foco, pois

Ao se tornar capaz de julgar um volume de processos cada vez maior e mais rapidamente, é possível que o Judiciário esteja estimulando a litigiosidade, produzindo o chamado efeito bumerangue ou efeito rebote. [...] a adoção de políticas preponderantemente eficientistas vem cobrando seu preço. É necessário que se avalie em que medida tais políticas vêm aumentando a procura pela prestação jurisdicional e a litigiosidade interna aos processos, o que requer uma ampliação de olhar para as escolhas que vêm sendo feitas. Não apenas mais pessoas entregam seus conflitos ao Judiciário, que deixou, há muito, de ser a última alternativa, como também novos conflitos surgem, em grande medida porque se vislumbram oportunidades e conveniências na movimentação do Judiciário, num movimento de recursividade.

Por outro lado, escolhas acabam tendo de ser feitas, pelo Judiciário e pelos demais atores processuais, para manter os altos índices de produtividade, as quais geram, em si, novas políticas para a superação de dificuldade que, talvez, estejam interferindo na própria identidade e razão de ser do Judiciário e, além disso, produzindo litigância interna, refletida nos altos índices de recorribilidade. Fazer cada vez mais e mais rápido tem consequências sobre a qualidade da entrega. Eficiência não é um fim em si mesmo³⁷⁴.

Nesse viés, o incremento de ações voltadas à tecnologia está totalmente alinhado a essa perspectiva neoliberal de gráficos e metas, que fomentam os relatórios do Poder Judiciário. Os dados divulgados anualmente são publicados com um direcionamento de que há uma superlotação litigante no país, mas que isso não tem sido um problema, quando são acrescentadas soluções tecnológicas para melhorar os processos.

O indivíduo passa quase que por um processo de coisificação e o que se tem como finalidade final é a intensificação e a ilimitação³⁷⁵ em todos os cenários. A tecnologia exsurge como essencial para o abreviamento de ações que, anteriormente,

³⁷⁴ FERRAZ, Taís Schilling. A litigiosidade como fenômeno complexo: quando mais se empurra, mais o sistema empurra de volta. Brasília. **Revista Jurídica da Presidência**, v. 25, n. 135, p. 178, jan./abr. 2023.

³⁷⁵ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016. p. 360-361.

eram artesanais e manuais e demandavam trabalho excessivo, até que tudo fosse concluído. Por esse motivo, no momento de julgar, é preciso que o intérprete saiba da sua responsabilidade, já que

As tecnologias e facilidades para a produção em massa de decisões judiciais devem ficar em segundo plano e utilizadas como meros instrumentos facilitadores da atividade jurisdicional voltada para a qualidade, interpretação jurídica adequada, crítica, e não somente ligada a índices de produtividade e quantidade, sob o risco de deixar-se de lado a concretização do valor de justiça e equidade norteadores do direito³⁷⁶.

Essa inspiração se alinha à perspectiva empresarial de concorrência ³⁷⁷, trazendo para o âmbito dos demais setores da sociedade uma lógica de mercado, que alude a uma melhoria constante de resultados. A eficiência, portanto, está totalmente integrada ao Estado. Dessa alusão, o que desponta é: será que com todas essas ações, há maior garantia de democratização e inclusão do processo? A resposta não é tão simples.

Por esse motivo é que o embate entre eficiência e efetividade deve ser visto com cautela. De que adianta aumentar a produção de decisões judiciais em pouco espaço de tempo, tramitando os processos com maior rapidez, se não há um respeito aos preceitos constitucionais? Esse questionamento merece atenção, já que os direitos fundamentais precisam de todo um manto protetivo, considerando que não podem, por situações alheias, ser expurgados do ordenamento.

A tecnologia pode até ser um instrumento razoável para a melhoria de resultados do Judiciário, mas ela não pode fazer com que a atividade estatal se torne

um privilégio das elites conectadas, devendo adotar medidas de acessibilidade e inclusão como princípio fundamental. Isso implica garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua localização geográfica, condição socioeconômica ou nível de letramento digital, possam acessar e compreender os serviços judiciais online³⁷⁸.

O que se percebe é que, diante das dificuldades de acesso à tecnologia, o direito material tem sido amplamente afetado, devendo maior atenção àqueles que

³⁷⁶ PERINI, Julia Mariana Cunha; RIBEIRO, Luiz Alberto Pereira; YOSHITANI, Thais Depieri. Justiça em números: quantidade ou qualidade? Uma investigação filosófica em busca do justo em uma sociedade de massas. In: GRECO, Patrícia Gasparro Sevilha; ASSUMPÇÃO, André Del Grossi. **Reflexões sobre uma nova hermenêutica constitucional: leis, valores e sociedade**. 1. ed. Maringá: Vox Littera, 2022. p. 77.

³⁷⁷ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo, 2016. p. 17

³⁷⁸ FALEIROS, Vicente de Paula. Cidadania digital e exclusão social: desafios para a Justiça contemporânea. **Revista Direito e Sociedade**, Canoas/RS, v. 30, n.º 2, p. 62, 2022.

não possuem condições de se socorrer de recursos digitais. E como já defendido em capítulo anterior, todo esse aparato de inovação deve representar uma ampliação democrática ao jurisdicional e, não, tornar o processo como empecilho, permitindo que não se voltem à lógica de excessivas formalidades exigíveis.

O Código de Processo Civil de 2015 já se mostrou como uma grande revolução na busca de ampliação e garantia de direitos, sob a perspectiva constitucional, não podendo a tecnologia desvirtuar desta ampliação axiológica. É evidente que o que se espera é a garantia de que

populações vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência e moradores de áreas remotas, tenham meios efetivos de acesso e compreensão desses recursos. A justiça digital, para ser verdadeiramente democrática, deve ser construída com foco na redução de desigualdades e na ampliação da cidadania³⁷⁹.

Claramente, a perspectiva dos órgãos gerenciais administrativos, que estabelecem como seus setores irão atuar, necessita de estar atrelada a um viés de governança e de cultura gerencial, com o intuito de poder ponderar e equilibrar sua atuação, preservando a função gerencial e os direitos do cidadão, incorporando o que a iniciativa privada tem de melhor para aperfeiçoar suas atribuições.

Qualquer decisão sobre política judiciária no âmbito do Conselho Nacional de Justiça necessita de um maior aprimoramento na forma como ela é definida e implementada, de modo a permitir uma maior participação democrática nas decisões, evitando uma imposição sem um diálogo mais aprimorado com os setores da sociedade civil. É o que se trata nos tópicos sequenciais.

3.2 A FUNÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA SOB A PERSPECTIVA DA *ACCOUNTABILITY*: TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS

³⁷⁹ SOUZA, Luiz Gustavo; ALBUQUERQUE, Mariana Rocha. Inteligência Artificial e acesso à justiça: desafios e perspectivas no Judiciário brasileiro. Lisboa, **Revista Direito e Tecnologia**, v. 7, n. 2, p. 77, 2021.

No contexto histórico de 2004, o Poder Judiciário não se apresentava em condições adequadas para se autoafirmar como uma Instituição forte, merecendo que modificações urgentes fossem implementadas. Ao se analisar a exposição de motivos da Emenda Constitucional n.º 45/2004 percebeu-se que havia uma necessidade latente por ações claras de mudança de paradigma, justamente por não ter ocorrido quando entrou em vigor a Constituição Cidadã de 1988. Naquele momento, percebeu-se que “o ‘diagnóstico’ assinalou o óbvio: a Justiça brasileira é cara, morosa e eivada de senões que são obstáculos a que os jurisdicionados recebam a prestação que um Estado democrático lhe deve”³⁸⁰.

O que se extrai desse trecho é que os problemas de efetividade jurisdicional já se alongam há mais de duas décadas, mas ainda não foi possível superá-los. Objetivando uma mudança mais substancial, foi inserido o inciso I-A, no art. 92 da Constituição, instituindo o Conselho Nacional de Justiça como órgão do Poder Judiciário, assim como o art.103-B, §4º, com as atribuições a ele inerentes e importantes para o contexto deste debate, tendo entre as principais:

I - zelar pela autonomia do Poder Judiciário e pelo cumprimento do Estatuto da Magistratura, **podendo expedir atos regulamentares**, no âmbito de sua competência, ou recomendar providências;

[...]

VI - **elaborar semestralmente relatório estatístico** sobre processos e sentenças prolatadas, por unidade da Federação, nos diferentes órgãos do Poder Judiciário;

VII - **elaborar relatório anual, propondo as providências que julgar necessárias, sobre a situação do Poder Judiciário no País e as atividades do Conselho**, o qual deve integrar mensagem do Presidente do Supremo Tribunal Federal a ser remetida ao Congresso Nacional, por ocasião da abertura da sessão legislativa (grifo nosso).

Percebe-se, nesse íterim, que é dever do Conselho Nacional de Justiça realizar a elaboração de Relatórios da atuação do Poder Judiciário em todas as suas instâncias, com o intuito de permitir uma visão macro da conjuntura do julgamento de processos no país, semestral e anualmente. Essa função alinha-se a sua posição administrativa central e ao seu papel de agente dentro da estrutura administrativa.

³⁸⁰ BRASIL. EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 45, de 30 de DEZEMBRO DE 2004. **Exposição de Motivos da Emenda Constitucional**. Brasília/DF: Diário Oficial da União, 2004.

A Administração Pública é regida pelos princípios a ela inerentes, estabelecidos pelo art. 37 da Constituição Republicana de 1988, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para fins desse tópico, o foco está no debate deduzido sobre os princípios da publicidade e da transparência, considerando serem estes os reflexos fundamentais para a atividade gerencial do Conselho Nacional de Justiça e seu dever democrático.

Por Administração Pública, entenda-se o conceito a partir da leitura inversa do que vem a ser a denominação de Governo³⁸¹. Os responsáveis pela primeira seriam aqueles que estão vinculados aos parâmetros de atendimento do interesse público, como aqueles presentes na estrutura, em atendimento a uma lógica gerencial³⁸²; ao passo que os vinculados ao segundo possuem uma visão mais política, tratando de esferas de poder.

Independente do conceito que se adote, tem-se que aqueles que se encontram investidos de poder dentro da estrutura estatal o fazem em prol de um interesse público propriamente dito, que pela doutrina mais moderna finca-se em uma lógica de preservação da finalidade pública³⁸³, buscando o atingimento máximo dos interesses ali observados em defesa da coletividade.

Nessa perspectiva, a democracia permite que a sociedade possa controlar e fiscalizar a atividade estatal através da publicidade e da transparência, identificando como está a atuação dos órgãos estatais e apontando a ocorrência de algum desvio que venha a ocorrer nesse cenário. A partir daí, os princípios da publicidade e da transparência assumem um papel essencial.

Os atos públicos praticados pelo Estado devem ser externados à coletividade, pois a eles são destinados o que caracteriza o cumprimento do dever de atender aos princípios supra debatidos. Quando são analisados em minúcias, tem-se que

a transparência aparece na lei como mecanismo mais amplo que o já previsto princípio da publicidade, posto que este prevê a necessidade de divulgação das ações governamentais, ao passo que aquele determina, além da

³⁸¹ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 38. ed. São Paulo: Forense, 2025. p. 46-49.

³⁸² MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 45. ed. São Paulo: Malheiros, 2025. p. 60-62.

³⁸³ OLIVEIRA, Rafael Carvalho. **Princípios do direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Método, 2013. p. 27-28.

divulgação, a possibilidade de compreensão do conteúdo, ou seja, a sociedade deve conhecer e entender o que está sendo divulgado³⁸⁴.

A partir desse fundamento, extrai-se que a publicidade é gênero, da qual a espécie transparência filia-se e reflete seus fundamentos. Ao divulgar algo em seu sítio eletrônico oficial, ou mesmo no Diário Oficial, essa conduta é mais direcionada e simples, o que caracteriza a publicidade. Por outro lado, espera-se que os dados, além de serem disponibilizados nesse formato, tenham condições de ser cognoscíveis pela coletividade, o que demanda um maior aprimoramento para sua compreensão e define o que vem a ser transparência.

A Carta Constitucional ainda fortalece esses institutos, quando os estabelece como essenciais para a manutenção da engrenagem estatal. O art. 70 da Carta Constitucional de 1988 determina que “prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de ordem pecuniária”.

No caso do Conselho Nacional de Justiça, ele não foge a essa regra e sua atuação deve ocorrer de forma a permitir fiscalização de suas ações. Todos os atos por ele praticados devem ser externados, publicizados e, a partir daí, realizado o controle dos resultados.

Nessa toada, é possível trazer ao debate o que vem se popularizando como *accountability*. Traduzindo para o português e tentando adequar a um conceito que não é dos mais simples a todo o leitor (por se tratar de uma palavra polissêmica), ela “encerra a responsabilidade, a obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas dos parâmetros da lei, estando envolvida a possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento desta diretiva³⁸⁵. Percebe-se, portanto, que todo administrador público necessita de atuar perante sua Instituição dentro das normativas e respeitando o ordenamento jurídico, sob pena de que, qualquer desvio, demande como sua responsabilidade.

³⁸⁴ GUERRA, Evandro Martins, **Os Controles Externo e Interno da Administração Pública e os Tribunais de Contas**. Belo Horizonte: Fórum, 2003, p. 91

³⁸⁵ PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. *Accountability*: já podemos traduzi-la para o português? Rio de Janeiro, **Revista de Administração Pública**, v. 43, n.º 6, p. 1.348, nov./dez. 2009.

Em palavras simples, acredita-se que as ações devam possuir parâmetros de *causa-efeito*. O indivíduo não pode acreditar que tem liberdade para praticar qualquer ato de maneira desmedida e ilimitada, a ponto de não existir uma normativa que trate do tema. Fica claro que

O exercício da *accountability* é determinado pela qualidade das relações entre governo e cidadão, entre burocracia e clientelas. O comportamento (responsável ou não-responsável) dos servidores públicos é consequência das atividades e comportamento das próprias clientelas. Somente a partir da organização dos cidadãos vigilantes e conscientes de seus direitos, haverá condição para a *accountability*. Não haverá tal condição enquanto o povo se definir como tutelado e o Estado como tutor³⁸⁶.

Isso decorre do fato de que, ao se conferir transparência a toda e qualquer ação, permite-se que haja um controle por seus pares e por toda a sociedade atingindo, por certo, os pilares do Estado de Direito que é o preceito democrático de participação. Se não houver esse parâmetro ético a ser preservado, é possível que não se consiga atender efetivamente ao interesse da coletividade; assim os resultados não atingirão a pretensão original.

Esse modelo de atuação pode trazer algumas classificações e direcionamentos, a depender da sua aplicabilidade. A doutrina apresenta uma distinção na perspectiva de prestação de contas e responsabilização, subdividindo a *accountability* em dois subformatos: em vertical³⁸⁷ e em horizontal³⁸⁸. A primeira, realizada pela sociedade em relação aos que estão vinculados ao Estado, tem como atenção a participação do cidadão no cotidiano administrativo, observando suas ações, de forma que não se desvie de seu papel central coletivo; ao passo que a segunda é exercida por instituições criadas no próprio poder Público, para o exercício fiscalizatório, podendo existir tanto estruturas pares que agem para controlar as atividades, como outras às quais estará presente o agente subordinado. Esses são os maiores sinais da democracia e da participação popular atuando no cenário.

A definição, entretanto, pode trazer outra assertividade terminológica, que auxilia a compreensão que se espera. Tem-se defendido a existência de uma

³⁸⁶ CAMPOS, Anna Maria. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, p. 35, fev./abr. 1990.

³⁸⁷ O'DONNELL, Guilherme. *Accountability* horizontal e novas poliarquias. **Revista Lua Nova**, São Paulo, n.º 44, p. 40, 1998.

³⁸⁸ O'DONNELL, Guilherme. *Accountability* horizontal e novas poliarquias. **Revista Lua Nova**, São Paulo, n.º 44, p. 28, 1998.

accountability social³⁸⁹, que seria a possibilidade de o cidadão atuar, diretamente, nas hipóteses em que os responsáveis pela fiscalização não obtiveram êxito em cumprir adequadamente sua função. É preciso observar que esse papel pode ser exercido na caracterização de direitos políticos – como votar e ser votado –, mas não se resume a esse caso, sendo uma sistemática mais ampla, abrangendo agentes públicos que estão investidos de poder administrativo, independentemente de terem sido fruto da escolha popular nas urnas³⁹⁰.

Sendo assim, suas ações são a todo o tempo monitoradas e, nessa condição, Resoluções, Recomendações, Provimentos ou qualquer outro instrumento que venha a ser editado e entre em vigor, passa por essa sistemática de controle. Por meio dessa lógica, é preciso compreender se as políticas judiciárias do Conselho Nacional de Justiça estão atendendo aos fins democráticos aos quais são promulgadas, bem como se têm atendido à finalidade pública de abranger a todos, sem quaisquer discriminação ou exclusão.

Por se tratar de metodologias implementadas ao desenvolvimento do processo e ao se resultado, não podem distorcer o direito fundamental protegido pela atividade jurisdicional. A Resolução n.º 221/2016 fincou seus pilares para a definição da terminologia de políticas judiciárias.

De acordo com o art. 6º da referida Resolução “As políticas judiciárias têm origem em estudos e análises técnicas do CNJ a respeito das demandas de aperfeiçoamento do Poder Judiciário e são delineadas por Conselheiros, por Comissões, pela Corregedoria Nacional de Justiça e pela Presidência do Conselho Nacional de Justiça”. A percepção do dispositivo é a de que todas elas vêm sendo implementadas com o objetivo de melhoria do sistema judicial como um todo e, por conseguinte, têm atendido a objetivos públicos ali inseridos que melhoram o jurisdicionado de uma forma geral, inclusive, os vulneráveis.

Quando o Conselho Nacional de Justiça atua na lógica de governança, ele se estrutura como administrador público e necessita de analisar as dimensões em que

³⁸⁹ JOSHI, Anuradha; HOUTZAGER, Peter P. Widgets or Watchdogs? Conceptual explorations in social *accountability*. London, **Public Management Review**, v. 14, n.º 2, p. 146, 2012.

³⁹⁰ PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. Social Accountability: An Introduction. In: PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. **Enforcing the Rule of Law: Social Accountability in the New Latin American Democracies**. Pittsburgh: University Of Pittsburgh Press, 2006. p. 4.

atua. Uma Política Judiciária que envolve instrumentos tecnológicos, por certo, são verdadeiras políticas públicas e seguem toda essa sistemática. Em resumo, ela poderia ser denominada como um dos campos científicos existentes, em que os governos colocam seus projetos em ação³⁹¹ com o intuito de fazer cumprir suas propostas em busca de resultados.

Entre as mais variadas perspectivas existentes, adota-se para fins deste trabalho aquela que complementa a anteriormente abordada, não desmerecendo a possibilidade de outras facetas, mas trabalhando apenas no sentido daquilo que é buscado e estabelecido por governos para o bem da coletividade³⁹². Dentro desse cenário de polissemia, é possível atribuir diversos encaminhamentos para políticas públicas, entendendo-a como

um campo de atividade governamental (política de saúde, educacional, comercial), um propósito geral a ser realizado (política de emprego estável para os jovens), uma situação social desejada (política de restauração de centros históricos, contra o tabagismo, de segurança), **uma proposta de ação específica** (política de reflorestamento dos parques nacionais, de alfabetização de adultos), **uma norma ou normas que existem para determinada problemática** (política ecológica, energética, urbana), um conjunto de objetivos e programas de ação que o governo tem em um campo de questões (política de produtividade agrícola, de exportação, de luta contra a pobreza). Ou a política como produto e resultado de específica atividade governamental, o comportamento governamental de fato (a política habitacional conseguiu construir n número de casas, a política de emprego criou n postos de trabalho), o impacto real da atividade governamental (diminuição do crime urbano, aumento da conclusão do ciclo básico de estudos, diminuição dos preços ao consumidor, redução da inflação), o modelo teórico ou **a tecnologia aplicável em que se sustenta uma política governamental** (política da energia, política de renda regressiva, política de ajuste e estabilização) – grifo nosso³⁹³.

³⁹¹ SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão de literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n.º 16, p. 26, jul./dez.2006

³⁹² GODOOSI, Farshad. The concept of public policy in law: revisiting the role of the public policy doctrine in the enforcement of private legal arrangements. **Nebraska Law Review**, Yale, v. 94, p. 690, 2015.

³⁹³ AGUILAR VILLANUEVA, Luis F. **La hechura de las políticas**. México: Porrúa, 1992. p. 23. Texto original: “[...] un campo de actividad gubernamental (política de salud, educativa, comercial), un propósito general a realizar (política de empleo estable para los jóvenes), una situación social deseada (política de restauración de los centros históricos, contra el tabaquismo, de seguridad), una propuesta de acción específica (política de reforestación de los parques nacionales, política de alfabetización de adultos), la norma o las normas que existen para una determinada problemática (política ecológica, energética, urbana), el conjunto de objetivos y programas de acción que tiene el gobierno en un campo de cuestiones (política de productividad agrícola, de exportación, de lucha contra la pobreza extrema). O bien, la política como producto y resultado de una específica actividad gubernamental, el comportamiento gubernamental de hecho (la política habitacional ha logrado construir n número de casas y departamentos, la política de empleo ha creado n puestos de trabajo), el impacto real de la actividad gubernamental (disminución del crimen urbano, aumento de la terminación del ciclo de estudios básicos, descenso de los precios al consumidor, reducción de la inflación), el modelo teórico

Entre os conceitos acima mencionados, é possível notar que os atos normativos editados e promulgados pelo Conselho Nacional de Justiça são realizados, justamente, para solucionar a questão relativa ao problema do atraso da prestação jurisdicional. Nessa situação, percebe-se que, quando entram em vigor, possuem uma proposta de ação específica a fim de modernizar o processo judicial e, com isso, conferir maior credibilidade ao Poder Judiciário, que já não transmite confiança à sociedade.

Mais que isso, tem-se presente, inclusive, que quando se está a abordar as políticas judiciárias que tratam de tecnologia – analisadas ao longo de todo esse escrito –, são evidenciados os propósitos e as necessidades de se permitir uma discussão jurisdicional de maneira tecnológica e que atenda a todos os cidadãos, independentemente de ele ter ou não recursos tecnológicos acessíveis ou condições de manuseá-los.

Em breve síntese, a política pública pode ser considerada como “tudo aquilo que os governos escolhem fazer ou não fazer”³⁹⁴. Assim, elas devem ser pensadas conforme o que se pretende com ela e os instrumentos que precisam de ser utilizados para atingi-la, na perspectiva do que se denomina de agenda e de ciclo das políticas públicas. Ocorre que não há como se desconsiderar a possibilidade de alguma falha existir.

Por esse motivo, qualquer política, ao ser instituída, precisa de ser implementada de maneira a buscar uma superação do problema que for identificado. E, quando já em plena atividade, ela precisa de ser monitorada para identificar os seus reais resultados.

3.3 A CONSTRUÇÃO DA AGENDA DE POLÍTICAS JUDICIÁRIAS DIGITAIS: PARTICIPAÇÃO, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO PARA A EFETIVIDADE DAS DECISÕES

o la tecnología aplicable en que descansa una iniciativa gubernamental (política de energía, política de ingresos regresiva, política de ajuste y estabilización)”

³⁹⁴ DYE, Thomas R. **Understanding public policy**. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall, 197., p. 3.

Como observado e já mencionado, a Constituição Republicana de 1988 conferiu função importante ao Conselho Nacional de Justiça, a fim de regular, efetivamente, a instituição, permitindo-lhe várias funções para melhoria de suas atividades, as quais se materializam nas normas por ele editadas. Em consonância com esse poder normativo, o Código de Processo Civil vigente estabelece que o Poder Judiciário tem como função a regulamentação do desenvolvimento dos atos processuais por meios digitais (art. 196, CPC), ou seja, toda a normatização que envolve a implementação tecnológica, atrelada ao processo, passa por sua análise e pela determinação do formato como ela será realizada.

Nessa lógica, cada ato normativo divulgado, ao regulamentar a atividade jurisdicional eletrônica, enquadra-se como uma Política Pública Judiciária, que deverá ser seguida por todos aqueles que atuam perante o Estado para resolver suas controvérsias. Quando se trata de políticas públicas, é preciso observar a necessidade de que haja uma avaliação de sua implementação e desenvolvimento, assim como um devido monitoramento ao longo de sua execução. Somente com esse instrumento é que se torna possível pensar em estratégias para minimizar possíveis deficiências e modificar o direcionamento dela.

O desafio encontrado nas políticas públicas dessa modalidade é conseguir intensificar e condensar soluções de forma cuidadosa³⁹⁵, a fim de evitar que se tenha implementação de ações que estejam, em muito, difundidas de maneira esparsa no sistema³⁹⁶. A partir daí, com o incremento de diversas políticas judiciárias, que traçam um direcionamento ao processo tecnológico, importa perceber o problema envolvido na questão e alguns meandros de observância obrigatória.

Ao se tratar de políticas judiciárias, é preciso pensar nas diversas facetas que ela pode atingir³⁹⁷, pois seu foco é estabelecer metodologias de trabalho que identifiquem possibilidades para a melhoria do tratamento daquele que procura a atividade jurisdicional. Quando o Poder Judiciário assim atua, ele desempenha uma

³⁹⁵ LEGG, Michael. The future of dispute resolution: online ADR and Online Courts. **Forthcoming Australasian Dispute Resolution Journal**, Sidney, n. 71, p. 277, sep./2016.

³⁹⁶ WERRA, Jacques. Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: the need to adopt Global ADR Mechanisms for addressing the challenges of Massive Online Micro-Justice. **Swiss Review of International and European Law**, Swiss, v. 26, n° 2, p. 289-306, 2016.

³⁹⁷ RESENDE, Adêilda Coelho de. **Justiça itinerante: política judicial de acesso à justiça e cidadania**. 2013. 299f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2013. p. 65.

função que, há algum tempo, parecia rigidamente atribuída a outros poderes e não a ele. Nessa situação, ele

figura como responsável pela indicação dos recursos, pela definição do foco de beneficiários e pela determinação dos traçados na própria esfera de atuação, com o objetivo principal de satisfazer a garantia constitucional do acesso à justiça na promoção de uma ordem jurídica justa em sua amplitude considerada³⁹⁸.

Para tanto, é preciso entender os desafios enfrentados quando se busca solucionar e superar questões relevantes. Torna-se importante compreender as reais definições dos problemas enfrentados, bem como que ações serão tomadas a partir dessas definições.

O Conselho Nacional de Justiça, na condição de gestor da atividade do Judiciário Nacional, identificando os problemas que mais afetam a coletividade, no que se refere à prestação jurisdicional, estabelece uma série de diretrizes com o intuito de permitir que a escalada do processo jurisdicional se aprofunde de maneira adequada

Nesse contexto, diversas políticas judiciárias são implementadas. Para fins didáticos, é possível extrair essas medidas, tendo como definição de que sejam

o conjunto de ações formuladas e implementadas pelo Poder Judiciário em sua própria esfera para o aprimoramento de sua atuação e efetivo exercício de suas atribuições. As políticas judiciárias ocorrem a partir da identificação, análise e diagnóstico dos problemas que afetam a função jurisdicional do Estado, podendo abranger, entre outros aspectos: a definição de normas; a articulação de recursos humanos, financeiros e tecnológicos; a fixação de metas, diretrizes e estratégias para o tratamento da litigiosidade; a implementação de soluções e filtros pré-processuais; a modernização da gestão judicial; a coleta sistemática de dados estatísticos; a avaliação permanente do desempenho judicial; a efetivação racional do acesso à justiça; e a análise e o estudo de propostas de reformas e modificações processuais para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional³⁹⁹.

Até aqui, toda a discussão tinha como foco a necessidade de gerenciamento, transparência e governança das atividades do Poder Judiciário. Na medida em que o Conselho Nacional de Justiça tem como função permitir que a coletividade possa participar de suas decisões e, principalmente, diante de todas as mudanças

³⁹⁸ RICHÁ, Morgana de Almeida. **Políticas públicas judiciárias & acesso à justiça**. São Paulo: LTr, 2021. p. 162.

³⁹⁹ SILVA, Jeovan Assis da; FLORÊNCIO, Pedro de Abreu e Lima. Políticas Judiciárias no Brasil: o judiciário como autor de políticas públicas. **Revista de Serviço Público**, Brasília, v. 62, n.º 2, p. 126, abr./jun. 2011.

implementadas, vê-se que seu foco é um aperfeiçoamento de sua função e, por esse motivo, essas normativas editadas importam na solução final do impasse.

Daí o motivo pelo qual, no momento de definição da política, já se torna necessário um início do processo de avaliação, justamente, porque é aí que se identifica o embrião sobre o que se pretende implementar, quais os reais interesses, bem como os procedimentos para se chegar aos resultados⁴⁰⁰. Tudo ocorre de maneira ordinária, na medida em que é preciso compreender se aquilo que o Estado imaginou possui o condão de atingir o seu objetivo principal, atendendo à coletividade.

Essa metodologia empregada pelo administrador público denomina-se de ciclo das políticas públicas⁴⁰¹. Esse ciclo é descrito como característico das fases em que ela ocorre, que seriam, em resumo: o problema em si, que se deseja resolver; qual agenda se pretende atingir; quais alternativas existem para que se chegue à determinada decisão, a fim de que ela seja implementada e avaliada⁴⁰²; e, por último, sua extinção.

As políticas públicas surgem a partir de demandas da sociedade que desencadeiam uma necessidade de atuação estatal. É importante perceber que, no caso do Poder Judiciário, essa situação não foge a essa dinâmica, pois a demanda que desponta desse contexto foca no atraso da prestação jurisdicional e, por consequência, da impossibilidade de garantia de justiça no caso concreto.

De maneira mais que evidenciada, todas surgem a partir de um problema macro debatido em vários tópicos deste trabalho, que envolve a crise de credibilidade do Poder Judiciário. Nesse sentido, toda a atuação do agente público acaba girando em torno desta perspectiva, qual seja: a de melhoria da atividade jurisdicional que vem

⁴⁰⁰ LAISNER, Regina Cláudia; MARIO, Camila Gonçalves de. Os desafios da avaliação de políticas públicas como instrumento estratégico de gestão e de controle social. **Revista de Políticas Públicas**, v. 18, n. 2, p. 622, jul./dez. 2014.

⁴⁰¹ De acordo com Leonardo Secchi, o ciclo de políticas públicas passa pelas definições: a) do problema, identificado como a situação da sociedade apta a ser solucionada; b) da formação de agenda, que dizem respeito aos desafios que foi proposto ao enfrentamento; c) o estabelecimento de programas, que trazem alternativas para a tomada de decisão; d) a sua implementação, que que são efetivadas ações para superação do que se identificou como situação complexa a ser enfrentada e, por fim, e) a necessidade de avaliar e monitorar os resultados. SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

⁴⁰² SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise e casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010. p. 65.

sofrendo com a ausência de instrumentos para solucionar um conflito de maneira adequada.

Nesse caso, maiores dúvidas não existem, justamente, porque esse fator é percebido como uma situação relevante na sociedade, sendo transportado para a condição de problema⁴⁰³, na medida em que os formuladores de políticas do Conselho Nacional de Justiça e os operadores do direito, como um todo, perceberam a necessidade de ações para melhoria dessas condições, já que

o consenso sobre a lentidão na obtenção de decisões judiciais, entretanto, não resulta de diagnósticos semelhantes sobre suas causas. Em decorrência, também não há acordos sobre possíveis soluções. De forma resumida, no elenco de causas aparecem, dentre outras: a legislação, o número de recursos, o formalismo, o tratamento dado às demandas individuais repetitivas, o número de juízes, a infraestrutura, o gerenciamento, o orçamento, a mentalidade de magistrados e dos demais operadores do direito⁴⁰⁴.

É nesse contexto que surge a perspectiva do *agenda-setting* em que o foco de trabalho acaba sendo estabelecido, de tal modo que

definir um problema envolve a transformação de condições sociais geralmente já existentes, mas que não demandam ação governamental – em problemas que capturam a atenção governamental e que ensejam ações concretas, transformação operada por meio de processos simbólicos de representação⁴⁰⁵.

No caso do processo judicial, as políticas judiciárias que vêm sendo implementadas despontam, exatamente, como resposta ao problema da deficiência da atividade estatal na resolução do conflito. Surgindo com um incremento: a utilização da tecnologia como ponto marcante na solução.

Basicamente, a situação se alinha quando se estabelece que é possível a implementação de ações para superar o problema. Assim, acaba sendo dever do administrador público⁴⁰⁶ estabelecer o melhor momento para que isso ocorra e criar a oportunidade, algo similar a uma janela que se abre naquele momento.

⁴⁰³ CAPELLA, Ana Claudia Niedhardt. **O processo de agenda-setting na reforma da administração pública**. 234f. Tese de doutoramento, São Carlos, 2006. p. 21.

⁴⁰⁴ SADEK, Maria Tereza Aida. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, v. 101, p. 61, mar./maio 2014.

⁴⁰⁵ CAPELLA, Ana Claudia Niedhardt. **O processo de agenda-setting na reforma da administração pública**. 234f. Tese de doutoramento, São Carlos, 2006. p. 66.

⁴⁰⁶ WU, Xu. **Guia de políticas públicas: gerenciando processos**. Brasília: ENAP, 2014. p. 37.

O Judiciário, ao criar as políticas judiciárias tecnológicas, apropriou-se do momento oportuno para expandir os horizontes em relação à atuação do meio digital no sistema. Isso porque, em situação de avançada questão envolvendo a morosidade processual, aliada a um período em que a pandemia necessitava de um distanciamento social, a oportunidade surgiu e ali se desenvolveu.

No entanto, não se trata apenas de efetivar e praticar ações relacionadas às políticas implementadas de uma forma geral. Observa-se aqui a obrigatoriedade em avaliar e monitorar essas políticas existentes ou que venham a surgir, tendo como foco, inclusive, a necessidade de gerar inclusão digital. De nada adianta buscar solucionar um problema e trazer outros, pois

se o judiciário hoje é acessado por plataformas digitais, se esse acesso ao judiciário é parte dos direitos considerados fundamentais para a pessoa e, se entre os direitos de cidadania há o de navegar em ambiente digital, então promover inclusão digital para fins de acesso à justiça passa a não somente ser um objetivo, mas deve ser visto como uma necessidade para fins de adequação do discurso e da infraestrutura de sustentação do ordenamento jurídico. Em outros termos, sem inclusão digital não há como discutir ou promover acesso à justiça⁴⁰⁷.

Assim, a avaliação de políticas públicas deixa evidenciada as dificuldades de todo o processo e consegue estabelecer o liame entre causa e efeito, para que se torne possível compreender que os resultados se devem àquela política específica⁴⁰⁸.

As avaliações possuem uma concepção mais ampla. Essa amplitude irá englobar tanto a questão que envolve uma valoração sobre a política pública em si, como também pode estabelecer padrões para aferir o que está sendo prestado, coletar informações e, com isso, aplicar métodos diversos nas políticas desenvolvidas⁴⁰⁹. Com as avaliações, os focos do problema são evidenciados e isso possibilita uma maior atuação naquele ponto, a fim de mitigar os influxos que

⁴⁰⁷ SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, v. 9, n.º 90, p. 40, jul. 2020.

⁴⁰⁸ COELHO, Vera Schattan Ruas Pereira. Abordagens qualitativas na avaliação de políticas públicas. In: ABDAL, Alexandre. **Métodos e técnicas de pesquisa em ciências sociais: bloco quantitativo**. São Paulo: SESC/SP e CEBRAP, 2016, p. 80.

⁴⁰⁹ WORTHEN, Blaine R.; SANDERS, James R.; FITZPATRICK, Jody L. **Avaliação de programas: concepções e práticas**. São Paulo: Editora Gente. 2004. p. 35-36.

prejudicam as políticas públicas⁴¹⁰. Nesse sentido, observa-se o real motivo de as avaliações serem importantes dentro do contexto da abordagem.

Essa verificação relativa aos aspectos da política pública, certamente, auxilia na questão que envolve a eficiência da política que está sendo utilizada⁴¹¹. A partir daqui, torna-se imprescindível os parâmetros que tratam da governança e que, além de facilitarem as atividades rotineiras, contribuem para uma melhor atuação do Estado, a fim de lidar com as questões que favorecem o desenvolvimento da sociedade⁴¹².

Basicamente, ao agir dessa forma, trabalha-se com um modelo de administração que está preocupado com o cumprimento de resultados. É aquilo que se denomina de administração gerencial, que supera um ideal individualista, preocupando-se com o atendimento dos fins almejados à coletividade⁴¹³. Fica evidenciado que uma boa política, para poder surtir seus resultados efetivos, precisa estar bem formulada e preparada, antes de sua implementação, tendo, inclusive, a finalidade de “contribuir para o aprimoramento do planejamento e da gestão e demonstrar os resultados alcançados para as partes interessadas”⁴¹⁴.

Da mesma forma, visualiza-se que, além da avaliação, o Poder Judiciário peca em relação ao monitoramento efetivo das políticas públicas. Por monitoramento, entende-se como “um processo sistemático e contínuo que, produzindo informações sintéticas e em tempo eficaz, permite a rápida avaliação institucional e a intervenção

⁴¹⁰ JANUZZI, Paulo de Martino. A implementação no centro da avaliação de políticas públicas. **Revista Avaliação de Políticas Públicas – Aval**, Ceará, v. 2. n. 16, p. 78, jan./dez. 2019.

⁴¹¹ COUTINHO, Marcos Pereira Anjo. **Dimensões normativas da governança e do planejamento administrativo**: estudo do acesso a cargos, empregos e funções públicas à luz dos retratos do Brasil. 2. ed. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019. p. 98.

⁴¹² PECI, Alketa; PIERANTI, Octavio Penna; RODRIGUES, SILVIA. Governança e New Public Management: Convergências e contradições no contexto brasileiro. **Organizações Sociais**, v. 15, n. 46, p. 45, jul./set. 2008.

⁴¹³ COUTINHO, Marcos Pereira Anjo. **Dimensões normativas da governança e do planejamento administrativo**: estudo do acesso a cargos, empregos e funções públicas à luz dos retratos do Brasil. 2. ed. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019. p. 111.

⁴¹⁴ PINTO, Rafael de Carvalho Cayres; NEVES, Luiz Felipe de Castro; HIRATA, Elydia Silva. **Conceitos e metodologias de avaliação aplicáveis ao financiamento de exportações de serviços**. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, 2019. p. 9.

oportuna que confirma ou corrige as ações monitoradas”⁴¹⁵. É preciso ter claro, portanto, que não basta criar a política, implementá-la e não acompanhar de perto.

Desse modo, na condição em que a política pública está, com a produção de dados efetivos, consegue-se perceber como tem ocorrido a ação e modificar o seu curso, caso algo não esteja alinhado. Esse fator está totalmente atrelado à perspectiva de gerenciamento e de *accountability* esperada do Judiciário, em específico, no que se refere à transparência.

No caso das políticas judiciais, salienta-se que elas estão intimamente relacionadas à garantia de direitos fundamentais. Assim, o administrador precisa ter sua atenção voltada, em específico, para verificar se as metas conseguiram ser atingidas e se há a necessidade de aprimorar alguma situação⁴¹⁶, com o intuito de melhorar a política pública, já que ela não pode ter o condão de encerrar direitos fundamentais, mas de expandi-los.

Ocorre que, muito embora sejam esperados resultados como forma de justificar uma determinada política, na prática, não se tem conseguido êxito em aferir se, efetivamente, o retorno é adequado. Isso ocorre, essencialmente, porque é possível perceber que tanto a avaliação como o monitoramento das políticas judiciais não seguem um padrão, o que acaba dificultando sua compreensão, pois

Cada política é gerida de forma distinta e nem sempre é possível resgatar informações sobre o que foi realizado e os resultados obtidos. A ausência de unidade específica que centralize o monitoramento das políticas judiciais dificulta a mensuração dos seus resultados, assim como a falta de metodologia de avaliação a ser seguida pelas unidades e comissões de conselheiros responsáveis por informações sobre políticas judiciais. Isso diminui, sobremaneira a transparência das ações executadas pelo órgão, ajudando a tornar o Judiciário uma “caixa preta”⁴¹⁷.

Em breve síntese, o que a questão acima debate é a dificuldade que se tem para obter resultados em relação às políticas judiciais. Em razão desse cenário, ao

⁴¹⁵GARCIA, Ronaldo Coutinho. Subsídios para organizar avaliações da ação governamental. In: CARDOSO JR., José Celso; CUNHA, Alexandre dos Santos. **Planejamento e avaliação de políticas públicas**. Brasília: IPEA, 2015, p. 259.

⁴¹⁶ BARCELLOS, Ana Paula de. Políticas públicas e o dever de monitoramento: levando os direitos a sério. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 8, n.º 2, 2018, p. 251-265. (p. 257)

⁴¹⁷ SILVA, Felipe Cesar Araujo da. **Análise da atuação do Conselho Nacional de Justiça no monitoramento e avaliação de políticas judiciais**. 60f. Monografia (Especialização) – Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, Brasília, 2018. p. 27.

que tudo indica, os preceitos de *accountability*, tão pregados na atuação do Conselho Nacional de Justiça, vão se perdendo.

Isso porque, de alguma maneira, para que os reflexos tenham sentido, é preciso que a política parta, inclusive, da necessidade de um tratamento adequado dos sintomas mais atuais. Se uma política é apropriada e atende às perspectivas para as quais foram pensadas, o resultado torna-se ainda melhor.

Desta feita, a criação de políticas que solucionem os problemas identificados na prestação jurisdicional desponta como essencial, a fim de tornar o sistema mais ágil à coletividade e valorizar as exímias ações que já vêm sendo implementadas internamente, permitindo um melhor resultado à coletividade⁴¹⁸.

No caso do Judiciário, essa questão tende a ser fundamental, uma vez que “o importante é que seu resultado final se concretize no crescimento do sentimento de responsabilidade civil, de cidadania e de controle sobre os problemas vivenciados”⁴¹⁹. Em relação ao Conselho Nacional de Justiça, para que uma governança efetiva apareça, torna-se essencial que ele crie, edite, avalie e monitore a política, de maneira efetiva, identificando quais resultados podem ser extraídos dali.

É perceptível, portanto, que a função do administrador – na implementação de políticas que almejem solucionar os problemas vivenciados – torna-se o foco da discussão. Trata-se de um importante incremento em sua ação, de maneira a garantir que a atividade jurisdicional avance

3.4 O DISCURSO DO PODER JUDICIÁRIO E A MEDIAÇÃO IDEOLÓGICA DA PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA: PERCEPÇÕES E DESAFIOS PARA OS GRUPOS VULNERÁVEIS

⁴¹⁸ RENAULT, Sérgio Rabello Tomm. A reforma do Poder Judiciário sob a ótica do governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 128, fev. 2014.

⁴¹⁹ WÜST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça**: as duas faces da metamorfose social. Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo, 2014. p. 91.

O problema da morosidade já se mostrou um fator essencial para que políticas judiciárias sejam criadas e implementadas. E, nesse caso, essa avaliação necessita de estar alinhada ao que possa conferir resultados efetivos.

No entanto, de antemão, já se está declarado: essa qualificação não consegue atingir a população vulnerável, o que permite compreender que o déficit democrático se inicia nesse ponto.

Diante desse contexto, as decisões acabam girando em uma perspectiva interna, não sendo possível, talvez, atingir as questões mais sensíveis que precisam ser atacadas. Em um primeiro momento, vê-se que a participação popular seria essencial para uma modificação adequada.

Constata-se que isso ocorre, justamente, porque o foco determinante acaba estando voltado à “ausência de uma democracia plena, com a manutenção de processos decisórios centralizados no núcleo estratégico do governo”⁴²⁰. Tudo isso, em consequência de uma lógica que priva aquele que sofre com a ausência de uma prestação jurisdicional que o possibilite participar do processo decisório. Daí a necessidade urgente de que haja uma mudança de mentalidade na escolha das políticas judiciárias que deverão ser seguidas.

Tem-se presente que os institutos jurídicos da consulta pública e da audiência pública são essenciais para a manutenção dessa lógica de atuação popular. Isso porque, é importante permitir que

todos os eventuais interessados ofereçam críticas, sugestões de aperfeiçoamento ou peçam informações e resolvam dúvidas a seu respeito. A administração tem o dever de documentar todas as consultas e respondê-las publicamente, antes de tomar a decisão final, de modo a instruir e fundamentar o processo decisório⁴²¹.

A Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei que regula o processo administrativo na Administração Pública Federal), serve de parâmetro para as demais esferas institucionais e estabelece no art. 32 que “antes da tomada de decisão, a juízo

⁴²⁰ BRULON, Vanessa; OHAYON, Pierre; ROSENBERG, Gerson. A reforma gerencial brasileira em questão: contribuições para um projeto em construção. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 63, n.º 3, p. 279, jan. 2014.

⁴²¹ PEREZ, Marcos Augusto. **A administração pública democrática**. Belo Horizonte: Fórum, 2004. p. 177

da autoridade, diante da relevância da questão, poderá ser realizada audiência pública para debates sobre a matéria do processo”.

Isso quer dizer que a própria legislação vem em uma toada com o intuito de deixar claro que, no Estado Democrático de Direito, é adequado que as ações tenham um viés mais voltado a essa discussão ampliada com a sociedade. Para isso, é interessante que fique claro que a demanda direcionada à sociedade tenha como foco um debate efetivo e não apenas uma formalidade, pois como se observa

Em muitos casos, esses atos são realizados sem a existência de propostas definidas, mediante a participação de agentes que não dominam o conhecimento da controvérsia. Não há raro que a formalidade seja encerrada sem o fornecimento de informações para a comunidade e com ausência de esclarecimento das dúvidas e questionamentos. Isso configura um arremedo de participação social, especialmente porque a decisão final adotada pela autoridade pública não representa qualquer vício com a audiência ou a consulta⁴²².

Como tratado em capítulos anteriores, foram realizadas várias modificações no processo tecnológico, com o intuito de que se pudesse superar a morosidade a ele inerente. A própria Lei de Acesso à informação (Lei n.º 15.527, de 18 de novembro de 2011), deixa estabelecido em seu art. 9º, inciso II, que “o acesso às informações públicas será assegurado mediante: II – realização de audiências e consultas públicas, incentivo à participação popular ou outras formas de divulgação”. Assim, a participação popular na decisão sobre as políticas judiciais é essencial, justamente porque é ela a real afetada pelas decisões.

Essa representatividade da população vulnerável é ainda mais relevante, em especial, porque suas dificuldades precisam ser observadas e enfrentadas. Não é desejável que o vulnerável seja prejudicado nessa lógica, pois “a falta contínua de acesso à justiça acaba por perpetuar a desigualdade, diminuir a fé no sistema judiciário, aumentar a marginalização de grupos vulneráveis e criar um cenário de insegurança jurídica e social”⁴²³.

Ademais, a doutrina já deixou evidenciado que algumas discussões sobre medidas adotadas surgem em razão de certas classes sociais e em detrimento de

⁴²² JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 675.

⁴²³ QUEIROZ, Lázaro Apopi Ferreira da Silva de. Acesso à Justiça: desafios, Inovações e Meios Alternativos de Solução de Conflitos. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 32, n. 141, p. 49, jan./fev. 2024.

outras⁴²⁴, o que nem sempre favorece aqueles que, de fato, são os reais prejudicados. Nas políticas judiciárias, a preocupação com o vulnerável precisa de ser uma realidade, é necessário que ele seja o foco e tenha a oportunidade de se manifestar nesse contexto.

Por esse motivo, de nada adianta que o Conselho Nacional de Justiça, formalmente, informe que está tratando e promovendo uma efetiva participação popular se, na prática, não são observadas ações nesse sentido, pois torna-se essencial a existência de “agendas estratégicas de reforma da justiça do Estado para o gerenciamento dos Tribunais e a adoção de modelos gestacionários e de qualidade total, bem como o reconhecimento dos déficits de organização para alcançar a eficiência”⁴²⁵.

Guardadas as devidas proporções, todo o debate acima atrela-se à tentativa de demonstrar que as Políticas Judiciárias estão de acordo com uma lógica macro de respeito aos direitos fundamentais. No entanto, é possível perceber que, diante de uma dificuldade de acesso a instrumentos tecnológicos, o discurso tem prevalecido mediante ações práticas e efetivas para modificar a realidade.

Todo o esforço por implementação de políticas judiciárias somente é enaltecido e difundido em razão de uma necessidade *propagandista* de melhoria de dados, ao qual se denomina ideologia do Judiciário. Tem-se presente que muito se popularizou nos últimos anos tentar expressar à coletividade que diversas situações eram ideológicas, como algo que não fosse positivo e que mereceria ser abolido. A conceituação de ideologia, portanto, passa a ter muitas funções e significações, chegando a se enquadrar em um modelo pejorativo.

Partindo de uma concepção inicial, percebe-se que o termo ideologia é plurissignificativo, ou seja, a ele são atribuídas várias identificações. Na concepção de Terry Eagleton, ideologia seria

- a) o processo de produção de significados, signos e valores na vida social; b) um corpo de ideias característico de um determinado grupo ou classe social; c) ideias que ajudam a legitimar um poder político dominante; d) ideias falsas

⁴²⁴ SILVA, Fernanda Tartuce. **Vulnerabilidade como critério legítimo de desequiparação no processo civil**. 2011. 391f. Tese (Doutorado em Direito Processual) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. p. 155.

⁴²⁵ SANTOS, Boaventura de Sousa (coord). **Como gerir os tribunais**: Análise comparada de modelos de organização e gestão da justiça. Coimbra: OPJ/Universidade de Coimbra, 2006. p. 201.

que ajudam a legitimar um poder político dominante; e) comunicação sistematicamente distorcida; f) aquilo que confere certa posição a um sujeito; g) formas de pensamento motivadas por interesses sociais; h) pensamento de identidade; i) ilusão socialmente necessária; j) a conjuntura de discurso e poder; k) o veículo pelo qual atores sociais conscientes entendem o seu mundo; l) conjunto de crenças orientadas para a ação; m) a confusão entre realidade linguística e realidade fenomenal; n) oclusão semiótica; o) o meio pelo qual os indivíduos vivenciam suas relações com uma estrutura social; p) o processo pelo qual a vida social é convertida em uma realidade natural⁴²⁶.

Percebe-se, a partir destas concepções, que muitos deles se autocompletam, mas também podem apresentar distorções entre si. Para fins deste trabalho, crê-se que os termos *b*, *c*, *d* e *g* serão de extrema importância para a compreensão do conceito. É importante ter em mente que o ser humano não é desprovido de valores e concepções de mundo, o que faz com que ele tenha certos pensamentos que, não necessariamente, enquadram-se na melhor perspectiva do que lhe circunda.

Por esse motivo, é importante perceber que a concepção de ideologia não necessita de estar atrelada a uma ideia de movimento esquerdista ou progressista, de direita ou conservador. Em verdade, a ideologia pode ser uma vertente capaz de transformar um pensamento social e torná-lo uma verdade, sem nem mesmo perceber se, de fato, aquela seria a melhor orientação. O que se pretende é um pensamento dominante capaz de considerar que aquela concepção está correta em detrimento do pensamento do opositor que, invariavelmente, deveria ser considerado falso e refutado⁴²⁷.

É importante perceber que, nas concepções de ideologia acima mencionadas, cada uma trará sua variação e direcionará seu ponto de vista. Quando se pensa em ideologia como um corpo de ideias de um determinado grupo, é possível identificar que essa concepção, além de materializar uma consciência coletiva⁴²⁸ que envolve as atividades e as práticas dos indivíduos, indica sua inclusão em sociedade e o direcionamento para lutar por determinado interesse.

Nesse contexto, muito embora se perceba a presença de um grupamento que se sente integrado e que concebe a tecnologia como sendo um fundamento essencial para o Poder Judiciário superar sua crise, existem vários grupos com suas coletividades que possuem o pensamento de que estão excluídos desses direitos.

⁴²⁶ EAGLETON, Terry. **Ideologia**: uma introdução. São Paulo, Boitempo, 1997. p. 16-17.

⁴²⁷ MANNHEIM, Karl. **Ideologia e Utopia**, São Paulo: Zahar Editores, 1968. p. 56.

⁴²⁸ GRAMSCI, Antônio. **Concepção Dialética da História Rio de Janeiro**: Civilização Brasileira, 1978. p. 377.

Assim, em sua ideologia, são considerados apartados de uma sociedade que não se preocupa com suas especificidades.

Sob o ponto de vista social, tenta-se, a todo momento, transparecer que a realidade tem se modificado, a ponto de as desigualdades estarem deixando de existir. Mais que isso, quando se observa a quantidade de Políticas Judiciárias de incentivo e acesso à tecnologia, tenta-se transparecer como se o Brasil não apresentasse dificuldades de manejo de recursos tecnológicos, o que é falacioso.

Percebe-se, em linhas gerais, que a justiça digital não tem avançado em concomitância com o diálogo relativo à inclusão digital. Assim, a tentativa de estreitar o Judiciário com o cidadão fica prejudicada, pois ambas as políticas são importantes, mesmo que os dados acerca do acesso aos recursos tecnológicos ainda estejam defasados⁴²⁹.

E é essa a população que, muitas das vezes, necessita de uma assistência jurídica gratuita, em razão das dificuldades já enfrentadas. Assim, a ideologia pode atuar dentro dessa ótica, com ideias verdadeiras ou falsas, com o intuito de dominar o grupo excluído.

Isso porque, com a discussão de que as políticas judiciárias são democráticas, constata-se que ela não consegue abranger todos que, de fato, dependem do serviço estatal. Tenta-se, hoje, manter a legitimidade e a estabilização da ordem institucional dentro do Estado⁴³⁰, como se o que prevalecesse fosse o fato de que o vulnerável sempre alçaria o Judiciário de maneira ampla.

Ainda se tenta transparecer uma lógica de que se está a garantir uma maior amplitude do acesso à justiça; torna-se importante compreender se, de fato, isso está ocorrendo. Basicamente, “a função da ideologia não é oferecer uma via de escape da nossa realidade, mas oferecer-nos a própria realidade social como uma fuga de algum núcleo real traumático”⁴³¹.

⁴²⁹ SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo da. Justiça 4.0: novas tecnologias, antigas desigualdades. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, Rio Branco, ano 2, n. 2, p. 66, 2022.

⁴³⁰ LOWY, Michael. **Ideologias e ciência social: elementos para uma análise marxista**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 1998. p. 13.

⁴³¹ ŽIŽEK, Slavoj. “Como Marx inventou o sintoma?” In: ŽIŽEK, Slavoj. (Org.). **Um mapa da ideologia**. Rio de Janeiro, Contraponto, 1996b. p. 323.

Ao que tudo indica, pode até ser que o Poder Judiciário tente modificar a visão míope dos estudiosos, mas o que prevalece é que, mesmo identificando o problema, todo o seu discurso acaba voltado para uma lógica de que a redução de acervo é o foco do conflito. É essa uma das funções de um pensamento ideológico, qual seja, o de utilizar de artifícios para não demonstrar a realidade existente ou mesmo mascará-la⁴³².

Nesse contexto, é preciso identificar: Materializar para quem? Instrumentalizar para quem? Porque se os entraves são evidentes, dificilmente será possível observar que a ideologia não esteja cumprindo com um de seus papéis, que é o de disfarçar a realidade em prol da manutenção das condições para a classe dominante⁴³³.

Faz-se necessário que o indivíduo se reconheça e se sinta incluído nas tomadas de direcionamento pelos governantes⁴³⁴. A partir dessa inclusão, transportando para a questão do acesso à justiça, o indivíduo poderá se visualizar como cidadão, tendo seus direitos preservados e dispondo de voz para participar das tomadas de decisão que envolvam a utilização de tecnologia.

Por esse motivo, a importância dos direitos fundamentais desponta nessa concepção, pois o diploma constitucional, na situação adequada, demonstra estar alinhado a uma preocupação de manutenção da democracia⁴³⁵. Somente dessa forma, alinhando duas vertentes estatais convergentes, pode-se perceber que a tecnologia está preocupada, realmente, com a população vulnerável.

Toda essa ideologia advém do discurso de Poder. Esse discurso vem estabelecido até mesmo pelo formato como o Relatório Justiça em Números é disposto e organizado. O discurso é difundido, sendo que é o contexto que traduz como a pessoa irá se portar diante de um texto, determinando o signo e distorcendo a realidade que, de fato, seria a questão⁴³⁶. O que a ideologia estabelece aqui é a determinação de suas posições, traduzindo um contexto como sendo verdade.

⁴³² EAGLETON, Terry. **Ideologia**. São Paulo. Boitempo, 1997. p. 15.

⁴³³ MANNHEIM, Karl. **Ideologia e utopia**. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1972. p. 73-74.

⁴³⁴ HONNETH, Axel. **O direito da liberdade**. São Paulo: Martins Fontes, 2015. p. 53.

⁴³⁵ SCHIER, Paulo Ricardo. Direitos fundamentais, cláusulas pétreas e democracia: campo de tensão. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, v. 6, n. 6, p. 9, dez. 2009.

⁴³⁶ BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1992.

É o que Michel Pêcheux⁴³⁷ estabelece ao afirmar que o texto não pode ser analisado de maneira desconexa com o contexto em que ele esteja inserido, pois não é apenas uma sequência linguística, mas advém das condições que circundam o emissor. Basicamente, a questão do discurso está intimamente ligada a um contexto de tempo, espaço, língua e economia, para que consiga cumprir com suas finalidades⁴³⁸. O que significa que a discussão envolve a instituição de um processo tecnológico e, qualquer discurso contrário a isso, estaria voltado a não difundir uma realidade. Não se consegue identificar como haveria a possibilidade de se pensar fora de uma ideia de processo que não esteja atendendo a todos.

O discurso que é traduzido em textos já traz em si os sentidos que foram interpretados por seu emissor e, muitas das vezes, com a carga político-ideológica que ele carrega⁴³⁹. Esse é um dos fatores ideológicos mais preponderantes, ao que tudo indica, no Relatório Justiça em números, na medida em que estabelece como discurso os avanços que estão sendo promovidos pelo Conselho Nacional de Justiça, no que pertine às Políticas Judiciárias voltadas para o processo judicial digital.

Sendo assim, para o contexto daqueles que compõem o Conselho Nacional de Justiça, está determinado que em um sistema que prega a tecnologia como a solução para os problemas que atualmente superlotam o Judiciário, de fato, o discurso não terá espaço para críticas àquilo que vem se desenvolvendo. Não porque o produtor do texto não entenda que as modificações que estão sendo inseridas sejam boas ou ruins, mas porque ele foi doutrinado a replicar o discurso que a ele é atingido todos os dias.

A questão relativa à linguagem é importante nesse contexto, pois o que se imagina, nesse ínterim, é que até mesmo a forma como o leitor interpretará o cenário posto dependerá da geração do histórico social e do contexto em que ele esteja

⁴³⁷ PECHEUX, Michel. Análise automática do discurso. In: GADET, Françoise; HAK, Tony (orgs.). **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 2. ed. Campina: Unicamp, 1993. p. 81.

⁴³⁸ MAINGUENEAU, Dominique. **Novas tendências em Análise do Discurso**. 3. ed. Campinas: Pontes/Ed. Unicamp, 1997.

⁴³⁹ ORLANDI, Eni Pucinelli. **A linguagem e seu funcionamento**: as formas do discurso. 4. Ed. Campinas/SP: Pontes, 1996. p. 20.

inserido⁴⁴⁰. Isso quer dizer que o que se interpreta na atualidade, não necessariamente, será aquilo que se interpretará no futuro.

Por esse motivo, afirma-se que o contexto acaba sendo uma questão relevante no discurso que se observa. Isso porque, além de tudo, ele consegue demonstrar reflexos de identidades dos indivíduos e suas relações nos mais variados setores sociais⁴⁴¹.

É inegável, portanto, o discurso ideológico que dali desponta. As formações pelas quais se estabelecem os indivíduos fazem com que suas concepções estejam sempre direcionadas em seu texto, a fim de que o discurso possa ter um transcorrer adequado ao convencimento. De acordo com José Luiz Fiorin⁴⁴², “o texto é unicamente um lugar de manipulação consciente, em que o homem organiza, da melhor forma possível, os elementos de expressão que estão à sua disposição para veicular seu discurso”. Em síntese, o que se traduz de um texto não pode ser tido como algo fechado, pois ele pode ter suas expressões adquiridas a partir do que não estava expresso na literalidade.

Vê-se que, em um cenário no qual os operadores do Direito dialogam – quase que sempre, sobre a morosidade com que os provimentos jurisdicionais são realizados, estabelecendo a necessidade de cumprimento razoável dos prazos e incluindo a atividade satisfativa –, tem-se presente que, o que todos que lidam com a matéria desejam é, justamente, encontrar uma solução para resolver o problema.

Quando isso ocorre, há apenas um foco: o que está permitindo a solução dos processos de maneira mais rápida, considerando o acúmulo do acervo processual a cada ano? Ainda que as dificuldades de quem não possui acesso ao Poder Judiciário sejam mencionadas, são colocadas como questões em segundo plano, como se a mera determinação para criação de espaços para o desenvolvimento das atividades processuais (para aqueles que não tem acesso à tecnologia) fosse suficiente para suprir todo o déficit de atuação estatal visualizado.

Nesse contexto, o que se constata é um avanço nas políticas judiciárias tecnológicas ou mesmo naquelas que se propõem a gerar mais inclusão. Por outro

⁴⁴⁰ GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Método**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 445-446

⁴⁴¹ FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e Mudança Social**. Brasília: Unb, 2001. p. 92.

⁴⁴² FIORIN, José Luiz. **Linguagem e Ideologia**. São Paulo: Ática, 1988. p. 41.

lado, parece que a boa vontade não tem o condão de solucionar o problema e, nesse cenário, a lógica de que a atividade jurisdicional está pautada em melhorias, aponta, na verdade, para uma sedimentação de ideias, em que o acesso à justiça está ampliado com a tecnologia e não atrelado aos dados dos grupos vulneráveis que não possuem esse acesso.

E, nesse caso, afirmar que um direito fundamental atinge quase a totalidade da população, não atende às finalidades constitucionais. Se a prestação da tutela jurisdicional possui aplicação imediata (art. 5º, §1º, da CRFB1988), ela tem que ser universal e atender a todos, não podendo selecionar ou excluir uma parcela pelo simples fato de que há um número elevado de pessoas que possuem recursos tecnológicos.

3.4.1 A ideologia de ampliação democrática da justiça: uma análise a partir dos reflexos das políticas tecnológicas sobre os grupos vulneráveis

O termo aporofobia, ainda que vertido para questões que envolviam xenofobia na Europa, foi cunhado por Adela Cortina⁴⁴³, sendo perfeitamente adaptável ao contexto brasileiro. Porém, nesse texto, amplia-se a sua aplicabilidade, não apenas para abranger o pobre, em sentido estrito, mas para todos aqueles que, de alguma forma, foram alcançados por medidas que ampliam suas vulnerabilidades.

O discurso da aporofobia acaba velado por um discurso dominante de aumento da produção do Poder Judiciário para a solução de conflitos, em que a quantidade acaba sobrelevada à qualidade. O que se esquece é de perceber se o discurso é voltado à classe que consegue arcar com os custos de um advogado ou se está voltado àqueles que, inclusive, dependem da atuação estatal, muitas das vezes para buscar seus direitos por intermédio da Defensoria Pública e com a utilização do benefício da assistência judiciária gratuita.

⁴⁴³ CORTINA, Adela. **Aporofobia, a aversão ao pobre: um desafio para a democracia**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

É a partir daí que o discurso social se atrela à questão daqueles que estão direcionados ao sucesso ou ao fracasso, como se isso fosse um produto do que se denomina de meritocracia⁴⁴⁴. Nesse sentido, o Judiciário volta seus olhares para quem, de fato, pode garantir um retorno à sociedade, que é a classe média e alta. Essa é a que, efetivamente, possui acesso aos recursos tecnológicos e consegue acompanhar, sem maiores problemas, a demanda judicial do início ao fim.

Claramente é esse fato que se observa no âmbito do Poder Judiciário, uma tentativa de legitimar uma série de medidas voltadas para o processo tecnológico, com ares democráticos de que todos conseguirão acessar, pois, supostamente, as consultas realizadas estavam à disposição de todos, mas o processo decisório se resumiu a poucos. Essa situação acabou mais evidenciada no período de afastamento social, em decorrência da recente pandemia de 2020, em que se percebeu que

a tecnologia impacta no acesso à justiça de grupos vulneráveis, seja pelo agravamento das vulnerabilidades em decorrência da pandemia, seja por dificuldades relacionadas com a ausência de habilidades tecnológicas para manuseio das ferramentas virtuais de acesso, destacando-se nesse grupo os denominados analfabetos digitais⁴⁴⁵

Em outras palavras, o que se pretende afirmar com essa dicção é justamente o fato de que o discurso do Judiciário esmiuça aquilo que tem melhor ressonância entre aqueles que são a maioria da coletividade. Os vulneráveis acabam sendo relegados a segundo plano e, em relação a estes, nada mais se fará, justamente, porque o poder simbólico de políticas informa que o cidadão agora pode, de sua casa, acessar o Poder Judiciário.

O viés aporofóbico é evidenciado na medida em que esse não é o foco. Vê-se que a discussão por trás da obra de Adela⁴⁴⁶ adentra a questão que envolve a imigração para a Europa e os índices negativos que o país passou a ter com a chegada desse grupo de pessoas, pois como a própria autora descreve, a percepção decorre do fato de que o pobre seria aquele que não consegue concretizar suas metas de vida.

⁴⁴⁴SOUZA, Jessé. Sendo Comum e Justificação da desigualdade. In: SOUZA, Jessé. **Ralé brasileira: quem é e como vive**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009. p. 43.

⁴⁴⁵ SIQUEIRA, Dirceu; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henrique Fernanda C.A.F. Acesso à Justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. Rio de Janeiro, **Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n.º 38, p. 38, dez./2020.

⁴⁴⁶ CORTINA, Adela. **Aporofobia, a aversão ao pobre: um desafio para a democracia**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020. p. 53.

Nesse contexto, percebe-se que a própria classe dominante transcreve algumas características e evidencia outras, criando um clima de tensão na convivência em sociedade. Hoje, nos grandes centros, dificilmente se torna possível dar uma atenção adequada à população, por haver uma preocupação com a delinquência. Tenta-se transparecer uma imagem que, de fato, não existe.

Diante dessa fala, transportando para a lógica do processo civil tecnológico, percebe-se que, até mesmo para a população inserida naquele contexto, pode parecer que a preocupação com o pobre não seja algo relevante, já que essa população, a grosso modo, não contribui substancialmente para a sociedade.

E isso não é algo que se aplica apenas a políticas voltadas para o Judiciário, mas uma questão comum que acabou se naturalizando nas camadas sociais⁴⁴⁷, em especial, porque ainda há uma desproporção ou mesmo falta de preocupação com os mais pobres, sendo, por isso, difícil enfrentar as dificuldades que o mundo atual perpassa, porque o que se tem feito é invisibilizar essa camada da população.

O agravante aqui está na percepção de que as Políticas Judiciárias têm se tornado aporofóbicas pelo fato de estarem acrescidas de outras variantes como gênero, idade, etnia etc. Mais que isso, por não abrangerem a todos, elas trazem em seu contexto as dificuldades inerentes a um *déficit* de legitimidade democrático, que será mais bem traduzido na sequência.

Para Amartya Sen⁴⁴⁸, essa situação é extremamente importante de ser analisada, porque as desvantagens impostas pela renda são sobrelevadas quando agregadas às variantes acima mencionadas. No caso da ideologia aporofóbica, adequada à nossa lógica aqui estabelecida, a questão envolve o acesso aos recursos tecnológicos.

A grande dificuldade que se observa é o fato de que a exclusão desses grupos se torna cada vez mais comum e, nesse contexto, é possível perceber que algumas das políticas que vêm sendo implementadas não estão atentas às especificidades. Na concepção da obra aqui debatida, é preciso que o Estado, através do Poder Judiciário, tenha uma “gestão das atuais condições jurídicas e políticas a partir do

⁴⁴⁷ PIKETTY, Thomas. **O capital no século XXI**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2014. p. 553.

⁴⁴⁸ SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2018. p. 111.

reconhecimento compassivo, orientando a construção de uma sociedade cosmopolita, sem exclusões”⁴⁴⁹.

Aqui, o que se percebe é uma inversão de valores na busca por aproximação com o fator justiça. Isso porque não há uma rivalidade de “*nós contra eles*”, mas a necessidade de uma sociedade que busque sistematizar a ponto de, no momento de realizar definições, preocupar-se com o outro.

Essa preocupação com o outro já vem sendo difundida há algum tempo e passa, agora, a ter relevância. Nessa perspectiva, busca-se a alteridade⁴⁵⁰, ou seja, a preocupação com o outro antes da tomada de decisões em sociedade, a fim de que, neste momento, seja viável refletir sobre as possíveis consequências, estando a pessoa inserida na situação abrangida.

Quando se trata de analisar a questão do vulnerável tecnológico, talvez, nesse momento não se esteja a trabalhar com a percepção da ética da alteridade pregada acima. Isso porque, ao ser inserida dentro desse cenário, são estabelecidas conexões com o adverso, permitindo o desenvolvimento dessa relação de responsabilidade⁴⁵¹.

Nessa perspectiva, portanto, percebe-se como é fundamental a inclusão do outro em qualquer circunstância que envolva as políticas públicas. No que se refere à inclusão da tecnologia, esse fator é essencial e, ao tratar nesse trabalho dos vulneráveis tecnológicos, já se deixou expresso o quão relevante é que essa parcela da população, de alguma forma, transite com opiniões sobre os avanços tecnológicos.

Se o processo foi firmado para garantir instrumentalidade e ser ao máximo democrático, possibilitando a participação de todos nessa circunstância, a alteridade é fator essencial. Possivelmente, as questões que envolvem as políticas que vêm sendo instituídas pelo Conselho Nacional de Justiça não demonstram, na realidade, as consequências que uma decisão pode trazer para um grupo social ou para o

⁴⁴⁹ CORTINA, Adela. **Aporofobia, a aversão ao pobre**: um desafio para a democracia. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020. p. 14.

⁴⁵⁰ LEVINÁS, Emmanuel. **Entre nós. Ensaio sobre a alteridade**. 2. Ed. Petrópolis: Vozes, 1987. p. 144.

⁴⁵¹ LEVINÁS, Emmanuel. **Totalidade e Infinito**. 1. Ed. Lisboa: Edições 70, 2008. p. 71.

ordenamento jurídico como um todo, na medida em que “as ações podem ser certas em um sentido e erradas em outro”⁴⁵².

Fica evidenciado, portanto, que o Estado vem mascarando uma realidade escondida em relação às questões que envolvem o conhecimento sobre a utilização de recursos tecnológicos ao operador do direito e ao cidadão comum, preocupando-se tão somente com os dados do Judiciário. Essa discussão será mais bem evidenciada nos demais tópicos, mas o que é necessário sedimentar, desde já, é que muitas das políticas de tratamento adequado de controvérsias continuam a traduzir problemas graves aos direitos dos vulneráveis.

Percebe-se que o direcionamento do Estado é em um sentido, mas a realidade volta seus olhares para outro, justamente, em decorrência de uma necessidade de que a população confie que a situação do Judiciário não retrocedeu, mas sempre caminhou em diante.

3.4.2 O Relatório Justiça em Números como tecnologia de poder e de difusão da racionalidade neoliberal no sistema de justiça brasileiro

O Conselho Nacional de Justiça emite, anualmente, um Relatório de suas atividades denominado de Justiça em números, no qual reflete como está o andamento das atividades do Poder Judiciário, bem como os índices de produtividade dos acervos processuais. Basicamente, como forma de gerar transparência, é externado à coletividade qual o percurso de seus índices de atuação, de modo a garantir uma maior participação democrática nas decisões políticas do Estado – ao menos, em tese. Na verdade, nada mais faz que cumprir com sua obrigação estabelecida pela sistemática de governança/accountability (já mencionada) que o sustenta.

Ocorre que, pela análise do tema, o Relatório, em diversas passagens, deixa pistas de que a sistematização dos dados pode não estar sendo cumprida de maneira isenta. É possível extrair passagens que refletem uma concepção ideológica do Poder

⁴⁵² BAUMAN, Zygmunt. **Ética pós-moderna**. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2003. p. 21.

Judiciário, no intuito de demonstrar que a modernização tem tido condições de solucionar conflitos que se perpetuavam há anos e que a tecnologia tem despontado como uma importante aliada. Até porque, é preciso justificar toda a mudança que vem sendo promovida, os gastos públicos que estão sendo realizados e a perspectiva de que o país segue a tendência mundial pois, não havendo resultados, não haveria razões para continuar.

Para isso, a fim de demonstrar que as políticas judiciárias concretizam justiça social, difundem uma lógica mercantil da atividade jurisdicional, atrelando-a a uma ideia de que, ao agir nesse formato, alcança-se os objetivos mais sensíveis da coletividade, cumprindo com o dever de governança. Percebe-se que se está diante de uma nova ótica pautada por números, na medida em que “ela se apoia na faculdade de cálculo, ou seja, nas operações de quantificação (juntar os seres e as situações diferentes numa mesma unidade de conta) e de programação dos comportamentos (pelas técnicas de análise comparativa dos desempenhos: benchmarking, ranking, etc.)”⁴⁵³.

Com a percepção de que os números se tornam um parâmetro relevante no contexto do Judiciário, diversas ações são definidas a fim de melhorar a prestação jurisdicional. É essa a perspectiva do Relatório Justiça em Números divulgado anualmente: funcionar como uma tentativa de prestação de contas.

A primeira dessas publicações ocorreu em 2003, não tendo as mesmas características do modelo atual, muito embora possa ser considerada como seu embrião. Para os seus fins, ele tinha “o objetivo de construir um sistema integrado de informações do Poder Judiciário, sobretudo voltado a indicadores estatísticos. O enfoque dado ao estudo, assim, era para uso do próprio Judiciário, sem a preocupação com sua utilização para além dos encarregados internos de sua gestão”⁴⁵⁴.

⁴⁵³ SUPIOT, Alain. **O espírito de Filadélfia: a justiça social diante do mercado total**. Porto Alegre: Sulina, 2014, p. 70-71

⁴⁵⁴ KURTZ, Lahis Pasquali. Cultura ao acesso e o Relatório Justiça em Números: análise qualitativa da interface online Judiciário Cidadão. In: 3º Congresso Internacional Direito e Contemporaneidade: mídias e direitos da sociedade em rede. **Anais do 3º Congresso Internacional Direito e Contemporaneidade**. Santa Maria: USFM, 2015. p. 8.

Com a criação do Conselho Nacional de Justiça pela Emenda Constitucional n.º 45/2004 e sua devida implementação em 2005, várias modificações ocorreram, a fim de gerar melhorias na atividade e na credibilidade do Judiciário. A linha de defesa do Relatório é de que ele, em verdade, abarca todas as situações ocorridas nos órgãos jurisdicionais nacionais e gera metas a serem cumpridas para superar os problemas observados.

O ponto crítico que se visualiza é que ele possui uma confecção afastada de um ambiente colaborativo ou coparticipativo com o cidadão que utiliza o serviço público jurisdicional, sendo um documento produzido internamente por profissionais vinculados à própria Instituição e com suas percepções sobre aquele cenário. Nesse caso, os pontos centrais abordados são traduzidos em prol de uma lógica institucional, sem que isso traga maiores transtornos ao que está sendo desenvolvido.

Por mais que o Conselho Nacional de Justiça seja um órgão administrativo, ele possui uma perspectiva política e, obviamente, necessita de direcionar as políticas judiciárias e a transparência de suas ações para aquilo que entende como adequado. Esse acaba sendo um agravante na análise dos números que são traduzidos; afinal, a interpretação é realizada de acordo com a percepção de quem a enuncia, podendo trazer seu viés nela estabelecido.

Há um discurso inserido no Relatório Justiça em Números que é de manutenção e fortalecimento de sua estrutura como integrante do Poder Estatal. Mais que isso, há a difusão de um pensamento ideológico de preservação do status quo, em que as medidas são sempre benéficas e tendentes a trazer resultados excelentes. Então, como pode o próprio Conselho afirmar que a Justiça digital é efetiva, no Relatório Justiça em números do ano de 2021⁴⁵⁵, se nem ele mesmo controla a forma como a tecnologia vem sendo utilizada? É no mínimo estranho um Relatório afirmar que algo é efetivo, quando não é capaz de determinar metodologicamente como chegou àqueles resultados.

É preciso analisar qualquer situação enunciada sobre as ações internas do Estado, a fim de identificar a não incidência de supervalorização de determinados

⁴⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021, p. 102.

parâmetros com o intuito de mascarar o resultado. Inclusive, esse é um importante desafio que a Lei de Acesso proporciona, pois

Sempre é bom lembrar que a manipulação de dados divulgados por governos com o intuito de fazer com que seus resultados pareçam melhores do que realmente são é algo bastante comum em democracias, mesmo nas mais consolidadas. Metodologia, forma de divulgação, base de comparação, apresentação de informações, enfim, uma série de fatores pode ser utilizada para a maquiagem de dados oficiais⁴⁵⁶.

O que se observa, a todo o tempo, é a tentativa de agregar que o acesso à justiça se amplia em situação proporcional ao aumento da produtividade, como se fosse sinônimo de crescimento da atividade do Estado⁴⁵⁷. É a lógica do Estado neoliberal, a de que a eficiência, sob o ponto de vista do quantitativo, é mais importante que na qualidade⁴⁵⁸.

Alguns pontos são importantes para o debate aqui estabelecido. Observando os Relatórios divulgados anualmente e confrontando-os com informações que o próprio Poder Judiciário consolida, percebe-se contradições. Por esse motivo, torna-se essencial analisar alguns dados verificar como tem sido a atuação diante do vulnerável.

Franquear o acesso à informação é tarefa essencial em uma democracia. Como observado, sem que isso ocorra, dificilmente será possível consolidar a existência de uma democracia efetiva em plena atividade. A Lei de Acesso à Informação é um marco histórico na administração e tem como pressuposto realizar um apanhado das questões que são definidas no âmbito interno da Administração, tornando tudo isso público à coletividade.

A doutrina deixa evidenciada a importância que essa divulgação de dados da Administração estabelece, como condição *sine qua non* para verificação e manutenção de políticas públicas, destacando que

⁴⁵⁶ LOPES, Cristiano Alencar. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Caderno de Finanças Públicas**, Brasília, n.º 8, p. 23, dez. 2007.

⁴⁵⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021, p. 116.

⁴⁵⁸ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016. p. 220.

A noção de publicidade da ação administrativa, neste aspecto, resulta em um dever de transparência na exata medida em que estabelece como paradigma da ação administrativa sua exposição ao conhecimento público, para acesso de qualquer interessado, como condição, critério para sua legitimidade. O dever de transparência que resulta desta eficácia do princípio da publicidade abrange tanto os processos de decisão da Administração, quanto informações públicas de um modo geral, refletindo a ação transparente do agente público e promovendo o uso público da razão nos assuntos de interesse geral da comunidade, sob o patrocínio ou com a participação do Estado⁴⁵⁹.

Em outras palavras, toda a atuação em prol da coletividade tem como fundamento uma demanda que desponta a partir de uma decisão direcionada à promoção dos interesses da coletividade. E é com base nesse interesse geral que a sociedade tem o direito de aferir e verificar se há vício na atividade do administrador público, voltado somente à defesa de seu interesse pessoal.

Tem-se presente que na legislação existem duas modalidades de transparência, a ativa e a passiva. Nesse caso, “enquanto a primeira trata-se da divulgação espontânea das informações públicas pelo Poder público, a segunda [...] consubstancia-se no exercício do direito de acesso à informação mediante demandas específicas”⁴⁶⁰. O debate analisado abrange os dois modelos de divulgação, mas cada um em seu momento específico, pois é interessante a verificação como as informações são acessadas espontaneamente ou quando o Estado é provocado.

3.4.3 A Lei de Acesso à Informação e a página eletrônica do Conselho Nacional de Justiça como dispositivos de governança informacional e de tentativa de indução ideológica da participação democrática

As políticas judiciárias que envolvem tecnologia vêm sendo desenvolvidas e, sob a ótica dos relatórios divulgados pelo Conselho Nacional, têm sido bem-

⁴⁵⁹ MIRAGEM, Bruno. **A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. p. 308-309.

⁴⁶⁰ WARMILING, Natália Nicoski; BERNARDES, Mariele Berger; SANTOS, Paloma Maria. A lei de acesso à informação e o dever de transparência: uma análise do exercício da transparência passiva no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros. In: ROVER, Aires José; SANTOS, Paloma Maria; MEZZAROBBA, Orider (orgs.). **Governo Eletrônico e inclusão digital**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2014. p. 64.

sucedidas, pois o roteiro desses Relatórios direciona que o Judiciário “ofertou diversas medidas inovadoras e tecnológicas, oportunizando a cooperação entre os sujeitos processuais, [...]. Deve-se pensar nesses processos inovadores como um investimento cujos benefícios serão percebidos também a longo prazo”⁴⁶¹.

Nessa linha de raciocínio, defende-se que a tecnologia foi responsável por um incremento na atividade dos indivíduos, o que, de certa forma, seria essencial para a garantia de um tratamento adequado dos conflitos. É importante deixar claro que essas medidas implementadas passaram por vários desafios e grandes dificuldades, mas que se justificam como “eficientes soluções digitais que foram consolidadas nos últimos anos”⁴⁶².

A percepção sobre a contradição é o caminho do raciocínio percorrido, até se concluir que o formato digital tem sido eficiente a toda atividade jurisdicional. São divulgados diversos programas que foram implementados para difundir a justiça digital e criar todo o arcabouço de recursos hoje existentes, mas não são demonstrados quais critérios são colocados em evidência para dizer que as soluções, de fato, têm sido essenciais ao sistema judicial. Em certas passagens, o Conselho Nacional de Justiça demonstra que esse acesso envolve a atividade do Poder Judiciário e a redução do acervo que vem sendo promovida, ao afirmar que

O acesso à justiça aumentou em 2024 e registrou 2,5 milhões de casos novos a mais do que em 2023, o maior pico de demanda judicial de toda a série histórica compreendida entre os anos de 2009 e 2024. Foram 39,4 milhões processos judiciais ajuizados durante o ano. O número de processos baixados também cresceu em 7,4 milhões (19,9%) e atingiu a maior produtividade da série histórica, assim como verificado em relação aos casos julgados, com aumento de 9,8 milhões de sentenças e decisões proferidas (28,2%)⁴⁶³.

Após todas essas considerações, foram realizadas consultas ao Conselho Nacional de Justiça com o objetivo de identificar tanto os resultados desse incremento tecnológico quanto os do jurisdicionado. Em um primeiro ponto, considerando que várias questões surgiram a partir da pandemia com o acréscimo e aceleração do

⁴⁶¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024, p. 218.

⁴⁶² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024, p. 217.

⁴⁶³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 623.

movimento de modernização tecnológica do Judiciário, vários tópicos foram objeto de dúvida pelo operador do direito, em especial, na medida em que se fazia necessário adaptar institutos seculares à nova sistemática do processo judicial.

Nesse cenário, considerando a necessidade de compreensão do contexto do Judiciário, alguns pedidos de obtenção de informações foram realizados para identificar como o Conselho tem tratado a questão.

Durante o desenvolvimento desta pesquisa, alguns pontos importantes da digitalização do processo chamaram a atenção, em especial, diante da necessidade de preservação do contraditório e da ampla defesa. Tendo em vista que a participação do indivíduo é essencial para cumprir com os parâmetros do princípio colaborativo do Código de Processo civil promulgado em 2015, bem como para evitar decisões que não garantam um ambiente democrático de diálogo, é preciso compreender como algumas situações sensíveis seriam tratadas pelo Conselho Nacional de Justiça.

No que se refere à utilização dessas plataformas eletrônicas para a realização de chamadas *ao vivo*, que foram aproveitadas para a realização de atos processuais (audiências), percebe-se que estas foram incorporadas ao cotidiano forense sem que houvesse informações razoáveis sobre elas, sem uma preocupação real em aferir se as políticas judiciais digitais criadas para essa condição conseguem atingir a efetividade/eficiência esperada.

Em 6 de julho de 2022, realizou-se um questionamento via Lei de Acesso à Informação, através da Ouvidoria do Conselho Nacional⁴⁶⁴, a fim de obter respostas sobre as plataformas digitais que atualmente vêm sendo utilizadas pelos Tribunais. A pergunta buscava reconhecer a presença de dados e de indicadores que comprovassem a eficiência dessas plataformas, procurando uma forma de monitoramento dessa política e identificando os impactos que ela vem gerando à população mais pobre:

Questionamento: Diante disso, venho, através deste, verificar se o Conselho Nacional de Justiça possui dados compilados sobre a efetividade da solução de conflitos que são resolvidos por meio de plataformas tecnológicas (Webex, Zoom, Whatsapp etc.). Em suma, gostaria de saber se existem indicadores

⁴⁶⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o nº 343865:** efetividade das plataformas digitais de resolução de conflitos. Brasília: CNJ, 2022.

ou parâmetros que demonstrem que a solução por meios tecnológicos, de fato, garantiu mais acesso à justiça que a solução convencional. Se a resposta for positiva, com base em que foi realizada essa conclusão. Por fim, é importante saber se, no momento de escolha pelo formato tecnológico, o Conselho fiscaliza e indica aos tribunais sobre quais plataformas devem ser utilizadas, bem como verifica se a população mais pobre vem sendo atendida por esse formato de composição de conflitos.

Resposta: Sua manifestação foi encaminhada ao Departamento de Pesquisas Judiciárias que informou não dispor dos dados solicitados.

Vê-se que o próprio Conselho Nacional de Justiça informa que os últimos anos, desde a crise sanitária, foram de importantes incrementos no sistema de justiça, a ponto de descrever uma melhoria substancial no julgamento de demandas. Entretanto, quando questionado de maneira direcionada, informa que não dispõe das informações.

Não parece que essa seja uma informação tão irrelevante, a ponto de não haver um detalhamento sobre a utilização dessas plataformas. Sendo, inclusive, complexo que esse tipo de decisão aconteça sem que maiores análises sejam realizadas; afinal, qualquer ação da administração “deve fundamentar-se na possibilidade de controle racional das decisões e na inserção progressiva dos diversos setores da sociedade no processo”⁴⁶⁵.

Não satisfeito com a resposta e considerando a necessidade de observância da questão que envolve as políticas judiciárias, novas perguntas foram realizadas, em 31 de agosto de 2022, tombadas sob o n.º 350449⁴⁶⁶, sendo solicitado, inclusive, a possibilidade de uma videoconferência, a fim de esclarecer os pontos e ver como o Judiciário tem lidado com a questão que envolve a utilização de plataformas digitais. Novamente o Conselho Nacional de Justiça retornou à Lei de Acesso à Informação, enunciando não possuir os dados, conforme se observa a seguir

Questionamentos:

⁴⁶⁵ CLÈVE, Clèmerson Merlin; FRANZONI, Julia Ávila. Administração Pública e a Nova Lei de Acesso à Informação. **Interesse Público**. Belo Horizonte, ano 15, n.º 79, p. 21, maio. /jun.2013.

⁴⁶⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o nº 350449**: dados sobre os procedimentos de avaliação de políticas públicas digitais no Judiciário. Brasília: CNJ, 2022.

a) O Conselho Nacional de Justiça atribui a redução do acervo processual, durante a pandemia, aos avanços em inovações tecnológicas que ocorreram nos últimos anos?

b) De que forma é realizada a avaliação de políticas públicas digitais/tecnológicas, no Poder Judiciário, pelo CNJ? Quais metodologias são empregadas para estabelecer que ela é efetiva ou não? Com esses dados, foram necessárias adequações em alguma das políticas públicas para um possível redesenho?

c) É possível afirmar, com todas as inovações tecnológicas atuais, que o processo passou a ser mais efetivo? Com base em quê concorda-se ou não com a questão acima?

d) As políticas públicas digitais no Judiciário, quando são elaboradas, levam em consideração a população vulnerável digital que não possui acesso a recursos tecnológicos, considerando que boa parte da população se enquadra na condição de excluídas digitalmente?

Resposta: Sua manifestação foi encaminhada à Secretaria Geral que prestou a seguinte informação: Informo que a Secretaria Geral não dispõe das informações solicitadas.

Mais uma vez, o que chama a atenção é que, mesmo com o Relatório Justiça em Números direcionando que as inovações tecnológicas têm propiciado um incremento da atividade do Judiciário, há uma opção, simplesmente, por informar que as informações solicitadas não estão disponíveis. E não se busca, sequer, tentar respondê-las, apenas é encerrado o chamado e nada é entregue de efetivo e transparente. Então, a lógica de transparência e governança não se preocupa com os dados efetivos que envolvem as políticas judiciárias? É o que indicam as respostas acima, preocupando o leitor ao analisá-las.

O que vem se afirmando é que o acesso à justiça se ampliou e os resultados com o programa de modernização do Judiciário tem beneficiado a atividade jurisdicional, talvez não da forma como se defende. Houve uma tentativa de realizar perguntas direcionadas a uma questão importante, envolvendo uma política judiciária específica, tendo sido realizada ao órgão⁴⁶⁷ com o objetivo de verificar o cumprimento

⁴⁶⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o n.º 347721**: cumprimento da Resolução 341/2020. Brasília: CNJ, 2022.

da Resolução n.º 341/2020, em relação às salas para videoconferência nos fóruns, da seguinte forma:

Questionamento: Gostaria de saber se o Conselho Nacional de Justiça possui dados sobre o cumprimento da Resolução n.º 341/2020, sobre a criação de salas para videoconferência para a realização de atos processuais, especialmente depoimentos de partes, testemunhas e outros colaboradores da justiça. Em resumo, se houve uma fiscalização quanto à implantação dessas salas.

Por certo, caso todos os tribunais cumpram com essa determinação, há que se considerar uma minimização do problema de acesso à tecnologia – entenda-se aqui minimização e não superação. Não se supera, pois é apenas um fator em todo o cenário. Isso, porque é público e notório que, em determinados locais, a utilização da rede mundial de computadores para participação de atos processuais não é algo de fácil acesso ou, até mesmo, as pessoas que deveriam participar podem não ter habilidade de manuseio do sistema.

Em relação ao tema, parece que a Resolução acima mencionada surge como uma lógica inclusiva, a fim de permitir superar barreiras no acesso ao provimento jurisdicional. É o que a redação aparenta. No entanto, em resposta, o Conselho informou que, por decisão do Presidente, não se instaurou nenhum procedimento administrativo com o intuito de verificar o cumprimento da medida, conforme observado nas informações a seguir:

Resposta: Informamos que seu pedido de acesso à informação foi encaminhado à Secretaria Processual do CNJ, a qual comunicou o que segue: “A Secretaria Processual informa que não foi instaurado procedimento de acompanhamento do cumprimento da Resolução n.º 341/2020, nos termos do despacho proferido pela Presidência nos autos do Ato 0008090-26.2020.2.00.0000, cuja cópia segue anexa.”

É curioso perceber que o próprio órgão administrativo do Poder Judiciário tem se utilizado de vários instrumentos normativos com o intuito de ampliar a utilização da tecnologia e, ao mesmo tempo, não se preocupa em acompanhar o cumprimento de sua determinação. Um dos pilares estabelecidos pelas Políticas Públicas é a necessidade de sua avaliação e, por consequência, do monitoramento dos seus

resultados, mas com esse tipo de resposta não se extrai que isso ocorra, deixando-se de considerar como uma análise adequada as informações sobre determinada ação administrativa que “possui o condão de aprimorar as políticas públicas, por constituir-se em condição indispensável ao controle social da gestão pública”⁴⁶⁸.

O despacho a que a resposta faz referência informa que acompanhar essa política é desnecessária⁴⁶⁹, por se tratar apenas de uma Resolução de cunho a orientar e, não, de exigir o cumprimento:

Trata-se de ato normativo autuado com escopo de determinar aos tribunais brasileiros a disponibilização de salas para depoimentos em audiências por sistema de videoconferência, a fim de evitar o contágio pela COVID-19. A proposta foi deliberada e aprovada pelo Plenário do CNJ, na 319ª Sessão Ordinária, e deu origem à Resolução CNJ 341/2020. Com o intuito de analisar a necessidade de autuação de procedimento de acompanhamento de cumprimento da aludida Resolução, a Seção de Acompanhamento das Resoluções e Recomendações, nos termos da Portaria 109/2019, elaborou parecer no qual apontou a desnecessidade de instauração de procedimento para acompanhamento do ato, tendo em vista a natureza dos dispositivos normativos, de cunho orientador. Ademais, não impõem providências a serem fiscalizadas, a priori, por este Conselho, sem prejuízo de eventual controle pelas vias procedimentais cabíveis, diante de eventuais irregularidades. Ante o exposto, acolho o aludido parecer e determino sua juntada aos autos, sem, contudo, ordenar a autuação de procedimento de cumprimento de decisão. Cumpra-se. Após, arquivem-se os presentes autos.

Em um país de dimensões continentais, com a quantidade ainda existente de pessoas sem acesso à tecnologia, não parece razoável que essa seja a melhor postura a ser adotada. Nesse caso, há uma legitimação da exclusão digital? Esse questionamento é interessante, pois se o cidadão não possui acesso à tecnologia e

⁴⁶⁸ SOUSA, Patrícia; AMARAL, Antônio Augusto Ignácio. Acesso à informação e transparência governamental – Situando o debate na Administração Pública Brasileira. Debates em Direito Público. **Revista de Direito dos Advogados da União**. Brasília, v. 12, n. 12, p. 60, out. 2013.

⁴⁶⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Ato normativo 0008090-26.2020.2.00.0000**. Brasília: CNJ, 2020. Ademais, não impõem providências a serem fiscalizadas, a priori, por este Conselho, sem prejuízo de eventual controle pelas vias procedimentais cabíveis, diante de eventuais irregularidades. Ante o exposto, acolho o aludido parecer e determino a sua juntada aos autos, sem, contudo, ordenar a autuação de procedimento de cumprimento de decisão. Cumpra-se. Após, arquivem-se os presentes autos”.

na região dele não há sala passiva constituída, nenhuma consequência será adotada ao respectivo fórum e/ou tribunal.

A despeito de a Resolução afirmar que os Tribunais deverão se organizar para instrumentalizar uma sala para esse tipo de atendimento, o Judiciário informa que o instrumento normativo é meramente orientador. É extremamente temerário ler e compreender que é assim que as políticas judiciárias funcionam ao tratar do vulnerável.

É preciso que se tenha condições de aferir as condições da tutela jurisdicional que vem sendo entregue ao cidadão. A avaliação de políticas públicas é fundamental em qualquer cenário, pois ela tem o intuito de garantir a eficiência do setor público em relação às políticas públicas envolvidas⁴⁷⁰.

Isso é importante, justamente, porque se torna necessária a avaliação constante no formato de utilização da justiça digital, uma vez que a questão que envolve a eficiência do serviço abrange um preceito importante que é a garantia de justiça⁴⁷¹. Tem-se presente que a avaliação de determinada política pública, seja para caracterizar uma melhoria na atividade da gestão ou em uma piora do desempenho, consegue ser aferida com base no indicador social⁴⁷², justamente, por ser através dele que se observa como está o desenvolvimento da vida social naquela situação específica.

O embate aqui traduzido envolve a necessidade de se ter uma visão do que cabe ao Poder Judiciário e a percepção da ausência de políticas que garantam um acesso universal à tecnologia, visto que não só se busca reduzir as dificuldades, mas que haja uma disseminação ainda maior⁴⁷³. Afinal, utilizar da tecnologia para acessar o Judiciário não apenas se reduz à prática de atos processuais.

⁴⁷⁰ TREVISAN, Andrei Pittol; BELLEN, Hans Michael van. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n.º 3, p. 539, maio/jun. 2008.

⁴⁷¹ RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Access to digital justice: fair and efficient processes for the Modern Age. **Carozo Journal of Conflict Resolution**, New York, v. 18, p. 657, 2017.

⁴⁷² JANUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p.56, jan./fev. 2002.

⁴⁷³ SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade de informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores. 2003. p. 62.

Percebe-se que, se os processos devem ser acessíveis a todos, é preciso evidenciar se o acesso aos sistemas está à disposição da população de maneira inclusiva. Não basta ter acesso à rede mundial de computadores, é preciso saber manusear o instrumental que lhe é exigido⁴⁷⁴. E será que a população está capacitada para isso? Muitas das vezes, até mesmo o profissional da advocacia possui dificuldades para manusear tudo aquilo que está à sua disposição, quem dirá o cidadão comum.

Por isso, as políticas do Poder Judiciário devem andar em concomitância com aquelas decorrentes da inclusão digital, justamente, porque é necessário observar se houve melhoria das condições da sociedade nesse cenário, bem como, se estão, de fato, incluídas⁴⁷⁵. Somente assim, através de políticas públicas que garantam inclusão e alfabetização digitais, em conjunto com políticas voltadas à garantia de acesso à justiça, será possível garantir, efetivamente, esse direito fundamental de maneira ampla.

Logo, depreende-se um completo descaso com o jurisdicionado vulnerável. O que se tem é um relatório que é divulgado anualmente (Justiça em Números), no qual constam informações que geram ilusão à sociedade: a tecnologia é importante para o Judiciário e tem sido fator importante para a redução do acervo. Mas, não se explica o motivo, apenas demonstra que, sem ela, os processos judiciais estariam ainda mais represados e sem solução.

Resta saber se isso ocorre pelo fato de a população estar sem acesso à tecnologia – o que aparenta ser o que vem ocorrendo –, ou se, de fato, a solução digital de conflitos revolucionou o acesso à justiça. Nesse momento, esse dado não existe, pois sequer há um parâmetro criado.

O que se visualiza é um não acompanhamento das medidas para atendimento da população vulnerável, gerando dúvidas se, efetivamente, elas vêm sendo cumpridas a ponto de superar os obstáculos ao tratamento dos conflitos, pois a

⁴⁷⁴ MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 83, jan./abr. 2008.

⁴⁷⁵ MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 84, jan./abr. 2008.

essência da expressão políticas públicas seria a de “um fluxo de decisões públicas, orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar essa realidade”⁴⁷⁶. Se dados não são catalogados, não há como garantir que haja um monitoramento dessas ações.

Avançados 3(três) anos após a última solicitação realizada ao CNJ, realizou-se novo questionamento através de sua Ouvidoria⁴⁷⁷, com os seguintes apontamentos

Questionamentos:

- a) Quais Resoluções/Recomendações/Provimentos do Conselho Nacional de Justiça tratam do Processo Digital/tramitação de forma tecnológica?
- b) Respondido o questionamento acima, qual(is) dela(s) foi(ram) submetida(s) à Audiência Pública ou Consulta Pública? Se não foram todas, qual(is) motivos não foram realizados(as)?
- c) Existem relatórios de avaliação/monitoramento das Políticas Digitais implementadas no âmbito do Judiciário em geral? Como tem sido o impacto aos profissionais do direito em relação às políticas implementadas? Os relatórios podem ser fornecidos? Se puderem, gostaria de ter acesso.
- d) Quais ações são adotadas, hoje, pelo Conselho Nacional de Justiça para superar os obstáculos aos vulneráveis acerca dos avanços tecnológicos sobre o processo? E para os profissionais do Direito? São realizadas capacitações para ambos?
- e) Todos os tribunais possuem local físico acessível a qualquer cidadão para busca de informações sobre seu processo ou para buscar seus direitos? Como é realizada essa fiscalização? Os balcões virtuais estão funcionando adequadamente e tornando as informações mais acessíveis?
- f) O Conselho Nacional de Justiça considera a ausência de uniformidade dos sistemas de tramitação processual como um dificultador para acessar a prestação jurisdicional?

⁴⁷⁶ SARAIVA, Enrique. Introdução à teoria da Política Pública. In: SARAIVA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. **Políticas Públicas**, Brasília: ENAP, 2006, p. 28.

⁴⁷⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o nº 517769**: resoluções, transparência, avaliação e monitoramento de políticas judiciárias digitais, uniformidade de sistemas e tratamento adequado de conflitos. Brasília: CNJ, 2025.

g) Existem ações que estão sendo pensadas em relação à Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e às demais Políticas Digitais implementadas?

Diante dos diversos questionamentos, considerando o projeto avançado das medidas tecnológicas que vêm sendo implementadas, esperava-se que alguma questão mais solidificada fosse trazida. Como resultado, houve uma resposta de maneira breve e pouco explicativa:

Resposta: De ordem, informo os principais atos normativos do CNJ que disciplinam o processo eletrônico, a tramitação digital e temas correlatos: (i) Resolução n.º 185/2013, que institui o PJe (instituição e parâmetros do Sistema Processo Judicial Eletrônico); (ii) Resolução n.º 345/2020 (regulamenta a prática de atos processuais por meio eletrônico e diretrizes à tramitação digital); (iii) Resolução n.º 420/2021 (planejamento nacional de conversão/digitalização do acervo físico); além de provimentos e normativos específicos (ex.: Provimento sobre PJeCor, normas sobre DJEN, e atos sobre digitalização e custódia de documentos digitais). Esclareço, ainda, que o CNJ produz manuais, compilados e relatórios relativos às políticas digitais (ex.: programas iGovTIC-JUD / inventários e manuais de governança de TIC; relatórios diagnósticos sobre digitalização, inclusão e acessibilidade; documentos de monitoramento da implantação do PJe e da Plataforma Digital do Poder Judiciário). As resoluções, os relatórios e os manuais estão disponíveis para consulta pública no sítio do CNJ: <https://www.cnj.jus.br>.

Basicamente, a resposta trazida, além de não enunciar todas as resoluções, informa alguns dados a título de exemplificação, mas não responde aos questionamentos. Sendo assim, ao que parece, a situação, na atual circunstância, está ainda mais grave, pois se antes as respostas vinham informando que os dados não existiam, dessa vez sinaliza que eles existem e que o cidadão deve procurá-los, mas sem nenhum direcionamento ou auxílio.

Aqui, tem-se a diferença entre publicidade e transparência dita no capítulo anterior. Não basta publicizar as informações, é necessário informar, interpretar e traduzir e, nessa circunstância, não é isso que se visualiza na resposta acima. Assim como é permitido realizar consultas aos órgãos públicos, há a necessidade de manutenção de um mínimo de informações nos sítios eletrônicos desses setores, justamente, com o intuito de que a transparência seja efetiva. Nesse caso, é esperado que haja um maior incentivo à participação popular na gestão da coisa pública.

A Lei 14.129, de 29 de março de 2021, em complemento à Lei de Acesso à informação, estabelece diversos dispositivos que demonstram uma alusão efetiva à necessidade de participação democrática nas decisões do governo e isso deve compor a lógica de transparência ativa. Isso quer dizer que, o grande desafio é que o cidadão possa ter acesso aos dados que tenha interesse e, de alguma forma, manifeste-se em relação a eles.

Em um primeiro momento, analisar as informações do Poder Judiciário não parece tarefa fácil e a própria doutrina questiona esse ponto, afirmando que não há sistematização ou organização dos dados, como em outros poderes. Em alguma medida, isso pode prejudicar o controle social, na perspectiva de que

A padronização de “botões” nas páginas da Administração Pública na internet facilita sobremaneira o acesso às informações de publicação obrigatória, assim como a localização dos formulários para o preenchimento de solicitação de outras informações. Em outros sítios, principalmente do Poder Judiciário e do Ministério Público, encontrar os dados implica percorrer um labirinto digital capaz de fazer esmorecer qualquer um que se aventure a buscar informações⁴⁷⁸.

A legislação, portanto, possui ao longo de várias de suas disposições uma descrição essencial de que o cidadão passa a ser um dos focos, em razão da necessidade de democratização do governo, permitindo que haja uma participação mais ativa e influenciando, diretamente, no caso do Poder Judiciário, que está inserido nessa sistemática. No art. 3º, inciso V, consta a existência de princípios e diretrizes que direcionam a administração para uma lógica eficientista e, entre eles, está “V - o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública”.

De plano, o que se percebe é que muitas das definições debatidas no tópico anterior já não estão sendo cumpridas, visto que, ou o Conselho Nacional de Justiça não monitora, ou não possui os dados, ou simplesmente não cria a política judiciária com base em algo concreto que teve a tratativa e o apoio social. Da mesma forma, na sequência, o art. 29 define que os dados que constam na transparência ativa são de livre acesso ao cidadão e, para uma lógica de transparência ativa, deve seguir a necessidade de “X - fomento ao desenvolvimento de novas tecnologias destinadas à

⁴⁷⁸ SALGADO, Eneida Desiree. **Lei de Acesso à Informação**: Lei 12.527/2011. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 119

construção de ambiente de gestão pública participativa e democrática e à melhor oferta de serviços públicos”.

Como analisado até aqui, é essencial ter em mente que o Conselho Nacional de Justiça, na condição de responsável administrativamente pelo órgão, necessita de seguir alguns parâmetros para permitir, legitimamente, sua atuação. Para isso, algumas questões precisam de ser analisadas sob um viés democrático, justamente, com o intuito de verificar se as políticas judiciárias estão atendendo às perspectivas da população.

A própria Lei de Acesso à Informação deixa consignado no art. 9º, inciso II, uma forma de garantia de obtenção de dados, através da realização de audiências e consultas públicas. Já houve um debate preliminar sobre esse tema no capítulo 3, mas retoma-se aqui a questão, considerando sua relevância e a análise do sítio eletrônico do próprio Conselho para o referido debate.

Como foco da questão, as informações devem ser fornecidas e amplamente divulgadas para as realizações dos atos de participação popular. Uma lógica deve ser extraída desse fundamento: o seu direcionamento é a garantia em sua máxima extensão do debate e da discussão sobre os temas⁴⁷⁹. É inegável que as audiências e consultas públicas ocorrem, mas também é desastroso perceber que o mesmo ambiente que exclui o vulnerável da participação no processo judicial⁴⁸⁰ é aquele que também limita sua participação nos atos de decisão governamental, pois ainda é ínfima a possibilidade de que os cidadãos consigam debater nesse ambiente, até mesmo diante da exclusão, já que ocorrem no ambiente digital.

Analisando as informações que constam no Portal eletrônico do Conselho Nacional de Justiça é possível extrair diversas informações relevantes para o cidadão compreender a atuação do Poder Judiciário. Contudo, algumas questões chamam a atenção e, mais uma vez, levam à interpretação de que as decisões que envolvem as políticas judiciárias são definidas sem uma preocupação real com o cidadão comum

⁴⁷⁹ FIGUEIREDO, Lucia Valle. Instrumentos da Administração Consensual: a audiência pública e sua finalidade. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 230, p. 241, out./dez. 2002.

⁴⁸⁰ VILLAS-BÔAS FILHO, Orlando. As transformações da Regulação Jurídica na sociedade contemporânea: a governança como paradigma. **Revista de Direito da FGV**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 255, jan./abr. 2016.

ou com o profissional do direito sem habilidade tecnológica, o que aprofunda, ainda mais, a exclusão social e digital.

Abaixo, realiza-se uma análise de um quadro elaborado, com base no item consultas públicas realizadas pelo Conselho (todas as que estão disponíveis).

Quadro 1:

Temas submetidos à Consulta Pública pelo Conselho Nacional de Justiça⁴⁸¹

1. Parâmetros mínimos para o cumprimento da Consulta Livre, Prévia e Informada (CLPI) relacionada aos povos indígenas, quilombolas e tradicionais (novembro)
2. Propostas das Metas Nacionais do Poder Judiciário para 2026 (novembro 2025)
3. Macrodesafios do Poder Judiciário para 2027-2032 (outubro 2025)
4. Política Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência no Âmbito do Poder Judiciário (julho 2025)
5. Apresentação de propostas ao Fórum Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ (maio e junho 2025)
6. Desafio de Inovação para Atendimento a Usuários do Jus.Br (janeiro 2025)
7. Quantificação de danos ambientais decorrentes de desmatamentos, degradação e incêndios (dezembro 2024)
8. Comitê Nacional Pop Rua Jud (outubro e novembro 2024)
9. Propostas das Metas Nacionais 2025 (outubro e novembro 2024)
10. Regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade – Ano 2025 (setembro e outubro de 2024)
11. Regulamentação do procedimento para restauração e suprimimento de registro civil (agosto de 2024)
12. Provimento sobre as regras do exercício da interinidade nas serventias extrajudiciais vagas – ADI n.º 1.183/DF (maio e junho de 2024)
13. Protocolo para o Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes nas Ações de Família em que se discuta Alienação Parental (abril e maio de 2024)
14. Inventário Estatístico Eletrônico do Registro de Imóveis (IERI-e) e o Sistema de Informações Geográficas do Registro de Imóveis (SIG-RI) (abril e maio de 2024)
15. Plano Nacional para o Enfrentamento do Estado de Coisas Inconstitucional nas Prisões Brasileiras – ADPF 347 (abril e maio de 2024)
16. Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça – Foro Judicial (novembro e dezembro de 2023)
17. Propostas das Metas Nacionais 2024 (outubro e novembro 2023)
18. Plano de Ação Nacional – Pacto pela 1.ª Infância (outubro e novembro 2023)
19. Eficiência da Execução Fiscal (setembro 2023)
20. Política Judiciária para a Equidade Racial no Poder Judiciário (julho 2023)
21. Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça – Foro Extrajudicial (maio e junho de 2023)
22. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Judiciário brasileiro – MoReq-Jus (janeiro a março de 2023)
23. Quantificação de Danos Ambientais (novembro e dezembro de 2022)

⁴⁸¹ Quadro criado pelo autor, a partir de dados extraídos do sítio eletrônico do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/consultas-publicas/>. Acesso em: 25. nov. 2025.

24. Cotas Indígenas (novembro de 2022) Propostas das Metas Nacionais 2023 (outubro 2022)
25. Digitalização de Documentos Judiciais e Administrativos do Poder Judiciário (junho 2022)
26. Protocolo de Reintegração Digna de Posse (junho 2022)
27. Entrega Legal para Adoção (abril/maio 2022)
28. Criação da Rede de Pesquisas Judiciárias (março 2022)
29. Adequação dos Serviços Notariais e de Registro à LGPD (fevereiro 2022)
30. Metas Nacionais do Poder Judiciário para 2022 (outubro/novembro de 2021)
31. Participação de Diretores de Escolas da Magistratura em Concursos Públicos para ingresso na Magistratura (março e abril 2021)
32. Estratégia e Governança Cibernéticas do Poder Judiciário (março e abril 2021)
33. Regulamentação da Transferência de Presos (fevereiro e março de 2021)
34. Diretrizes do Plano Pedagógico Mínimo Orientador para Formações em Justiça Restaurativa (novembro 2020)
35. Metas Nacionais do Poder Judiciário para 2021 (outubro/novembro de 2020)
36. Estruturação e implementação da Lei n.º 13.964 no âmbito do Poder Judiciário (janeiro de 2020)
37. Metas Nacionais do Poder Judiciário para 2020 (outubro de 2019)
38. Revisão da Estratégia Nacional do Poder Judiciário Planejamento da Política Pública Nacional de Justiça Restaurativa (agosto de 2019)
39. Selo Justiça em Números (março de 2019)
40. Cadastros Nacionais (janeiro e fevereiro de 2019)
41. Proposta de Metas Nacionais para 2019 (novembro de 2018)
42. Proposta de Metas Nacionais para 2018 (outubro de 2017)
43. Consolidação das Resoluções do CNJ (novembro de 2016)
44. Regulamentação do Procedimento de Usucapião Extrajudicial (julho/agosto de 2016)
45. Regulamentação para dispor sobre o uso do nome social em serviços judiciais (junho de 2016)
46. Regulamentação da Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito da Justiça do Trabalho (maio de 2016)
47. Regulamentação das modificações trazidas pelo novo Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015 (abril de 2016)
48. Exclusão de dados de candidatos a concursos dos sites (fevereiro de 2016)
49. Normativa Mínima do Registro Civil de Títulos e Documentos (agosto a outubro de 2015)
50. Normativa Mínima do Registro Civil das Pessoas Naturais (agosto a outubro de 2015)
51. Regulamentação do teletrabalho no Poder Judiciário (agosto de 2015)
52. Diretrizes gerais para o sistema de registro eletrônico de títulos e documentos e civil de pessoas jurídicas (julho/agosto de 2015)
53. Diretrizes para o Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (maio/junho de 2015)
54. Aprimoramento do relatório Justiça em Números (abril de 2015)
55. Tabelas de Temporalidade de Documentos Unificadas do Poder Judiciário (outubro 2011)

Vê-se que, cumprindo com a exigência de publicidade, consta a informação de que foram realizadas 55 (cinquenta e cinco) consultas públicas pelo Conselho Nacional de Justiça durante a sua existência como órgão do Poder Judiciário, após a promulgação da Lei de Acesso à Informação, que também data do ano de 2011.

Dos temas acima abordados, temos alguns itens da tabela que, em verdade, possuem maior vinculação com o foco dessa discussão: processo e procedimento

judicial, assim como reflexos tecnológicos nesse cenário. De plano, analisando o tem 47, que trata da *Regulamentação das modificações trazidas pelo novo Código de Processo Civil*, vê-se que foi instituído um Grupo de Trabalho para análise das modificações.

Contudo, observando o sítio eletrônico, na aba específica, percebe-se que apenas foram coletadas informações, sem que houvesse um retorno das sugestões que foram realizadas e os motivos de se regulamentar em um sentido ou em outro. O art. 26 de Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro foi inserido pela Lei n.º 13.655 de 25 de abril de 2018.

Essa legislação havia sido regulamentada em relação ao tema, mas o Decreto n.º 12.002, de 22 de abril de 2024, deixou expresso e definido como deve ocorrer o procedimento. Nele, o art. 31, parágrafo único, inciso IV, informa a necessidade de divulgação, na lógica de transparência ativa, do conteúdo da análise realizada pelas manifestações dos participantes.

Em nenhum dos itens de consulta pública realizada constam dados sobre os participantes, quais foram as manifestações, o que foi levado em consideração para fins de minuta de algum instrumento normativo ou para a tomada de alguma decisão no âmbito do Conselho Nacional de Justiça para a melhoria da atuação do Poder Judiciário. Ainda que as Resoluções e/ou Provimentos venham a ser editados, com sugestões dessas rodadas de consulta, deveria estar divulgado um retorno sobre como ocorreu, sendo acessível a todos.

Infelizmente, isso não consta de maneira ampla e transparente, demonstrando um *déficit* de legitimidade das decisões, já que não se consegue aferir os pontos principais que geraram aquele instrumento normativo. Esse fator também é observado em diversas outras consultas, como: a) *Regulamentação da Política de Tratamento Adequado dos Conflitos de interesses no âmbito da Justiça do Trabalho*, b) nas *Metas do Poder Judiciário de 2018 a 2026*, as questões ficam restritas a encontros de componentes da estrutura do Poder Judiciário.

Vê-se, portanto, que a preocupação real com o cidadão que é impactado acaba passando despercebida. Isso porque, a participação no debate é essencial, já que é através do dissenso de ideias que se torna possível chegar a um resultado mais aproximado e que atenda aos interesses dos envolvidos, que tiveram a oportunidade

de serem ouvidos. Essa é a função desse tipo de procedimento de participação popular, uma vez que

As escolhas sobre a geração e o tratamento de maiorias e minorias não dizem somente a respeito dos processos de democracia direta, mas ao conjunto completo de instituições democráticas. Elas são particularmente relevantes no contexto dos processos de democracia direta, já que esses mecanismos geram por definição maiorias e minorias explícitas⁴⁸².

Nesse contexto, percebe-se que a denominação de consulta pública apenas atende a uma lógica de que se observou um dever de publicidade, ao informar que se estava disposto a ouvir a coletividade sobre o tema. Em todas as abas das consultas, apenas consta a chamada para participação – um edital, na maioria dos casos –, a minuta do que se pretende editar em relação à determinada regulamentação e algumas informações básicas sobre o debate: não são visualizados os resultados e o que ocorreu após a consulta.

Portanto, ao que tudo indica, as definições acabaram partindo, essencialmente, de uma lógica *interna corporis*, não sendo possibilitado ao cidadão saber os motivos e as razões pelos quais determinado argumento não foi levado em consideração. É um ato meramente formal, sem qualquer utilidade para cumprir com a essência do instituto, o que prejudica a definição do que se espera do Judiciário e, em paralelo, não permite que se tenha a real percepção se todos os atos de modernização, efetivamente, precisariam ser praticados e se estes conseguem atender à coletividade que dele demanda utilização.

Outro instrumento de participação popular que o Poder Judiciário informa e que tem dialogado com a coletividade diz respeito às audiências públicas. Em aba específica de seu sítio eletrônico, constam algumas questões que foram submetidas à audiência pública. Para isso, foi elaborado o quadro descritivo abaixo.

Quadro 2:

⁴⁸² RAUSCHENBACH, Rolf. Processos de Democracia direta: sim ou não? Os argumentos clássicos à luz da teoria e da prática. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 22, nº 49, p. 207, jan./mar. 2014.

Temas submetidos à Audiência Pública pelo Conselho Nacional de Justiça⁴⁸³

1. Audiência Pública – Boas Práticas de Sustentabilidade
2. Audiência Pública – Crise Climática: Poder Judiciário, Sustentabilidade e Resíduos Sólidos
3. Boas Práticas de Sustentabilidade no Âmbito do Estado e da Sociedade Civil Organizada
4. Inteligência Artificial no Poder Judiciário
5. Elaboração, Implementação, Monitoramento e Avaliação do Plano Nacional previsto na ADPF n.º 347
6. Aprimoramento da Atuação do Poder Judiciário em Demandas Envolvendo Direitos de Pessoas e Comunidades Quilombolas
7. Quantificação de Dano Ambiental
8. Política Judiciária de Atenção à Pessoa Idosa e suas interseccionalidades
9. Sistema Eletrônico de Registros Públicos (SERP)
10. Pessoas Atingidas em Baixo Guandu/ES
11. Entrega de crianças para fins de adoção no âmbito dos Tribunais de Justiça
12. Audiência Caso Barragem Mariana
13. Audiência sobre Padronização dos Sites dos Tribunais (realizada em 25/1/2022)
14. Audiência Pública sobre Regime de Trabalho Remoto dos(as) Magistrados(as) (realizada em 13/10/2021)
15. Melhores práticas para assegurar a eficiência e a qualidade na prestação de serviços de segurança privada (realizada em 30/7/2021)
16. Revisão das Normas Relativas à Cobrança de Custas dos Serviços Forenses da Concessão dos Benefícios da Justiça Gratuita (realizada em 28/11/2019)
17. Política de Acesso às Bases de Dados Processuais dos Tribunais (realizada em 9/9/2019)

⁴⁸³ Quadro criado pelo autor, a partir de dados extraídos do sítio eletrônico do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/audiencias-publicas/>. Acesso em: 25. nov. 2025.

18. Revisão das Regras de concurso público para ingresso na magistratura (realizada em 10/6/ 2019)
19. Revisão das Normas Relativas à Cobrança de Custas dos Serviços Forenses da Concessão dos Benefícios da Justiça Gratuita (realizada em 28/11/2019)
20. Prestação da Jurisdição em processos relativos à saúde (realizada em 11/12/2017)
21. Política Judiciária de Tratamento adequado aos conflitos de interesses no âmbito da Justiça do Trabalho (realizada em 23/6/2016)
22. Permuta de Magistrados Estaduais (realizada em 24/5/2016)
23. Sobre o novo Código de Processo Civil (realizada em 11/5/2016)
24. Eficiência do 1º Grau de Jurisdição e Aperfeiçoamento Legislativo voltado ao Poder Judiciário (realizada em 17 e 18/2/2014)

Verifica-se que, na totalidade, foram realizadas 24 (vinte e quatro) audiências públicas sobre os mais variados temas. No caso das audiências públicas, visualiza-se que não há uma uniformidade na forma com que os dados são divulgados. Em algumas delas, consta a ata da audiência realizada, o instrumento de convocação e os vídeos dos debates, como é o caso, por exemplo, da *Audiência Pública sobre a política judiciária de tratamento adequado aos conflitos de interesses no âmbito da Justiça do Trabalho*; da *Audiência Pública sobre novo CPC*. Já em outros casos, somente são visualizados ou o vídeo do ato praticado e o edital de convocação, com a lista dos habilitados, como na *Política de Atenção a Pessoa Idosa e às Comunidades Quilombolas*.

Todos os demais casos seguem um parâmetro não uniforme, o que também não cumpre com a lógica das audiências públicas. No caso das políticas de modernização do Judiciário – como em situação de uso da Inteligência Artificial – apenas se observa o vídeo e o ato convocatório. Quais foram os pontos centrais? Quem são os habilitados para falar, como representantes da sociedade civil, e que são impactados pelas alterações? Por certo, os que ali estiveram, apresentavam conhecimento técnico para o debate, o que gera um abismo entre aqueles que tinham, apenas, a inteligência artificial atuando.

Como se observa, portanto, o órgão administrativo do Poder Judiciário, ainda que tenha em sua composição dois membros da sociedade, exige conhecimento jurídico. Isso quer dizer que “considera-se essa representação pouco significativa e, ainda mais grave, é o fato de que esses cidadãos tenham que ser bacharéis em Direito o que transforma o Conselho em uma corporação de profissionais do Direito, exclusivamente”⁴⁸⁴.

A sociedade civil, de fato, necessita da atuação do Judiciário. O vulnerável que sofre com a dificuldade de acessar o instrumental tecnológico –seja por dificuldade de acesso ao debate, seja por não ter relevância de argumentos – é excluído ainda mais na lógica das políticas judiciárias, o que faz com que, mais uma vez, perceba-se que o interesse público da sociedade e o respeito aos vulneráveis não é levado em consideração. Por esse motivo, o que se deve ter como foco é o de ser “necessário criarem-se mecanismos efetivos para que o CNJ não se torne mais uma unidade burocrática sem qualquer finalidade efetiva de contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional”⁴⁸⁵.

É essa a discussão no próximo capítulo, no sentido de verificar se a função estatal tem sido cumprida na prática ou apenas nos números, prejudicando o real destinatário da atividade jurisdicional. Para tanto, é preciso confrontar os dados publicizados com o que é difundido pelos Tribunais pátrios, a fim de saber se essa é a realidade que os processos vêm enfrentando.

⁴⁸⁴ BARBOSA, Marco Antonio; PEREIRA, José Luiz Parra. CNJ: O Panorama de uma Década na Gestão do Judiciário Brasileiro. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, Maringá, v. 16, n. 2, p. 388, 2016.

⁴⁸⁵ BARBOSA, Marco Antonio; PEREIRA, José Luiz Parra. CNJ: O Panorama de uma Década na Gestão do Judiciário Brasileiro. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, Maringá, v. 16, n.º 2, p. 391, 2016.

CAPÍTULO 4. O NECESSÁRIO REDESENHO DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS DIRECIONADAS AO AVANÇO TECNOLÓGICO: UMA PERSPECTIVA DEMOCRÁTICA PARA O TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS NA ERA DIGITAL E A INCLUSÃO DO VULNERÁVEL NA AGENDA DAS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS PARA A SUPERAÇÃO DE OBSTÁCULOS

A ausência de avaliação e monitoramento das Políticas Judiciárias aparentam ser uma realidade no âmbito do Conselho Nacional de Justiça e já foram mencionados em páginas anteriores deste trabalho. A partir de questionamentos ao Conselho Nacional de Justiça, foram realizados outros aos Tribunais de Justiça Estaduais com o intuito de aferir se as políticas públicas têm cumprido seu papel em relação ao vulnerável – no que se refere ao tratamento adequado de conflitos –, assim como, se o Poder Judiciário tem atendido ao seu dever de governança e transparência, a fim de garantir uma maior democratização das decisões sobre como a tecnologia irá se portar em relação ao Judiciário.

Ao agir nesse formato, utiliza-se do requisito amostragem como condição para identificação do cenário que se pretende investigar. Esse tipo de abordagem nada mais faz que garantir “eficiência na pesquisa ao fornecer uma base lógica para o estudo de apenas partes de uma população, sem que se percam as informações”⁴⁸⁶. Sendo assim, quando se realizou o corte aqui identificado, selecionou-se como objeto de pesquisa todos os 27 (vinte e sete) Tribunais de Justiça Estaduais, entendendo-os como o grupo que melhor descreveria o desenvolvimento das políticas judiciárias hoje implementadas, no que se refere ao aparato tecnológico.

Ademais, tem-se que esses tribunais equivalem à maior estrutura judiciária existente, já que as unidades de primeira instância possuem 10.632 (dez mil, seiscentos e trinta e duas) entre varas e juizados, conforme gráfico a seguir, extraído do Relatório Justiça em Números⁴⁸⁷:

⁴⁸⁶ BAUER, Martin W.; AARTS, Bas. A construção do *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som – um manual prático**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 41 (p. 39-63)

⁴⁸⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: 2025, p. 41.

Figura 4 - Unidades judiciárias de primeiro grau, por ramo de justiça



Em todas as comunicações realizadas foi utilizada a sistemática da Lei de Acesso à Informação, a fim de verificar o nível de transparência com que os órgãos do Poder Judiciário vêm trabalhando. Nesse caso, quando se define que os tribunais de justiça estaduais seriam os que melhor descreveriam o cenário do Judiciário, o que se realiza, nesse momento, é o que se denomina de seleção intencional, pois diz respeito ao fato de que serão aqueles dados que “melhor ajudarão o pesquisador a entender o problema e a questão de pesquisa”⁴⁸⁸.

Mais que isso, a lógica da amostragem tem como pressuposto, inclusive, a sistemática que envolve a pesquisa qualitativa. De acordo com a doutrina⁴⁸⁹, a investigação qualitativa envolve toda essa sistemática, na medida em que ela é realizada a partir do olhar do pesquisador que analisa e interpreta o que está em seu entorno, conferindo suas visões sobre o problema e dissecando a essência do que identifica como ponto central.

Nessa situação, objetivando verificar as medidas que os tribunais têm adotado para superar as barreiras tecnológicas à sociedade, bem como perceber se as políticas judiciárias estão sendo cumpridas, foram elaboradas 4 (quatro) perguntas e direcionadas a todos os 27 Tribunais, com o intuito de extrair dados importantes para a análise aqui realizada. Em breve síntese, essa passagem da pesquisa tem como finalidade analisar e interpretar os dados a partir de um questionário⁴⁹⁰, como instrumento para colher informações, a fim de investigar o discurso que se tem firmado em relação ao tema.

⁴⁸⁸ CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 212.

⁴⁸⁹ CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 209.

⁴⁹⁰ LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 201

Importante mencionar que, diante do contexto, a escolha pela Lei de Acesso à Informação tem como escopo identificar se existem ações efetivas das quais o Poder Judiciário entende como relevantes e merecem consideração. Com relação aos questionamentos, o que se pretende é aferir o quanto há aceitabilidade para se prestar esse tipo de informação, bem como, saber se outras exigências são realizadas para a concessão. Ainda que algumas informações estejam disponíveis, pretende-se que a gestão indique quais são e de que forma o cidadão, que busca o acesso, poderá obtê-las.

Nas situações em que os pedidos forem negados ou constarem exigências outras, o relatório abaixo trará descritos os motivos trazidos. Ainda que haja o questionamento ao Tribunal, em todos os casos, serão analisadas informações públicas e passíveis de obtenção na própria página eletrônica do Tribunal, estabelecendo o nível de dificuldade que foi para acessá-la.

Como parâmetros da análise, os questionamentos definidos foram os seguintes:

- A) Quais ações o Tribunal respectivo tem adotado para acompanhar o avanço tecnológico que vem sendo promovido pelo CNJ?
- B) Existem políticas concretas de facilitação à utilização do processo digital ao cidadão e ao profissional do Direito?
- C) São utilizadas plataformas eletrônicas para a realização de audiências? Se positivo, como tem sido o resultado?
- D) O Tribunal desenvolve capacitação do cidadão e do profissional do direito para tratar do processo pelo meio digital?

A definição dos questionamentos realizados foi estabelecida, justamente, porque se observa a existência de diversas políticas do Conselho Nacional de Justiça que, em tese, permite ao cidadão superar obstáculos e solucionar suas controvérsias através do auxílio estatal. Entretanto, na prática, observa-se uma aparência de não estarem sendo seguidas. Para cada Tribunal foi possível identificar diferentes resultados que serão analisados a seguir.

Em paralelo, foi realizado questionamento à Ordem dos Advogados do Brasil - Federal, através de sua Ouvidoria, registrada sob o n. CF019879/2025, questionou-se sobre as ações que a Instituição estaria adotando para minimizar os impactos do vulnerável tecnológico. Como resposta, informou-se que o pesquisador deveria entrar em contato com o endereço eletrônico: comissoes@oab.org.br. Na mesma ocasião,

foi realizado o questionamento, contudo, nenhum retorno houve por parte do órgão de classe.

Sem conseguir uma posição da Instituição em seu âmbito Federal, foram realizados 27 (vinte e sete) pedidos de informação junto às Seccionais, com os questionamentos:

a) Esta Seccional considera que o Tribunal de Justiça do Estado é um tribunal que implementa ações de facilitação ao uso da tecnologia pelo profissional da advocacia e pela população em geral?

b) O Judiciário promove capacitações para a utilização dos sistemas aos profissionais e ao cidadão comum?

c) Na opinião desta Seccional, as políticas judiciárias tecnológicas auxiliam o tratamento adequado de conflitos, superando barreiras e obstáculos enfrentados? Elas têm sido cumpridas pelo Judiciário, em sua totalidade? Como tem sido o desenvolvimento dessas atividades?

d) O sistema de justiça analisado sob o viés tecnológico, tem cumprido seu papel de democratizar o acesso à tutela jurisdicional?

e) Esta Seccional entende que a advocacia, como essencial à administração da justiça, possui papel relevante para auxiliar na superação da exclusão tecnológica existente ao profissional do direito e à população como um todo? São desenvolvidas ações de auxílio para uma maior inclusão digital?

Ocorre que, até o fechamento deste trabalho, apenas a Seccional do Paraná (OAB/PR) encaminhou retorno ao pedido formalizado via Sistema de Ouvidorias. Duas das Seccionais instadas a se manifestar, indicaram que o pesquisador a encaminhar os apontamentos a correios de mensagem eletrônica diretamente, encerrando o pedido formalizado. Mesmo com os novos questionamentos, eles não foram respondidos, não permitindo uma análise adequada sobre o tema.

Não se considerou relevante inserir as considerações apontadas pela OAB/PR, apesar de encaminhadas, pois a amostragem não surtiria um efeito adequado ao estudo, já que não permitiria avaliar e debater os apontamentos da Instituição sobre o tema da tecnologia. Por esse motivo, as análises realizadas neste trabalho, tem como foco apenas os questionamentos realizados aos Tribunais de Justiça Estaduais.

4.1 OS PROCEDIMENTOS E DESAFIOS ANALÍTICOS NA EXPLORAÇÃO DE DADOS DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL: UMA ABORDAGEM QUALITATIVA FUNDAMENTADA EM BASES PÚBLICAS E NA AMOSTRAGEM DE DADOS OBTIDOS POR MEIO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DE PESQUISAS PÚBLICAS PROMOVIDAS

Para fins de verificar o formato como o Judiciário tem se portado diante dos avanços tecnológicos, foram realizados os pedidos de acesso à informação a todos os Tribunais Estaduais, tendo os protocolos/processos sido tombados sob a numeração abaixo:

Tribunal de Justiça do Acre	0011075-61.2025.8.01.0000
Tribunal de Justiça de Alagoas	0003291-42.2025.8.02.9009 Reiterado – 2025-129071
Tribunal de Justiça do Amapá	0018172-71.2025.8.03.0901
Tribunal de Justiça do Amazonas	28971/2025
Tribunal de Justiça da Bahia	18323/2025 Reiterado via e-mail
Tribunal de Justiça do Ceará	8530005-38.2025.8.06.0000 Protocolo 14165
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	2025-085758
Tribunal de Justiça do Espírito Santo	03940.2025.000817-03
Tribunal de Justiça de Goiás	202511000686148
Tribunal de Justiça do Maranhão	8187222025
Tribunal de Justiça de Mato Grosso	Reiterado via e-mail
Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul	Enviado por e-mail - Sem confirmação de protocolo

Tribunal de Justiça de Minas Gerais	0243883-05.2025.8.13.0000
Tribunal de Justiça do Pará	252136968799/2025
Tribunal de Justiça da Paraíba	31063/2025
Tribunal de Justiça do Paraná	0087047-62.2025.8.16.6000
Tribunal de Justiça de Pernambuco	45016
Tribunal de Justiça do Piauí	Manifestação n. 108463/2025 e 153925/2025
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro	2025.033798/2015
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	1481406/2025
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte	2622/2025
Tribunal de Justiça de Rondônia	0021439-66.2025.8.22.8000
Tribunal de Justiça de Roraima	0024828-32.2025.8.23.8000
Tribunal de Justiça de Santa Catarina	OPJ-2025-003638-01
Tribunal de Justiça de São Paulo	2025/00153921
Tribunal de Justiça de Sergipe	0030485-45.2025.8.25.8825
Tribunal de Justiça do Tocantins	25.0.000024763-7

Dos pedidos de informação que foram realizados, nem todos foram respondidos ou, ainda que respondidos, trouxeram respostas não tão satisfatórias em relação ao conteúdo solicitado.

Como afirmado acima, por acesso à informação passiva entenda-se como sendo aquelas “obtidas mediante provocação processual do interessado junto à Administração Pública, por isso ditas passivas em relação aos sujeitos obrigados”⁴⁹¹.

⁴⁹¹ SILVEIRA, Marco Antonio Karam. Lei de Acesso a informações públicas (Lei 12.527/2011) democracia, república e transparência no Estado Constitucional. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 9, n. 24, p. 246, jan./jun. 2012. p. 231-260.

Sendo assim, para fins dessa pesquisa, utilizou-se o sistema de acesso à informação dos 27 (vinte e sete), com o propósito de obter maiores esclarecimentos sobre os pontos levantados.

De toda sorte, o foco de análise para fins de identificação geral da pesquisa e para se trazer possíveis soluções tem como escopo analisar as medidas tecnológicas, mas em especial: a) o sistema de tramitação processual; b) o formato de comunicação do jurisdicionado, quando se trata de processo virtual; c) as medidas que vêm sendo adotadas para a superação de obstáculos tecnológicos, considerando o contexto local; d) a identificação de medidas de capacitação do cidadão e do profissional do Direito.

As informações acima, em alguma medida, são extraídas considerando o cumprimento de algumas Resoluções já mencionadas no *Capítulo 2*, analisando especialmente os temas: I) Balcão Virtual (Resolução n.º 372, de 12 de fevereiro de 2021); II) a Recomendação n.º 133, de 9 de setembro de 2022, que trata dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs); III) Plataforma Digital do Poder Judiciário – PDPJ (Resolução n.º 335, de 29 de setembro de 2020). A partir delas, ao final, será possível identificar possíveis falhas e motivações para a superação de obstáculos.

Quanto aos dados públicos, em conjunto, serão identificados o tamanho do tribunal, a quantidade de pessoal e a quantidade de processos em andamento e pendentes de julgamento. Pesquisas realizadas pelo Centro de Liderança Pública⁴⁹² – que levam em consideração dados colhidos a partir dos Relatórios do Conselho Nacional de Justiça – dão conta da competitividade dos Estados quanto à eficiência do Judiciário,

⁴⁹² CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Ranking de Competitividade dos Estados**. São Paulo: CLP, 2025.



Fonte: Centro de Liderança Pública⁴⁹³

Vê-se que, pelos dados oficiais, já se tem uma noção sobre a taxa de congestionamento de processos que ficaram represados, o que estabelece o quanto determinado tribunal avançou em termos quantitativos e o quanto ficou estagnado. Para fins quantitativos, o Tribunal de Justiça de Roraima pode ser considerado como o mais eficiente entre os analisados; enquanto o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo assumiu a última posição, como o menos eficiente.

Diante desse quadro, a partir das pesquisas realizadas, passa-se a analisar as consultas feitas a cada um de maneira individualizada, a fim de perceber como a questão que envolve os avanços tecnológicos vem sendo tratada. Em todos os tópicos, são analisados os dados catalogados pelo Conselho Nacional de Justiça, em relação à *Pesquisa sobre a Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro*⁴⁹⁴, realizada nos anos de abril e maio de 2022, que foram orientadores da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, conforme estabelecido na Resolução n.º 325, de 29 de junho de 2020⁴⁹⁵.

⁴⁹³ CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Ranking de Competitividade dos Estados**. São Paulo: CLP, 2025.

⁴⁹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. 1. ed. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>. Acesso em: 5. jan. 2026.

⁴⁹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 325, de 29 de junho de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

Os dados trazidos levam em consideração a 1ª edição da Pesquisa realizada, mas é importante ressaltar que a 2ª edição ocorreu entre os meses de outubro e novembro de 2025, contudo, os dados ainda não estão catalogados, motivo pelo qual atentou-se para o cenário de desenvolvimento deste trabalho, apenas os da 1ª.

Diante do exposto, passa-se à verificação detalhada de cada Judiciário Estadual, no intuito de elucidar questões importantes do presente estudo e verificar como o vulnerável se encontra nessas circunstâncias. Dados gerais, obstáculos e soluções serão trazidas após observação de cada Tribunal de maneira individualizada.

Da mesma forma, são avaliadas as vulnerabilidades sociais a partir do *Índice de Progresso social do Brasil 2025*⁴⁹⁶, observando três dimensões centrais, nas quais o país atingiu a pontuação geral de 61,96 (sessenta e um vírgula noventa e seis). Para uma análise das dimensões abaixo, levou-se em consideração o levantamento realizado pelo IBGE em 2024.

Quadro 2. Dimensões, componentes e perguntas orientadoras do IPS.

NECESSIDADES HUMANAS BÁSICAS	FUNDAMENTOS DO BEM-ESTAR	OPORTUNIDADES
 Nutrição e Cuidados Médicos Básicos As pessoas têm comida suficiente para comer e recebem assistência médica básica?	 Acesso ao Conhecimento Básico As pessoas têm acesso à educação fundamental?	 Direitos Individuais Os direitos individuais das pessoas estão protegidos?
 Água e Saneamento As pessoas podem beber água e manter-se limpas sem ficarem doentes?	 Acesso à Informação e Comunicação As pessoas podem acessar livremente ideias e informações de qualquer lugar do mundo?	 Liberdades Individuais e de Escolha As pessoas estão livres para fazer suas próprias escolhas?
 Moradia As pessoas têm moradia adequada com serviços básicos?	 Saúde e Bem-estar As pessoas vivem uma vida saudável?	 Inclusão Social Ninguém está excluído da oportunidade de ser um membro contribuinte da sociedade?
 Segurança Pessoal As pessoas estão seguras?	 Qualidade do Meio Ambiente O meio ambiente influencia o bem-estar social?	 Acesso à Educação Superior As pessoas têm acesso a níveis de educação superior?

Fonte: Índice de Progresso Social⁴⁹⁷

A partir desses dados, pretende-se identificar políticas públicas que possam ser direcionadas. E, no caso do Judiciário, que é objeto deste estudo, verificar formas

⁴⁹⁶ SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE (SPI). **Índice de Progresso Nacional 2025:** qualidade de vida nos 5.570 municípios do Brasil. Belém/PA: Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia, 2025. p.17.

⁴⁹⁷ SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE (SPI). **Índice de Progresso Nacional 2025:** qualidade de vida nos 5.570 municípios do Brasil. Belém/PA: Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia, 2025. p. 11.

de o cidadão ser incluído para acessar a resolução de seus conflitos. É essa uma das finalidades de se apontar a região e suas deficiências em termos de desenvolvimento.

4.2 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO NORTE

Em relação à Região Norte, de todos os 7 (sete) Estados que a compõem, apenas o Estado do Tocantins não apresentou resposta aos questionamentos realizados. Sendo assim, o debate a seguir leva em consideração uma análise das informações encaminhadas, conjugadas com as informações colhidas diretamente junto aos tribunais.

De plano, constata-se que a Região possui uma extensão territorial de 3.849.554,979⁴⁹⁸ (três milhões, oitocentos e quarenta e nove mil, quinhentos e cinquenta e quatro vírgula novecentos e setenta e nove) quilômetros quadrados de extensão, sendo a maior região do Brasil, mas contando apenas na 4ª posição em termos populacionais, sendo contabilizadas, em 2024, 18.669.345⁴⁹⁹ (dezoito milhões, seiscentos e sessenta e nove mil, trezentos e quarenta e cinco pessoas).

Para fins de identificação dos Estados, compõem a região: Acre, Amazonas, Amapá, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins. De acordo com o *Índice de Progresso social do Brasil 2025*⁵⁰⁰, a Região Norte apresenta índices insatisfatórios em consideração às Unidades Federativas, tendo o pior indicador entre todos os Estados; com o Pará na 27ª posição, com pontuação de 53,71 (cinquenta e três vírgula setenta e um), ao passo que, em ordem crescente, considera-se: Acre (25ª posição), Amapá (24ª posição), Rondônia (23ª posição), Roraima (20ª posição), Amazonas (19ª posição) e Tocantins (18ª posição).

⁴⁹⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁴⁹⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁵⁰⁰ SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE (SPI). **Índice de Progresso Nacional 2025: qualidade de vida nos 5.570 municípios do Brasil**. Belém/PA: Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia, 2025. p.17.

É com esse cenário que se passa a analisar os Tribunais de Justiça e suas ações em termos de melhoria ao cidadão.

4.2.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Acre (TJAC)

De acordo com o Relatório Justiça em Números 2025⁵⁰¹, considerando os dados extraídos do levantamento promovido junto aos órgãos do Poder Judiciário em 2024, o Tribunal de Justiça do Acre é considerado um Tribunal de Pequeno Porte, tendo uma despesa apurada de R\$ 402.408.687 (quatrocentos e dois milhões, quatrocentos e oito mil, seiscentos e oitenta e sete reais). Durante o ano de 2024, foram ajuizados 90.059 (noventa mil e cinquenta e nove) novos casos para julgamento, tendo ficado pendente cerca de 126.111 (cento e vinte e seis mil, cento e onze).

Analisando essas circunstâncias, verifica-se que é um Tribunal de um Estado com população estimada, em 31 de dezembro de 2024⁵⁰², em 880.631 (oitocentos e oitenta mil, seiscentos e trinta) habitantes e que conta com 91 (noventa e um) magistrados e 1.820 (mil oitocentos e vinte) servidores.

Em uma média simples, são aproximadamente 9.677 (nove mil, seiscentos e setenta e sete) cidadãos para cada magistrado. E em termos dos processos pendentes, aproximadamente 1.385 (mil trezentos e oitenta e cinco) demandas para cada magistrado. O tempo médio de tramitação de um processo no Estado⁵⁰³, em primeira instância, é de 1 (um) ano e 6 (seis) meses e, na segunda instância, de 4 (quatro) meses.

Ultrapassadas as características principais do Estado, passa-se aos questionamentos realizados via Lei de Acesso à Informação. Em relação às informações prestadas, por intermédio do Despacho n.º **33064/2025** –

⁵⁰¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁵⁰² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁵⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

PRESI/SETIC/ASTIC, o Tribunal informou, no que se refere às ações que vêm adotando para seguir o avanço tecnológico promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, que

O TJAC acompanha as diretrizes e programas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), especialmente por meio do Programa Justiça 4.0, do EPROC (Processo Judicial Eletrônico), do novo portal de serviços do Poder Judiciário (PSPJ) - Jus.br, do Domicílio Judicial Eletrônico e da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br). A implementação e manutenção dessas ferramentas são de responsabilidade técnica da SETIC, em cooperação com a Corregedoria-Geral da Justiça e a Presidência do Tribunal, que definem as estratégias institucionais e normativas.

É importante notar que, ainda que se estabeleçam uma cooperação técnica e estratégias para a melhoria do rendimento do tribunal, no que se refere aos julgamentos, a produtividade dos magistrados na região é a menor de todo o país, estando na escala de 1.160 (mil cento e sessenta) processos baixados no ano, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça⁵⁰⁴; sendo que o aconselhável seriam 1.335 (mil trezentos e trinta e cinco) processos.

Obviamente, o diálogo aqui estabelecido leva em consideração dados quantitativos dentro da sistemática de eficiência que o próprio Judiciário utiliza para mensurar sua atividade e divulgar seus relatórios. Ainda assim, tem-se preocupação com o represamento de processos e a dificuldade que a população de cerca de 880.000 (oitocentos e oitenta mil) pessoas pode enfrentar, ao ter seu processo sendo analisado para julgamento; verifica-se que, aparentemente, medidas para acompanhar as políticas judiciárias tecnológicas têm sido implementadas, ainda que a resposta tenha ocorrido de maneira genérica e cumprido a formalidade.

Na sequência, quanto ao segundo questionamento e em relação à facilitação do uso do processo digital pelo cidadão e pelo profissional do direito,

O Tribunal adota medidas contínuas para ampliar o acesso e a compreensão das ferramentas digitais, alinhadas às políticas nacionais de transformação digital do Judiciário. Entre elas, destacam-se: Uso do Balcão Virtual, instituído pelo CNJ (Resolução nº 372/2021), que permite atendimento remoto em todas as unidades jurisdicionais; Disponibilização de tutoriais, telefone e whatsapp no portal eletrônico do TJAC; Manutenção de um suporte técnico remoto para profissionais e usuários do sistema *Eproc* e *Esaj* no portal eletrônico do TJAC.

⁵⁰⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 340.

No que se refere a essa solução apresentada, percebe-se que, muito embora o Sistema *Processo Judicial Eletrônico - PJE*, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça – como “tentativa de desburocratização do Judiciário, agindo em prol da eficiência do serviço público, uma vez que proporciona o acompanhamento on-line da tramitação dos processos e a participação mais efetiva e transparente”⁵⁰⁵, – seja aquele de maior integração nos tribunais brasileiros, o Acre adota os sistemas *EPROC* e *ESAJ*. Não que haja maiores problemas na utilização de outros sistemas, mas vê-se que este já é um fator que prejudica o profissional e até mesmo a população, pois é preciso conhecer duas plataformas diferentes de atuação.

De acordo com a notícia extraída do sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Acre, o sistema *EPROC* estará totalmente implantado até fevereiro de 2026, sendo que os novos processos de natureza cível já devem utilizar a plataforma e os recursos em segunda instância⁵⁰⁶.

Continuando a análise do sítio eletrônico do Judiciário Acreano, a Portaria n.º 648/2021 implantou o Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça do Acre, utilizando a plataforma do *Google Meet* como plataforma de videoconferência e atendimento, conforme art. 2º, que estabelece a utilização de medidas assíncronas na impossibilidade de utilização de ferramentas, como *e-mail*, telefone ou *whatsapp*.

De início, já se observa a primeira plataforma que o jurisdicionado e o profissional precisam conhecer para dialogar sobre a demanda. Ainda assim, é possível verificar a possibilidade de acesso a tutoriais na tentativa de utilização.

O caso do Acre possui ainda alguns aspectos que exigem maior preocupação. Percebe-se que a região é afetada pelas circunstâncias geográficas do território, atribuindo à população a condição de vulneráveis geográficos, sendo possível observar em alguns municípios que

a prestação jurisdicional sofre com atrasos não apenas pela sobrecarga do Judiciário, mas também pela dificuldade de deslocamento físico e pela escassez de recursos. A Comarca de Cruzeiro do Sul é responsável pelas demandas dos municípios de Marechal Thaumaturgo e Porto Walter, que

⁵⁰⁵ TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÉGO, Mariana Carolina Barbosa. Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça brasileiro. **Revista Ciências Administrativas**, Ceará, v. 23, n. 3, p. 370, 2017.

⁵⁰⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Implantação do Sistema EPROC nas Comarcas do Interior**. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://portal-eproc.tjac.jus.br/tjac-conclui-8a-etapa-de-implantacao-do-eproc-e-expande-sistema-para-comarcas-do-interior/>. Acesso em 6. jan. 2026.

enfrentam desafios logísticos significativos, onde o acesso é restrito a vias fluviais ou aéreas, impactando diretamente na agilidade do processo judicial. Soma-se a esse fato as questões climáticas, uma vez que durante o ano há duas estações distintas na região: o verão amazônico, assim conhecido pelo período mais seco com poucas chuvas, ocorre de maio a outubro, e o inverno amazônico, época de muitas chuvas e rios cheios, geralmente ocorre de novembro a abril. Tais barreiras geográficas e climáticas exigem que o Judiciário busque soluções criativas e inovadoras, como montar setores que observem as logísticas relacionadas ao clima para fins de realização das comunicações judiciais e realização de audiências, visto que, em período de seca, com os rios baixos, muitas vezes se torna impossível fazer atendimentos em locais próximos aos rios e igarapés. Nesses períodos, prioriza-se os atendimentos nos ramais que estão mais secos, tornando-se trafegáveis. Já no período de chuvas, prioriza-se o contrário, os locais de acesso de barco, pois os ramais normalmente estão intrafegáveis⁵⁰⁷.

Por mais que o Conselho Nacional de Justiça e mesmo o Judiciário tentem estabelecer recursos para a melhoria dos dados, a tecnologia empregada, em alguma medida, é deficitária, a se observar pelo fato de que os dados demonstram que o pior índice de eficiência de prestação jurisdicional é do Estado. Há um ponto que chama a atenção e merece elogio: é disponibilizada a possibilidade de peticionamento junto ao sistema do Tribunal, no caso dos Juizados Especiais, sem a necessidade de advogado, seja através de um formulário para preenchimento eletrônico, seja através do encaminhamento por e-mail, a uma das Unidades que irá julgar o caso⁵⁰⁸

Nesse cenário, ainda que existam dificuldades reais da população, o dado é relevante e demonstra certa preocupação em atender ao cidadão, que pode buscar seus direitos por si só, gerando sua inclusão. É importante mencionar que o peticionamento acaba sendo simples e aparenta resolver, minimamente, o problema de acesso à solução do conflito pelo cidadão; ainda que possa trazer dificuldades àquele que apresenta ausência de conhecimento sobre tecnologia.

No que se refere às plataformas eletrônicas empregadas para a realização de audiências e ao resultado dessas medidas, visualiza-se que o Tribunal utiliza/utilizou duas plataformas principais, com o intuito de permitir o desenvolvimento de audiências de maneira remota, conforme descrito

⁵⁰⁷ NASCIMENTO, Adamarcia Machado. **Inovação e justiça itinerante: um caminho para garantir acesso à justiça e razoável duração do processo em locais de hipervulnerabilidade geográfica**. 138f. Relatório Técnico (Mestrado Profissional) Palmas. Curso de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2023. p. 36

⁵⁰⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Peticionamento eletrônico**: atermção online. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br/adm/juizados-especiais/peticionamento/>. Acesso em 15. dez. 2025.

O TJAC utiliza plataformas eletrônicas, como o *Google Meet*, para a realização de audiências e sessões virtuais, especialmente no período de pandemia da COVID-19 utilizou o *Cisco Webex*. Essa prática foi institucionalizada e permanece em uso, trazendo ganhos de celeridade e economia processual. Os resultados têm sido positivos, com significativa redução de deslocamentos e maior adesão de advogados e partes ao modelo remoto, mantendo-se, contudo, a possibilidade de audiências presenciais quando necessário.

Tem-se presente que o *Cisco Webex* foi utilizado durante o ano de 2020, observando a Portaria n.º 61, de 31 de março de 2020 do Conselho Nacional de Justiça. No entanto, considerando que sua utilização ocorreu de maneira facultativa, podendo-se utilizar outras plataformas que tivessem o mesmo alcance – informação que também constava na Resolução n.º 337, de 29 de setembro de 2020 –, a partir de 2021, o *Google Meet* foi a plataforma escolhida pelo Acre.

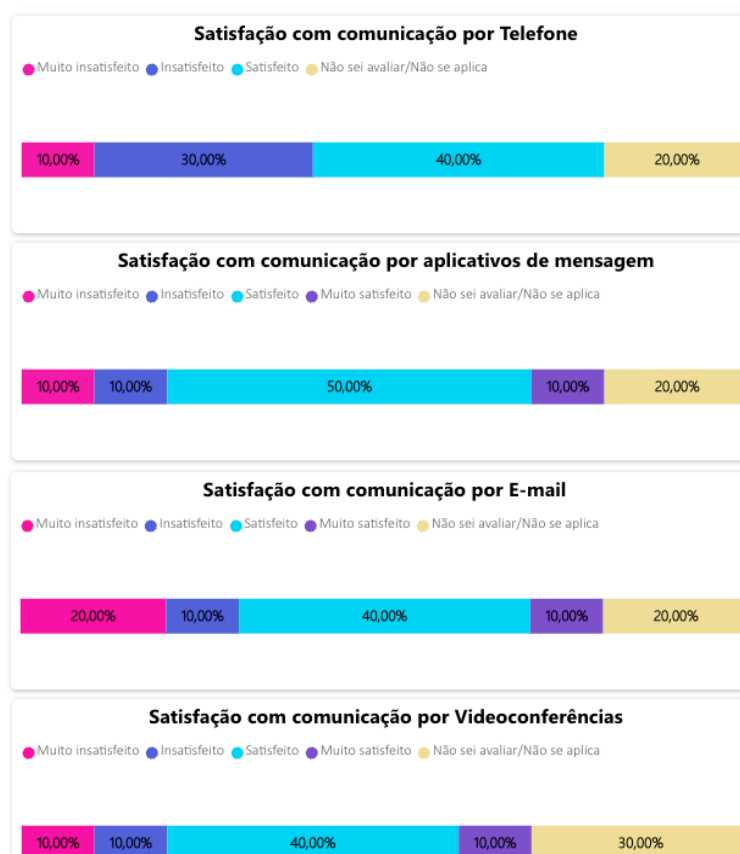
Já no ano de 2022, o Conselho Nacional de Justiça realizou uma consulta referente à Percepção do Cidadão e do Profissional do Direito sobre os órgãos do Poder Judiciário. No caso do Acre, a amostragem ouviu 16(dezesseis) cidadãos, na totalidade. Desses, 10 (dez) deles tiveram a última experiência com demanda processual que se desenvolveu de maneira virtual/remota. Nesse caso, os gráficos⁵⁰⁹ a seguir evidenciarão algumas questões.

Como parâmetros de análise, diante da pesquisa dos cidadãos do Acre, observa-se o grau de satisfação com as comunicações realizadas durante o processo, assim como o nível de concordância em relação a sua tramitação integral pela modalidade virtual. Para que os atos sejam praticados, é preciso que a comunicação se dê de maneira efetiva, motivo pelo qual, em circunstâncias do ano de 2022 – quando o mundo havia sido atingido por uma pandemia e a modalidade virtual foi realizada de maneira ativa –, algumas percepções são evidenciadas, com o intuito de identificar possíveis melhorias.

Pelos dados extraídos da pesquisa mencionada, 40% (quarenta por cento) não estava satisfeita com a comunicação realizada por telefone, sendo que 10% (dez por cento) constava como muito insatisfeitos e 30% (trinta por cento) como insatisfeitos. Nestes termos, há ainda uma penumbra sobre a comunicação via telefone.

⁵⁰⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Acre. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Já o aplicativo de mensagens é identificado como uma ferramenta melhor aceita. Ainda que 20% (vinte por cento) estivesse enquadrado como muito insatisfeito e insatisfeito, 60% (sessenta por cento) considerava o serviço mais efetivo, como se observa nos dados abaixo, extraídos dos painéis de resultados⁵¹⁰.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

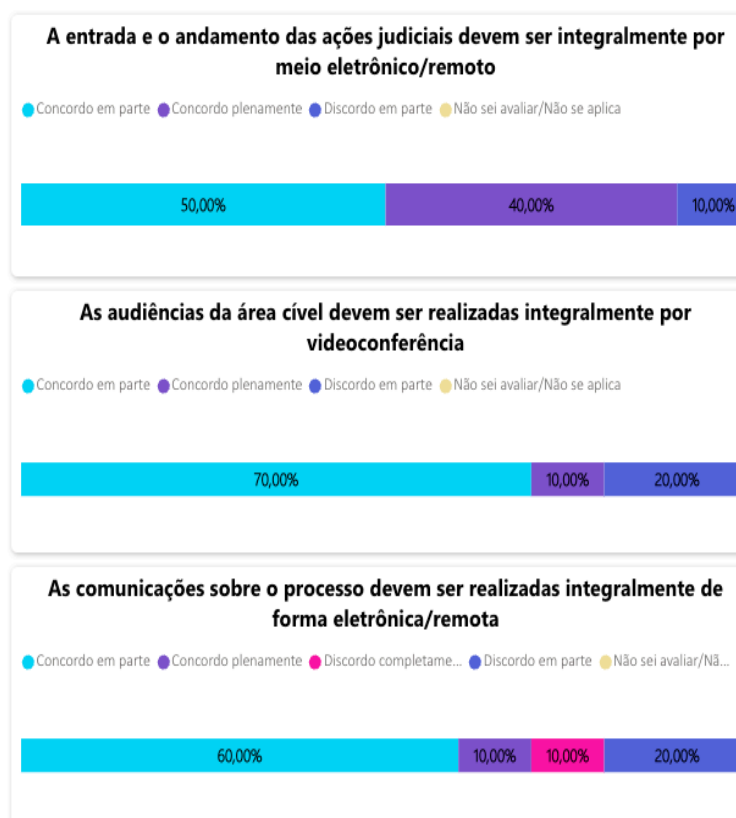
Portanto, o investimento nesse tipo de comunicação pode conferir um direcionamento ao Acre. Ainda que o Balcão Virtual se desenvolva pelo *Google Meet*, sendo o *Whatsapp* uma segunda opção, a utilização de ambas as ferramentas pode contribuir para a melhoria da atividade jurisdicional.

A comunicação por e-mail aparenta já não ser tão efetiva, visto que 50% (cinquenta por cento) apenas se entende como satisfeito ou muito satisfeito. Um ponto relevante precisa ser avaliado: quando se trata da satisfação por videoconferências, apenas 20% (vinte por cento) se considera muito insatisfeito ou insatisfeito, ou seja, o

⁵¹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Acre. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

aprimoramento da utilização do *Google Meet* e a facilitação do acesso à população podem trazer melhorias para esses dados.

Contudo, mesmo com os questionamentos relativos à comunicação virtual, há uma questão que chama a atenção a partir dos gráficos que abaixo são exemplificados⁵¹¹



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

Mesmo aqueles que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com as comunicações, 90% (noventa por cento) dos entrevistados possuem alguma restrição a todas as comunicações serem realizadas de maneira eletrônica/remota: 60% (sessenta por cento) concorda em parte, 10% (dez por cento) discorda totalmente e 20% (vinte por cento) discorda em parte. Esses dados são relevantes ao debate, sob o ponto de vista do cidadão.

⁵¹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Acre. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Para 60% (sessenta por cento) deles, visualiza-se algum tipo de restrição ao desenvolvimento integral do processo por meio eletrônico/remoto, pois ou concordam em parte ou discordam em parte. Da mesma forma, quando questionados sobre as audiências cíveis se desenvolverem nesse formato, a maioria não entende como adequado, pois 70% (setenta por cento) concorda em parte e 20% (vinte por cento) discorda em parte. A partir desses dados, percebe-se a ocorrência de circunstâncias que dificultam o pleno desenvolvimento do processo digital no Acre e que merecem atenção da gestão do Judiciário.

No que se refere aos vulneráveis considerados pessoas com deficiência, uma análise geral será realizada em relação a todo o país, observando que os dados por Estado não trazem uma amostragem adequada a ser tratada individualmente.

Retomando os questionamentos realizados via Lei de Acesso à Informação, com relação à capacitação de usuários – pessoas físicas/cidadãos comuns – e profissionais do direito, o retorno do Tribunal informa que “o TJAC promove capacitações regulares por meio da Escola do Poder Judiciário do Acre (ESJUD). A ESJUD atua em cooperação com a SETIC para o desenvolvimento de conteúdos voltados à usabilidade dos sistemas eletrônicos e à inclusão digital”.

No despacho nº 34732 / 2025 - PRESI/ESJUD, a partir da Escola Judicial, informa-se que o Judiciário do Acre “tem promovido, de forma contínua, capacitações voltadas à temática, com o intuito de preparar tanto o cidadão quanto o profissional do Direito para o uso do processo digital e das ferramentas tecnológicas correlatas”. Em paralelo, informou que, somente no ano de 2025 promoveu diversas capacitações a fim de permitir a participação de interessados.

Edital nº 02/2025 - E-Proc Nacional: atualização das ferramentas e suas aplicações no 1º Grau;

Edital nº 09/2025 - E-Proc Avançado: Gabinete/Assessoria 1G;

Edital nº 10/2025 - E-Proc: Módulo Cível;

Edital nº 11/2025 - E-Proc Avançado: Gabinete/Assessoria 2G;

Edital nº 12/2025 - E-Proc: Elaboração de Minutas de Decisões Judiciais;

Edital nº 13/2025 - E-Proc: Módulo Básico – Formação Inicial;

Edital nº 35/2025 - E-Proc: Módulo Criminal;

Edital nº 52/2025 - Formação de Formadores E-Proc;

Edital nº 69/2025 - Implantação EPROC – Vara Fazenda/Ex. Fiscal – Rio Branco;

Edital nº 70/2025 - Implantação EPROC – Juizados (JEFAZ E JEC)/CEJUSC/Turma Recursal – Rio Branco;

Edital nº 79/2025 - Implantação EPROC: Cíveis de Rio Branco e Segundo Grau;

Edital nº 90/2025 - Implantação EPROC – Varas de Família da Comarca de Rio Branco;

Edital nº 93/2025 - E-Proc: Implantação para Comarcas do Interior – Cível;

Edital nº 95/2025 - Implantação EPROC: Diretores e Supervisores de Secretárias;

Edital nº 97/2025 - Implantação do Eproc – Central de Mandados.

Embora o Tribunal de Justiça do Acre afirme que tem preparado o cidadão e o profissional do direito para o uso da tecnologia, percebe-se que todos os cursos mencionados acima estão voltados para magistrados, colaboradores, supervisores, servidores e estagiários. Nos editais mencionados, em nenhum deles consta como *público-alvo* uma quantidade mínima de vagas para advogados e população em geral, o que demonstra contradição com o Ofício encaminhado.

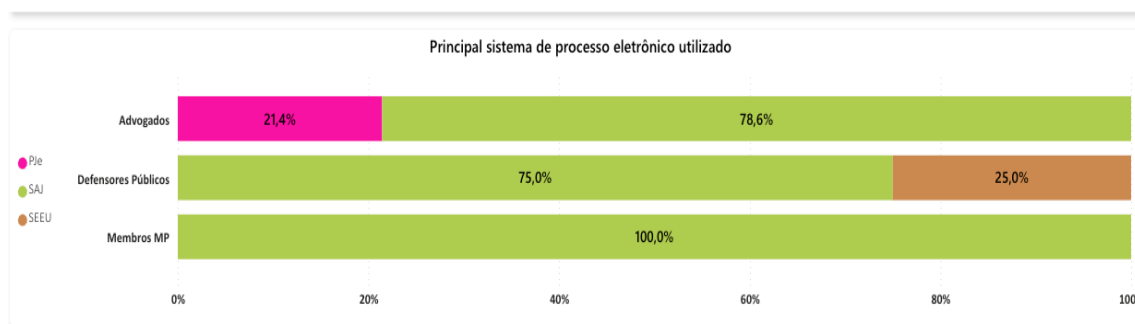
Entre os demais editais constados na página do Tribunal, até é possível verificar a abertura de vagas para temas específicos, como Política Antimanicomial e Preparação para Pretendentes à Adoção – em que são abertas vagas para pessoas com conhecimento na área, que trabalhem com o tema ou que sejam pretendentes – , mas nenhum deles envolve o foco deste trabalho, que é o processo digital. O que se observa que o Tribunal faz para capacitar quem utiliza seus serviços é apenas a produção de tutoriais que, por si, podem não surtir o efeito apropriado para apreensão do conhecimento.

Diante dessa ausência de vagas para o público externo, realizou-se uma pesquisa sobre a Percepção do Judiciário, em algumas de suas dimensões, com relação aos profissionais do Direito que lidam com os direitos de seus assistidos e/ou da coletividade⁵¹². No Acre, foram ouvidos 23(vinte e três) profissionais, sendo 14

⁵¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Acre. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

(quatorze) advogados, 8 (oito) Defensores Públicos e 1 (um) membro do Ministério Público.

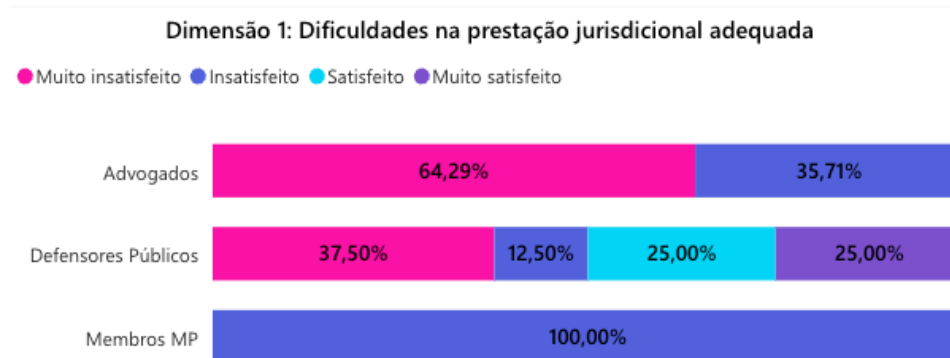
Entre os profissionais, boa parte deles apenas manuseou o PJE, mas quase a totalidade utiliza o sistema *E-SAJ*, ou seja, com a implementação do sistema *EPROC* acredita-se que haverá a necessidade de se pensar em ações para melhor compreender sua utilização, considerando se tratar de plataforma diversa. Veja-se o gráfico abaixo



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Esmiuçando os dados da pesquisa, entre as principais dificuldades enfrentadas pelos advogados, constam as duas: a) falhas operacionais – dificuldade para envio de arquivos (42,9% - quarenta e dois vírgula nove por cento); b) falhas operacionais – problemas com certificados digitais (50% - cinquenta por cento). Já entre os Defensores Públicos, foram identificadas dificuldades de envio de arquivos e problemas de tráfego de rede e internet, ambos com 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento). O Membro do Ministério Público ouvido não relatou problemas.

Alguns dados chamam a atenção: quando consideradas as “*dificuldades na prestação jurisdicional adequada*”, apenas o membro do Ministério Público se considera como muito satisfeito, enquanto, entre os advogados, a percepção fica entre “muito insatisfeito” ou “insatisfeito”, o que deixa evidenciada a necessidade de um *Planejamento Estratégico* em termos de Governança para suprir essa lacuna. Entre os Defensores, há uma dissonância, pois 50% (cinquenta por cento) se considera satisfeito ou muito satisfeito, conforme o gráfico identifica



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Em paralelo, com relação às respostas, observa-se que somente 21,43% (vinte um, vírgula quarenta e três por cento) dos advogados concorda totalmente com o ingresso, tramitação e instrução pela modalidade remota e apenas 12,50% (doze vírgula cinquenta por cento) dos Defensores Públicos. Vê-se que os próprios defensores da população vulnerável possuem dificuldades, o que também é relevante para tratar a questão. Acresça-se que, nesse cenário, apenas 21,43% (vinte e um vírgula quarenta e três por cento) dos advogados possuem concordância plena quanto à tramitação na modalidade remota, o que auxilia no ideal de justiça, contra 12,50% (doze vírgula cinquenta por cento) dos Defensores Públicos.

Em suma, ao se analisar a questão do Acre, tem-se presente que a situação passa por questões muito mais sensíveis, visto que a implementação da tecnologia, não necessariamente, tem permitido uma gestão adequada. Tanto é assim que em estudos empíricos se evidenciam que

não apenas as dificuldades operacionais do Judiciário em atender de forma efetiva as populações de localidades remotas, mas também os limites dos sistemas de informação atualmente utilizados. A melhoria do acesso à justiça passa pela visibilidade estatística dessas populações, pelo planejamento institucional sensível à realidade geográfica e pela revisão crítica das práticas administrativas que, ainda que não intencionalmente, perpetuam a exclusão jurisdicional em áreas vulneráveis⁵¹³.

Basicamente, o que se percebe no estudo acima apresentado é que, por mais que existam esforços no sentido de melhoria dos procedimentos para que os conflitos sejam tratados de maneira adequada, algumas decisões, com relação à estrutura do Judiciário Acreano, têm deixado lacunas relevantes para a população vulnerável. Com

⁵¹³ NASCIMENTO, Adamarcia Machado. **Inovação e justiça itinerante: um caminho para garantir acesso à justiça e razoável duração do processo em locais de hipervulnerabilidade geográfica**. 138f. Relatório Técnico (Mestrado Profissional) Palmas. Curso de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2023.p. 52

isso, a utilização de tecnologia que, em alguma medida, seria para a ampliação do acesso, acaba prejudicando e, mais que isso, em nada beneficia na governança em prol de um atendimento de metas do judiciário.

O Acre possui uma dimensão territorial de 164.082,960 (cento e sessenta e quatro mil e oitenta e dois, vírgula novecentos e sessenta) quilômetros quadrados⁵¹⁴, contando com 14 (quatorze) Comarcas de entrância inicial e 8 (oito) de entrância final, totalizando 22 (vinte e duas) Comarcas⁵¹⁵ e uma quantidade de Municípios de 22 (vinte e dois) Municípios⁵¹⁶, tendo implementados 7 (sete) pontos de inclusão digital⁵¹⁷, todos em cooperação com a Defensoria Pública e com o Ministério Público.

Assim, a situação do Tribunal de Justiça do Acre possui quadros deficitários no atendimento à população em geral e, em especial, do vulnerável que possui uma geografia territorial que o impede de recorrer ao Judiciário. Trata-se de uma lógica de governança para melhoria da distribuição dos seus centros de julgamento e dos locais de acesso à população e, ainda que em termos de atendimento aos Municípios aparente uma maior abrangência, é preciso verificar as dificuldades de deslocamento internos.

4.2.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP)

Assim como o Tribunal de Justiça do Acre, o Tribunal de Justiça do Amapá se enquadra como um Tribunal de Pequeno Porte⁵¹⁸, quando comparado com os demais Estados do país; tendo apurada uma despesa total por ano de R\$ 541.662.797 (quinhentos e quarenta e um milhões, seiscentos e sessenta e dois mil, setecentos e

⁵¹⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁵¹⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Comarcas**. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br/comarcas/>

⁵¹⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵¹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID: Acre**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

⁵¹⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

noventa e sete reais) e um quantitativo de novos processos no montante de 122.648 (cento e vinte e dois mil, seiscentos e quarenta e oito). De acordo com dados populacionais do IBGE⁵¹⁹, estima-se que a população residente no Amapá seja, em 31 de dezembro de 2024, de 802.837 (oitocentos e dois mil, oitocentos e trinta e sete) habitantes.

Nessa lógica, é preciso ter em mente, portanto, que o Amapá possui, com base nos dados do Justiça em Números de 2025 (com dados de 2024), um quantitativo de 128.649 (cento e vinte e oito mil seiscentos e quarenta e nove) processos pendentes de julgamento, com um volume de 83 (oitenta e três) magistrados e 1.611 (mil seiscentos e onze) servidores.

Como escala de produtividade⁵²⁰, os dados afirmam que a eficiência foi atingida de acordo com o aconselhável, na proporção de 1.721 (mil setecentos e vinte e um) processos baixados, estando dentro da normalidade. Ainda assim, considerando a quantidade de habitantes, o Estado tem em média 9.672 (nove mil seiscentos e setenta e dois) cidadãos para cada magistrado. Na mesma lógica, em termos de processos pendentes, há uma pendência de, aproximadamente, 1.549 (mil quinhentos e quarenta e nove) processos para cada juiz. O tempo médio de tramitação de um processo⁵²¹ em primeira instância é de 1 (um) ano e 6 (seis) meses e, na segunda instância, um tempo aproximado de 6 (seis) meses.

Após os relatos preliminares, passa-se para a análise dos questionamentos realizados por meio da Lei de Acesso à Informação. Em relação ao questionamento sobre ações adotadas para acompanhar o avanço tecnológico pelo Tribunal de Justiça do Amapá, foi respondido através do Despacho n.º 0206600/2025, que

O Tribunal de Justiça do Estado do Amapá vem implementando políticas alinhadas às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça, destacando-se: Plano de Transformação Digital (PTD – 2021 a 2026): instituído por portaria, orienta a modernização institucional, a interoperabilidade sistêmica e a adoção das soluções da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br). Adoção das iniciativas da Justiça 4.0, com integração progressiva de rotinas às plataformas nacionais disponibilizadas pelo CNJ. Estrutura de governança digital, com comitês e gestores responsáveis pela condução das

⁵¹⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29. ago. 2024.

⁵²⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁵²¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

soluções tecnológicas e alinhamento às políticas de segurança da informação.

Alguns pontos chamam a atenção no que se refere à transformação digital no Amapá. Isso porque, pela informação prestada, há um Plano de Transformação Digital definindo o incremento das atividades, no sentido de melhorar a prestação jurisdicional com a utilização de tecnologia. As demais estruturas mencionadas tratam das políticas judiciárias tradicionais relatadas na estruturação desta pesquisa.

Em continuidade, a fim de traduzir a política de facilitação do processo digital ao cidadão e aos profissionais do Direito, para lidar com a tecnologia, informam que

mantém iniciativas concretas destinadas a ampliar o acesso à Justiça por meios digitais, entre as quais: Balcão Virtual e canais integrados de atendimento, incluindo cooperações com outras instituições para aprimorar o fluxo digital de demandas. Produção de materiais orientativos, como vídeos e manuais, destinados a auxiliar cidadãos, advogados e demais operadores. Infraestrutura e serviços digitais, por meio do *PJe*, sistemas de agendamento, pautas eletrônicas e ferramentas que possibilitam a prática de atos processuais sem necessidade de presença física.

No que se refere ao cidadão, tem-se que o Balcão virtual – instituído por meio do Ato Conjunto n.º 1.515/2022 – GP/CGJ – TJAP –, de fato, consta no sítio eletrônico do referido tribunal, possibilitando que a parte entre em contato via mensagem eletrônica (*e-mail*), *whatsapp* ou vídeo conferência.

A Resolução ainda estabeleceu que, mesmo com a implementação do Balcão Virtual, isso “não implica na extinção das estruturas físicas, devendo haver servidores trabalhando de forma presencial em quantidade suficiente para regular o funcionamento do serviço, designados pelo juiz e comunicado à Corregedoria” (art. 2º, §4º, da Resolução). Isso é interessante, pois aquele cidadão que não conseguir utilizar o sistema eletrônico para se comunicar, poderá comparecer presencialmente para ser atendido.

Percebe-se que boa parte dos tribunais deixou de realizar o atendimento presencial, migrando para o virtual. Diante disso, observa-se que a utilização da ferramenta do *whatsapp* como forma de atendimento, apesar de não ser a mais adequada, demonstra uma tentativa de aproximação com o cidadão que, no cotidiano, já se familiarizou com essa plataforma de comunicação.

Quanto às plataformas judiciais de tramitação processual, o Tribunal informou que utiliza o *PJE*, plataforma estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça, determinando:

As unidades judiciais do Tribunal utilizam de forma rotineira: PJe, como plataforma principal de tramitação processual; Ferramentas oficiais de videoconferência, para audiências, depoimentos e atendimentos; Balcão Virtual, como apoio para comunicação remota com partes e advogados. Tais práticas resultaram em maior celeridade, ampliação do acesso, economia de deslocamentos e consolidação de rotinas digitais.

Nota-se que, ao se falar das políticas que envolvem a facilitação do advogado e das plataformas utilizadas, a resposta é praticamente a mesma. A única questão é que o PJE é identificado como sistema central. Trata-se de um sistema interessante, por ser o mais utilizado a nível nacional, o que permite um melhor conhecimento sobre seu manuseio.

O Tribunal de Justiça do Amapá é pioneiro da denominada Justiça Itinerante⁵²² – desde a década de 1990 –, com o intuito de permitir que populações, que estejam em regiões de difícil acesso, possam ser atendidas pelo Estado e ter seus direitos assistidos. Apesar dessa ação não ser voltada diretamente à questão da tecnologia, facilita o acesso de vulneráveis, visto que esse é mais um Estado afetado pela sua geografia.

Um importante exemplo de atendimento feito por essa justiça itinerante é o acesso à tecnologia oferecido às comunidades ribeirinhas (apesar de não ser efetivo), com o intuito de permitir um avanço do Judiciário nessa seara, na medida em que, boa parte dessas comunidades

vivem em um ambiente onde a energia não chega, onde ainda se banham em rios, alimentam-se do que é extraído da mata e a grande forma de lazer é jogar futebol e prostrar-se com vizinhos. Onde não há antenas de telefonia celular e nem banda larga para serviços de internet⁵²³.

É para essa população que as políticas judiciárias também são estabelecidas, sem uma preocupação real com relação às dificuldades de acesso. Ora, considerando

⁵²² SILVA, Rosa Maria Dias de Almeida Tavares; OLIVEIRA NETO, Esclepiades; CARVALHO, Adriana Moraes de. Justiça Itinerante e gestão judiciária: a experiência do Tribunal de Justiça do Amapá à luz da Recomendação n. 37/2019, do Conselho Nacional de Justiça. **Revista CNJ**, Brasília, v. 4, n.º 1, p. 222, jan./jun. 2020.

⁵²³ FURLAN, Donizete Vaz; PIRES, Simone Maria Palheta. A problemática do Acesso à Justiça Trabalhista em comunidades ribeirinhas: o caso do Arquipélago do Bailique no Estado do Amapá. **Revista de Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 191, jan./jun. 2017.

toda essa problemática, não é possível se imaginar em normativas generalizantes, a ponto de dizer que elas devem ser aplicadas pelos tribunais sem que haja uma adequação. Não há como serem exigidas métricas e metas de cumprimento de julgamentos de demandas ou a afirmação de melhorias sensíveis observadas na região, considerando que os problemas permanecem graves e necessitam da atuação gerencial dos Tribunais.

No que se refere aos Pontos de inclusão digital⁵²⁴, nos termos da Resolução n.º 508, de 22 de junho de 2023, é possível visualizar que ela possui, no Estado do Amapá, a totalidade de 9 (nove) pontos. Nos 9 (nove) há cooperação com Ministério Público e Defensoria Pública, o que demonstra preocupação com os direitos sensíveis da coletividade e do hipossuficiente/vulnerável; além de 5(cinco) pontos de atendimento em Procuradorias Públicas, o que pode facilitar em relação às demandas relativas ao Poder Público.

O Estado conta com 142.253,880 (cento e quarenta e dois mil, duzentos e cinquenta e três vírgula oitocentos e oitenta) quilômetros quadrados de extensão⁵²⁵, contando com 12 (doze) comarcas ativas⁵²⁶ e 16 (dezesesseis) Municípios registrados⁵²⁷. Há que se ponderar, de antemão, que aparentemente os aparatos Judiciários atendem à população, mas a atenção aos vulneráveis geográficos precisa de ser mais incisiva, uma vez que as dificuldades de acesso à tecnologia vêm em conjunto

Em relação ao Judiciário do Amapá, o Conselho Nacional de Justiça entrevistou 14 (quatorze) cidadãos⁵²⁸, com o intuito de pontuar o que eles identificavam sobre o Judiciário. A partir dos dados colhidos, percebe-se que apenas 9 (nove) tiveram experiência com atendimento pela modalidade virtual. Da mesma forma que analisado anteriormente, é preciso observar como se deu a comunicação de maneira remota, a

⁵²⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Amapá. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

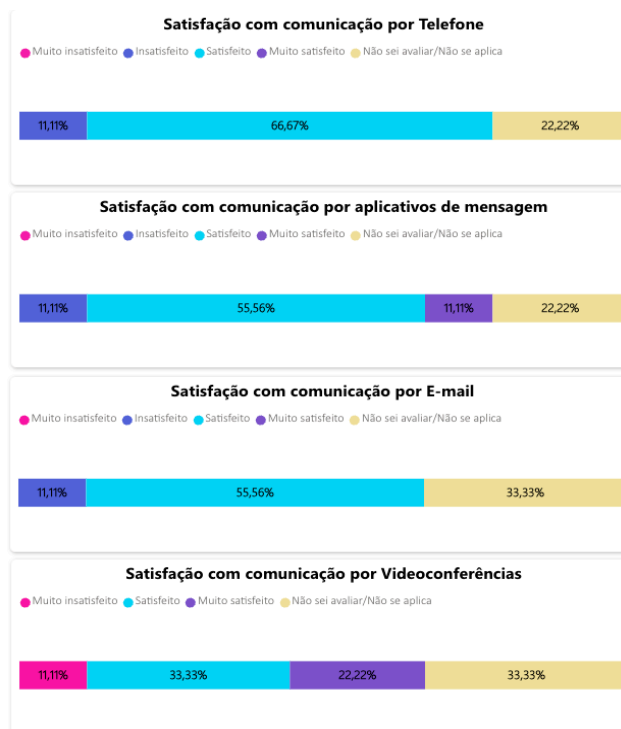
⁵²⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁵²⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **Comarcas do Tribunal**. Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/comarcas.html>. Acesso em: 10. nov. 2025

⁵²⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵²⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Amapá. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

fim de identificar os contornos a serem mais bem delimitados. Conforme dados coletados⁵²⁹, o gráfico a seguir estabelece a porcentagem de satisfação em relação aos quatro meios de comunicação: telefone, aplicativo de mensagens, e-mail e videoconferências.



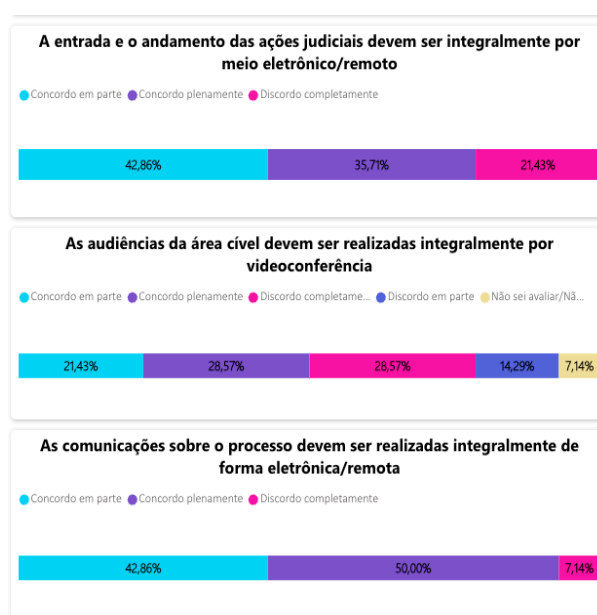
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

Nesse contexto, observa-se que, em média, as comunicações por telefone são as mais efetivas, seguidas pelo aplicativo de mensagens e pelo e-mail. No caso das videoconferências, pelo que se observa, aparentam estar funcionando, mas não relatam um dado conclusivo em algum sentido, devido à grande ausência de respostas.

Os dados são muito parecidos, o que fica difícil extrair uma real identificação sobre os problemas; ainda que se perceba que, mais da metade dos entrevistados, entenda que tem surtido efeito as comunicações do Judiciário. Mas, há uma lacuna de pessoas que não sabem avaliar ou não utilizaram, o que deixa a dúvida se é por não saberem manusear ou acharem que não são relevantes.

⁵²⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Amapá. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Em continuidade, existem algumas dúvidas ainda com relação ao desenvolvimento do processo totalmente pelo instrumento remoto. A mesma porcentagem dos que entenderam as questões que envolvem a comunicação concordam totalmente com a tramitação remota, ao passo que os dados são coincidentes em relação às comunicações remotas; quanto às audiências remotas, percebe-se que 44,44% (quarenta e quatro vírgula quarenta e quatro por cento) deles possuem algum tipo de restrição e 11,11% (onze vírgula onze por cento) não sabem opinar, ou seja, nesse ponto os dados estão um pouco mais divididos, considerando que a mesma porcentagem concorda totalmente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

Em sequência, quanto aos questionamentos realizados pela Lei de Acesso à Informação, no que se refere à capacitação voltada ao cidadão e ao profissional do Direito, descrevem que

O TJAP realiza continuamente ações de capacitação, tais como: Cursos ofertados pela Escola Judicial do Amapá (EJAP), envolvendo PJe, segurança da informação, ferramentas da Justiça 4.0, tecnologia aplicada ao processo e boas práticas em ambiente digital. Campanhas de orientação ao público, com vídeos, notas explicativas e informações disponibilizadas no portal institucional. Ações de atendimento e esclarecimento, por meio da Ouvidoria e do Balcão Virtual. Resumo Técnico

1. O TJAP possui Plano de Transformação Digital vigente e alinhado ao CNJ.
2. Existem políticas de facilitação ao processo digital para cidadãos e profissionais.
3. São utilizadas plataformas eletrônicas para audiências e atos processuais.

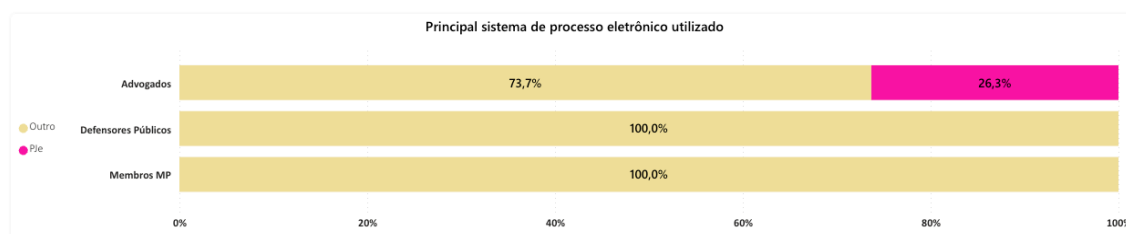
4. O Tribunal promove capacitações regulares para servidores, profissionais do Direito e cidadãos.

Informo ainda que todos os materiais institucionais estão disponíveis em nossos canais oficiais de comunicação, tais como Facebook, X/Twitter, YouTube, Instagram, Flickr, RádioJud, além das notícias publicadas em nosso portal institucional: www.tjap.jus.br.

Em relação à capacitação de profissionais da advocacia e do cidadão comum, quando analisada a página de sua escola judiciária, nada é observado de efetivo, por parte do Tribunal, para tratar do tema. Materiais institucionais são válidos e auxiliam na compreensão de diversas questões que precisam ser manuseadas no cotidiano, mas não se visualiza algo instrucional capaz de colaborar para o desenvolvimento de conhecimento. Até porque, como já tratado no primeiro capítulo, a questão da alfabetização digital parece ser um dos motes centrais para a melhoria da inclusão dos vulneráveis.

Por último, diante desse cenário, os dados colhidos pelo Conselho Nacional de Justiça, em relação aos profissionais do Direito⁵³⁰, são importantes para um *raio x* do Judiciário local. No Amapá, foram ouvidos 21 (vinte e um) profissionais: 19 (dezenove) advogados, 1 (um) Defensor Público e 1 (um) Membro do Ministério Público.

Aqui, visualiza-se uma incoerência em relação às plataformas de tramitação processual, o que gera uma necessidade de atuação massiva do Tribunal para mudança de uma cultura: apesar do *PJE* ser a plataforma principal, apenas 26,3% (vinte e seis vírgula três por cento) manusearam o sistema, e isso, também, entre os advogados; todos os demais, apenas utilizaram outro sistema, conforme se verifica abaixo:



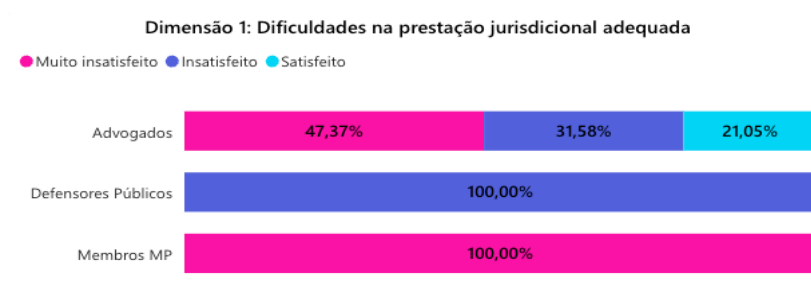
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁵³⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Amapá. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Percebe-se que o *PJE* foi implementado em 2020, a partir da Portaria n.º 59755/2019-GP. Se a pesquisa se desenvolveu em 2022, ainda eram poucos os profissionais que tinham familiaridade com o sistema. Outra mudança observada é que há informações de que o Tribunal de Justiça do Amapá assinou Acordo de Cooperação Técnica em dezembro de 2025 para a implementação do *EPROC* no Judiciário⁵³¹.

No entanto, ainda assim, a análise aqui se baseia nos dados respondidos no momento da pesquisa. No que se refere aos problemas enfrentados pelos advogados com o sistema, considera-se como principais os seguintes temas: a) falhas operacionais – instabilidade do sistema (57,9% - cinquenta e sete vírgula nove por cento) e b) falhas operacionais – Dificuldade para envio de arquivos (36,8% - trinta e seis vírgula oito por cento). No caso dos Defensores, a instabilidade do sistema fica como problema central e, no âmbito do Ministério Público, a discussão é quanto à ausência de pessoal técnico e a falta de capacitação do Judiciário.

Quando analisadas as questões que envolvem a prestação jurisdicional adequada⁵³², de uma forma geral, todas as profissões ou estão na totalidade insatisfeitas, muito insatisfeitas ou divididas parcialmente em cada uma delas. Apenas 21,05% (vinte e um vírgula zero cinco por cento) dos advogados se entendem como satisfeitos, conforme demonstrado graficamente.

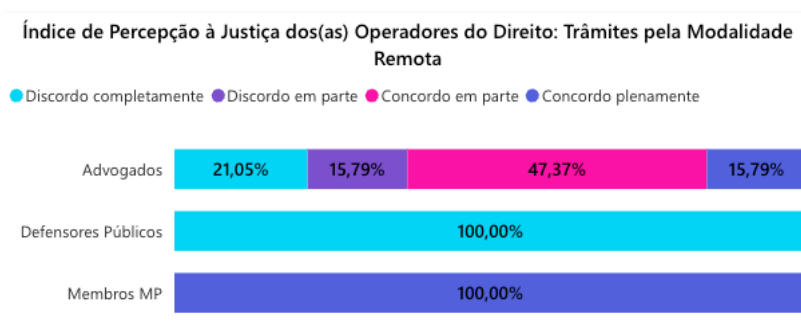


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁵³¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **TJAP e TRF-4 assinam acordo para implantação do EPROC e impulsiona modernização da Justiça Digital no Amapá.** Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/noticias/cooperacao-e-tecnologia-tjap-e-trf-4-assinam-acordo-para-implantacao-do-eproc-e-impulsiona-modernizacao-da-justica-digital-no-amapa.html>. Acesso em 15 de jan. 2026.

⁵³² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Amapá. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Esse dado é extremamente grave, considerando que o Judiciário necessita de adotar medidas para a melhoria de sua atividade e credibilidade e o próprio Conselho Nacional de Justiça precisa de monitorar esses dados. A situação é agravada quando se observa que 100% (cem por cento) dos Defensores discordam da tramitação integral pela modalidade remota, enquanto que o Ministério Público concorda plenamente; essa discordância aponta que alguma desproporcionalidade tem ocorrido em relação às instituições. No que se refere aos advogados, pelo menos 84,21% (oitenta e quatro vírgula vinte e um por cento) possuem alguma restrição quanto à tramitação remota, sendo que 21,05% (vinte e um vírgula zero cinco) discorda totalmente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Obviamente que o Processo Digital é uma realidade, mas a cultura dos profissionais ainda não se encontra sedimentada, muito embora estejam todos sendo inseridos, diariamente, nessa sistemática do judiciário. Aqui, existe a necessidade de análise dos principais problemas, a fim de modificar essa realidade.

Ao se observar o calendário da Escola Judiciário do Amapá – EJAP, todos os cursos possuem como público-alvo: magistrados, servidores, estagiários e colaboradores do Tribunal. Isso quer dizer que não há nenhuma ação voltada à capacitação de cidadãos, diante da dificuldade que é o acesso ao Judiciário⁵³³.

O Plano de Transformação Digital (Portaria n.º 75.586/2025-GP/TJAP) até menciona a questão de capacitação de pessoas entre seus objetivos gerais, mas, nesse caso, apenas em função dos servidores e do público interno.

⁵³³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **Calendário de Cursos da Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Amapá.** Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/images/documentos/EJAP/>. Acesso em: 4. jan. 2026.

Por último, ao analisar se existem ações do Tribunal para democratizar a participação nas decisões estratégicas no Judiciário do Amapá, constatou-se que não houve nenhuma consulta pública no ano de 2025 e, no que se refere às audiências públicas realizadas, nenhuma possui temática atinente às inovações tecnológicas, ou seja, nada de relevante sobre o tema foi possível ser extraído da análise do sítio eletrônico em relação às informações ativas.

4.2.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM)

Conforme dados Oficiais, o Tribunal de Justiça do Amazonas, componente da Região Norte, enquadra-se como um Tribunal de Pequeno Porte⁵³⁴, tendo sido identificada na última apuração uma despesa total anual de R\$ 1.091.091.878 (um bilhão, noventa e um milhões, noventa e um mil, oitocentos e setenta e oito reais). Foi observado o ingresso no ano de 2024 de cerca de 677.023 (seiscentos e setenta e sete mil e vinte e três) novos processos e tendo um quantitativo de 985.759 (novecentos e oitenta e cinco mil setecentos e cinquenta e nove) processos pendentes de julgamento.

O Amazonas conta com 196 (cento e noventa e seis) magistrados e 4.817 (quatro mil oitocentos e dezessete) servidores; sendo que, na escala de produtividade⁵³⁵, os dados afirmam que ele está nos parâmetros de razoabilidade, na proporção de 3.700 (três mil e setecentos) processos baixados. Em termos quantitativos populacionais⁵³⁶, estima-se que a população residente no Amazonas, em 31 de dezembro de 2024, possuía o total de 4.281.209 (quatro milhões duzentos e oitenta e um mil, duzentos e nove) habitantes.

A partir disso, constata-se que existe 1(um) magistrado para cada 21.842 (vinte e um mil, oitocentos e quarenta e dois) cidadãos na região. E, na mesma condição dos processos pendentes, tem-se aproximadamente 5.029 (cinco mil e vinte e nove)

⁵³⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁵³⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁵³⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

processos para cada magistrado. No que se refere ao tempo médio de tramitação dos processos⁵³⁷, observa-se que, em primeira instância, o tempo estimado é de 1 (um) ano e 8 (oito) meses, ao passo que na segunda instância, chega-se a 9 (nove) meses.

Realizados os mesmos questionamentos através da Lei de Acesso à Informação ao respectivo tribunal, obteve-se como resposta através do Ofício n.º 204 – OGJ/FCDEMNV que

ajustes realizados no sistema PROJUDI são executados pelo DVDSIT – Setor de Desenvolvimento, diretamente no próprio sistema. Conforme resposta anteriormente apresentada pelo Diretor do DVDSIT, as intervenções efetuadas no PROJUDI têm como finalidade adequar o sistema às resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que tratam do Sistema Judicial, garantindo sua atualidade e conformidade com as normas vigentes. Adicionalmente, informamos ser de conhecimento deste setor que, no Primeiro Grau de jurisdição, as unidades podem utilizar a plataforma *Google Meet* para a realização de audiências virtuais, conforme entendimento e conveniência da respectiva Vara e, no Segundo Grau, por sua vez, as sessões de julgamento colegiado são realizadas por meio da plataforma *Zoom*.

A resposta trazida pelo Tribunal de Justiça do Amazonas foi realizada de maneira sintética e objetiva. Em relação às políticas de adequação do Conselho Nacional de Justiça, informam que o Setor de Desenvolvimento efetua intervenções para adequação às normativas do Judiciário, ainda que não tenham informado o que tem sido realizado de relevante.

Vê-se que surge na Região Norte mais um sistema que exige conhecimento sobre a tramitação processual, o PROJUDI. Contudo, ao se consultar a página eletrônica do Tribunal, ainda se visualiza a utilização do *E-SAJ* como sistema processual.

Quanto à utilização de plataformas para a realização de audiências, mais uma vez, optou-se por utilizar plataformas diversas, como o *Google Meet* e o *Zoom*, exigindo conhecimento do cidadão para sua utilização. Ainda assim, existem tutoriais divulgados na página oficial do Judiciário, sendo que o questionamento envolve o fato daqueles que não conseguem ter habilidade com a ferramenta. Com relação ao Balcão Virtual, constata-se que ele foi instituído pela Portaria n.º 337, de 24 de fevereiro de 2021 - TJAM, tendo o *Google Meet* como plataforma padrão.

⁵³⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Com o intuito de modernizar o sistema, a Portaria n.º 905, de 10 de março de 2025 - TJAM, revogou a Portaria anterior, estabelecendo um formato de atendimento que permite a disponibilização de informações até mesmo em regime de plantão. As informações iniciais são trazidas pelo indivíduo que o acessa e, a partir daí, são realizados os devidos direcionamentos. Há a disponibilização da atermiação *online* perante o Judiciário⁵³⁸, a fim de facilitar o ingresso de demandas diretamente pelo cidadão.

Apesar de o Tribunal não ter respondido quanto à capacitação do cidadão e profissionais do Direito, analisando os cursos que constam na página da Escola Judicial⁵³⁹, é possível perceber que há uma tentativa de democratização de conhecimentos ao público. Por certo, boa parte dos cursos ministrados estão direcionados aos servidores, magistrados e colaboradores do Tribunal de Justiça do Amazonas.

Ao se acessar os cursos divulgados e a aba “*saiba mais*”, é possível notar que os operadores do sistema também podem participar, possuindo uma aba específica para o público interno. Atuar nesse formato demonstra que o Judiciário do Amazonas possui uma tentativa de ampliar o conhecimento de todos aqueles que manuseiam os sistemas de justiça. Com toda a certeza, esse tipo de atuação merece elogios no contexto geral das políticas judiciárias observadas.

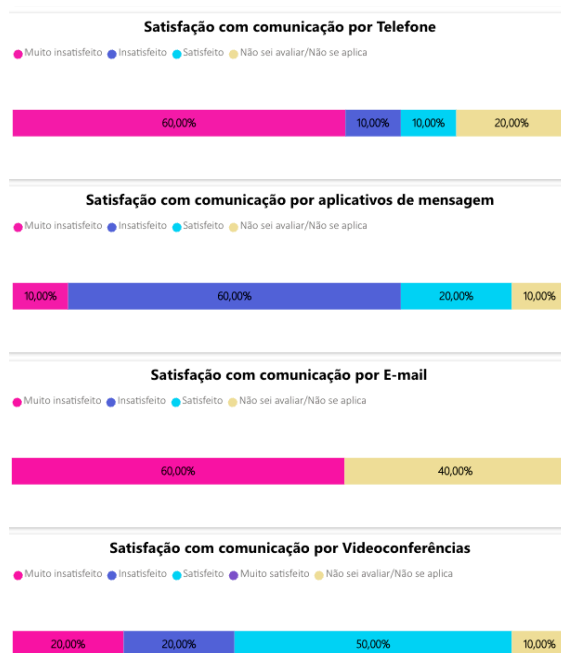
Diante desse cenário, é interessante identificar a percepção do Cidadão sobre o Judiciário Estadual⁵⁴⁰. Foram ouvidos 24 (vinte e quatro) cidadãos, sendo que apenas 10(dez) utilizaram a modalidade de tramitação pela via remota. Como analisado nos demais tópicos, as comunicações remotas demonstram necessidade de aprimoramento, justamente porque é com elas que se terá condições de dialogar sobre a demanda. Porém, no caso do Amazonas, é possível perceber que o índice de

⁵³⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Peticionamento eletrônico**: atermiação online. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/juizados/atermacao>. Acesso em 15. nov. 2025.

⁵³⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Amazonas - EJUD**. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/ejud>. Acesso em 12. dez. 2025.

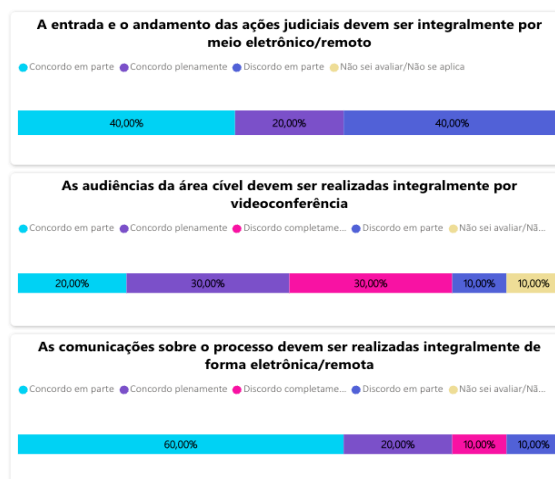
⁵⁴⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Amazonas. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>.

satisfação fica atrelado às videoconferências, em detrimento do telefone, do aplicativo de mensagens ou do e-mail,



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Chama a atenção a questão das videoconferências, considerando as dificuldades geográficas do Amazonas, assim como de boa parte da Região Norte; demonstrando que isso tem melhorado, de alguma forma, nos locais em que a *internet* foi disponibilizada como ferramenta de inclusão do jurisdicionado. Contudo, ainda que existam aqueles que afirmem que a videoconferência é o meio que seria mais eficaz, percebe-se que apenas 20% (vinte por cento) concordam totalmente com as comunicações remotas, bem como apenas 30% (trinta por cento) concordam totalmente com as audiências realizadas por videoconferência e apenas 20% (vinte por cento) que os processos tramitem integralmente por meio eletrônico



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nesse sentido, ainda é muito pequena a confiabilidade com a tramitação online em sua totalidade. Reitera-se que o grande problema do Amazonas, assim como de outros tribunais da Região Norte, diz respeito à sua geografia, na medida em que a

carência de acesso regular à internet, as falhas recorrentes no fornecimento de energia elétrica e a dependência do transporte fluvial impõem barreiras concretas à efetividade de políticas como o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. [...] Adicionalmente, a imposição de tecnologias digitais sofisticadas em áreas sem infraestrutura básica representa uma violação do princípio da adequação das políticas públicas ao contexto⁵⁴¹.

Assim sendo, percebe-se que, por mais que o Tribunal de Justiça do Amazonas tente transparecer que vem se adequando às novas políticas judiciárias sobre tecnologia, essa realidade é substancialmente prejudicada, diante dos vulneráveis regionais. Tem-se presente, inclusive, que a relevância de toda essa dinâmica necessita de ser alinhada, pois “a população em sua maioria ainda precisa se deslocar até o fórum para obter informações referentes ao seu processo”⁵⁴²; motivo pelo qual, as regiões com exclusão social/digital, em razão da distância dos grandes centros, acabam sendo um importante desafio a ser superado pelo TJAM.

No que se refere aos Pontos de Inclusão Digital⁵⁴³, nos termos da Resolução n.º 508, de 22 de junho de 2023, é possível visualizar que ela possui, no Estado do

⁵⁴¹ SILVA, Bruno Raphael Fragozo; SANTOS JUNIOR, Francisco Afonso dos. Justiça em terras distantes: políticas judiciárias e os desafios do acesso à justiça no interior do Amazonas. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo, v. 11, n. 6, p. 5.029, 2025.

⁵⁴² RODRIGUES, Maria Beatriz; MENEZES, Rafael da Silva. A internet enquanto catalisador do acesso à justiça nos municípios do interior do Estado do Amazonas. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurílio Casas (orgs.). **Acesso à justiça na era da tecnologia**. Salvador: JusPodivm, 2022. p. 131-158, p. 150.

⁵⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID: Amazonas**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

Pará, a totalidade de 3 (três) pontos implementados, com 61 (sessenta e uma) Comarcas estabelecidas para atendimento da população⁵⁴⁴ em 62 (sessenta e dois) Municípios⁵⁴⁵ e tendo uma extensão territorial⁵⁴⁶ de 1.558.706,127 (um milhão, quinhentos e cinquenta e oito mil, setecentos e seis vírgula cento e vinte e sete) quilômetros quadrados. O grande problema são as regiões isoladas do Estado, que acabam ficando excluídas.

A análise sob o viés do profissional do Direito⁵⁴⁷, é preciso tecer algumas considerações relevantes, a fim de evidenciar qual a percepção deles sobre o Amazonas. Para tanto, foram ouvidos 60 (sessenta) operadores do Direito, sendo 57 (cinquenta e sete) advogados e 3 (três) membros do Ministério Público.

Aqui se observa um problema com a amostra para os dias atuais, pois apenas 5,3% (cinco vírgula três por cento) dos advogados já haviam manejado o *PROJUDI* que, de acordo com o Judiciário é a principal ferramenta processual atual. A ferramenta anterior era o *ESAJ*, que ainda era utilizada até o final de 2024, o que demonstra um pouco mais de coerência.

A partir de 1º de janeiro de 2025, houve migração de todo o aparato para o *PROJUDI*⁵⁴⁸, sendo que uma porcentagem considerável dos advogados manjava o sistema. Entre os membros do Ministério Público, em sua totalidade, usavam o PJE, o que demonstra um problema institucional, já que o *ESAJ* era a ferramenta anterior, conforme observado abaixo.

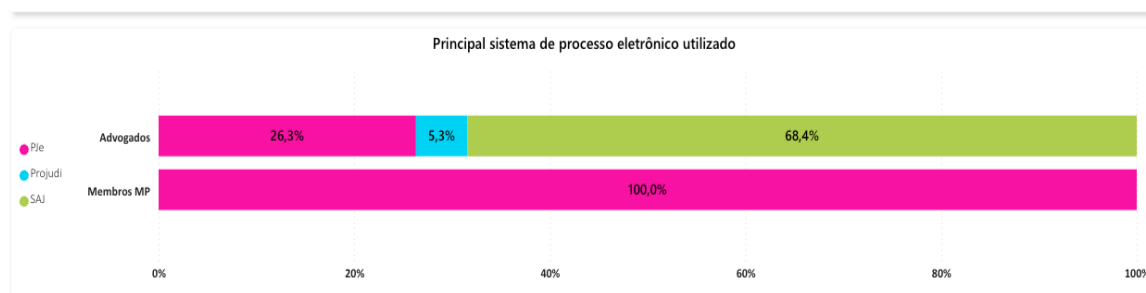
⁵⁴⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Comarcas do Tribunal**. TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/interior-comarcas#/comarcas/categorias/195>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁵⁴⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵⁴⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁵⁴⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário: Amazonas**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

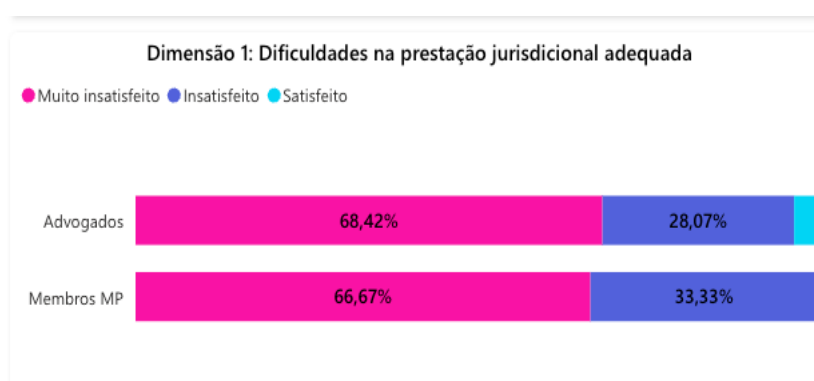
⁵⁴⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Migração de Processos Judiciais para o PROJUDI**. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/saladeimprensa>. Acesso em: 20. dez. 2025.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Em relação aos problemas operacionais visualizados, constata-se a ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico (31,6% - trinta e um vírgula seis por cento), além de dificuldades com o envio de arquivos, instabilidade sistêmica e falta de capacitação técnica do pessoal interno, todos com 29,8% (com vinte e nove vírgula oito por cento) informaram que esse é o problema mais foi relatado entre os advogados. Já entre os membros do MP, os questionamentos envolvem a ausência de comunicação entre os sistemas, além da dificuldade em navegação no sistema e falta de automação em alguns procedimentos.

Na sequência, observa-se um dado extremamente complicado. No que se refere ao tema da prestação jurisdicional adequada⁵⁴⁹, apenas 3,51% (três vírgula cinquenta e um por cento) dos advogados estão satisfeitos com a atividade jurisdicional, sendo que os demais advogados e a totalidade dos Membros do MP ou encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos



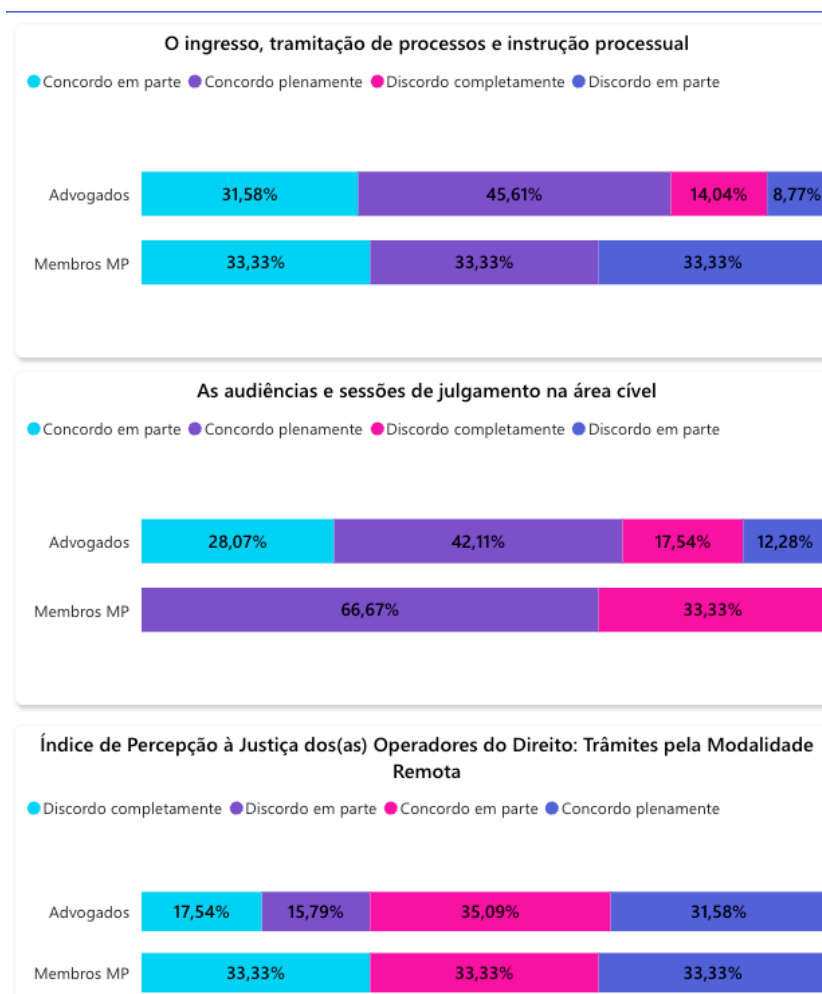
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁵⁴⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Amazonas. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Diante disso, é importante perceber que, mesmo com a insatisfação, 45,61% (quarenta e cinco vírgula sessenta e um por cento) dos advogados e 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) dos Promotores concordam com a integralidade de tramitação pelo meio remoto.

Ainda assim, apenas 31,58% (trinta e um vírgula cinquenta e oito por cento) dos advogados entendem que há percepção de justiça na tramitação remota e 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) dos Membros do MP; o que pode caracterizar a existência de muitas falhas que precisam ser melhoradas, antes de se pensar em um Judiciário totalmente digital.

Não há como se afirmar que o atendimento, de uma forma geral, esteja adequado, considerando que, pelos dados, ainda se percebe restrição a uma concordância plena; o que merece reflexão para modificação de resultados e busca de efetividade da tutela jurisdicional, conforme o gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Nesse contexto, o Judiciário Amazonense, ao que parece, não se encontra maduro a ponto de garantir uma efetividade grande da tutela jurisdicional. Mas, entende-se que a Escola Judicial, em parceria com a OAB Seccional, possui uma grande oportunidade de melhoria desses índices e da qualidade do serviço jurisdicional prestado, bastando que haja um monitoramento dos dados aqui divulgados.

4.2.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Pará (TJ/PA)

O Conselho Nacional de Justiça, em seu Relatório de números, estabeleceu que o Tribunal de Justiça do Pará enquadra-se como um Tribunal de Médio Porte⁵⁵⁰, tendo aferido um gasto, no ano de 2024, de R\$ 2.531.740.352 (dois bilhões, quinhentos e trinta e um milhões, setecentos e quarenta mil, trezentos e cinquenta e dois reais). Quantificou-se o ingresso de novos processos no Judiciário na contabilização de 524.456 (quinhentos e vinte e quatro mil, quatrocentos e cinquenta e seis) novos processos, com 1.138.570 (um milhão, cento e trinta e oito mil, quinhentos e setenta) processos pendentes de julgamento. A estimativa populacional do Pará, em 31 de dezembro de 2024, equivalia a 8.664.306 (oito milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil, trezentos e seis) habitantes⁵⁵¹.

O Judiciário do Pará conta com 353 (trezentos e cinquenta e três) magistrados e 7.190 (sete mil, cento e noventa) servidores, mas, em razão de proporção de produtividade, consta que foram baixados, durante o ano de 2024, 1.564 (mil quinhentos e sessenta e quatro) processos, sendo que o necessário seriam 2.724 (dois mil, setecentos e vinte e quatro)⁵⁵², o que demonstra que os valores ainda estão aquém, no que se refere à eficiência esperada.

Em cálculos breves, identifica-se que o quantitativo é de 1 (um) magistrado para cada 24.544 (vinte e quatro mil, quinhentos e cinquenta e quatro) pessoas. Na

⁵⁵⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁵⁵¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵⁵² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

hipótese de distribuição dos processos pendentes entre o quantitativo, percebe-se a existência de 3.225 (três mil, duzentos e vinte e cinco) processos por magistrado. No que se refere ao tempo médio de tramitação dos processos⁵⁵³, observa-se que, em primeira instância, o tempo estimado é de 2 (dois) anos e 9 (nove) meses, sendo que, na segunda instância, chega a uma média de 1(um) ano e 1(um) mês.

A partir da pesquisa realizada junto ao Tribunal, foram obtidas as seguintes considerações, com relação ao avanço tecnológico:

1. Adoção do *Microsoft Teams* e o Marco da Portaria Conjunta nº 12/2020: A principal virada tecnológica do TJPA para a realização de audiências e atos processuais digitais ocorreu no contexto da pandemia de COVID-19.

Cenário Anterior (Convênio 886482/2019): Pré-pandemia, o TJPA possui um convênio com a SENAPPEN (na época DEPEN)/MJSP para aquisição de solução de hardware e software (Polycom) focada especificamente no interrogatório de réus presos. Embora robusta, essa infraestrutura foi desenhada para comportar cerca de 29 unidades e até 33 audiências simultâneas.

Otimização e Massificação: Com a crise sanitária de 2020 em decorrência da pandemia do Covid-19, a demanda saltou para mais de 158 audiências simultâneas somente na esfera criminal, exigindo uma solução escalável. O TJPA instituiu, então, a ferramenta *Microsoft Teams* como plataforma oficial provisória através da Portaria Conjunta nº 12/2020 em Maio/2020.

Resultados: A adoção do *Microsoft Teams* permitiu suportar o volume de audiências com múltiplos usuários simultâneos sem comprometer a largura de banda e os links de acesso aos sistemas e serviços do TJPA, uma vez que os acessos ocorriam de forma descentralizada (fora das dependências do Tribunal). Além de garantir a continuidade da prestação jurisdicional durante o isolamento, a solução gerou significativa redução de custos operacionais — como transporte de presos, diárias e combustível — e impulsionou a celeridade processual.

Analisando o que estabelece a Portaria n.º 12/2020 – GP/VP/CJRMB/CJCI, de 22 de maio de 2020 –, mencionada na resposta trazida no Ofício, constava-se que os atos processuais que seriam passíveis de realização por videoconferência seriam dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania e nas audiências de conciliação dos Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Pará, permitindo-se o sistema *Polycon* para videoconferências, o *Microsoft Teams* e o *Cisco Webex*, caso as anteriores não fossem possíveis de serem acessadas (art. 2º da Portaria).

Ademais, o provimento mencionado ainda estabelecia regramentos sobre o funcionamento e o desenvolvimento das audiências e das comunicações processuais. Vê-se que, com o avançar da crise sanitária, a utilização acabou se consolidando não

⁵⁵³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

só no Pará, mas em diversos Tribunais, continuando até os dias atuais. O *Microsoft Teams*, portanto, passou a ser a principal plataforma utilizada para a realização de audiências virtuais.

Importante observar que, dentro de uma sistemática de população vulnerabilizada, trata-se de mais um instrumento tecnológico que exige compreensão de manuseio pelo operador do Direito e pelo cidadão, ainda que os manuais estabeleçam a possibilidade de utilização no próprio navegador.

Na tentativa de continuar com o processo de democratização, percebe-se, inclusive, que o CEJUSC do Tribunal de Justiça do Pará mantém um formulário do *Forms* em sua página atual, para que as partes descrevam sua demanda pré-processual no intuito de levá-la até aquele setor de maneira eletrônica, o que se denomina de “Solicitação de Audiência de Mediação/Conciliação Virtual Paraense”⁵⁵⁴

Por certo, demandas que são levadas aos CEJUSCs têm como pressuposto, em uma sistemática menos burocratizada, a resolução de maneira autônoma. Basicamente, o cenário é de facilitação da resolução dos conflitos, contudo, para que haja a participação, torna-se necessário o conhecimento da plataforma para ingresso e diálogo na data e horários apropriados.

Muitos Tribunais acabam aceitando levar a esses Centros demandas que já foram ajuizadas, instituindo a necessidade de diálogo prévio antes de uma definição judicial. Utilizam o argumento do art. 17, do CPC, de que o interesse processual somente surgiria após a tentativa prévia de pacificação do conflito.

No entanto, ao observar o formulário, constata-se que, ao marcar que já existe um processo judicial ajuizado, o Judiciário Paraense traz o aviso de que “este serviço é direcionado apenas para demandas que ainda não se encontram em tramitação no Poder Judiciário. Caso não haja processo em tramitação, retorne à página anterior e selecione a opção correta”. Diante disso, vê-se que a lógica estabelecida é para demandas que, de fato, não estejam submetidas à análise estatal.

Buscar estreitar fronteiras com esse tipo de medida é interessante, mas ainda se tem a mesma discussão sobre aqueles que não possuem acesso ou que não

⁵⁵⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **CEJUSC VIRTUAL PARAENSE**: Solicitação de audiência virtual. Belém: TJPA, 2025.

entendem como manusear os sistemas. Como tudo já afirmado até aqui, em diversas situações, “a parte estará em uma posição de extrema disparidade frente ao seu adversário, não conseguindo ter acesso aos autos do processo eletrônico e estando totalmente desinformada e impossibilitada de realizar atos processuais na defesa dos seus interesses”⁵⁵⁵.

No que se refere às Políticas de Facilitação de Acesso ao Cidadão e ao Advogado, houve como resposta algumas ações que vêm sendo realizadas, como a utilização de e-mail e telefone, além do Balcão Virtual como forma de facilitação de comunicação do cidadão com o Judiciário; ainda que evidenciando a necessidade de conhecimento sobre a plataforma *Teams*.

O Tribunal instituiu normativos específicos para garantir que a tecnologia servisse como facilitadora do acesso à justiça, criando canais de atendimento síncronos e assíncronos.

Agendamento e Videoconferência (Portaria nº 1436/2020): Regulamentou o atendimento ao público externo via videoconferência, e-mail e telefone. Foi implementado o uso do *Microsoft Bookings* para que advogados e partes pudessem agendar atendimentos online, evitando aglomerações físicas e a manutenção dos atendimentos.

Balcão Virtual (Portaria nº 1724/2021): Em cumprimento à Resolução CNJ nº 372/2021, o TJPA instituiu o "Balcão Virtual". Esta ferramenta simula o atendimento presencial em ambiente virtual (via Microsoft Teams), funcionando durante todo o horário de expediente forense (8h às 14h) para prestar informações e esclarecimentos sobre processos em trâmite.

Observando o sistema de atendimento do Tribunal de Justiça do Pará, percebe-se que a utilização de diversos canais para contato facilita, de fato, que as pessoas possam ter informações sobre suas questões que precisam ser levadas ao Judiciário. Interessante, inclusive, a possibilidade de agendamento de atendimentos, pois, em alguns tribunais, é uma constância a dificuldade de ingressar em salas dos balcões virtuais e acompanhar filas de atendimento.

Pelo menos, há que se ponderar que não houve um excesso de difusão de plataformas a serem utilizadas, concentrando-se em apenas uma para a realização de atos processuais e comunicação. Como formato de modernização de infraestrutura

⁵⁵⁵ GUZZO, Fabiano César Rebuzzi; MACHADO, Gisele Fernandes; MAPA, Amanda Michelle Faria Araújo. A vulnerabilidade processual civil sob um enfoque interseccional: reflexos da pandemia da Covid-19. **Diké. Revista Jurídica do Curso de Direito da UESC**, Ilhéus, n.º 19, p. 191, 2021.

que, na concepção de governança do Judiciário do Pará estar-se-ia atendendo às políticas judiciárias, é estabelecido que

Para sustentar essas plataformas digitais e garantir a qualidade das audiências e atendimentos, o TJPA realizou investimentos massivos em hardware e telefonia, modernizando Varas Cíveis, Juizados, CEJUSCs e Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e Tribunais do Júri.

Telefonia em Nuvem e Integração (PE 083/2022): O Tribunal contratou uma solução de comunicação IP baseada em nuvem, integrada nativamente ao Microsoft Teams. Isso permitiu que o tráfego de voz e a telefonia fixa fossem acessados remotamente, garantindo mobilidade aos servidores e magistrados e modernizando a comunicação com o público externo.

Terminais Telefônicos Inteligentes (PE 036/2024): Para complementar a solução de nuvem, foram adquiridos aparelhos telefônicos com sistema Android certificados para Microsoft Teams e aparelhos IP SIP, assegurando que o hardware de ponta (com telas touchscreen e vídeo) estivesse alinhado à plataforma de software utilizada.

Equipamentos para Salas de Audiência e Híbridas (PE 044/2023): Foi realizado registro de preços para aquisição de câmeras, microfones, barras de videoconferência (com rastreamento de voz e 4K) e workstations de alto desempenho. O objetivo foi equipar as salas para suportar a integração do Teams com sistemas de gravação de audiências (DRS) e expandir a infraestrutura de TIC.

Projetos "Visita Virtual", "Audiências Virtuais" e Demandas de Audiências Cíveis, Juizados Especiais, Cejuscs, Pontos de Inclusão Digital e Salões do Júri (PE 020/2025): Mais recentemente, o Tribunal iniciou processo para aquisição TVs de grande porte e câmeras 360°. Esses equipamentos visam proporcionar uma experiência imersiva e de alta definição em audiências remotas e visitas virtuais, garantindo que cidadãos com barreiras de deslocamento tenham acesso a um serviço de qualidade e concluindo a implantação em Varas de competência Cíveis, Cejuscs, Pontos de Inclusão Digital e Salões do Júri, concluindo o desembolso financeiro do Convênio SENAPPEN/MJSP 886482/2019.

Como plataforma de tramitação, o Tribunal de Justiça do Pará utiliza as plataformas do *PJE* e do *PROJUDI*. Em alguma medida, observa-se, ao menos, a utilização de uma ferramenta padrão para o desenvolvimento da atividade profissional.

No que se refere aos Pontos de inclusão digital⁵⁵⁶, nos termos da Resolução n.º 508, de 22 de junho de 2023, é possível visualizar que ela possui em sua totalidade, 40 (quarenta) pontos, sendo que 11(onze) destes possuem cooperação com o Ministério Público, não havendo, por exemplo, a Defensoria Pública para atendimento.

⁵⁵⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Pará. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

O Pará é dividido em regiões judiciárias⁵⁵⁷ para atender a sua extensão territorial⁵⁵⁸ de 1.245.828,829 (um milhão, duzentos e quarenta e cinco mil, oitocentos e vinte e oito virgula oitocentos e vinte e nove) quilômetros quadrados, não conseguindo atender a 144 (cento e quarenta e quatro) Municípios⁵⁵⁹ em sua integralidade.

É possível observar, também, como forma de tentar compor adequadamente os conflitos da população e diante das dificuldades geográficas que também são enfrentadas que, além da Justiça Itinerante, há aprovado o Projeto CEJUSC Itinerante, desenvolvendo-se de maneira terrestre e fluvial, através da Portaria n.º 4.602/2025 – GP, de 3 de outubro de 2023, a partir do procedimento SEI/TJPA de n.º 0012563-07.2025.8.14.0900.

Por fim, após a identificação dos parâmetros acima mencionados, nota-se que todo o retorno produzido pelo Tribunal se restringiu a demonstrar a facilitação de acesso aos canais de comunicação, nada afirmando quanto às medidas para capacitação do cidadão. Ainda sobre infraestrutura, demonstrou que

O TJPA não apenas adotou plataformas eletrônicas (Microsoft Teams) como resposta emergencial, mas consolidou seu uso através de normativos robustos (Balcão Virtual) e reestruturou todo o seu parque tecnológico (Telefonia em Nuvem, Câmeras 360°, Salas de Videoconferência) para garantir que a justiça digital seja prestada com eficiência e qualidade técnica. Informo ainda que os números quantitativos relativos às audiências realizadas podem ser obtidos junto às equipes de Administração de Dados nas bases dos Sistemas Processuais, uma vez que as audiências (exceto tribunais do júri) têm sido realizadas com o Microsoft Teams desde 2023, dada a natureza híbrida dos seus participantes (como Defensoria Pública, Ministério Público, Advocacia em Geral, Testemunhas e Partes).

Ainda assim, é possível extrair do painel estatístico da Escola Judiciária que 3.790 (três mil, setecentos e noventa) certificados foram emitidos para o público externo durante o ano de 2025⁵⁶⁰. Apesar de não se conseguir filtrar o público-alvo, pela temática dos temas, aparenta que alguns permitiam tanto profissionais do Direito como o cidadão, com temas envolvendo acessos tecnológicos ao Judiciário – ainda que não diretamente direcionados, mas que tratam dos sistemas utilizados.

⁵⁵⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Comarcas do Pará**. Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/indexComarcas.xhtml>. Acesso em: 11. nov. 2025.

⁵⁵⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

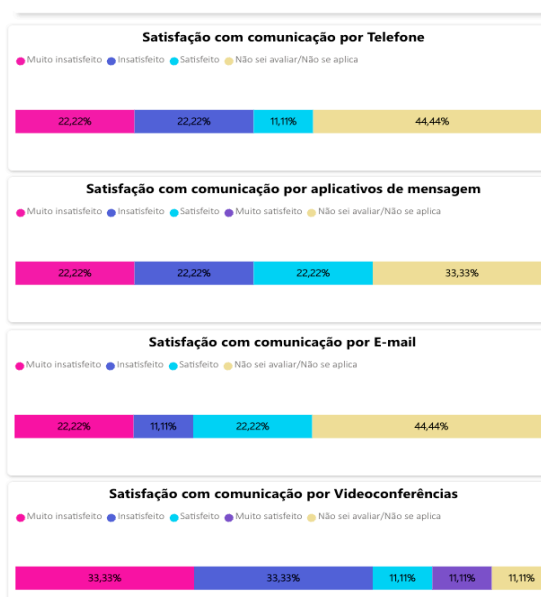
⁵⁵⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵⁶⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Escola Judiciária do Pará: Painel de Indicadores**. Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://ejpa.tjpa.jus.br/novo/#/noticia>. Acesso em: 1. jan. 2026.

Interessante observar que algumas medidas constantes do sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Pará favorecem a preservação de direitos e a tentativa de minimizar as vulnerabilidades de alguns grupos. De antemão, observa-se um “Canal Especializado – Pessoa Idosa”⁵⁶¹, para receber suas manifestações em prol da efetivação de Justiça.

Ainda que se tenha a compreensão de que a população idosa se encontra inserida na sistemática de população vulnerável, por certo é mais uma medida estabelecida, com o intuito de permitir que, aqueles que conseguem utilizar dos instrumentos tecnológicos, possam se valer deles.

Analisando a Percepção da População sobre o Judiciário do Pará⁵⁶², foram ouvidos 26 (vinte e seis) cidadãos sobre o Poder Judiciário e a sua estrutura, sendo que apenas 9(nove) utilizaram o serviço remoto. Assim, passa -se a analisar o índice de satisfação com a comunicação



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Pelo que se percebe, a comunicação, no caso do Pará, aparenta estar bem prejudicada, quando se trata de processo virtual e com atendimento remoto, visto que

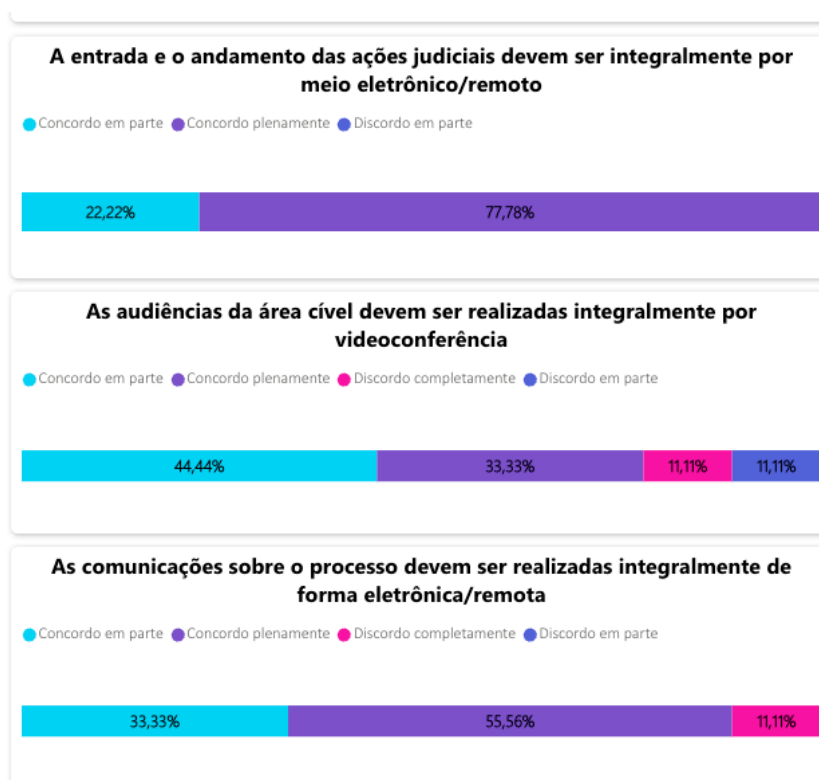
⁵⁶¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Escola Judiciária do Pará**: Painel de Indicadores. Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/SIC---Ouvidoria-Judiciaria/1536295-canal-especializado-pessoa-idosa.xhtml>. Acesso em: 1. jan. 2026.

⁵⁶² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Pará. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

as percepções estão muito divididas, mas apenas 22,22% (vinte e dois vírgula vinte e dois por cento) estão satisfeitos. Ainda assim, o pior índice é direcionado às videoconferências, que parece ser a maior dificuldade, pois, se somados, possuem uma insatisfação de 66,66% (sessenta e seis vírgula sessenta e seis por cento).

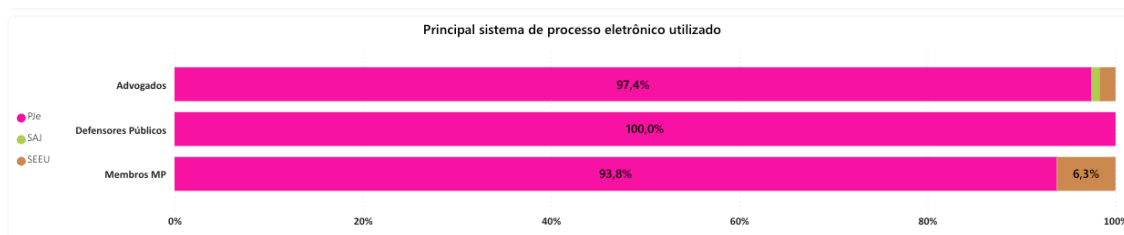
O curioso dessa estatística é que, mesmo com os problemas, 77,78% (setenta e sete vírgula setenta e oito por cento) entendem que o andamento deve ser integralmente remoto, enquanto 55,56% (cinquenta e cinco vírgula cinquenta e seis por cento) que as comunicações devem acontecer remotamente. A restrição maior está nas audiências realizadas por videoconferência. Possivelmente, aqui se analisa um equilíbrio entre geografia da região e dificuldades com a tecnologia, gerando esses resultados.

Nesse sentido, por mais que a amostragem seja pequena, acredita-se que, de alguma forma, os pontos de inclusão digital estejam surtindo efeito e gerando, como lógica, a percepção de que a tramitação remota será melhor que fisicamente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

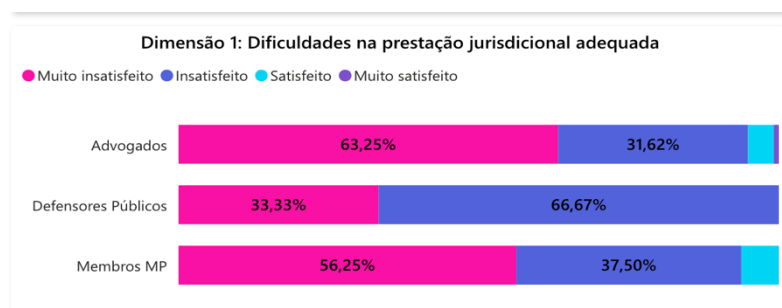
Da mesma forma que analisado acima, é interessante identificar a percepção dos operadores do Direito⁵⁶³. Para fins da pesquisa, foram ouvidas 136 (cento e trinta e seis) pessoas: 117 (cento e dezessete) advogados, 3 (três) Defensores Públicos e 16 (dezesseis) Membros do MP. Aqui, já se percebe mais coerência entre o sistema utilizado e a maioria dos que lidam com o Judiciário do Pará, pois quase a totalidade maneja o *PJE*, que é o principal sistema



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os cruciais problemas enfrentados pelos advogados (88% - oitenta e oito por cento) e Defensores Públicos (100% - cem por cento), está a instabilidade do sistema como entrave de desenvolvimento de suas atividades; ao passo que o envio de arquivos (45,3% - quarenta e cinco vírgula três por cento) é um grande problema para os advogados, enquanto os Defensores apontam a ausência de comunicação entre os sistemas (66,7% - sessenta e seis vírgula sete por cento).

No caso dos Membros do Ministério Público, os principais problemas são a ausência de comunicação entre os sistemas e pessoal técnico responsável por apoio (31,3% - trinta e um vírgula três por cento), em ambos os cenários. E, quando questionados com relação à prestação adequada da tutela jurisdicional, tem-se presente o seguinte cenário, conforme abaixo demonstrado:

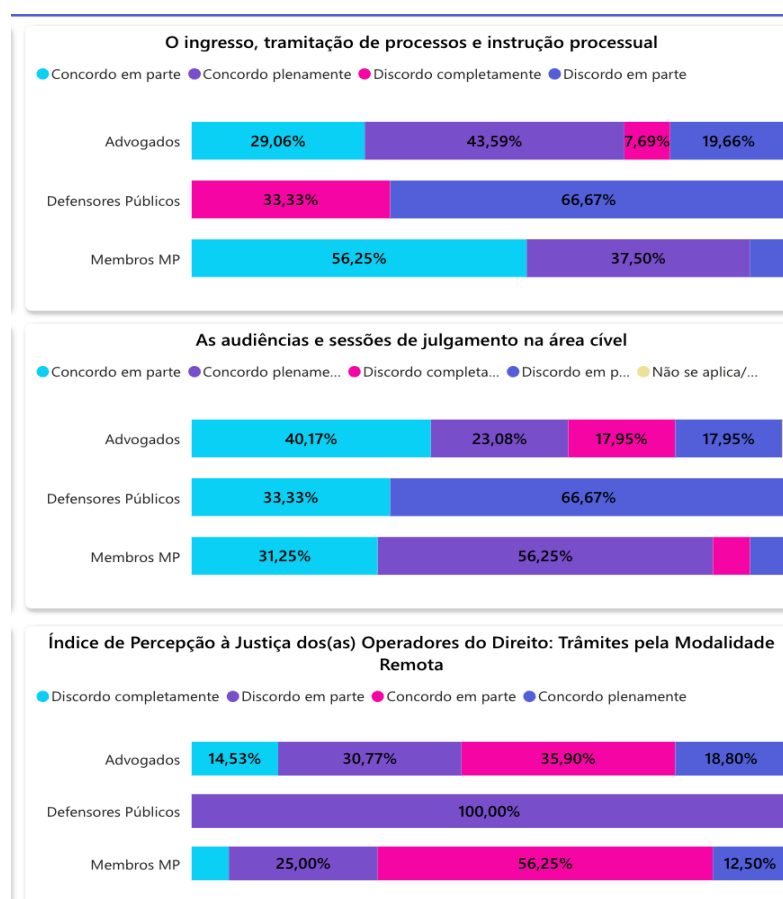


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁵⁶³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Pará. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Pelos dados acima descritos, apenas 4,27% (quatro vírgula vinte e sete por cento) dos advogados estão satisfeitos com a prestação jurisdicional, entendendo-a como adequada, acrescido de 6,25% (seis vírgula vinte e cinco por cento) dos Membros do Ministério Público, sendo que todos os demais ou estão *muito insatisfeitos* ou *insatisfeitos*. Isso quer dizer que, na estrutura, o perfil do Judiciário do Pará, em relação à atividade jurisdicional, tem se portado de maneira inadequada.

Esse cenário é corroborado com o quadro em sequência, uma vez que 43,59% (quarenta e três vírgula cinquenta e nove por cento) dos advogados entendem que a tramitação do processo deve ocorrer pela via remota, enquanto apenas 37,50% (trinta e sete vírgula cinquenta por cento) dos Membros do MP pensam dessa forma. Todos os demais possuem alguma restrição e nenhum dos Defensores Públicos da Amostragem concorda.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

No que se refere às audiências cíveis, os Defensores Públicos possuem ressalvas ou discordam totalmente com a utilização, em sua totalidade. Entre os advogados, 23,08% (vinte e três vírgula zero oito por cento) concordam totalmente

com sua utilização e 56,25% (cinquenta e seis vírgula vinte e cinco por cento) entre os Membros do Ministério Público. Por fim, quanto à percepção de justiça, com a tramitação remota: a) 18,80% (dezoito vírgula oitenta por cento) dos advogados, b) 12,50% (doze vírgula cinquenta por cento) dos Promotores de justiça, concordam totalmente. Os demais, possuem algum tipo de questionamento. Vê-se que não há unanimidade quanto aos benefícios do processo digital.

O Estado precisa identificar seus problemas essenciais quanto à questão dos vulneráveis geográficos, tendo em vista a população ribeirinha que já passa por diversas dificuldades,

na região do Marajó, o modo de vida ribeirinho é predominante na dinâmica socioespacial de sua população, em que o rio é o lugar do trabalho, do lazer, é o espaço da circulação de produtos e pessoas, mas é também o lugar de vivência, das relações de proximidade da população que está nas suas margens⁵⁶⁴.

Diante disso, percebe-se que a Defensoria Pública, responsável pela defesa dos vulneráveis, acaba sendo uma Instituição que vem sofrendo com o processo eletrônico, identificando-se nos cenários como insatisfeita, em sua grande maioria – conforme apontado na pesquisa do Conselho Nacional de Justiça. A necessidade de se rever algumas medidas auxiliarão na melhoria desse grupo, a fim de que se possa garantir sua missão constitucional.

4.2.5 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO)

Continuando a análise dos Tribunais da Região Norte, chega-se ao cenário do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Conforme dados oficiais, este tribunal está enquadrado como um Tribunal de Pequeno Porte⁵⁶⁵, tendo apurado um gasto, em 2024, no valor de R\$ 1.346.787.480 (um bilhão, trezentos e quarenta e seis milhões, setecentos e oitenta e sete mil, quatrocentos e oitenta reais). De acordo com

⁵⁶⁴ RIBEIRO, Rovaine. **A política de habitação de interesse social e a dimensão urbana em municípios da Amazônia/Pará**. 133f. Tese de Doutorado em Geografia Humana da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. p. 37.

⁵⁶⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

o mesmo relatório, ingressaram no sistema processual Rondonense 304.717 (trezentos e quatro mil, setecentos e dezessete) processos, estando pendentes de julgamento 350.722 (trezentos e cinquenta mil, setecentos e vinte e dois) processos.

Nessa sistemática, observa-se que Rondônia possui registrado em seus quadros 166 (cento e sessenta e seis) magistrados e 4.272 (quatro mil, duzentos e setenta e dois) servidores. Considerando os parâmetros razoáveis de julgamento e tendo em vista a produtividade vigente de processos baixados e a necessidade de atingimento de metas, para alinhamento/adequação, foram encerrados 2.117 (dois mil, cento e dezessete) processos, sendo que para esse quadro de produtividade seria razoável que fossem 2.289 (dois mil duzentos e oitenta e nove)⁵⁶⁶, identificando a necessidade de desenvolvimento de estratégias mais bem definidas pela gestão.

Em termos populacionais, Rondônia contou com uma população, em 2024, de 1.746.227 (um milhão, setecentos e quarenta e seis mil, duzentos e vinte e sete)⁵⁶⁷. Diante disso, constata-se que um magistrado estaria responsável para 10.519 (dez mil quinhentos e dezenove cidadãos) e, em se tratando dos processos pendentes no ano, correlacionando com a quantidade de magistrados, seriam 2.112 (dois mil, cento e doze) processos por magistrado.

No que se refere ao tempo médio de tramitação dos processos⁵⁶⁸, observa-se que, em primeira instância, o tempo estimado é de 1 (um) ano e 3 (três) meses e já no âmbito de julgamento no tribunal, aproximadamente, 4 (quatro) meses.

Após situar o leitor sobre qual o cenário do Judiciário que se está a tratar, passa-se a analisar como ele tem se descrito para aqueles que buscam informação. Através do **Despacho n.º 123422/2025 -GABSTIC/STIC/PRESI/TJRO**, quando questionado sobre plataformas e capacitação, todas voltadas para os avanços tecnológicos promovidos pelo Conselho Nacional de Justiça, respondeu de maneira direta, objetiva e simplificada, informando que utiliza

a funcionalidade Google Meet da plataforma Google Workspace para realizar e gravar as audiências virtuais e híbridas. Para as audiências presenciais e

⁵⁶⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁵⁶⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29. ago. 2024.

⁵⁶⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

híbridas, utilizamos a ferramenta DRS Audiência da empresa parceira Kenta. O software DRS Audiência também é utilizado para a indexação do vídeo da audiência ao processo. No que se refere ao processo judicial, seguimos a lei do processo judicial e observamos integralmente as Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) relativas ao PJe (Resolução Nº 185 de 18/12/2013) e ao PDPJ (Resolução Nº 335 de 29/09/2020), adotando suas diretrizes para evolução, padronização e interoperabilidade dos sistemas.

Com o retorno trazido pelo Judiciário, percebe-se que o Tribunal aparenta estar voltado a uma tentativa de melhor atender às perspectivas tecnológicas e, em alguma medida, buscar em sua concepção uma democratização de diálogo com o Poder Judiciário. Pela informação constante na Lei de Organização Judiciária do Tribunal, hoje o Estado possui Comarcas em 22 (vinte e dois) Municípios⁵⁶⁹, de uma totalidade de 52 (cinquenta e dois)⁵⁷⁰, que fazem parte de toda a extensão territorial, que é de 237.754,171 (duzentos e trinta e sete mil, setecentos e cinquenta e quatro vírgula cento e setenta e um) quilômetros quadrados.

Nessa perspectiva, percebe-se que a tecnologia tem sido uma importante aliada, mas não a solução do problema da exclusão digital. Tem-se presente que

tanto as operações Justiça Rápida Itinerante quanto o uso da tecnologia para redução dos custos têm resultados expressivos. No entanto, são ações que não enfrentam um dos problemas sociais que aflige significativamente uma parcela da sociedade: a exclusão digital, cujos indicadores são os piores na Região Norte, sobretudo em áreas rurais e municípios menores.

Tem-se aqui, mais um Estado em que a situação social da população não é das melhores, inclusive, em razão dos problemas socio-estruturais. Como forma de facilitar a comunicação, a Instrução Conjunta n.º 6, de 16 de março de 2021, estabeleceu o Balcão Virtual no âmbito do Judiciário de Rondônia, permitindo o acesso para diálogo pelo cidadão a partir do *Google Meet*.

Vê-se que, mais uma vez, considerando a dificuldade de interiorização do Tribunal, a plataforma do *Google Meet* acaba sendo uma escolha para diálogo com as partes e seus representantes. Contudo, analisando a forma de acesso, parece ser um pouco mais simplificada e integrada à plataforma, ainda que a utilização do sistema seja acrescida de câmera e/ou áudio.

⁵⁶⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Comarcas do Tribunal**. Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/sessoes-tjro-cidadao?view=category&id=95&start=20>. Acesso em: 1 jan. 2026.

⁵⁷⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

Além disso, o Tribunal possui um programa chamado de Fórum Digital⁵⁷¹, com o intuito de permitir a utilização de sistemas tecnológicos em Municípios do Estado que não contam com Comarca estabelecida. Ao todo, observa-se que o Estado possui 9 (nove) em atividade⁵⁷²: Alto Paraíso, Candeias do Jamari, Cujubim, Distrito de Extrema, Itapuã do Oeste, Mirante da Serra, Campo Novo, Monte Negro e Chupinguaia. Além das 22 (vinte duas) Comarcas, é possível somar mais 9 (nove) locais que permitiriam diálogo com o Judiciário, compondo 31 (trinta e um) Municípios atendidos.

De acordo com o art. 2º do Ato Conjunto n.º 26, de 18 de novembro de 2021, os fóruns digitais possuem como serviços, realizar: a) atermação digital; b) conciliação e mediação processual e pré-processual digital, atendendo a outras unidades da federação (sala passiva); c) audiências de instrução e julgamento de qualquer comarca por videoconferência, incluídas as de outras unidades da federação (sala passiva), além de audiências presenciais; d) emissão de certidões cíveis e criminais; e) informações processuais e f) atendimento de serviços de outras instituições conveniadas. Tenta-se, com essa medida, atender a população sem acesso à tecnologia.

Da mesma forma, no sítio eletrônico do Tribunal consta a possibilidade de acesso ao *AtermaJus*⁵⁷³, um sistema direcionado a pedidos iniciais aos Juizados Especiais, sem advogado, em demandas de até 20 (vinte) salários-mínimos. Ainda que dependa da utilização de tecnologia para a realização da manifestação, não se deve desconsiderar a preocupação do Tribunal.

Para alguns pode ser um problema, mas para outros, não. A questão é que o Provimento n.º 19, de 23 de agosto de 2021, determina no §2º do art. 5º, que em regra o atendimento deve ser realizado pela via remota e, somente na excepcionalidade, será realizado presencialmente. Essa questão, inclusive, foi inserida pelo Provimento Corregedoria n.º 17/2025.

⁵⁷¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Comarcas do Tribunal**. Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/corregedoria/acesso/foruns-digitais>. Acesso em: 1. jan. 2026.

⁵⁷² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Rondônia. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁵⁷³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Comarcas do Tribunal**. Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/institucional/comarcas/comarca-porto-velho>. Acesso em: 1. jan. 2026.

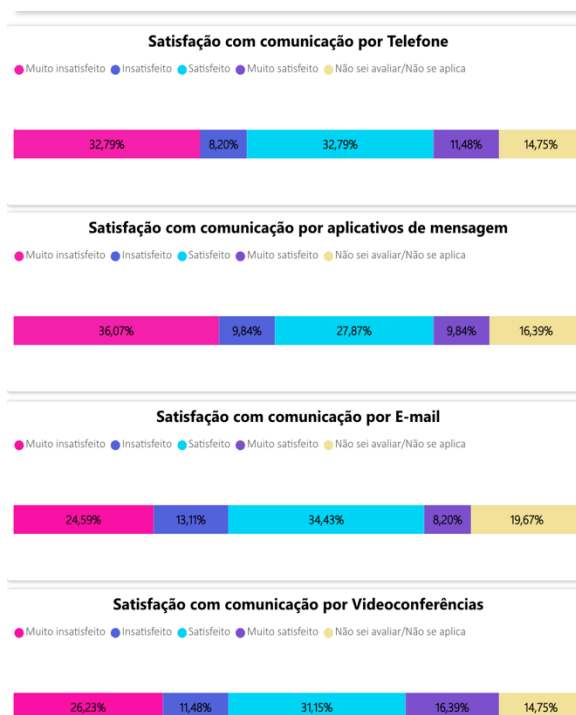
O problema decorre da expressão inviável para se identificar a necessidade presencial, considerando que a falta de conhecimento ou habilidade tecnológica pode ser interpretada de maneira equivocada para o não atendimento. Por outro lado, o Provimento considera o canal de texto e o canal de áudio de *Whatsapp* como válido para ingresso de demandas, contudo, o número disponibilizado na página do *AtermaJus* apenas afirma que ele é utilizado para dúvidas, não tratando da possibilidade de ajuizamento de ações.

Na mesma normativa está a questão que envolve a Justiça Rápida Digital⁵⁷⁴, tendo como pressuposto a instituição de metas que atendam às estabelecidas nacionalmente e a programação de um ciclo de audiências mensais de conciliações pré-processuais. Essa medida visa dar maior agilidade ao tratamento dos conflitos no âmbito do Judiciário.

Considerando essas ações em relação ao cidadão e tendo como objetivo a melhoria da prestação jurisdicional, torna-se interessante a identificação de como a população tem compreendido o Judiciário de Rondônia. Para fins de amostragem da percepção dos cidadãos,⁵⁷⁵ foram ouvidas 102 (cento e duas) pessoas. Desse montante, 61 (sessenta e um) dos entrevistados fez uso do processo virtual/remoto, sendo interessante destacar alguns indicadores por eles percebidos, que serão demonstrados abaixo:

⁵⁷⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Quero Conciliar** Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://atermajus.tjro.jus.br/realizar-pedido/>. Acesso em: 1. jan. 2026.

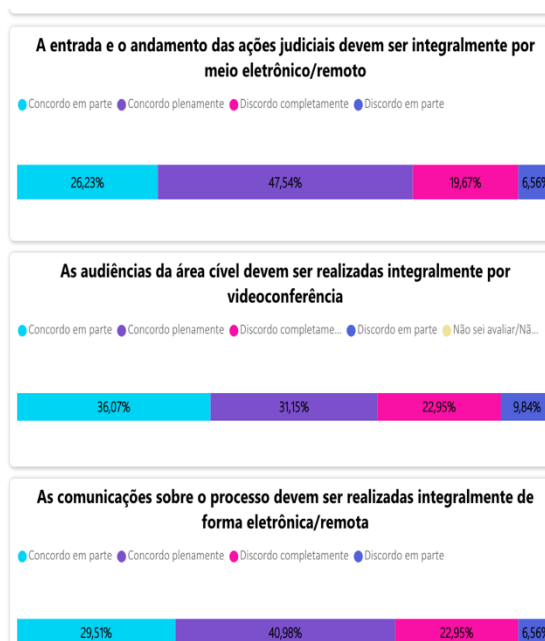
⁵⁷⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Rondônia. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Dos quatro formatos de comunicação digital, os maiores índices de insatisfação são o telefone e o aplicativo de mensagens, ainda que os valores fiquem bem equilibrados. De toda sorte, a videoconferência acaba sendo o melhor índice de satisfação do Tribunal, em que somadas as respostas de *satisfeito* e *muito satisfeito* atinge-se o montante de 47,54% (quarenta e sete vírgula cinquenta e quatro por cento).

Esses indicadores, somados com os gráficos abaixo, deixam uma nova perspectiva sobre o processo digital. A mesma porcentagem do índice de satisfação considera que a tramitação pelo processo eletrônico é melhor, mas apenas 31,15% (trinta e um vírgula quinze por cento) concordam que audiências cíveis sejam plenamente por videoconferência e 40,98% (quarenta vírgula noventa e oito por cento) também definem que é melhor a comunicação integral pela via remota



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

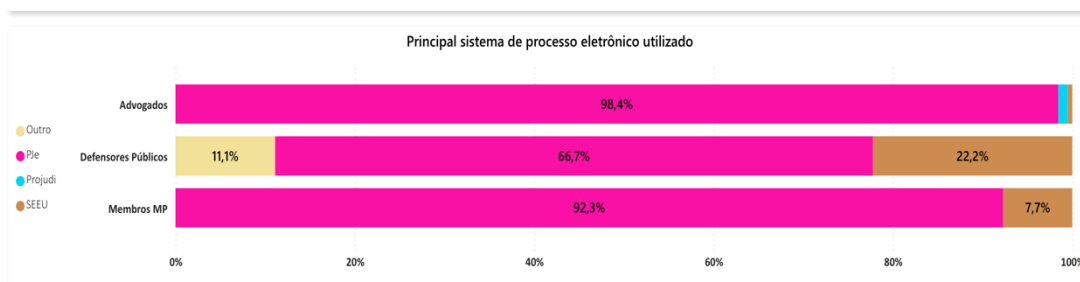
Nesse cenário, tem-se presente que não são unânimes aqueles que concordam com o processo digital e, mesmo os que concordam, ainda possuem receios em relação às audiências. A formalidade e a solenidade do ato, bem como as dificuldades tecnológicas, talvez, sejam os motivos do receio.

Analisando, ainda, as informações do Tribunal, percebe-se que o sistema processual utilizado é o *PJE*, um sistema mais padronizado e acessível ao operador do Direito. Além da tentativa de minimizar os prejuízos à população, por meio de programas locais, o Tribunal busca cumprir com metas nacionais – na medida em que possui 9 (nove) pontos de inclusão digital –, o que demonstra atendimento de, pelo menos, quatro ramos do Judiciário, como já tratado acima.

Por fim, em relação à capacitação de profissionais, advogados e cidadãos, não se visualiza que existam cursos voltados para essa parcela da população. Inclusive, ao se analisar o Plano Anual de Capacitação para o ano de 2026, na Escola Judiciária do Tribunal de Justiça de Rondônia⁵⁷⁶, o público-alvo são magistrados, servidores e participantes de projetos de extensão (que são pessoas envolvidas em atividades educacionais).

⁵⁷⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Escola da Magistratura do Tribunal de Justiça de Rondônia**. Porto Velho: TJRO, 2025. <https://expojud.tjro.jus.br/escola-da-magistratura>. Acesso em. 10 jan. 2026.

E por qual motivo é preciso que existam atividades voltadas aos profissionais do Direito? Justamente em razão do que é possível se extrair das pesquisas realizadas por eles. Na perspectiva do painel de acompanhamento da percepção dos Profissionais do Direito⁵⁷⁷, foram ouvidos 213 (duzentos e treze) operadores, sendo 193 (cento e noventa e três) advogados, 9 (nove) Defensores Públicos e 13 (treze) Membros do Ministério Público. Sob o olhar daqueles que utilizam o sistema, vislumbra-se que há um quantitativo relevante que faz uso do principal programa do Estado, o que demonstra um manuseio coerente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

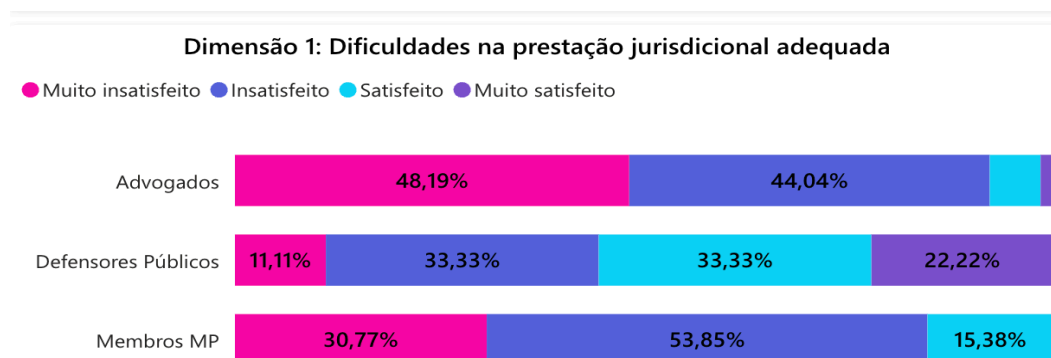
Entre os advogados, os dois maiores índices de problemas relacionados ao sistema processual são: a) Instabilidade do sistema (69,43% - sessenta e nove vírgula quarenta e três por cento) e b) ausência de responsável técnico para o apoio (38,9% - trinta e oito vírgula nove por cento). Já quanto aos Defensores, a instabilidade do sistema também é protagonista de reclamações (66,7% - sessenta e seis vírgula sete por cento), seguida por ausência de responsável técnico (33,33% - trinta e três vírgula trinta e três por cento) e ausência de automações (33,33% - trinta e três vírgula trinta e três por cento).

Curiosamente, entre os membros do Ministério Público, a ausência de comunicação entre os sistemas (46,2% - quarenta e seis vírgula dois por cento) é a mais questionada, mas se insere um novo parâmetro que seria a dificuldade com formatação e edição de textos (30,8% - trinta vírgula oito por cento). Essa questão é relevante, pois a utilização do próprio sistema para realizar alguma manifestação não possui os mesmos recursos que um sistema externo, o que, de fato, dificulta utilizá-lo. Lembrando que a faixa etária entre os profissionais está entre 30 (trinta) e 49

⁵⁷⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Rondônia. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

(quarenta e nove) anos, o que não faria sentido questionar os recursos de edição de texto inseridos nos sistemas procesuais

Quando questionados sobre a percepção com relação à prestação jurisdicional adequada, os dados deixam evidenciado um grande índice de discordância quanto ao formato do Judiciário atual⁵⁷⁸.



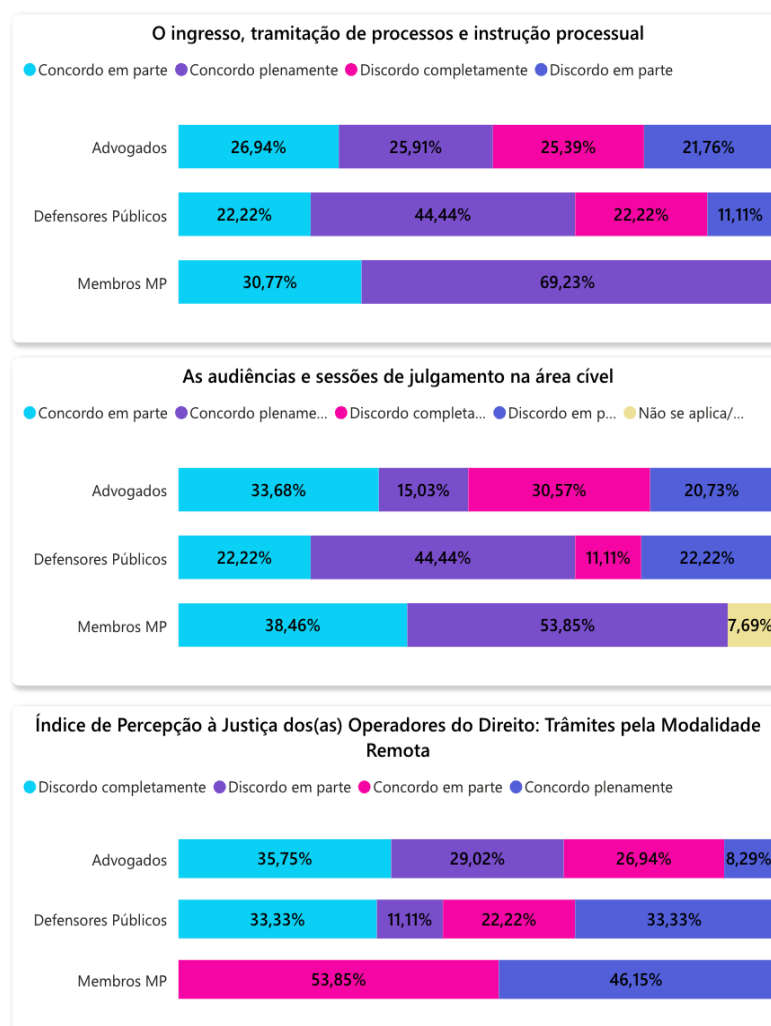
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, 92,23% (noventa e dois vírgula vinte e três por cento) estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. No caso dos Defensores, 44,44% (quarenta e quatro vírgula quarenta e quatro por cento) estão nessa condição e, entre os membros do Ministério Público, 84,62% (oitenta e quatro vírgula sessenta e dois por cento).

Vê-se que, enquanto na maioria dos Estados os que mais apresentavam satisfação eram os Promotores (não em todos, mas os índices eram melhores), aqui, entre eles, o índice de insatisfação é grande. Nessa situação, tem-se presente que a Instituição tem percebido uma situação que afeta a todos os cidadãos e identificado que há uma necessidade de melhorias.

Por fim, quando analisadas as questões que envolvem a tramitação pela via remota, é preciso relacionar as três perguntas abaixo com o que já foi enunciado.

⁵⁷⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Rondônia. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados e os Defensores, menos da metade considera que o processo deve se desenvolver remotamente em sua totalidade. A mesma questão ocorre no caso das audiências cíveis. Quanto à percepção de justiça, assim como os outros, os Membros do MP também se enquadram em menos da metade dos entrevistados que concordam.

O que soa estranho é o fato de que os Promotores de Justiça entendem que os processos devem se desenvolver de maneira remota, inclusive as audiências, mas, ainda assim, não entendem que o processo remoto gere justiça. Acredita-se que há contradição entre os posicionamentos.

De tudo o que foi enunciado, o que fica claro, mais uma vez, é que o somatório dos entrevistados na Região Norte ainda deixa evidenciado o problema que o processo eletrônico tem gerado; o que merece ser analisado pelo Conselho Nacional

de Justiça, em conjunto com os Tribunais, considerando que falhas estruturais estão sendo observadas.

4.2.6 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR)

Passa-se nesse tópico à análise do Tribunal de Justiça de Roraima. Conforme Relatório do Conselho Nacional de Justiça, o Tribunal se enquadra como de Pequeno Porte⁵⁷⁹, tendo a despesa anual de R\$ 443.607.379 (quatrocentos e quarenta e três milhões, seiscentos e sete mil, trezentos e setenta e nove reais). Para fins quantitativos, ingressaram 80.515 (oitenta mil, quinhentos e quinze) processos e ainda aguardam julgamento 74.107 (setenta e quatro mil, cento e sete), conforme dados de 2024.

O Judiciário de Roraima possui registrado em seus quadros 54 (cinquenta e quatro) magistrados e 1.600 (mil e seiscentos) servidores. A população de Roraima, em 31 de dezembro de 2024, era de 716.793 (setecentos e dezesseis mil, setecentos e noventa e três)⁵⁸⁰ habitantes. Diante desse quadro, constata-se que existe um juiz para cada 13.273 (treze mil duzentos e setenta e três habitantes); assim como, para encerrar os processos pendentes, seria necessário distribuir 1.372 (mil trezentos e setenta e dois) processos por magistrado.

Foram encerrados 2.117 (dois mil, cento e dezessete processos) em 2024, sendo que, para atingir a meta, seriam necessários 2.289 (dois mil, duzentos e oitenta e nove)⁵⁸¹. Esses números fazem com que sejam realizadas buscas estratégicas de melhorias. No que se refere ao tempo entre a petição inicial e o julgamento⁵⁸², consta o prazo de 11 (onze) meses em primeira instância e 5 (cinco) meses em segunda.

⁵⁷⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁵⁸⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁵⁸¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁵⁸² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Instado a se manifestar sobre as questões tecnológicas vinculadas ao Judiciário de Roraima, os responsáveis informaram **no Despacho n.º 2577216/2025 – PR/SG/STI**, o seguinte

Com o fito de atender e promover as iniciativas de transformação digital promovidas pelo CNJ, resoluções e cumpredec's o TJRR dispõe de comissões e comitês para tratativas internas, como também acordos de cooperações com outros tribunais de justiça a fim de promover uma maior rede colaborativa com o mesmo objetivo final. Em relação à adoção de plataformas e políticas concretas para a utilização do processo digital, o TJRR segue as diretrizes do CNJ, adotando a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), instituída pela Resolução CNJ n.º 462/2022, e também a Resolução CNJ n.º 455/2022. Adicionalmente, quanto à facilitação da utilização do processo digital ao cidadão e ao profissional do Direito, o Tribunal busca cumprir as normativas que tratam da necessidade de os atos processuais serem redigidos em linguagem simples e acessível. Em relação à realização de audiências por videoconferência, o Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR) utiliza uma ferramenta desenvolvida e mantida internamente que se chama SCRIBA. O SCRIBA é de uso essencial no âmbito do Tribunal, sendo de fácil acesso e de uso contínuo por todos os parceiros da justiça. A ferramenta pode ser consultada por meio do endereço <https://vc.tjrr.jus.br> e para o seu uso no sistema processual do Tribunal, a mesma precisa de instalação de extensão de navegador. A ferramenta também é utilizada para a comunicação com custodiados no sistema carcerário estadual, sem a necessidade de intervenção humana. Por fim, o Tribunal desenvolve capacitação do cidadão e do profissional do direito para tratar do processo pelo meio digital, visando garantir que todos os usuários possam manusear as ferramentas eletrônicas com segurança e eficiência.

Analisando as respostas trazidas, mais uma vez, trata-se de um Tribunal que não fornece subsídios adequados a uma melhor identificação de sua estrutura. Apenas evidencia, em especial, a Plataforma Digital do Poder Judiciário e fornece informações sobre a comunicação no âmbito criminal.

De toda sorte, ao analisar o seu sítio eletrônico, identifica-se que há a utilização do *PJE* e do *PROJUDI* como plataformas processuais de tramitação que, como se observa, são mais alinhadas ao cotidiano dos profissionais do Direito. Em relação ao cumprimento da Política do Conselho Nacional de Justiça, referente aos Postos de Inclusão Digital⁵⁸³, importa mencionar que o Tribunal de Justiça de Roraima possui 9 (nove) estruturas, com atendimento em, pelo menos, dois ramos do Judiciário (nível 2) e com estrutura do Ministério Público como cooperação. Destaca-se, ainda, a dificuldade que se tem ao analisar a ausência da Defensoria Pública na defesa do vulnerável; ponto esse que pode ser considerado um problema significativo

⁵⁸³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Roraima. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

O Estado conta com 8(oito) Comarcas⁵⁸⁴, 15 (quinze) Municípios no total⁵⁸⁵ e uma extensão territorial de 223.505,385 (duzentos e vinte e três mil, quinhentos e cinco vírgula trezentos e oitenta e cinco) quilômetros quadrados. Nesse caso, de todos os Municípios, considerando a estrutura dos PIDs organizados para atender a população, incluindo-se outros 7(sete) locais para atendimento, é perceptível que o Estado, como um todo, consegue ser atendido, seja fisicamente por uma estrutura do Poder Judiciário, seja por um atendimento direcionado de maneira digital.

Em algumas regiões de difícil acesso, o Tribunal de Justiça estabeleceu como estratégia a utilização de Postos de Inclusão Digital, com tecnologia de satélites que operam em altitudes entre 160 (cento e sessenta) e 2.000 (dois mil) quilômetros da superfície terrestre, denominada de tecnologia LEO, facilitando a emprego, inclusive, por dispositivos móveis⁵⁸⁶. O Balcão Virtual, no âmbito do Tribunal, foi instituído pela Portaria n.º 576/2021, fazendo uso do Sistema de Comunicação Inteligente criado pelo próprio Tribunal, denominado de *Scriba*, que também é utilizado para as audiências.

Importa ressaltar que Roraima, na situação de estar enquadrada também na Região Norte, apresenta dificuldades geográficas para os vulneráveis. Essa fragilidade fez com que se pensasse em uma estratégia para melhorar a qualidade de vida dos indivíduos ali presentes; como é o caso da Comunidade de Santa Maria de Boiaçu, localidade próxima a Rorainópolis, onde 68,5%⁵⁸⁷ (sessenta e oito, vírgula cinco por cento) dos entrevistados nunca utilizou os serviços judiciais por falta de acesso.

Ainda assim, é preciso compreender o que cada cidadão possui de percepção em relação ao Judiciário de Roraima⁵⁸⁸. Foram entrevistados, na amostra, 5 (cinco)

⁵⁸⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RORAIMA. **Comarcas do Tribunal**. Boa Vista: TJRR, 2025. Disponível em: <https://www.tjrr.jus.br/index.php/comarcastjrr>. Acesso em 1. janeiro.2026

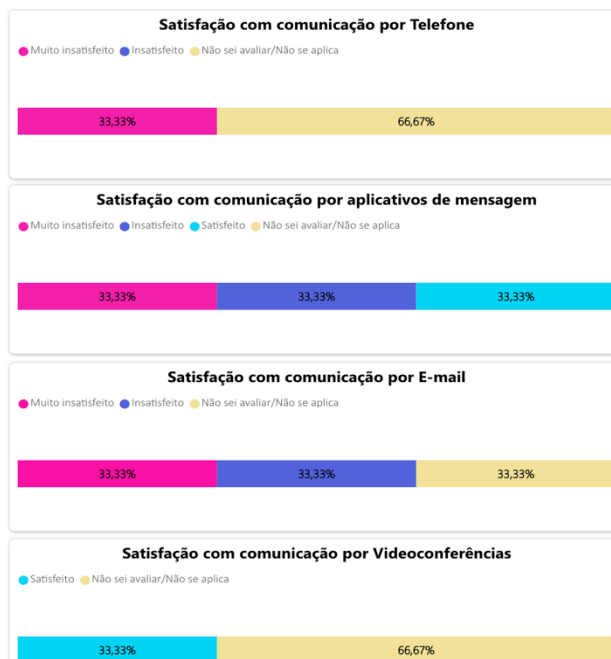
⁵⁸⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁵⁸⁶ MOURA, Lourilucio. **Democratização do Acesso à Justiça em Roraima: adoção do Sistema LEO (Low Earth Orbit) no PID de Santa Maria do Boiaçu**. 603f. Relatório Técnico (Mestrado Profissional), Palmas, 2025. p.119

⁵⁸⁷ MOURA, Lourilucio. **Democratização do Acesso à Justiça em Roraima: adoção do Sistema LEO (Low Earth Orbit) no PID de Santa Maria do Boiaçu**. Relatório Técnico (Mestrado Profissional), Palmas, 2025. p. 147

⁵⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário: Roraima**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

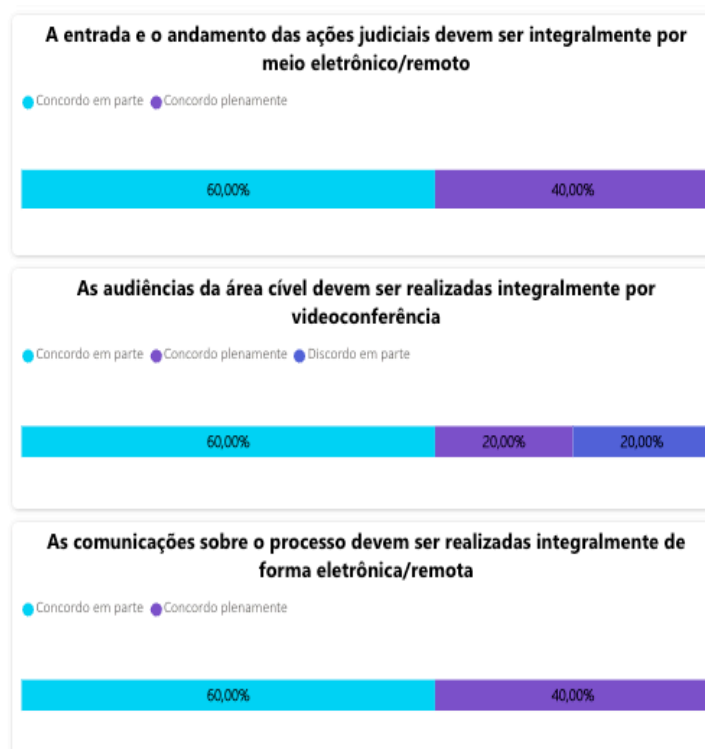
cidadãos. Dos 5 respondentes, apenas 3 (três) tiveram tramitação pela via remota, não havendo um dado muito expressivo. De toda forma, o quadro abaixo traz o resultado, estabelecendo essa estatística.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Pela lógica, apesar de os dados não estarem muito delimitados, os melhores formatos de comunicação para a amostra observada são o aplicativo de mensagens e as videoconferências. Sendo que, mesmo para os que se consideram satisfeitos, os dados atingem o percentual de 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento), o que também não traz muita relevância.

Ao transportar essa percepção para a íntegra do processo virtual, demonstra-se abaixo o gráfico, com os seguintes resultados:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Depreende-se que 40% (quarenta por cento) dos entrevistados concordam plenamente com o andamento e com as videoconferências virtuais, mas, apenas 20% (vinte por cento) concordam plenamente com as audiências. Esses dados podem ser traduzidos da preocupação com a solenidade do ato e com possíveis dificuldades enfrentadas com a tecnologia, vide o fato da necessidade de utilização de satélite, em muitos casos, para comunicação.

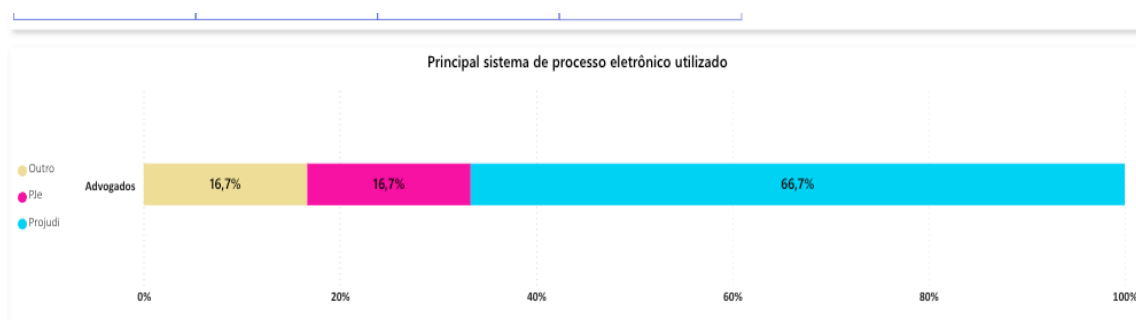
No que se refere à capacitação do cidadão e do profissional do Direito sobre como lidar com o Judiciário e analisando os editais de capacitação da Escola Judicial de Roraima⁵⁸⁹, verifica-se que os cursos lá difundidos possuem como *público-alvo* o pessoal interno, para capacitação própria e interna, não atendendo aos demais operadores do sistema. Daí a necessidade de se identificar qual a percepção dos profissionais em relação ao Judiciário Roraimense⁵⁹⁰.

Foram entrevistados 6 (seis) profissionais, todos da advocacia, sem outras carreiras que atuam diretamente com o sistema judiciário. Visualiza-se que os dois

⁵⁸⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RORAIMA. **Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Roraima**. Boa Vista: TJRR, 2025. Disponível em: <https://ejurr.tjrr.jus.br/>. Acesso em 10. nov. 2025.

⁵⁹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Roraima. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

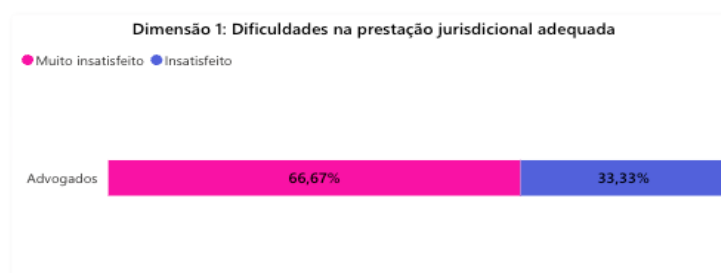
sistemas principais utilizados pelo Tribunal de Justiça de Roraima são o *PROJUDI* e o *PJE*, o que reflete na pesquisa como aqueles mais utilizados pelos profissionais



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Assim, mesmo utilizando os sistemas, eles relatam que existem problemas ao manuseá-lo, mas acabam enfatizando questões que estão na mesma condição geral de outros estados, como: a) dificuldades para envio de arquivos, b) instabilidade do sistema, c) problemas com certificados digitais e problemas de tráfego de rede e internet.

Quanto à prestação jurisdicional, os advogados ouvidos entendem que ela não é adequada, estando a maioria como “ *muito insatisfeitos* ”, atingindo estes 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento); enquanto insatisfeitos, estão os demais 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento), conforme gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

É preciso ter em mente que a amostragem é pequena, mas não vai de maneira contraditória a tudo que se está visualizando. Isso demonstra, mais uma vez, a dificuldade do Judiciário para superação da crise de credibilidade que a prestação jurisdicional ultrapassa, permanecendo questionável.

4.2.7 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO)

Iniciando a análise do último Estado da Região Norte, adentra-se o Tocantins. A partir dos dados do Judiciário, percebe-se que ele está enquadrado como um Tribunal de Pequeno porte⁵⁹¹, em que sua despesa atinge a rubrica de R\$ 964.353.188 (novecentos e sessenta e quatro milhões, trezentos e cinquenta e três mil, cento e oitenta e oito reais). Contabilizou-se, no ano de 2024, cerca de 226.292 (duzentos e vinte e seis mil, duzentos e noventa e dois) novos processos e tendo um quantitativo de 472.558 (quatrocentos e setenta e dois mil, quinhentos e cinquenta e oito) processos pendentes de julgamento.

Em sua estrutura, identifica-se que ele conta com 119 (cento e dezenove) magistrados e 3.383 (três mil trezentos e oitenta e três) servidores. Na escala de produtividade⁵⁹², os dados dão conta de que ela não atinge o adequado para os parâmetros quantitativos, visto que foram baixados 1.984 (mil novecentos e oitenta e quatro) processos e o adequado seriam, diante do quantitativo existente, de 3.211 (três mil, duzentos e onze processos).

De acordo com o IBGE⁵⁹³, estima-se que a população residente no Tocantins, em 31 de dezembro de 2024, contava com 1.577.342 (um milhão, quinhentos e setenta e sete mil, trezentos e quarenta e dois) habitantes. Se realizada uma divisão simples da questão, chega-se à constatação de que existem 13.254 (treze mil, duzentos e cinquenta e quatro) cidadãos para cada magistrado do Estado; assim como, em se tratando de processos pendentes, se estes forem divididos entre os magistrados, chega-se ao montante de 3.971 (três mil novecentos e setenta e um) processos para cada um dos componentes dos quadros.

O tempo médio de tramitação de um processo⁵⁹⁴ em primeira instância é de 2 (dois) anos e 2 (dois) meses e, na segunda instância, um tempo aproximado de 5 (cinco) meses. Em relação ao Tribunal de Justiça do Tocantins, consta-se que o

⁵⁹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁵⁹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁵⁹³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: **Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024**, 2024.

⁵⁹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

pedido de acesso à informação foi realizado, contudo, não houve resposta até a finalização deste trabalho. O processo de n.º 25.0.000024763-7 consta com dois despachos a ele inseridos, mas sem movimentação desde 19 de novembro de 2025, conforme é possível observar a partir da tela abaixo:

sej

Acesso Externo com Acompanhamento Integral do Processo

Órgão: Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins

Processo: 25.0.000024763-7

Tipo: OUVIDORIA - DÚVIDA

Data de Geração: 16/11/2025

Nível de Acesso: Restrito

Interessados: Marcelo Sant Anna Vieira Gomes

Gerar PDF Gerar ZIP

Lista de Protocolos (3 registros):

Processo / Documento	Tipo	Data	Unidade
6849055	Formulário de Manifestação da Ouvidoria	16/11/2025	OUVJU
6849480	Despacho 109185	17/11/2025	OUVJU
6850288	Despacho 109348	17/11/2025	DTINF

Lista de Andamentos (8 registros):

Data/Hora	Unidade	Descrição
16/11/2025 08:34	DIJUD	Processo recebido na unidade
16/11/2025 12:56	DIJUD	Processo remetido pela unidade OUVJU
16/11/2025 12:56	OUVJU	Processo recebido na unidade
16/11/2025 12:16	OUVJU	Processo remetido pela unidade DTINF
16/11/2025 12:16	DIJUD	Processo remetido pela unidade DTINF
17/11/2025 14:26	DTINF	Processo recebido na unidade
17/11/2025 14:09	DTINF	Processo remetido pela unidade OUVJU
16/11/2025 09:13	OUVJU	Processo restrito gerado

Imagem extraída do sistema de acompanhamento processual do TJTO⁵⁹⁵

Das informações extraídas, constata-se que o primeiro despacho, de n.º 109185/2025, encaminhou o procedimento à Diretoria de Tecnologia para prestar as informações em 10 (dez) dias. Da mesma forma, o Despacho n.º 109348 encaminhou à DIJUD para conhecimento.

Algumas informações básicas são observadas: o balcão virtual possui *link* inserido dentro da página principal do referido Tribunal, sendo que o *software* utilizado para as videoconferências é denominado de *yealink*. Todo esse procedimento consta na Portaria n.º 631, de 15 de março de 2021. Em paralelo, é possível identificar que o sistema *EPROC* é o utilizando para as movimentações processuais.

No caso do Tocantins, é possível visualizar que em toda a sua extensão de 277.423,627 (duzentos e setenta e sete mil, quatrocentos e vinte e três vírgula seiscentos e vinte e sete) quilômetros quadrados⁵⁹⁶, apenas existem 3 (três) pontos de inclusão digital⁵⁹⁷, todos em nível 2; sendo que existem, em colaboração com a Defensoria Pública e o Ministério Público, apenas em dois deles e, em um, a cooperação é com a Procuradoria Pública. Em termos de localização de atendimento,

⁵⁹⁵ Disponível em: https://sei.tjto.jus.br/sei/processo_acesso_externo_consulta.php?id_acesso_externo=161791&infra_hash=091f241f3a4c881b37ce089495c3bf6c

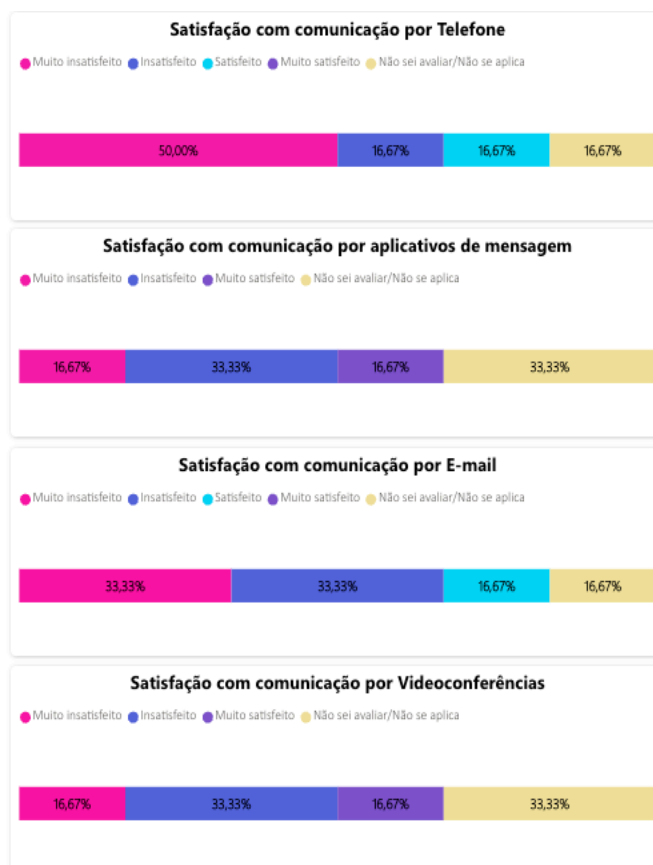
⁵⁹⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁵⁹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Tocantins. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

o Tocantins possui 36 (trinta e seis) Comarcas⁵⁹⁸, em um quantitativo de 139 (cento e trinta e nove) Municípios⁵⁹⁹.

Ocorre que, até o momento, nenhuma das respostas foram prestadas, assim como não se visualiza nenhuma informação de pedido de prorrogação do prazo de resposta; demonstrando não observância dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação.

Com base no painel de estatísticas do Conselho Nacional de Justiça e continuando com a mesma análise de percepção dos Cidadãos e dos Profissionais do Direito sobre o Judiciário, tem-se que 9 (nove) cidadãos foram ouvidos⁶⁰⁰, mas apenas 6 (seis) destes tiveram a experiência de processos tramitando pela via remota. Os gráficos abaixo identificam um grande quantitativo de insatisfação quanto à comunicação realizada remotamente, em todos os cenários.



⁵⁹⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO TOCANTINS. **Comarcas do Tribunal**. Palmas: TJTO, 2025. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br/gwebcorregedoria/paginas/distritos>. Acesso em 10.dez. 2025.

⁵⁹⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

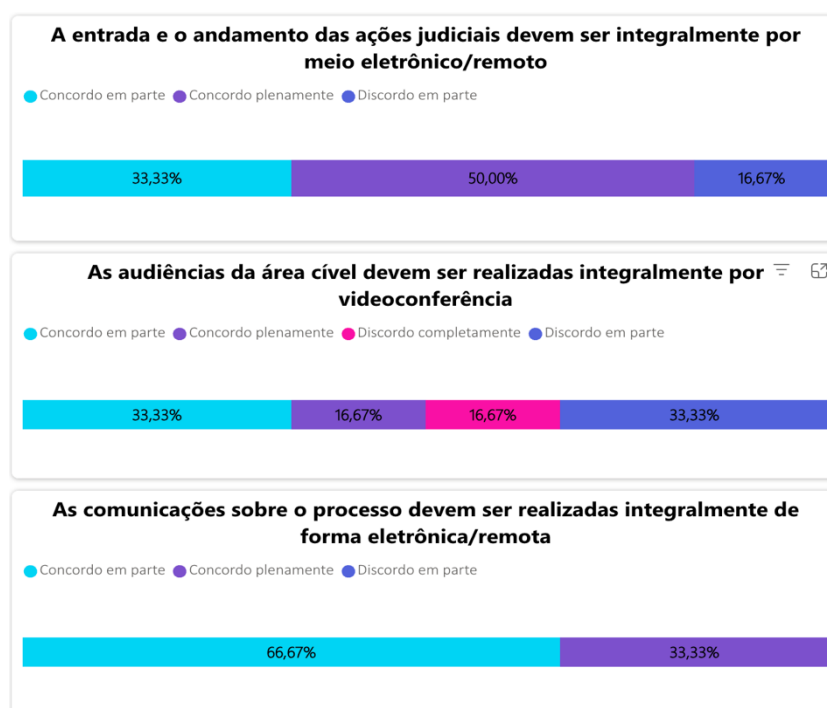
⁶⁰⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário: Tocantins**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Analisando os dados acima, percebe-se que o aplicativo de mensagens e a videoconferência são aqueles que possuem os índices de melhor satisfação pelos cidadãos. Essa análise se dá mesmo com um quantitativo substancial de ausência de respostas.

Na sequência, percebe-se que a tramitação integral pela via remota possui alguns dados que chamam a atenção e podem ser identificados no gráfico abaixo. A unanimidade de concordância plena não é atingida em nenhum dos três cenários, ficando a audiência cível remota com um número extremamente baixo, assim como situação crítica quando observadas as comunicações remotas.

De acordo com o cenário exposto na sequência, tecer-se-á algumas considerações

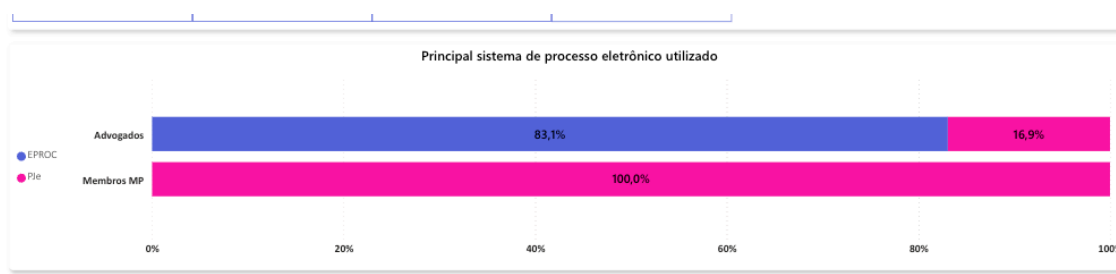


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Ainda que 50% (cinquenta por cento) entendam que a tramitação deve ser integralmente eletrônica, somente 16,67% (dezesseis vírgula sessenta e sete por cento) consideram que as audiências ocorram integralmente por videoconferência e apenas 33,33% (trinta e três vírgula três por cento), que as comunicações ocorram pela via eletrônica.

Os dados dão conta de que existem problemas identificados ao cidadão quando o objeto de análise é a audiência remota e as comunicações, o que faz com que o Tribunal respectivo tenha que pensar em estratégias de melhorias.

Na sequência, em uma análise sobre a percepção dos operadores do direito⁶⁰¹, foram ouvidos 66(sessenta e seis) profissionais, sendo 65 (sessenta e cinco) advogados e 1(um) membro do Ministério Público. Constatou-se que entre os advogados a maioria possuía familiaridade com o *EPROC* – sistema principal do Tribunal de Justiça do Tocantins –, ao passo que o único membro do Ministério Público ouvido lidava com o *PJE*.

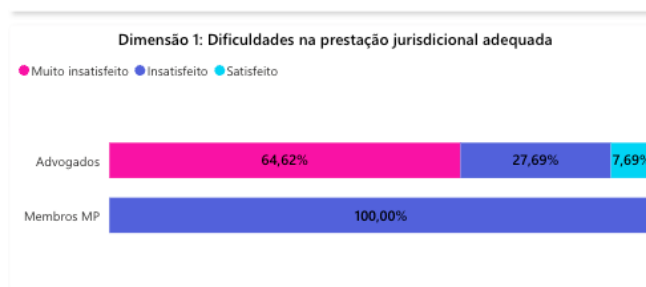


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os principais problemas relatados pelos entrevistados, como advogados, está a instabilidade do sistema – 58,5% (cinquenta e oito vírgula cinco por cento), ao passo que a ausência de pessoal responsável técnico e falta de capacitação do Poder Judiciário são também problemas interessantes – 26,2% (vinte e seis vírgula dois por cento). Já o Membro do Ministério Público relatou, na totalidade, o problema com a ausência de comunicação entre os sistemas eletrônicos.

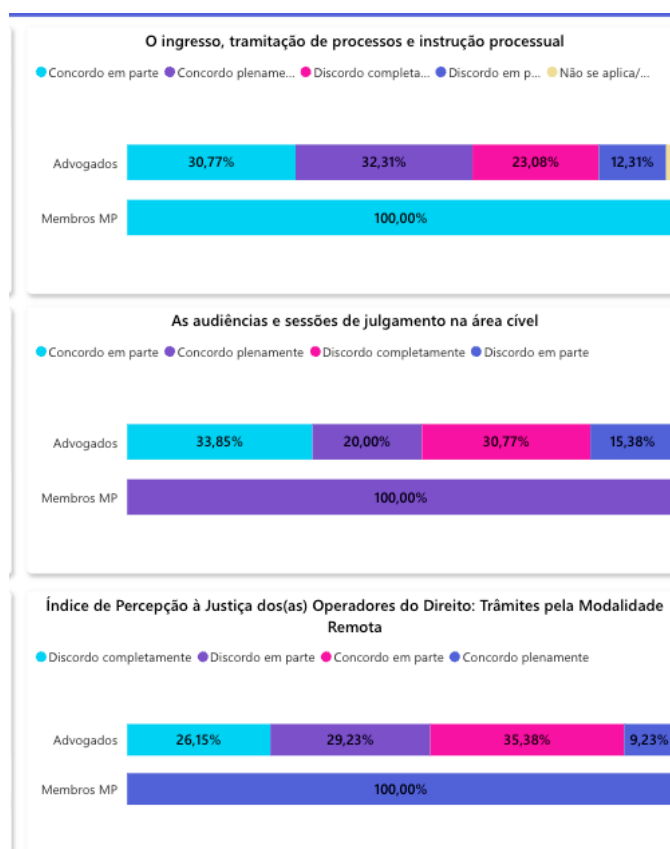
No que se refere a uma percepção sobre dificuldades na prestação jurisdicional, apenas 7,69 (sete vírgula sessenta e nove por cento) está satisfeito, entre os advogados. Os demais, inclusive no Ministério Público, há insatisfação completa em relação ao formato que estão visualizando, conforme bem descrito abaixo:

⁶⁰¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Tocantins. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Já em uma análise da tramitação exclusiva pelo meio remoto, apenas 32,31% (trinta e dois vírgula trinta e um por cento) dos advogados concordam plenamente, sem restrições, com essa medida. Ocorre que, quando se trata de audiências cíveis e sobre Percepção de justiça na via remota, tem-se que 20% (vinte por cento) concordam plenamente com a primeira variável e 29,23 (vinte e nove vírgula vinte e três por cento) com a segunda. Em paralelo, o membro do Ministério Público concorda plenamente com a lógica remota.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Esses dados são relevantes para compreender que aquele indivíduo, que lida com a advocacia do cotidiano forense e que trata das situações conflituosas do

cidadão, acaba sofrendo mais ao lidar com o Judiciário que o Ministério Público, pois não possui uma estrutura institucional o acompanhando – por mais que sejam relevantes as ações da OAB. Ainda assim, é preciso que a gestão do Tribunal tenha seus olhares voltados a esta situação, de forma a minimizar prejuízos à tutela jurisdicional.

4.3 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO NORDESTE

A partir deste tópico, serão analisados os dados e informações repassadas e identificadas da interpretação dos Tribunais componentes da Região Nordeste. A Região é composta por 9 (nove) Estados, tendo uma população total de 57.112.096⁶⁰² (cinquenta e sete milhões, cento e doze mil e noventa e seis) pessoas, com base nos dados de 2024.

São os Estados que compõem a Região: Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe. O Nordeste possui, em extensão territorial, 1.552.175,419⁶⁰³ (um milhão, quinhentos e cinquenta e dois mil, cento e setenta e cinco vírgula quatrocentos e dezenove) quilômetros quadrados, sendo a terceira maior região do país em termos de extensão absoluta de tamanho.

Os Estados da Região Nordeste também não possuem um índice satisfatório em relação à qualidade de vida⁶⁰⁴, sendo o melhor entre eles o Estado da Paraíba, na 11ª Posição, com 61,09 (sessenta e um vírgula zero nove) pontos entre as dimensões. Os demais, em ordem decrescente, encontram-se em situação não adequada: Sergipe (12ª posição), Rio Grande do Norte (13ª posição), Ceará (14ª posição),

⁶⁰² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁶⁰³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁶⁰⁴ SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE (SPI). **Índice de Progresso Nacional 2025**: qualidade de vida nos 5.570 municípios do Brasil. Belém/PA: Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia, 2025. p. 34.

Pernambuco (16ª posição), Piauí (17ª posição), Alagoas (21ª posição), Bahia (22ª posição) e Maranhão (26ª posição).

Entre os Tribunais listados, aqueles que não responderam ou criaram empecilhos ao fornecimento de informações foram: Alagoas, Bahia, Paraíba e Pernambuco.

4.3.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL)

A partir daqui, inicia-se a análise do primeiro Tribunal, em ordem alfabética, componente da Região Nordeste, o de Alagoas. Esse Tribunal se enquadra como de Pequeno Porte⁶⁰⁵, tendo uma despesa total, no ano de 2024, no valor de R\$ 970.316.541 (novecentos e setenta milhões, trezentos e dezesseis mil, quinhentos e quarenta e um reais). Pelos dados catalogados no ano da pesquisa (2024), cerca de 476.079 (quatrocentos e setenta e seis mil e setenta e nove) novos processos foram registrados em seu sistema, tendo ainda restado pendente o montante de 544.746 (quinhentos e quarenta e quatro mil, setecentos e quarenta e seis).

Toda essa logística se desenvolve com a quantidade de 190 (cento e noventa) magistrados e de 3.727 (três mil, setecentos e vinte e sete) servidores. Em termos de produtividade⁶⁰⁶, constata-se que ela está bem aquém do esperado para o atingimento de um ponto ótimo, pois foram registradas 2.765 (duas mil, setecentos e sessenta e cinco) baixas de processo e, para que a escala estivesse adequada, seriam necessárias 4.126 (quatro mil, cento e vinte e seis) baixas.

De acordo com as estatísticas oficiais⁶⁰⁷, estima-se que a população residente em Alagoas, até 31 de dezembro de 2024, era de 3.220.104 (três milhões, duzentos e vinte mil e cento e quatro) pessoas. Para cálculos simples, constata-se que existem 16.947 (dezesseis mil, novecentos e quarenta e sete) cidadãos para cada magistrado,

⁶⁰⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶⁰⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁰⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

além de 2.867 (dois mil, oitocentos e sessenta e sete) processos pendentes para cada magistrado ativo.

Em relação ao tempo de tramitação dos processos⁶⁰⁸, identifica-se que, em primeira instância, é de 1 (um) ano e 1 (um) mês e, na segunda instância, um valor aproximado de 8 (oito) meses. Apesar de questionado através da Lei de Acesso à informação, o Tribunal não apresentou manifestação até o momento, tendo o processo sido tombado sob o n.º 2025-129071.

A partir dos dados obtidos diretamente na página eletrônica do Tribunal, observa-se que ele possui três pontos de inclusão digital⁶⁰⁹ em nível dois, ainda que sem nenhum parceiro em cooperação, conforme determina a Resolução do Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito do Tribunal de Justiça de Alagoas, percebe-se uma facilitação quanto à utilização do Balcão Virtual (Ato Normativo Conjunto n.º 03, de 11 de março de 2021), visto que ele se desenvolve pela Plataforma de Comunicação mais popular, que é o *Whatsapp*. Já como Plataforma de tramitação processual, constata-se que o Judiciário utiliza o *E-SAJ* como sistema de movimentação, além do *EPROC*. O Estado do Alagoas conta com 54 (cinquenta e quatro) Comarcas⁶¹⁰, em 102 (cento e dois) Municípios⁶¹¹, com dimensão territorial total de 27.830,661 (vinte e sete mil, oitocentos e trinta vírgula seiscentos e sessenta e um) quilômetros quadrados⁶¹².

No âmbito da Escola Superior de Magistratura de Alagoas⁶¹³ é possível observar Cursos Abertos ao Público, inclusive envolvendo temas como Lei Geral de Proteção de Dados, Inteligência Artificial no Processo e Atuação de Advogados perante o Tribunal. Nesse sentido, aparenta que o Tribunal utiliza a capacitação como ferramenta para a melhoria da condição daqueles que, em alguma medida,

⁶⁰⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

⁶⁰⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID: Alagoas**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁶¹⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ALAGOAS. **Comarcas do Tribunal**. Maceió: TJAL, 2025. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/apmp/juridicaocomarca16052024.pdf>. Acesso em 10.dez. 2025.

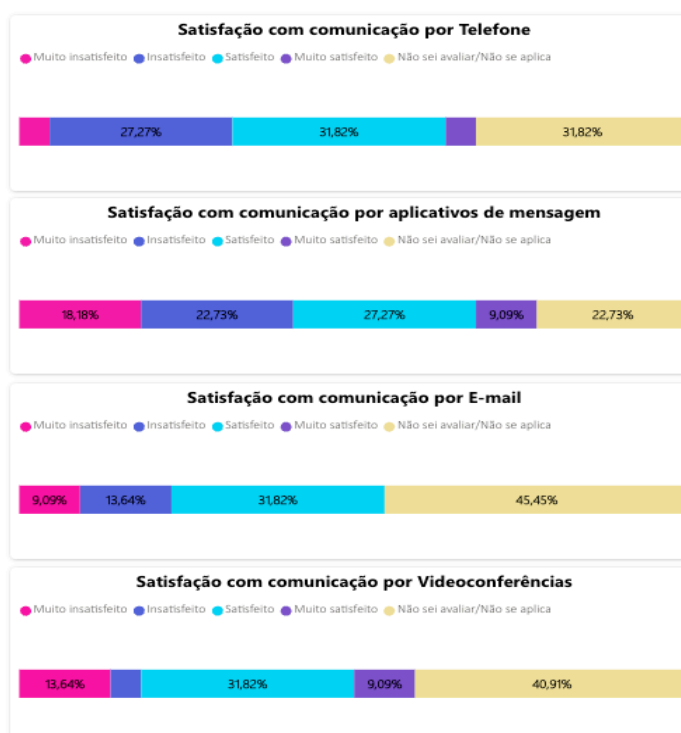
⁶¹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁶¹² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁶¹³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ALAGOAS. **Escola de Magistratura do Judiciário de Alagoas**. Maceió: TJAL, 2025. <https://esmal.tjal.jus.br/>. Acesso em 1. jan. 2026.

encontram-se em situação de vulnerabilidade digital (englobando-se cidadãos e profissionais).

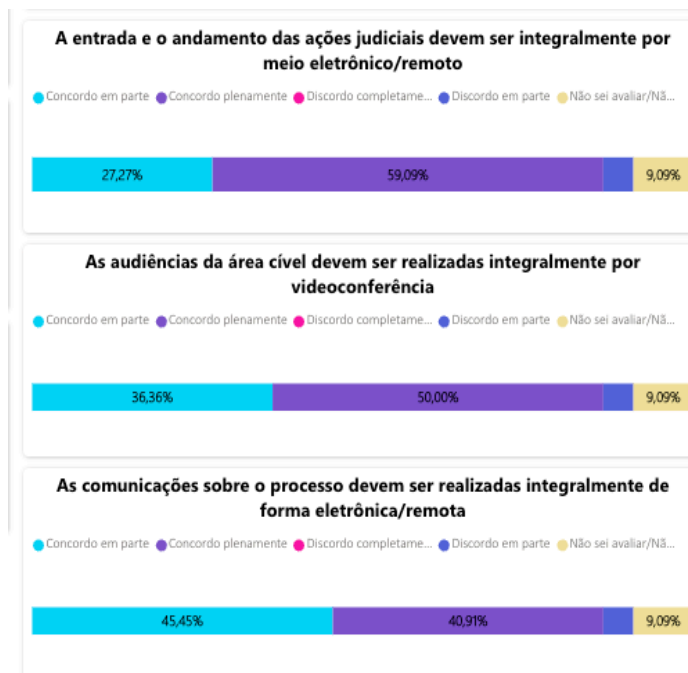
Ainda sem um retorno efetivo em relação aos dados coletados, tem-se presente que o Conselho Nacional de Justiça ouviu em pesquisa, sobre Percepção do Poder Judiciário⁶¹⁴, 40 (quarenta) cidadãos e, destes, 22 (vinte e dois) se utilizaram da modalidade remota para a prestação jurisdicional. Do quantitativo em relação à satisfação com a comunicação, tem-se que o índice mais efetivo é o de videoconferências (40,91% - quarenta vírgula noventa e um por cento), seguido pelo aplicativo de mensagens (36,37% - trinta e seis, vírgula trinta e sete por cento), de acordo com o gráfico abaixo identificado.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nessa sistemática, percebe-se que aqueles que estão satisfeitos não atingem nem metade dos entrevistados, sendo que 59,09% (cinquenta e nove vírgula nove por cento) concordam plenamente com a tramitação eletrônica e 50% (cinquenta por cento) com as audiências cíveis por videoconferência

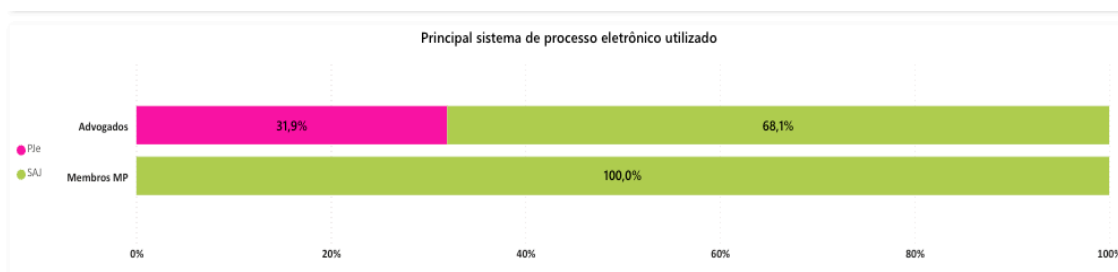
⁶¹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Alagoas. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

E um dado curioso: apesar de os índices ainda serem baixos na efetividade de comunicações remotas, 40,91% (quarenta vírgula noventa e um por cento) acreditam que elas devam ser realizadas dessa maneira. Isso quer dizer que, ainda que existam problemas, há a crença de que esse tipo de comunicação tende a ser mais efetiva.

Já em relação aos profissionais do Direito⁶¹⁵, foram ouvidos 73 (setenta e três), sendo 72 (setenta e dois) advogados e 1(um) membro do Ministério Público. Em Alagoas, os principais sistemas utilizados são o *ESAJ* e o *EPROC*, sendo que entre os profissionais ouvidos, o *ESAJ* é o sistema mais utilizado. O *EPROC*, por sua vez, é uma novidade, já que 31,9% (trinta e um vírgula nove por cento) manusearam o *PJE* conforme abaixo identificado.

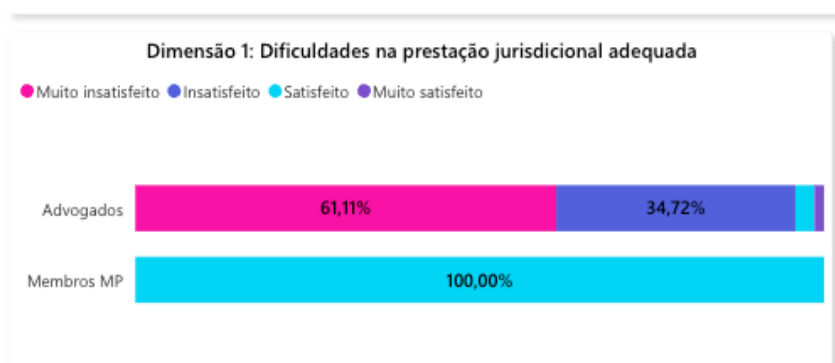


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁶¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Alagoas. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

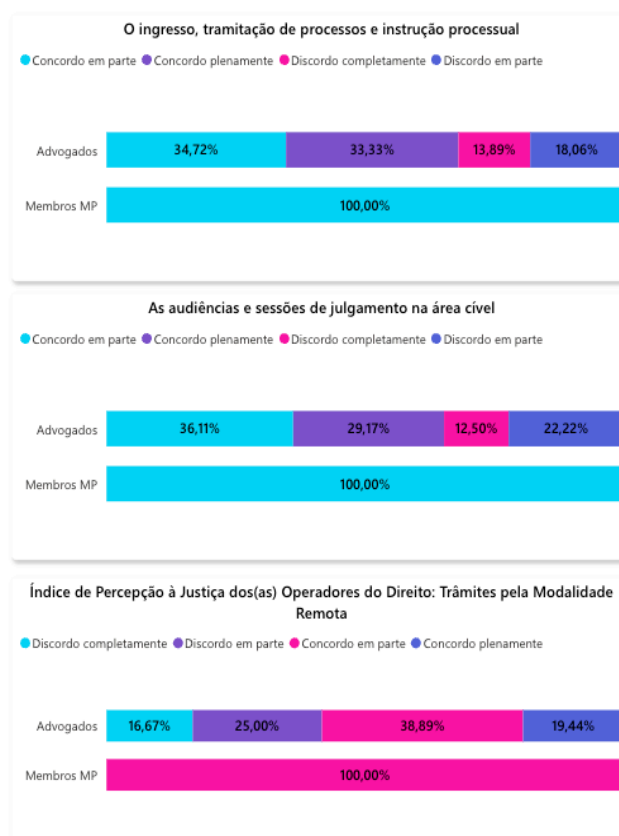
Entre os principais problemas relatados pelos advogados está a instabilidade do sistema (37,5% - trinta e sete vírgula cinco por cento) e a ausência de comunicação entre os sistemas (26,4% - vinte e seis vírgula quatro por cento); ao passo que, no âmbito do Ministério Público, os problemas são ausência de comunicação entre os sistemas e falta de automação (totalidade para ambos os casos).

No que se refere à prestação jurisdicional adequada, 95,83% (noventa e cinco vírgula oitenta e três por cento) dos advogados estão *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos* com a prestação jurisdicional, sendo que o Membro do Ministério Público afirma estar satisfeito. Dado relevante, que motiva, mais uma vez, a necessidade de um diálogo entre os setores da sociedade e instituições, pois não há como crer que o dado daqueles que se utilizam diariamente do Judiciário para as demandas dos cidadãos, possam estar equivocados em sua percepção



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Vê-se que cada operador do Direito possui seu olhar próprio sobre os problemas, justamente, para aquele ponto que mais o afeta. Ainda que existam problemas na comunicação, como os cidadãos relatam, eles não são visualizados pelos membros do Ministério Público. Confrontando os dados, 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) dos advogados concordam com a tramitação remota, 29,17% (vinte e nove vírgula dezessete por cento) compreendem que as audiências na área cível devem se desenvolver nessa modalidade e 19,44% (dezenove vírgula quarenta e quatro por cento) entendem que há uma percepção de justiça no formato digital.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Observando os dados, percebe-se que, mesmo aqueles que concordam com parte do processo digital, não há concordância em todos os cenários. Se o Ministério Público entende que a prestação jurisdicional está adequada e o processo está em uma tendência de ser remoto/virtual, não faz sentido afirmar que não concorda totalmente com o digital. Isso quer dizer que, apenas naquilo que atinge diretamente seus interesses é que se deve questionar, mas os problemas visualizados pelo cidadão não afetam o sistema como um todo.

4.3.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA)

Em continuidade, chega-se à análise dos dados sobre o Tribunal de Justiça da Bahia, que se encontra inserido na condição de Tribunal de Grande Porte⁶¹⁶, com uma despesa, no ano de 2024, no valor de R\$ 5.805.252.967 (cinco bilhões, oitocentos e

⁶¹⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. p. 38.

cinco milhões, duzentos e cinquenta e dois mil, novecentos e sessenta e sete reais). Ainda no mesmo ano, contabilizou-se o ingresso de 1.831.646 (um milhão, oitocentos e trinta e um mil, seiscentos e quarenta e seis) novos processos e tendo um quantitativo de 3.391.666 (três milhões, trezentos e noventa e um mil, seiscentos e sessenta e seis) processos pendentes de julgamento.

Compõe o Judiciário Baiano 681 (seiscentos e oitenta e um) magistrados e 13.226 (treze mil, duzentos e vinte e seis) servidores. Foram baixados no ano, em termos de produtividade, cerca de 3.499 (três mil quatrocentos e noventa e nove) processos⁶¹⁷, sendo que o adequado para cumprimento de uma escala produtiva seriam 3.665 (três mil, seiscentos e sessenta e cinco).

Estima-se que a população residente na Bahia, até 31 de dezembro de 2024⁶¹⁸, contava com 14.850.513 (quatorze milhões, oitocentos e cinquenta mil, quinhentos e treze) habitantes. O tempo médio de tramitação de um processo⁶¹⁹ em primeira instância é de 3 (três) anos e 8 (oito) meses e, na segunda instância, um valor aproximado de 4 (quatro) meses.

Considerando a população do Estado, conjugada com a quantidade de juízes que estão no Tribunal, constata-se, aproximadamente, 21.860 (vinte e um mil, oitocentos e sessenta) cidadãos para cada juiz da Bahia. Da mesma forma, entre os processos pendentes, se conjugados com a quantidade de magistrados, seriam 4.980 (quatro mil, novecentos e oitenta) para cada um.

O Tribunal, provocado a se manifestar por meio da Lei de Acesso à Informação, advertiu que o pedido deveria ser remetido diretamente à Secretaria de Tecnologia e Modernização por meio de mensagem eletrônica. Encerrou-se o pedido sem nenhuma informação. Questionada sobre a resposta, a Secretaria não apresentou nenhum retorno até o fechamento deste trabalho, inclusive, sequer houve confirmação de recebimento da mensagem.

⁶¹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. p. 396.

⁶¹⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁶¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. p. 372.

O Tribunal possui 34 (trinta e quatro) postos de inclusão digital⁶²⁰, sendo 22 (vinte e dois) em nível 0 e 12 (doze) em nível 2. De todo esse montante, apenas 3 (três) possuem a cooperação da Defensoria, o que se mostra uma questão preocupante em relação ao hipossuficiente/vulnerável, já que a Defensoria tem como missão atendê-los. O Estado da Bahia possui 417 (quatrocentos e dezessete) Municípios⁶²¹, sendo ativas perante o Tribunal 203 (duzentas e três) Comarcas⁶²², em uma extensão territorial de 564.760,429 (quinhentos e sessenta e quatro mil, setecentos e sessenta, vírgula quatrocentos e vinte e nove) quilômetros quadrados.

Para verificar a questão do atendimento ao cidadão no Estado⁶²³, foram ouvidas 130 (cento e trinta) pessoas, das quais 74 (setenta e quatro) utilizaram da modalidade virtual do processo.

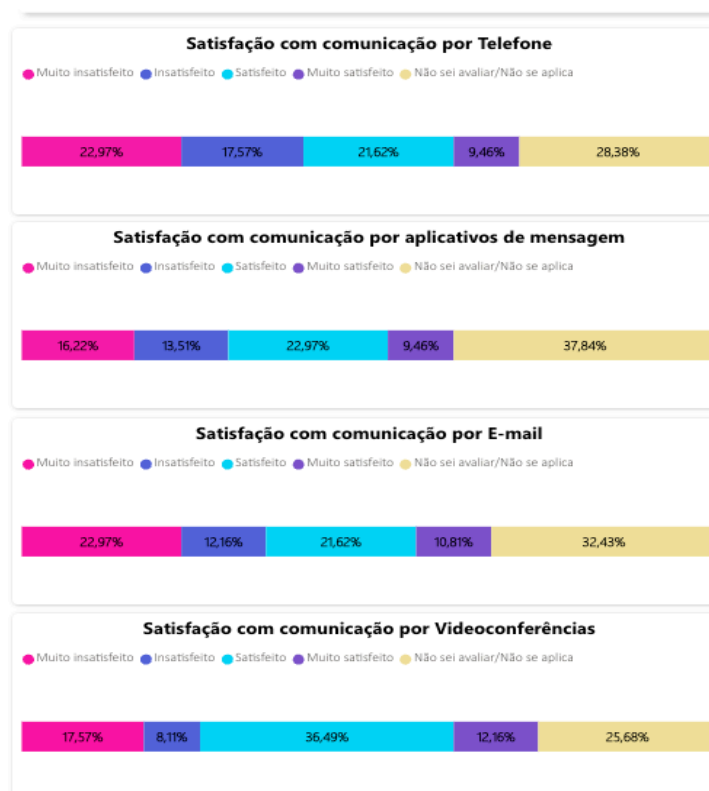
Considerando a comunicação virtual, constata-se que em termos de satisfação está a videoconferência, com 48,65% (quarenta e oito vírgula sessenta e cinco por cento) de satisfação, seguida por aplicativo de mensagens e e-mail com a porcentagem de 32,43% (trinta e dois vírgula quarenta e três por cento)

⁶²⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Bahia. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁶²¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

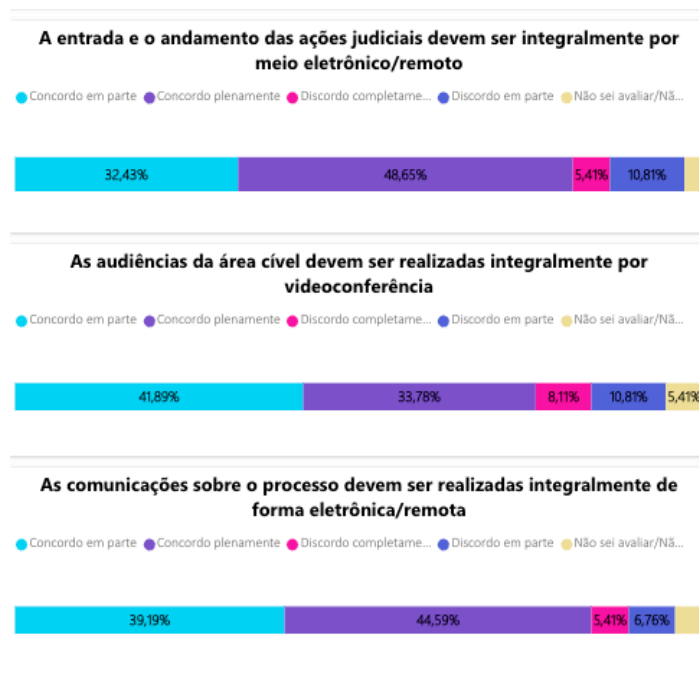
⁶²² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **Comarcas do Tribunal**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/corregedoria/comarcas/>. Acesso em 10 jan. 2026.

⁶²³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Bahia. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Mesmo que se tenha a estatística acima, é importante mencionar que o número de não respondentes ainda é alto, diante do fato de que foram 130 (cento e trinta pessoas ouvidas). Para fins de amostragem, considera-se a questão como relevante. Esses mesmos indivíduos ouvidos, em relação à tramitação virtual e no que se refere à entrada e andamento, videoconferência e comunicações, em geral de maneira remota, responderam no formato abaixo



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Isso quer dizer que 48,65% (quarenta e oito vírgula sessenta e cinco por cento) consideram a tramitação integral pela via remota como adequada; 33,78% (trinta e três vírgula setenta e oito por cento) que as audiências ocorram por videoconferência e 44,59% (quarenta e quatro vírgula cinquenta e nove por cento) que as comunicações ocorram de forma eletrônica. Apesar da porcentagem relevante, não há unanimidade, sequer, em metade daqueles que foram ouvidos.

A plataforma principal de tramitação processual é o *PJE* e o *PROJUDI*, mas existem outros dois sistemas em atividade na Bahia. O Balcão Virtual foi instituído pelo Ato Normativo Conjunto n.º 6, de 16 de março de 2021, e pode ser acessado por *Whatsapp*, e-mail e, em caso de videoconferência, em plataforma atrelada diretamente à página do Tribunal, denominada de *LifeSize*. Por sua vez, o Tribunal também permite a utilização do sistema CEJUSC Virtual⁶²⁴ para audiências processuais e pré-processuais.

O Tribunal utiliza a modalidade de agendamento de atendimento para atermações online diretamente na página do Tribunal de Justiça da Bahia⁶²⁵. É uma

⁶²⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **CEJUSC Virtual**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/cejusc-virtual/>. Acesso em 10. jan. 2026.

⁶²⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **Agendamento de Queixas pela internet**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/juizados-especiais-agendamento-de-queixas-pela-internet-agiliza-atendimento/>. Acesso em 10. jan. 2026.

forma de se tentar estreitar a utilização do Judiciário para aqueles que conseguem acessar a tecnologia.

Vê-se que a comunicação é uma questão importante no caso da Bahia. Considerando que no período pandêmico, em especial, pouco tempo antes de a pesquisa ter sido realizada, a situação não era satisfatória quanto a essas atermações, o que pode trazer informações relevantes, na medida em que, no comparativo dos anos, o decréscimo foi considerável de atermações, quando o cidadão não utiliza de advogados

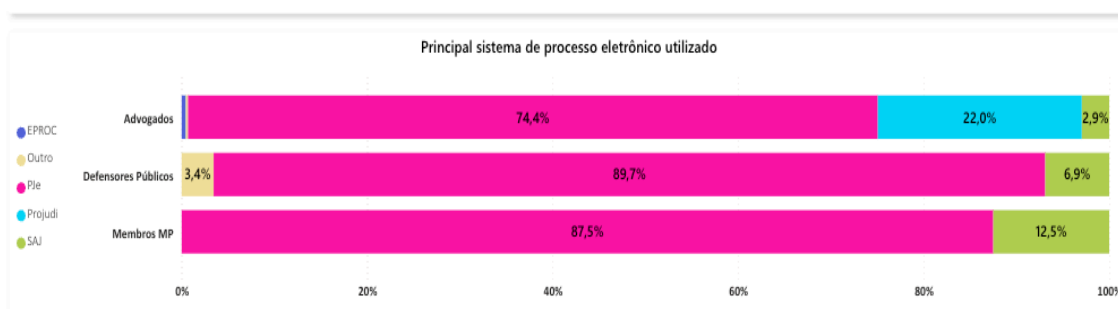
[...] em 2018, o quantitativo total de atermação no Estado da Bahia foi de 29.314 casos e em Salvador foi de 15.872. Em 2019, a média estadual foi de 37.180, enquanto a da capital foi de 20.689, identificando um acréscimo de 26,68% e 30,03% respectivamente. Contudo, em 2020, devido à pandemia, o total de termos foi de apenas 3.925 no Estado e 2.070 em Salvador, um decréscimo superior a 97% em comparação ao ano anterior⁶²⁶.

Pelo que parece, muitos dos cidadãos dependiam dos serviços presenciais e, na medida em que as demandas passaram a ocorrer de maneira remota, esse cenário reduziu. Importante deixar claro que o próprio Tribunal informa que o serviço passou a ser efetivo a partir de maio de 2025.

Em continuidade, é importante observar, em todo esse cenário, como tem sido a percepção dos cidadãos comuns e dos profissionais em relação ao Judiciário. No caso dos profissionais do Direito⁶²⁷, foram entrevistados 478 (quatrocentos e setenta e oito) operadores, sendo 441 (quatrocentos e quarenta e um) advogados, 29 (vinte e nove) Defensores Públicos e 8 (oito) Membros do Ministério Público. Percebe-se que boa parte do quantitativo, em todas as profissões listadas, possui conhecimento no sistema mais utilizado pelo Tribunal, que é o *PJE*. Ainda assim, é possível visualizar entre os advogados um conhecimento no *ESAJ* e no *PROJUDI* – sistemas também existentes –, sendo que os membros do Ministério Público e da Defensoria não manuseiam o *PROJUDI*; talvez, pelo fato de estarem mais atrelados à lógica dos Juizados Especiais e a atuação da Instituição, nesse cenário, ser praticamente nula.

⁶²⁶DUTRA, Renata Queiroz; MELO, Laís Santos Correia de. Desafios do acesso à justiça no contexto pandêmico e o jus postulandi nos juizados especiais estaduais da Bahia. **Revista da Defensoria Pública da União**, n. 16, p. 143, 4 maio 2022.

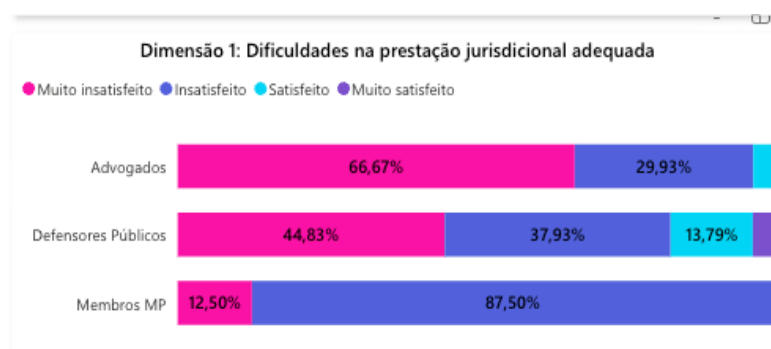
⁶²⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Bahia. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Já em relação às dificuldades enfrentadas, entre os advogados e entre os Defensores Públicos, a principal reclamação envolve a instabilidade do sistema, sendo a porcentagem para os primeiros de 59,9% (cinquenta e nove vírgula nove por cento) e para os segundos de 96,55% (noventa e seis vírgula cinquenta e cinco por cento). Já para os membros do Ministério Público, a principal reclamação envolve a dificuldade de uso e navegação nas plataformas de tramitação processual, no montante de 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento).

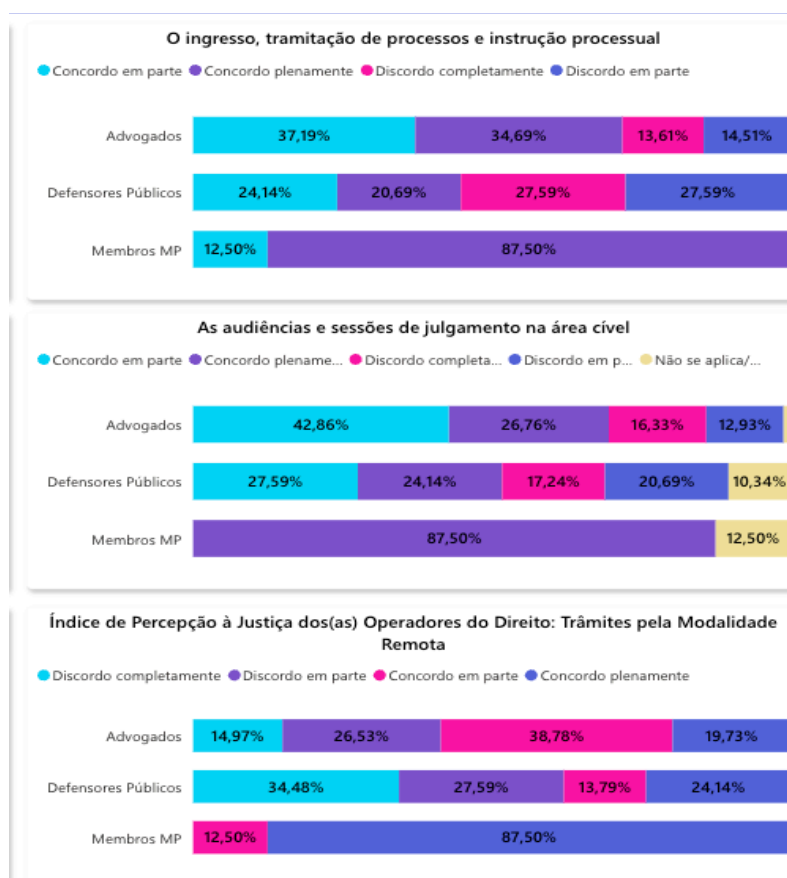
Quanto à análise relacionada à prestação jurisdicional adequada, ao realizar um levantamento sobre os reflexos de cada profissão percebe-se que o nível de satisfação está em 4% (quatro por cento) dos advogados, quando realizam a afirmação de que estão satisfeitos ou muito satisfeitos, sendo, na mesma dimensão, 21,24% (vinte e um vírgula vinte e quatro por cento) dos Defensores. Todos os demais estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos, o que demonstra informação grave



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Mesmo com o índice de rejeição em relação à prestação jurisdicional, constata-se que 26,53% (vinte e seis vírgula cinquenta e três por cento) dos advogados entende que a modalidade remota gera percepção de justiça e 26,76% (vinte e seis vírgula

setenta e seis por cento) entendem que as audiências cíveis devem se desenvolver remotamente



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os membros do Ministério Público, ainda que não possuam percepção de justiça, 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) insistem na definição de que a justiça digital é importante para o cenário do Judiciário em todos os quesitos questionados. No caso dos Defensores, ao se analisar as três perguntas, a ausência de restrição maior fica na escala de 27,59% (vinte e sete vírgula cinquenta e nove por cento).

4.3.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE)

Em ordem alfabética, o terceiro Estado da Região Nordeste que se passa a analisar é o Ceará. O referido Tribunal pode ser considerado como de Médio Porte⁶²⁸, tendo como despesa a rubrica de R\$ 2.042.106.517 (dois bilhões, quarenta e dois milhões, cento e seis mil, quinhentos e dezessete reais). No mesmo quadro de identificação, consta que, no ano de 2024, ingressaram nos sistemas processuais cerca de 638.992 (seiscentos e trinta e oito mil, novecentos e noventa e dois) novos processos, além de contar com 1.128.446 (um milhão, cento e vinte e oito mil, quatrocentos e quarenta e seis) processos pendentes de julgamento.

Em acréscimo, possui em seus quadros 480 (quatrocentos e oitenta) magistrados e 9.812 (nove mil, oitocentos e doze) servidores. Para fins de produtividade⁶²⁹, os dados informam que não se atinge o adequado para os parâmetros sustentáveis, visto que foram baixados 1.484 (mil quatrocentos e oitenta e quatro) processos, mas, para que se atingisse um plano de adequação, seriam necessários 2.561 (dois mil, quinhentos e sessenta e um).

Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística⁶³⁰, a população residente no Ceará, em 31 de dezembro de 2024, era de 9.233.656 (nove milhões, duzentos e trinta e três mil, seiscentos e cinquenta e seis) habitantes. Correlacionando população com a quantidade de pessoas, vê-se que para cada magistrado há um quantitativo de 19.236 (dezenove mil, duzentos e trinta e seis) pessoas e, pela quantidade de processos pendentes, chega-se ao quantitativo de 2.350 (dois mil, trezentos e cinquenta) processos para cada um. O tempo de tramitação de um processo⁶³¹ em primeira instância é de 2 (dois) anos e 3 (três) meses e, na segunda instância, um tempo de 8 (oito) meses.

De início, o Tribunal de Justiça do Ceará, apesar de todos os questionamentos realizados, havia respondido através da Informação n.º 479090/2025 – TJCECOORPED que não teria obrigação em realizar cursos voltados ao cidadão e ao profissional do Direito, encerrando o chamado nos termos abaixo

Informo que a Coordenadoria Pedagógica do Centro de Formação de Servidores possui como público-alvo Servidoras(es) e Magistradas(as).

⁶²⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶²⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶³⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁶³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Sendo assim, não possui responsabilidade de realizar programas de capacitação voltados ao cidadão e profissionais do Direito.

Considerando a importância da atividade jurisdicional, acreditava-se que a visão pudesse ser diversa, mas houve a resposta acima, o que demonstra que não há interesse em gerar inclusão de pessoas que não saibam manusear os sistemas ou o processo em si. Diante da quantidade de questionamentos, apresentou-se recurso informando que as perguntas tratavam de assunto mais amplo que não havia sido respondido. Assim, em Memorando da Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções de apoio aos Sistemas Judiciais, algumas respostas foram realizadas.

No que se refere às ações para acompanhar as inovações tecnológicas, foi informado que o sistema SEEU é mantido pelo Conselho Nacional de Justiça e que, portanto, as informações deveriam ser a ele remetidas. Já em relação às políticas que facilitem o uso do processo judicial, comunicou-se que “foram ofertadas capacitações quanto ao uso da ferramenta aos operadores do Direito, ocorrida a partir de 11/09/2019”.

Apesar da resposta, não foi possível identificar evidências de que elas ocorreram. Por sua vez, manuais de manuseio do sistema, de fato, encontram-se disponíveis para auxiliar na utilização. Em relação ao uso de Plataforma para a realização de audiências, o Tribunal informou que disponibiliza o *Microsoft Teams* e identificou-se que não existe estudo quanto ao uso da ferramenta.

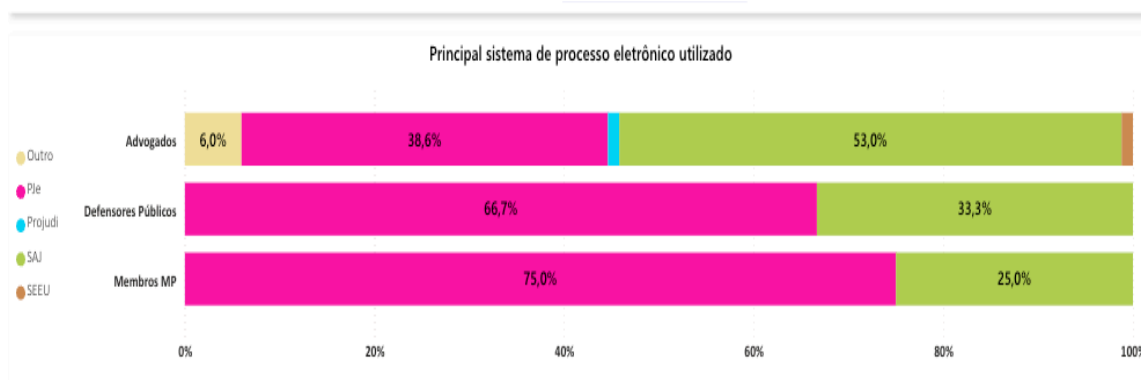
Fato interessante: é estabelecida uma ferramenta para uso, mas não se sabe o motivo e nem se há acompanhamento/estudo sobre sua utilização. Quanto à existência de capacitação,

quando da implantação do SEEU, foram ofertadas capacitações e realizado contato com a OAB-CE para replicação de conhecimento aos operadores do Direito. Não é do conhecimento desta Coordenadoria a existência de programas de capacitação após aquele momento.

Em continuidade, informaram que o TJCE utiliza o *E-SAJ*, mas encontra-se em processo de migração para o *PJE*. Quanto a esses sistemas, repetiram as

afirmações anteriores. Diante do retorno, analisa-se a pesquisa de percepção dos operadores do Direito sobre o Judiciário⁶³².

Nesse contexto, foram ouvidos 258 (duzentos e cinquenta e oito) operadores do Direito, sendo 251 (duzentos e cinquenta e um) advogados, 3 (três) defensores e 4(quatro) Membros do Ministério Público. Destes, é possível visualizar que existem profissionais com conhecimento dos dois sistemas principais: o *ESAJ* e o *PJE*



Fonte: Pesquisa CNJ – Percepção sobre o Judiciário

Ainda assim, entende-se que orientações em relação ao *PJE*, principalmente para a advocacia, são importantes para que se tenha uma melhor capacitação do profissional. Na Informação n.º 01/2026 – TJCELABLUZ consta que o Laboratório de inovação “*realiza campanhas de comunicação e produz materiais de orientação para todos os experimentos que culminem em contato com o jurisdicionado e com os profissionais do Direito*”. Obviamente que esse tipo de medida é extremamente importante.

Ainda sobre os sistemas, vê-se que entre os advogados e os defensores, a recorrência de questionamentos envolve a instabilidade do sistema, sendo de 42,2% (quarenta e dois vírgula dois por cento) entre os primeiros e de 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) entre os segundos. Já no caso dos Membros do Ministério Público, a grande dificuldade envolve o uso e a navegação no sistema, totalizando importe de 75% (setenta e cinco por cento) das reclamações.

⁶³² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Ceará. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Considerando essa informação, é interessante somar aqui a pesquisa realizada, onde foram ouvidos 68 (sessenta e oito) cidadãos⁶³³, sendo que 46 destes (quarenta e seis) utilizaram o processo na modalidade virtual. Entre os entrevistados, as comunicações remotas aparentam ter um grande índice de questionamento e rejeição; empatando, em estatística, com os aplicativos de mensagens e o *e-mail* (60,87% - sessenta vírgula oitenta e sete por cento) em termos de insatisfação. Na sequência, o grande problema está com a comunicação por telefone, que chega a 58,59% (cinquenta e oito vírgula cinquenta e nove por cento).

No estado do Ceará, a videoconferência aparenta ser o meio mais efetivo de debate. O Balcão Virtual foi instalado no âmbito do TJCE através de Resolução do Órgão Especial n.º 12, de 22 de abril de 2021, estabelecendo a utilização da Plataforma VDC para videoconferências. Mas, a partir de 31 de janeiro de 2024, ela foi substituída e passou a ser utilizada a Plataforma *Teams*, por força da Portaria n.º 2.783, de 23 de novembro de 2023. Além do *Teams*, é possível obter informações através do *Whatsapp* – só por mensagens, não por ligação. Interessante observar, ainda, que o estado possui um *HubDigital*, um aplicativo de Mobile para acompanhamento processual por advogados, além de algumas inteligências artificiais sendo utilizadas e robôs que automatizam várias ações.

O Ceará possui 184 (cento e oitenta e quatro) Municípios⁶³⁴, tendo a abrangência de comarcas em 100 (cem) localidades⁶³⁵; além de 16 (dezesesseis) pontos de inclusão digital⁶³⁶, sendo 10 (dez) em nível 1 (um) e 6 (seis) em nível 2 (dois). Entre os 6 (seis), 1 (um) deles tem a Defensoria Pública como parceiro e 3 (três) possuem o Ministério Público como cooperação, o que ainda é pouco. Essa limitação é questionada diante da extensão territorial do Estado⁶³⁷, no montante de 148.894,444

⁶³³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Ceará. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

⁶³⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

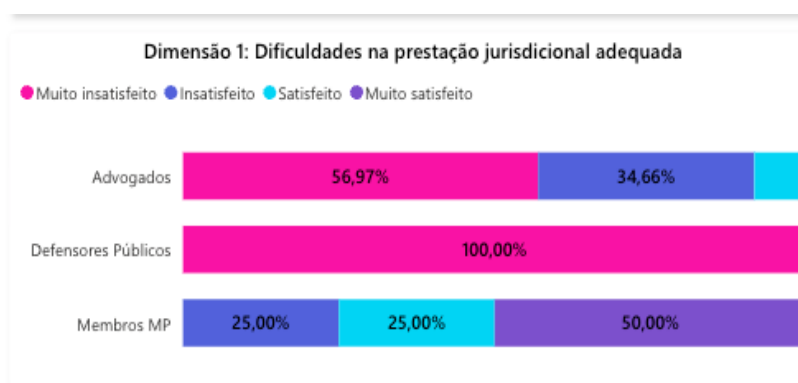
⁶³⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ. **Comarcas da Região**. Fortaleza: TJCE, 2025. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/newstopics/comarcas/>. Acesso em 5 jan. 2026.

⁶³⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Ceará. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁶³⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

(cento e quarenta e oito mil, oitocentos e noventa e quatro, vírgula quatrocentos e quarenta e quatro) quilômetros quadrados.

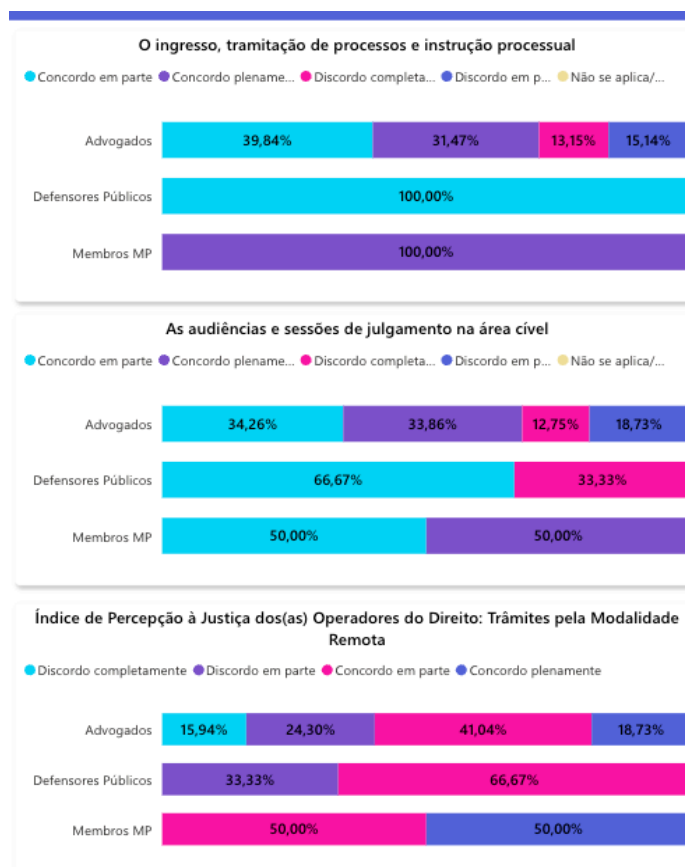
Analizadas as informações acima, é importante identificar o que os profissionais do Direito, que lidam com o TJCE, entendem em relação à prestação jurisdicional⁶³⁸. De uma forma geral, as respostas não parecem satisfatórias; tendo em vista que, entre os advogados, apenas 7,17% (sete vírgula dezessete por cento) estão satisfeitos e a totalidade dos Defensores está muito insatisfeita. A satisfação fica apenas entre 75% (setenta e cinco por cento) do Ministério Público, que se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

A partir disso, é preciso compreender como esses mesmos profissionais entendem a questão do processo integralmente pelo meio remoto. Ao se analisar o quantitativo, apenas 18,73% (dezoito vírgula setenta e três por cento) dos advogados concordam plenamente com o processo pelo meio digital, sendo que os Defensores Públicos não possuem essa percepção. Entre os Membros do Ministério Público, 50% (cinquenta por cento) concordam, inclusive com as audiências cíveis, e 100% (cem por cento) com a tramitação integral remota, quanto à percepção de justiça.

⁶³⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Ceará. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, 33,86% (trinta e três vírgula oitenta e seis por cento) concordam com a tramitação e instrução remota e com as audiências cíveis nesse formato. Ainda assim, há relatos na doutrina de que a situação da tecnologia do TJCE é temerária. Isso porque se afirma que

vemos com preocupação a busca indiscriminada do judiciário cearense, quiçá do Estado do Ceará, para com a utilização de tecnologias da informação desvinculada do seu papel principal, que é prestar serviço público de qualidade e em benefício da população [...] paradoxalmente ajuda dentro de uma concepção de rapidez na prestação do serviço público, mas exclui dentro do que se pretende por qualidade no serviço público⁶³⁹.

Diante disso, não adianta querer fomentar uma numerosa quantidade de informações, se estas não forem capazes de realizar um serviço com qualidade. Vê-se, portanto, que o Judiciário do Ceará tenta melhorar o serviço público em razão da necessidade de modificar um cenário em que, apenas 30,43% (trinta vírgula quarenta e três por cento) da população concorda com a tramitação exclusivamente remota,

⁶³⁹ OLIVEIRA, Romário Nascimento de; GONÇALVES, Rodrigo Santanella. Paradoxo da Eficiência Digital no Judiciário Cearense: acréscimo produtivo e exclusão no acesso à justiça. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 21, 2025.

21,74% (vinte e um vírgula setenta e quatro por cento) com as audiências cíveis remotas e 28,26% (vinte e oito vírgula seis por cento) com as comunicações digitais.

Por esse motivo, torna-se necessário verificar em que medida pode-se melhorar o desenvolvimento da atividade jurisdicional no Ceará.

4.3.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA)

Ainda sobre a Região Nordeste, passa-se à análise do Tribunal de Justiça do Maranhão. O referido Tribunal pode ser considerado como de Médio Porte⁶⁴⁰, tendo como despesa, em 2024, a rubrica de R\$ 1.907.160.130 (um bilhão, novecentos e sete milhões, cento e sessenta mil e cento e trinta reais).

Constata-se que, no ano de referência, ingressaram nos sistemas processuais do Tribunal de Justiça Estadual cerca de 660.706 (seiscentos e sessenta mil, setecentos e seis) novos processos, tendo um acervo pendente de 1.063.364 (um milhão, sessenta e três mil, trezentos e sessenta e quatro) processos.

Nesse cenário, o Tribunal possui em seus quadros 380 (trezentos e oitenta) magistrados e 6.928 (seis mil, novecentos e vinte e oito) servidores. Considera-se que o adequado, para fins de produtividade⁶⁴¹, deveria ser a baixa de 3.602 (três mil, seiscentos e dois) processos, contudo, o quantitativo foi de 3.212 (três mil, duzentos e doze).

Analisando a população do Maranhão, em 31 de dezembro de 2024⁶⁴² – ano em que os dados do Judiciário foram observados – verificou-se um total de 7.010.960 (sete milhões, dez mil, novecentos e sessenta) habitantes. O tempo de tramitação de um processo⁶⁴³ em primeira instância é de 1 (um) ano e 10 (dez) meses e, na segunda instância, de 7 (sete) meses.

⁶⁴⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶⁴¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁴² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁶⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Ao se confrontar os dados de magistrados por cidadão, percebe-se que para cada magistrado, em termos de proporcionalidade, existem 18.449 (dezoito mil, quatrocentos e quarenta e nove) cidadãos. Da mesma forma, para cada juiz, em termos numéricos de processos pendentes, tem-se 2.798 (dois mil, setecentos e noventa e oito) processos.

Diante desse cenário, são analisados os questionamentos e as respostas fornecidas pelo Judiciário Maranhense. O Tribunal, através do OFC-CINFRA 182025, realizou as seguintes considerações em relação ao avanço tecnológico:

O TJMA tem implementado diversas frentes para modernizar o Judiciário local, seguindo o padrão nacional:

Núcleos de Justiça 4.0: Criação de unidades judiciárias 100% digitais especializadas. Exemplo prático é o Núcleo de Justiça 4.0 – Ações Previdenciárias, que permitem que processos dessa natureza tramitem de forma totalmente remota, acelerando o julgamento sem a necessidade de deslocamento físico.

Juízo 100% Digital: Adoção do modelo onde todos os atos processuais (audiências e sessões) são realizados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, mediante a concordância das partes.

Inteligência Artificial (IA): Desenvolvimento e uso de ferramentas como o projeto Synapses e automações via robôs para agilizar a triagem de processos e tarefas repetitivas.

Domicílio Judicial Eletrônico: Implementação da ferramenta do CNJ, que centraliza as comunicações de processos (citações e intimações) para pessoas jurídicas, reduzindo cartas físicas e oficiais de justiça.

Como consideração ao primeiro questionamento, observa-se que o Judiciário se filia às respostas sem que haja uma adequação à sua realidade, apenas traduzindo aquilo que o Conselho Nacional de Justiça estabelece como obrigatório. Em paralelo, defende que há políticas de facilitação ao advogado e ao cidadão, na medida em que estão estabelecidos o Balcão Virtual e os Pontos de Inclusão Digital.

Chama a atenção a informação de que a capacitação do cidadão é indireta, através do Balcão Virtual e nos Pontos de Inclusão Digital, com campanhas de utilização e conscientização. Por certo, esse tipo de medida não se enquadra como capacitação, pois são ferramentas tecnológicas e não instrumentos que aprimoram o conhecimento tecnológico.

Considerando essa questão, observa-se que há uma variedade de plataformas utilizadas no mesmo tribunal para a realização de audiências: *Zoom*, *Meet* e *Big Blue button*. Como resultados, o Tribunal de Justiça do Maranhão informa que

Os dados mostram alta efetividade. A Central de Conciliação por Videoconferência realizou milhares de audiências nos últimos anos, alcançando altos índices de acordos (movimentando milhões de reais) e permitindo a participação de pessoas que estão em outras cidades ou até no exterior.

Modelo Híbrido: Para quem tem dificuldade tecnológica, o TJMA mantém o modelo híbrido: a parte pode ir ao fórum físico para usar o equipamento do tribunal e participar da audiência virtual de lá.

Por último, em relação aos questionamentos, informa-se que as capacitações são mais voltadas para o público interno. Quanto ao público externo, o foco é direcionado através de orientações por meio de manuais e tutoriais, além de suportes técnicos. Em alguns casos, são realizadas parcerias com a OAB para suprir a necessidade de cursos práticos.

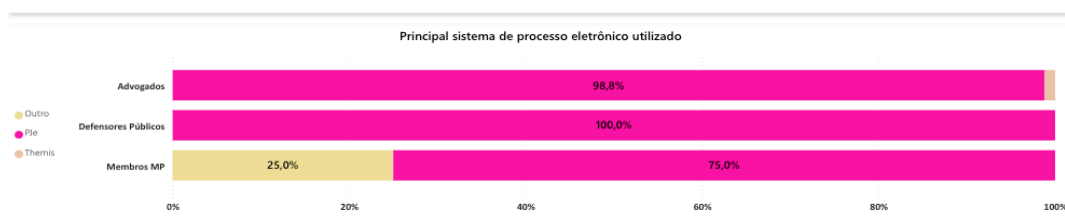
Interessante notar, como já falado em alguns casos acima, que o Tribunal de Justiça do Maranhão também possui um sistema de atermacção de demandas direcionadas aos Juizados Especiais de maneira *Digital*⁶⁴⁴, permitindo uma maior proximidade do jurisdicionado, através da rede mundial de computadores.

Quanto ao balcão virtual, aparenta que ele está bem estabelecido – tendo sido instalado através da Portaria conjunta n.º 10, de 26 de março de 2021 –, com a possibilidade de utilizar a sistemática dentro da própria Plataforma do TJMA, não sendo necessário baixar nenhum sistema. O sistema de desenvolvimento de demandas Judiciais é o *PJE*.

Nessa situação, foram ouvidos pelo Judiciário local⁶⁴⁵, 89(oitenta e nove) profissionais do Direito, sendo 84(oitenta e quatro) advogados, 1(um) Defensor Público e 4(quatro) Membros do Ministério Público. De maneira geral, observou-se que o Judiciário local possui maior proximidade com o *PJE*, sistema padrão utilizado.

⁶⁴⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO **Peticionamento eletrônico**: atermacção online. São Luis: TJMA, 2025. Disponível em: <https://sistemas.tjma.jus.br/atermacao/#/inicio/>. Acesso em 5. jan. 2026.

⁶⁴⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Maranhão. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, o maior problema relatado foi a instabilidade do sistema, apontado por 46,4% (quarenta e seis vírgula quatro por cento) dos que responderam. Já o membro da Defensoria, relaciona quatro problemas como centrais, que mais afetam a Instituição: a) problema de tráfego de rede e *internet*; b) ausência de pessoal responsável técnico; c) falta de capacitação do Poder Judiciário e d) ausência de comunicação entre sistemas.

Para os membros do Ministério Público, o problema central é a ausência de comunicação entre os sistemas. Com essas informações, acrescenta-se o que essas pessoas compreendem em relação à prestação jurisdicional adequada:



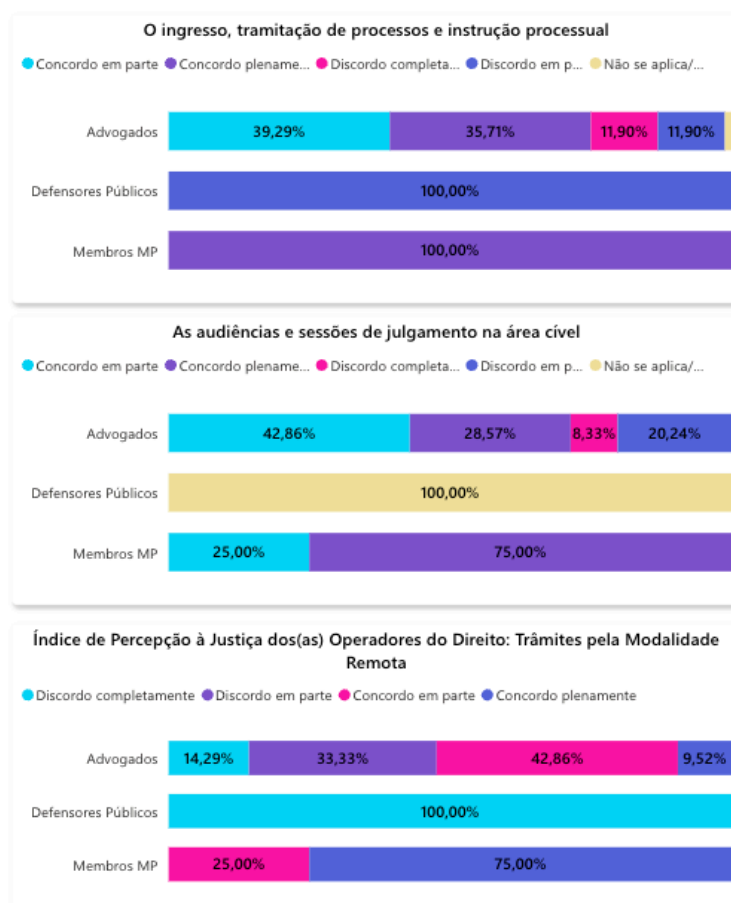
Fonte: Pesquisa CNJ – Percepção sobre o Judiciário

Visualizando o cenário, os Membros do Ministério Público se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos em 75% (setenta e cinco) por cento dos respondentes. Por sua vez, não existe satisfação entre os Defensores Públicos e 92,85% (noventa e dois vírgula oitenta e cinco por cento) dos advogados não consideram adequada a atuação do Judiciário.

É estranha essa desproporcionalidade, pois enquanto quase a totalidade dos advogados e defensores não consideram adequada, o Ministério Público, em porcentagem elevada, considera satisfatória. Alguma desproporção no tratamento da tutela jurisdicional entre as profissões está ocorrendo.

Soma-se aqui, por fim, como esses dados irão se refletir na tramitação integral de maneira digital, pois é preciso perceber qual o pensamento dos profissionais, a fim de que medidas possam ser adotadas. Entre os advogados, 35,71% (trinta e cinco vírgula setenta e um por cento) concordam plenamente com a instrução virtual e 28,57% (vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento) com as audiências cíveis virtuais, ainda que apenas 9,52% (nove vírgula cinquenta e dois por cento) concordem plenamente com uma percepção de justiça no modelo virtual.

No âmbito da Defensoria Pública, não há concordância total com nenhum dos três cenários; entretanto, quanto ao Ministério Público, 100% (cem por cento) concordam plenamente com a tramitação, 75% (setenta e cinco por cento) com as audiências virtuais e, esse mesmo quantitativo, entende que há uma percepção de justiça no modelo adotado.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Não é compreensível o que tem ocorrido em relação ao Judiciário do Maranhão, uma vez que os dados são muito desproporcionais. Vê-se, aparentemente, que a amostragem deixou claro que a prestação jurisdicional é ruim e a tramitação

virtual também não caminha bem, mas há uma concordância entre os Membros do Ministério Público de que, em alguma medida, deveriam estar atentos a essas informações para buscarem uma melhoria em prol da coletividade.

O Maranhão possui 107 (cento e sete) comarcas instaladas, assim como 133 (cento e trinta e três) pontos de inclusão digital⁶⁴⁶, o que demonstra algo importante para o cenário do vulnerável. O único questionamento é que 131 (cento e trinta e um) são em cooperação com o Ministério Público, não existindo participação da Defensoria neles. E, como observado acima, os Defensores possuem grandes questionamentos em relação à tutela jurisdicional.

Possivelmente, os reflexos que levam o Ministério Público a estar totalmente satisfeito podem advir dessa situação. Ainda que a pesquisa tenha ocorrido em 2022, vê-se que a expansão dos Pontos de Inclusão com a participação da Instituição ministerial é expressiva.

Tudo em um cenário de 217 (duzentos e dezessete) municípios, com uma extensão territorial de 329.651,478 (trezentos e vinte e nove mil, seiscentos e cinquenta e um, vírgula quatrocentos e setenta e oito) quilômetros quadrados⁶⁴⁷. Toda essa extensão é abarcada por 107 (cento e sete) Comarcas⁶⁴⁸. Obviamente que a existência de 133 (cento e trinta e três) pontos de inclusão devem ser colocados como aspecto interessante, considerando a ausência de condições pelo Tribunal de atender a todo o Estado.

Há, em alguma medida, uma tentativa de garantir uma melhor prestação do serviço jurisdicional na região, mas, como observado, vê-se a necessidade de ampliação da participação da Defensoria nos locais de atendimento digital. O Maranhão, hoje, possui um quadro de sua população extremamente desigual, a partir de informações de 2022,

O Maranhão, de acordo com o IBGE, possui 851 mil analfabetos, o que representa 16.7% de taxa, perdendo apenas para o estado de Alagoas em percentual estadual de analfabetos no Brasil. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad) de 2017 e em comparação com

⁶⁴⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID: Maranhão**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

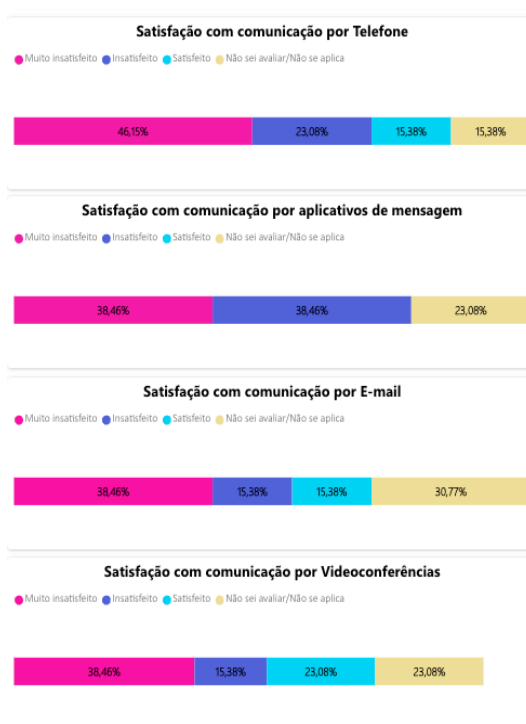
⁶⁴⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁶⁴⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO **Comarcas do Tribunal**. São Luis: TJMA, 2025. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/primeiro-grau/cgj/comarcas>. Acesso em 5. jan. 2026.

os dados nacionais, a taxa maranhense é maior que o dobro do país, que é de 7% de analfabetos⁶⁴⁹.

Por esse motivo, a utilização de tecnologia é algo que traz reflexos substanciais no caso do Maranhão. Se não há compreensão do que é comum, que é a alfabetização básica, é impossível imaginar que tenham condições de manusear com habilidade a tecnologia.

A partir daí, utilizando o mesmo parâmetro da pesquisa dos tribunais anteriores⁶⁵⁰, foram ouvidos 22 (vinte e dois) cidadãos, mas apenas 13 (treze) tiveram a tramitação pela via remota. Desse quantitativo, analisou-se o grau de satisfação com a comunicação realizada durante o processo, sendo que os maiores problemas são a comunicação por telefone (69,23% - sessenta e nove vírgula vinte e três por cento) ou aplicativo de mensagens (76,92% - setenta e seis vírgula noventa e dois por cento). Com maior grau de satisfação (53,84% - cinquenta e três vírgula oitenta e quatro por cento), encontra-se a comunicação por e-mail e videoconferências, correspondendo a mais da metade dos entrevistados



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

⁶⁴⁹ RAMOS, Manoel Ferreira; CHAI, Cassius Guimarães. Desafios do Programa Justiça 4.0: as estratégias do Poder Judiciário do Maranhão para o acesso à justiça em um cenário desigual. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Florianópolis, Brasil, v. 8, n. 1, p. 153, jan./jul. 2022.

⁶⁵⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Maranhão. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Pelo que se percebe, é algo extremamente complicado apontar o aplicativo de mensagens como um dos maiores problemas de comunicação, pois, em alguma medida, esses aplicativos já estão inseridos na sociedade. Observe-se o caso do *whatsapp*:

O WhatsApp junta-se ao apanhado tecnológico como ferramenta gratuita, necessitando, para sua utilização, de uma internet de baixa ou média qualidade; o aplicativo serve como meio para o usuário receber o link de acesso. O uso amplo do aplicativo faz com que seja considerado de fácil acesso pelos usuários. Todavia, tais estratégias deixam de fora do processo o personagem principal, quer seja, o jurisdicionado que é formado por cidadãos das mais diversas faixas etárias e das mais distintas classes sociais, cujos níveis de escolaridade e trato com equipamentos tecnológicos diferem a cada caso. Conforme os números do último censo do IBGE, o Brasil possui 11,5 milhões de analfabetos funcionais, ou seja, assinam o nome, mas não possuem instrução básica para ler e escrever, sendo que existem 170 milhões de brasileiros sem acesso à internet⁶⁵¹.

No caso do estado do Maranhão, em específico, vê-se que a comunicação necessita de passar por uma reformulação, para que ocorra através de uma multiplicidade de canais. Isso, em alguma medida, facilita a composição dos conflitos de maneira adequada e permite uma maior inclusão, tendo em vista o cenário visualizado da população maranhense.

4.3.5 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB)

Analisando mais um Tribunal da Região Nordeste, chega-se ao Tribunal de Justiça da Paraíba. Considerado, para fins estatísticos, como de Pequeno Porte⁶⁵², teve despesa, em 2024, no importe de R\$ 1.925.084.340 (um bilhão, novecentos e vinte e cinco milhões, oitenta e quatro mil, trezentos e quarenta reais). Com relação à atualização de dados, ingressaram no sistema judiciário Paraibano cerca de 426.725

⁶⁵¹ RAMOS, Manoel Ferreira; CHAI, Cassius Guimarães. Desafios do Programa Justiça 4.0: as estratégias do Poder Judiciário do Maranhão para o acesso à justiça em um cenário desigual. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Florianópolis, Brasil, v. 8, n.1, p. 152, jan./jul. 2022.

⁶⁵² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

(quatrocentos e vinte e seis mil, setecentos e vinte e cinco) novos processos, além de contar com 585.089 (quinhentos e oitenta e cinco mil e oitenta e nove) já pendentes.

Em seus quadros, há um quantitativo de 258 (duzentos e cinquenta e oito) magistrados e 5.140 (cinco mil, cento e quarenta) servidores. Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça⁶⁵³, consta-se que o índice de produtividade dos magistrados esteve em torno de 1.869 (mil oitocentos e sessenta e nove) baixas de processo, ao passo que o adequado, pelas características do Tribunal, seria de 2.650 (dois mil seiscentos e cinquenta) processos.

Nos termos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística⁶⁵⁴, a população residente na Paraíba, em 31 de dezembro de 2024, era de 4.145.040 (quatro milhões, cento e quarenta e cinco mil e quarenta) habitantes. O tempo de tramitação de um processo⁶⁵⁵ em primeira instância é de 2 (dois) anos e 5 (cinco) meses e, na segunda instância, um tempo de 6 (seis) meses.

Em uma perspectiva preliminar, percebe-se que para cada magistrado na Paraíba existem 16.066 (dezesesseis mil e sessenta e seis) cidadãos e, em um comparativo sobre os processos pendentes, correlacionando com os magistrados, observa-se uma média de 2.267 (dois mil, duzentos e sessenta e sete) processos por juiz.

Nota-se, ainda, uma ausência de uniformização em relação aos tribunais da Região Nordeste, visto que, no que se refere ao formato de resposta, não seguem um parâmetro ou apresentam as informações de maneira não elucidativa. O Tribunal de Justiça da Paraíba, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, encerrou o pedido de Lei de Acesso à informação e entrou em contato através de mensagem eletrônica, solicitando uma reunião com o intuito de contribuir para a pesquisa realizada. Respondida a mensagem eletrônica, até o momento do fechamento deste trabalho, não houve retorno em relação ao agendamento, o que demonstra não observância da Lei de Acesso à Informação.

⁶⁵³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁵⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29. ago. 2024.

⁶⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Ainda assim, com o intuito de subsidiar esse trabalho, analisa-se o Tribunal com base em informações públicas. A Resolução n.º 31/2020 - TJPB, foi a responsável por implementar o Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça da Paraíba. Pela página do Tribunal, na aba do Balcão Virtual, é possível acessar o *Jitsi Meet* para se comunicar (mais um sistema diferente dentre os já visualizados). Esse sistema, conforme observado, permite sua utilização por aplicativos móveis para celulares com os mais tradicionais sistemas operacionais (Apple e Android).

O Tribunal conta com 55 (cinquenta e cinco) comarcas ativas⁶⁵⁶, conforme informação retirada de sua página oficial – sendo que até 2020 o Estado contava com 78 (setenta e oito), mas 23 (vinte e três) foram desinstaladas, no intuito de gerar maior produtividade⁶⁵⁷ –, além de três pontos de inclusão digital⁶⁵⁸ em nível 2, em cooperação com a Defensoria Pública. Importa mencionar que a Paraíba possui 223 (duzentos e vinte e três) Municípios e uma extensão territorial de 56.467,242⁶⁵⁹ (cinquenta e seis mil, quatrocentos e sessenta e sete vírgula duzentos e quarenta e dois) quilômetros quadrados.

No Tribunal de Justiça da Paraíba, é possível ingressar com demandas nos juizados especiais de forma rápida e direta pelo seu sítio eletrônico. O sistema “*Peça Você*”⁶⁶⁰ permite que o cidadão consiga realizar o procedimento de atermiação digital de sua demanda de até 20 (vinte) salários-mínimos.

Analizando os cursos disponíveis na Escola Superior de Magistratura da Paraíba, não há evidenciada a intenção em capacitar o cidadão e o advogado, estando os cursos direcionados ao público interno. Considerando isso e toda a estrutura constante na página eletrônica, é interessante observar como os cidadãos vêm percebendo o Judiciário local.

⁶⁵⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Comarcas do Tribunal**. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/comarcas/lista>. Acesso em: 5. jan. 2026.

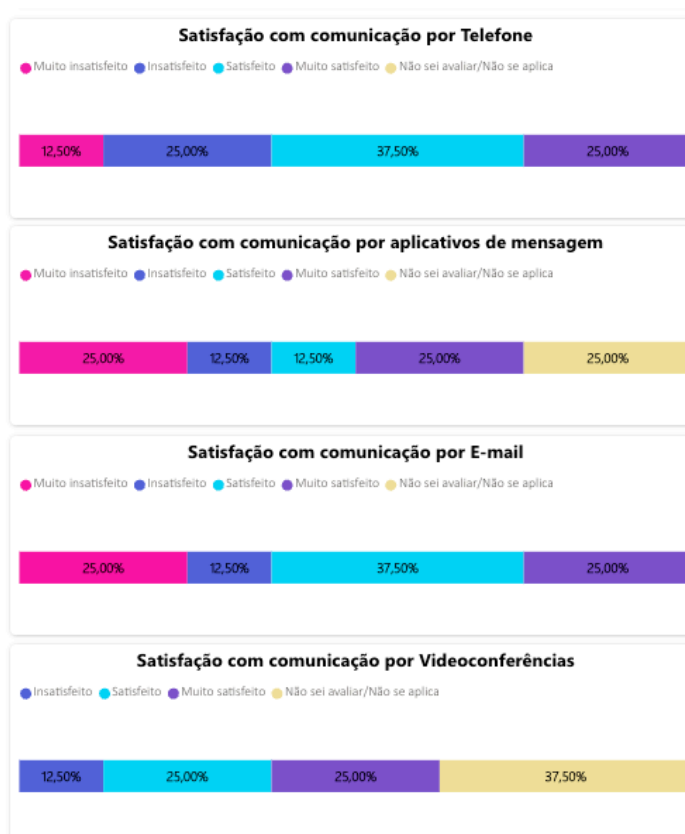
⁶⁵⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Agregações de Comarcas colaboram para melhora da produtividade na Paraíba**. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/noticia/agregacoes-de-comarcas-colaboram-para-melhora-da-produtividade-na-paraiba>. Acesso em: 5. jan. 2026.

⁶⁵⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID: Paraíba**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁶⁵⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁶⁶⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Peça Você**: atermiação online. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://app.tjpb.jus.br/peca-voce-juizados/>. Acesso em 5. jan. 2026.

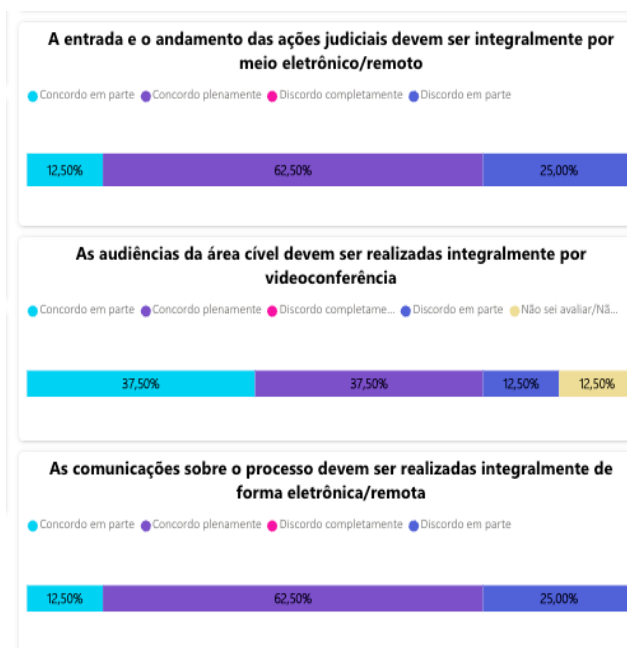
Visualizando os dados sobre a percepção dos cidadãos, com relação ao Judiciário da Paraíba, algumas questões precisam ser levadas em consideração⁶⁶¹. Foram ouvidos 14 (quatorze) cidadãos, sendo que destes, 8 (oito) utilizaram do processo em sua modalidade remota. Quando se trata de comunicação, é possível extrair que os melhores índices de satisfação se encontram com o uso do telefone e do e-mail, chamando a atenção, pois não é comum que isso ocorra; já que telefone, pelo que se observa no cotidiano, é um instrumento de difícil contato.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Diante do cenário apresentado, nota-se que 62,50% (sessenta e dois vírgula cinquenta por cento) concordam com a entrada, o andamento e as comunicações se desenvolvendo, totalmente, de maneira digital. Essa porcentagem reduz, quando se trata das audiências realizadas de maneira remota.

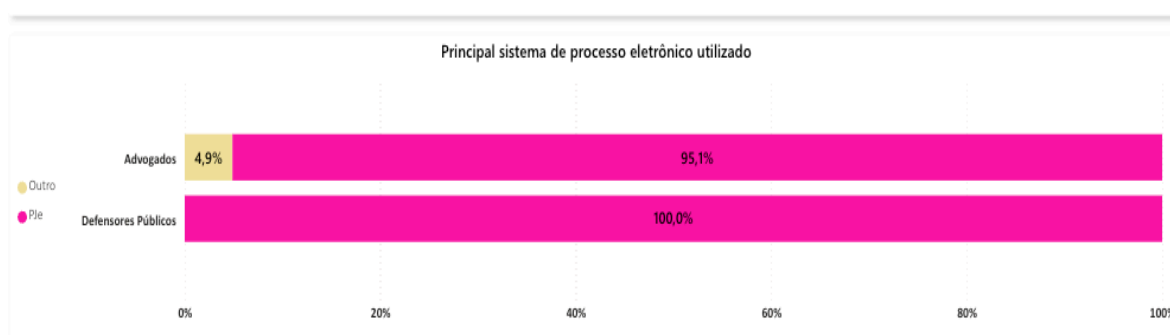
⁶⁶¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Paraíba. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Observa-se que a população da Paraíba se encontra mais suscetível a concordar que o processo digital possui confiabilidade em sua tramitação, gerando um cenário interessante de satisfação e percepção de justiça aos envolvidos. Entre os operadores do Direito⁶⁶², foram entrevistados 49 (quarenta e nove) profissionais, sendo 41(quarenta e um) advogados e 8 (oito) Defensores Públicos.

O sistema de tramitação, no âmbito do Judiciário da Paraíba, é o *PJE*, sendo ele, inclusive, o sistema mais utilizado pelos profissionais acima descritos

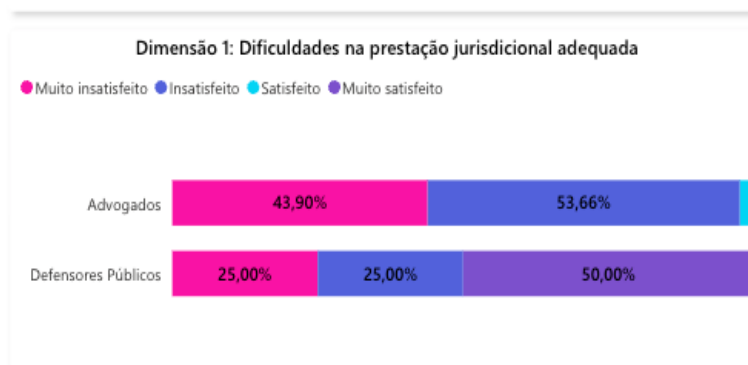


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁶⁶² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário: Paraíba**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Entre os advogados, os problemas recorrentes são instabilidade de sistema (41,5% - quarenta e um vírgula cinco por cento) e ausência de suporte técnico e capacitação profissional no âmbito do Judiciário (31,7% - trinta e um vírgula sete por cento em cada uma das respostas). Por sua vez, entre os Defensores, os problemas são a ausência de comunicação entre os sistemas (50% - cinquenta por cento), instabilidade no sistema e problema no tráfego de rede e internet (37,5% - trinta e sete vírgula cinco por cento em cada uma das respostas).

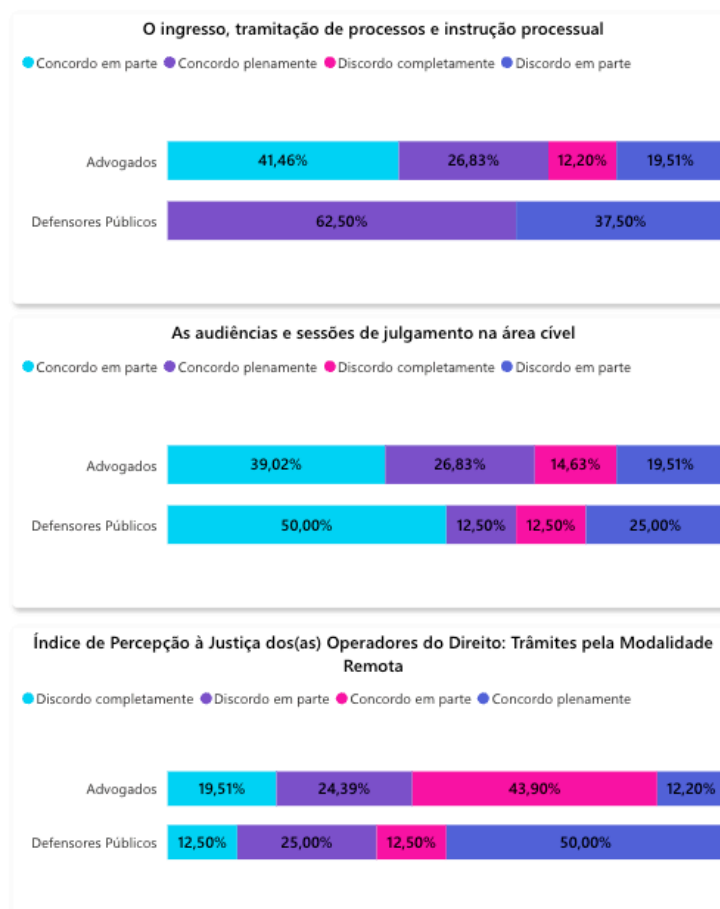
A respeito da tutela jurisdicional adequada, enquanto os advogados estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos, no montante total de 97,56% (noventa e sete vírgula cinquenta e seis por cento), entre os Defensores Públicos, metade dos respondentes está insatisfeita, o que chama a atenção, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

E a questão que envolve os Defensores acaba merecendo atenção em especial, porque, em regra, as dificuldades enfrentadas pelos advogados também o são por eles. Isso porque, ou há alguma questão que tem influenciado para que os trâmites processuais e a entrega da tutela seja mais efetiva na Paraíba, ou as experiências geraram um resultado melhor entre os entrevistados – considerando uma análise do que foi visualizado em todos os Estados até aqui.

Diante de todo esse debate, com o intuito de subsidiar a análise e verificar a percepção sobre o processo remoto, as duas carreiras foram ouvidas, para que pudessem externar suas visões e, a partir daí, possibilitar uma melhor interpretação sobre o contexto do Judiciário Paraibano. Para isso, são analisados três parâmetros abaixo descritos, conforme planilha:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Enquanto entre os advogados que concordam plenamente o número correspondente é de 26,83% (vinte e seis vírgula oitenta e três por cento), entre os defensores esse número chega a 62,50% (sessenta e dois vírgula cinquenta por cento). Na questão que envolve as audiências cíveis, a porcentagem se mantém entre os advogados e reduz entre os defensores, estando em 12,50% (doze vírgula cinquenta por cento).

Por fim, metade dos defensores possui uma percepção de justiça no processo eletrônico e somente 12,20% (doze vírgula vinte por cento) dos advogados concordam plenamente. Em suma, ainda que o ingresso, a tramitação e a instrução sejam aceitáveis, a questão que envolve as audiências ainda chama a atenção, uma vez que fica evidente a necessidade de adequação de plataformas de videoconferência. No caso da Paraíba, com a utilização do *JitSi*, faz-se importante que a gestão verifique se o sistema tem conseguido trazer resultados positivos ao jurisdicionado que necessita de obter informações.

4.3.6 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)

Nesse tópico, será analisado o Tribunal de Justiça do estado de Pernambuco. Para fins de análise global de sua estrutura, ele é considerado como de Médio Porte⁶⁶³, tendo sido verificado um gasto, no ano de 2024, no valor de R\$ 2.749.950.458 (dois bilhões, setecentos e quarenta e nove milhões, novecentos e cinquenta mil, quatrocentos e cinquenta e oito reais).

Nessa análise, diante do informado acima, é possível extrair que foram ajuizadas 673.537 (seiscentas e setenta e três mil, quinhentas e trinta e sete) novas demandas; tendo um quantitativo relevante de processos pendentes no importe de 1.497.462 (um milhão, quatrocentos e noventa e sete mil, quatrocentos e sessenta e dois).

Ademais, na data da extração da informação, foram contabilizados em sua estrutura 543 (quinhentos e quarenta e três) magistrados e 10.017 (dez mil e dezessete) servidores. Para os fins de eficiência esperados pelo Conselho Nacional de Justiça⁶⁶⁴, deveriam ter sido baixados cerca de 2.914 (dois mil, novecentos e quatorze) processos, sendo que, na realidade, somente foram baixados 1.564 (mil quinhentos e sessenta e quatro).

A população residente em Pernambuco, no ano da pesquisa, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística⁶⁶⁵, era de 9.539.029 (nove milhões, quinhentos e trinta e nove mil e vinte e nove) habitantes. O tempo de tramitação de um processo⁶⁶⁶ em primeira instância é de 2 (dois) anos e, na segunda instância, um tempo de 3 (anos) e 4 (quatro) meses.

Trata-se da primeira oportunidade em que se observa o tempo de tramitação em 2ª instância superior ao da 1ª. Ao se analisar, em questões matemáticas, visualiza-se, em proporções aproximadas, a existência de 17.567 (dezessete mil, quinhentos e

⁶⁶³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶⁶⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁶⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago.2024.

⁶⁶⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. p. 372.

sessenta e sete) cidadãos para cada magistrado; além de 2.757 (dois mil, setecentos e cinquenta e sete) processos pendentes.

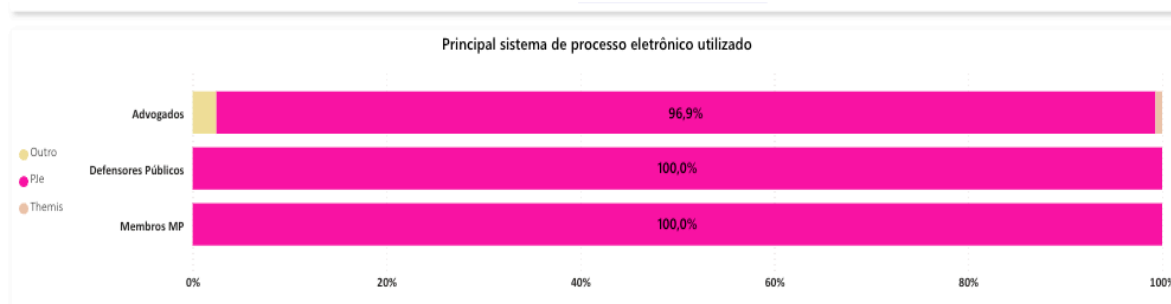
Quanto aos dados solicitados ao Judiciário através da Lei de Acesso à Informação, no caso de Pernambuco, o chamado foi encerrado, informando que seria necessário que o pesquisador apresentasse documentação comprobatória do desenvolvimento do presente trabalho, assinado pela Instituição de Ensino e pelo orientador, além de uma série de dados da pesquisa em desenvolvimento.

A legislação é clara no art. 11, §3º, sobre o fato de que “são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público”. Isso quer dizer que, independentemente de o cidadão estar ou não integrado a um Programa de Pós-Graduação *Strictu Sensu*, ele tem direito de acesso à informação, desde que não se encontre classificada quanto ao seu grau de sigilo. Quando questionado se “Na eventualidade de não haver apresentação como estudante, a informação não seria prestada da mesma forma?”, não houve retorno.

Vê-se que nenhuma das quatro perguntas formuladas atenta contra honra, intimidade, privacidade ou dados de interesse nacional que estariam abrangidos pelo contexto de informações vedadas. Assim, a exigência da declaração ou mesmo formulários com diversos dados, torna o procedimento burocrático e contraproducente, demonstrando que o formato com que as ouvidorias têm lidado com esse tipo de pedido está aquém do que a lei federal exige.

A partir disso, a opção da análise foi a de tratar os dados por meio de informações públicas. Observou-se que os principais sistemas de consulta interna são o *PJE* e o *Projudi* e, correlacionando essa informação com os 301 (trezentos e um) profissionais do Direito que foram ouvidos – 286 (duzentos e oitenta e seis advogados), 4(quatro) Defensores Públicos e 11 (onze) Membros do Ministério Público –, em pesquisa do Conselho Nacional de Justiça⁶⁶⁷ sobre o Judiciário Brasileiro, constatou-se que quase a totalidade utiliza o sistema *PJE* em suas respostas, o que evidencia uma rotina forense integrada ao principal sistema local.

⁶⁶⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Pernambuco. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Constata-se que, entre os advogados, a maior dificuldade envolve a instabilidade do sistema, com 82,9% (oitenta e dois vírgula nove por cento), ao passo que, entre os Defensores, os problemas recorrentes são a dificuldade de envio de arquivos e a instabilidade do sistema, ambas com 50% (cinquenta por cento). Já entre os membros do Ministério Público, a ausência de comunicação entre os sistemas é a maior reclamação (45,5% - quarenta e cinco vírgula cinco por cento), seguida pelas dificuldades com formatação e edição de textos e a falta de automação de procedimentos, ambas com 36,4% (trinta e seis vírgula quatro por cento).

O atendimento realizado pelo Balcão Virtual, no âmbito do Tribunal, acontecia através da Plataforma *Cisco Webex*, sendo que, a partir de 28 de abril de 2025, passou a ser a *Microsoft Teams*, nos termos do Ato normativo da Presidência de n.º 280, de 15 de abril de 2025. Considerando essa informação e o texto da normativa, até mesmo para as audiências realizadas, o *Teams* passa a ser a Plataforma oficial, em razão da agilidade e dos recursos nela constados.

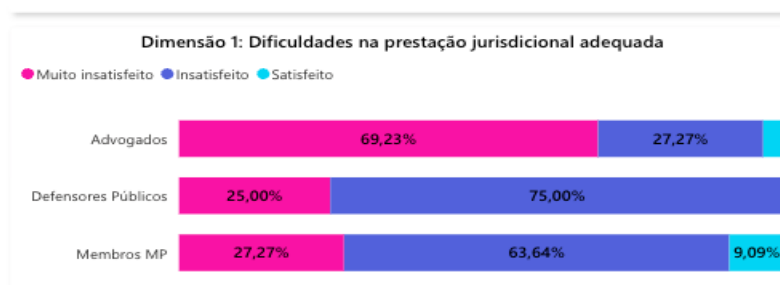
O Tribunal de Justiça de Pernambuco permite “a abertura de queixas”⁶⁶⁸ de maneira digital. Trata-se de uma plataforma de atermação direcionada ao âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, o que facilita para aqueles que tenham conhecimento para manuseio digital. É possível também o cadastramento de pedido para realização de conciliação e mediação virtual⁶⁶⁹, seja para processos ajuizados ou para situações pré-processuais.

⁶⁶⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Peticionamento eletrônico**: queixa pública. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: https://scase.tjpe.jus.br/juizadodigital/FORM_QUEIXA_PUBLICA/. Acesso em 10. jan. 2026.

⁶⁶⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Peticionamento eletrônico**: pré-queixa online. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: <https://prequeixa.app.tjpe.jus.br/conciliaequi/xhtml/main.xhtml>. Acesso em 10. jan. 2026.

O Estado possui 135 (cento e dez) comarcas, conforme contabilização da página eletrônica⁶⁷⁰ – ainda que o Tribunal esteja passando por várias agregações –, com 4 (quatro) pontos de inclusão digital⁶⁷¹, sendo todos em cooperação com o Ministério Público, em uma extensão territorial de 98.067,879 (noventa e oito mil e sessenta e sete, vírgula oitocentos e setenta e nove) quilômetros quadrados, com 184 (cento e oitenta e quatro)⁶⁷² Municípios.

Sendo assim, diante desse cenário, é preciso compreender se os profissionais pesquisados⁶⁷³ e mencionados, logo no início desse relatório, entendem que a prestação jurisdicional tem ocorrido de maneira adequada. O cenário é bastante negativo, conforme informações gráficas:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

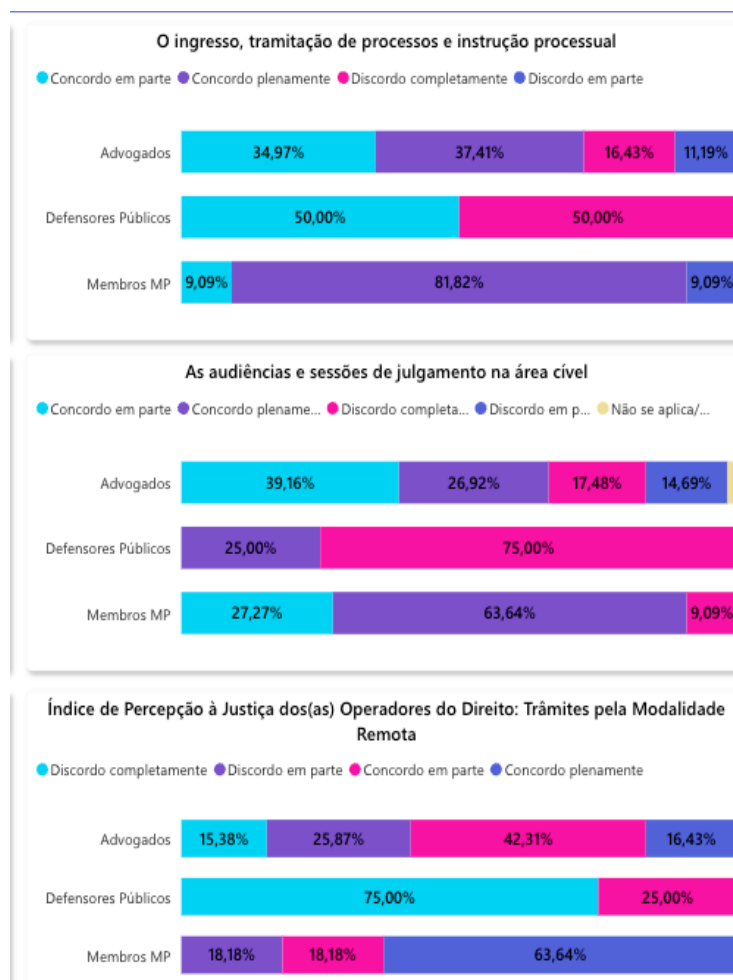
Somente há índice de satisfação com a prestação jurisdicional: 3,5% (três vírgula cinco por cento) dos advogados e 9,09% (nove vírgula zero nove por cento) dos Membros do Ministério Público. Nesse sentido, ainda com esses dados, percebe-se que entre as duas instituições, mesmo o Ministério Público não estando satisfeito com a atividade jurisdicional, mais de 60% (sessenta por cento) dos entrevistados concordam com todos os itens tramitando de maneira remota, conforme se visualiza abaixo:

⁶⁷⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Comarcas do Tribunal**. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/servicos/consultas/comarcas-e-municipios-abrangidos>

⁶⁷¹ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>. Acesso em 10. jan. 2026.

⁶⁷² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁶⁷³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Pernambuco. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

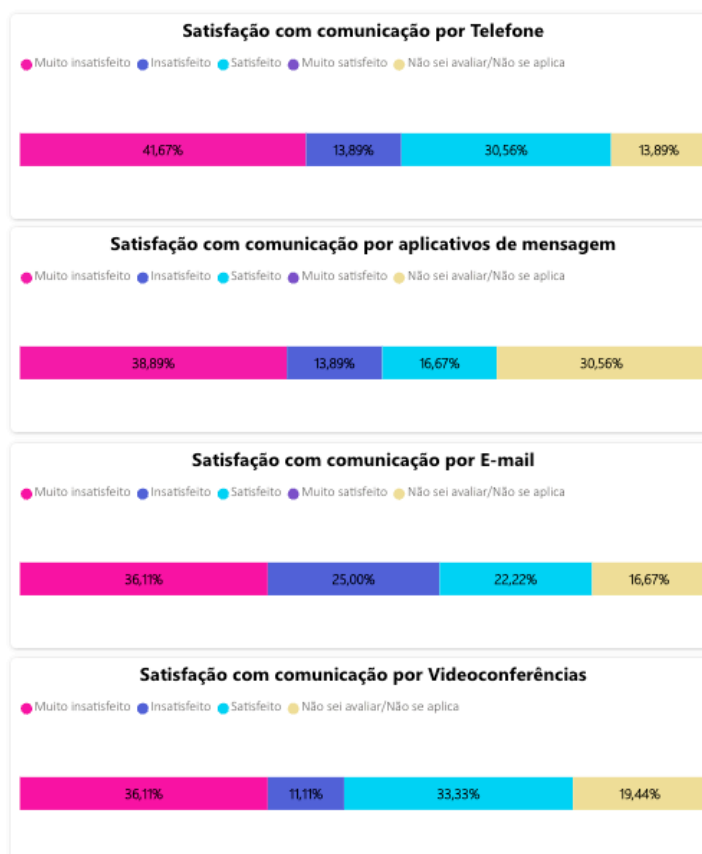


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

No entanto, entre os Defensores Públicos não há concordância plena quanto ao meio remoto para tramitação de processos; ainda que 25% (vinte e cinco por cento) concordem plenamente com as audiências remotas. Mesmo os que responderam nesse formato, não possuem uma percepção de justiça nessa via.

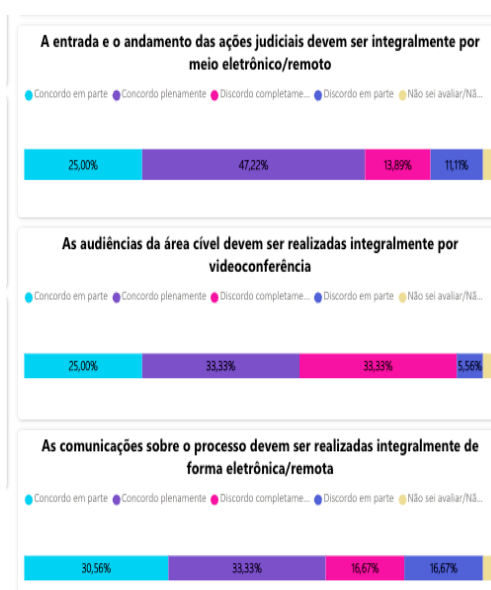
Em relação à credibilidade e percepção por parte da população, constata-se que foram ouvidos 76 (setenta e seis) cidadãos, dos quais 36 (trinta e seis) utilizaram a plataforma remota⁶⁷⁴. Considerando a comunicação realizada, os maiores índices de satisfação com as informações decorrem do telefone com 30,56% (trinta vírgula cinquenta e seis por cento) e das videoconferências, com 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento).

⁶⁷⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Pernambuco. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Em paralelo, os mesmos 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) são os que concordam plenamente com as audiências e as comunicações remotas, em geral. Mas, ainda assim, um pouco mais, cerca de 47,22% (quarenta e sete vírgula vinte e dois por cento) dos respondentes entendem que a entrada e o andamento são melhores remotamente



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Por mais que se observe a lógica de que o processo passe por uma transformação, a ponto de que todos os seus atos tramitem de maneira digital, é imprescindível destacar que, em cada uma das respostas realizadas, a cultura do virtual/digital ainda apresenta alguns receios, justamente, em razão de dificuldades enfrentadas por profissionais do Direito e cidadãos.

4.3.7 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI)

A partir desse momento, dá-se início à análise de dados relativa ao Tribunal de Justiça do Piauí. O referido Tribunal é considerado como de Pequeno Porte⁶⁷⁵, totalizando uma despesa, no ano de 2024, em R\$ 1.175.651.612 (um bilhão, cento e setenta e cinco milhões, seiscentos e cinquenta e um mil, seiscentos e doze reais).

Para análises numéricas, foi observado o ingresso de 357.289 (trezentos e cinquenta e sete mil, duzentos e oitenta e nove) novos processos e houve um represamento nos julgamentos, no quantitativo de 647.558 (seiscentos e quarenta e sete mil, quinhentos e cinquenta e oito) processos pendentes. Nos quadros do referido Tribunal, constam registrados 188 (cento e oitenta e oito) magistrados e 4.289 (quatro mil duzentos e oitenta e nove) servidores.

Em termos de índices de produtividade que atinjam um ponto adequado⁶⁷⁶, deveriam ter sido baixados o total de 3.521(três mil, quinhentos e vinte e um) processos. Por sua vez, o que realmente ocorreu foi a baixa de 2.133 (dois mil cento e trinta e três), não tendo atingido o esperado. Quanto à população do Maranhão, em 31 de dezembro de 2024⁶⁷⁷, ano em que os dados do Judiciário foram observados, era de 7.010.960 (sete milhões, dez mil, novecentos e sessenta) habitantes.

⁶⁷⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶⁷⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁷⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

Se confrontada a quantidade de habitantes com a de magistrados, é possível observar, em termos breves, que cada magistrado seria responsável por, aproximadamente, 37.292 (trinta e sete mil, duzentos e noventa e duas) pessoas. Da mesma forma, ao se realizar um equilíbrio entre quantidade de processos pendentes por magistrado, chega-se a um valor de 3.444 (três mil, quatrocentos e quarenta e quatro) processos para cada magistrado componente do Tribunal.

O tempo de tramitação de um processo perante aquele Judiciário⁶⁷⁸, em primeira instância é de 2 (dois) anos e 2 (dois) meses e, na segunda instância, um tempo de 9 (nove) meses. A partir de toda essa estrutura analisada, passa-se à verificação das informações prestadas através da Lei de Acesso à Informação. Encaminhado o **Despacho n.º 152925/2025**, por intermédio do Ofício 97446 (7536267), proveniente da Ouvidora-geral do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, consta a seguinte resposta:

Esclarecemos, dentro do âmbito desta Secretaria, que o Tribunal de Justiça do Estado do Piauí vem adotando diversas ações estruturadas para acompanhar o avanço tecnológico promovido pelo CNJ, com destaque para a implementação de práticas de governança, gestão e infraestrutura de TIC em conformidade com os parâmetros avaliados pelo Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (IGovTIC-JUD). Nesse contexto, a STIC mantém atualizado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, executa o Plano de Contratações de TIC nos termos da Resolução CNJ nº 468/2022, aprimora continuamente processos internos de governança alinhados à Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), promove a expansão e modernização da infraestrutura tecnológica, adota padrões de interoperabilidade e segurança recomendados pelo CNJ e desenvolve ações permanentes de gestão de riscos, monitoramento, suporte e melhoria dos serviços digitais. Tais medidas visam garantir maior maturidade tecnológica, padronização de práticas, continuidade dos serviços e alinhamento às políticas nacionais de transformação digital do Poder Judiciário. O Tribunal utiliza integralmente o sistema Processo Judicial Eletrônico, disponibilizando funcionalidades que asseguram a tramitação digital dos feitos e o acesso remoto ao andamento processual por magistrados, servidores, advogados e jurisdicionados. Para a facilitação do uso do processo eletrônico, são disponibilizados manuais e atendimento remoto por equipes de suporte, com o objetivo de orientar o usuário externo quanto às operações essenciais do sistema. As unidades judiciárias e administrativas também promovem atendimento presencial quando necessário, focado no auxílio a cidadãos com menor familiaridade com tecnologia. Quanto à realização de audiências por meios eletrônicos, o Tribunal utiliza a plataforma de gravação de vídeo Microsoft Teams, com upload dos registros na plataforma PJe Mídias, em conformidade com a Resolução CNJ nº 354/2020, permitindo sessões síncronas por videoconferência. As unidades relatam resultados positivos, especialmente no tocante à ampliação do acesso à justiça, à celeridade e à redução de custos de deslocamento de partes e testemunhas. A ferramenta

⁶⁷⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

disponibilizada mantém os requisitos de segurança, registro e documentação necessários ao ato processual.

A partir das respostas trazidas, extrai-se que o principal sistema utilizado no âmbito do Judiciário do Piauí é o *PJE*. Já em relação ao Balcão Virtual (Provimento Conjunto n.º 35/2021 – PJPI/TJPI/SECPRE), existem dois vídeos explicativos⁶⁷⁹ na página eletrônica do Judiciário Piauiense, além da informação expressa quanto à utilização do *Microsoft Teams*, estabelecendo que é necessário realizar *download* do aplicativo para utilização. O Tribunal de Justiça do Piauí possibilita o agendamento de conciliações e mediações judiciais e extrajudiciais, de maneira remota, com o preenchimento de um formulário eletrônico⁶⁸⁰.

Ainda analisando o sistema de justiça no Piauí, consta-se que há a possibilidade de atermiação judicial, através de e-mail e de *whatsapp*, conforme cartilha divulgada em 2021 aos jurisdicionados⁶⁸¹. O Estado do Piauí possui 224 (duzentos e vinte e quatro) Municípios⁶⁸² com 61(sessenta e uma) Comarcas em todo o Estado⁶⁸³, em um total de 98.067,879 (noventa e oito mil, sessenta e sete, vírgula oitocentos e setenta e nove) quilômetros⁶⁸⁴ quadrados de extensão.

Ainda assim, possui 28 (vinte e oito) pontos de inclusão digital⁶⁸⁵ com o intuito de facilitar a população a acessar os serviços jurisdicionais. Destes pontos, 26 (vinte e seis) estão em nível 4 – tendo o Ministério Público e a Defensoria Pública em todos eles –, 1(um) em nível um – que não possui parceiro em cooperação – e 2 (dois) que possuem a Defensoria Pública como parceira. Toda essa sistemática tem como objetivo permitir uma melhoria na questão que envolve a justiça digital na região.

⁶⁷⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Balcão Virtual**. Teresina: TJPI, 2025. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/balcaovirtual/>

⁶⁸⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **CEJUSC**: agendamento. Teresina: TJPI, 2025. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/agendamento/>

⁶⁸¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Processo eletrônico**: atermiação. Teresina: TJPI, 2025. disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2021/07/Cartilha-Corregedoria-CAD-05-julho-link.pdf>. Acesso em 1 jan. 2026.

⁶⁸² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

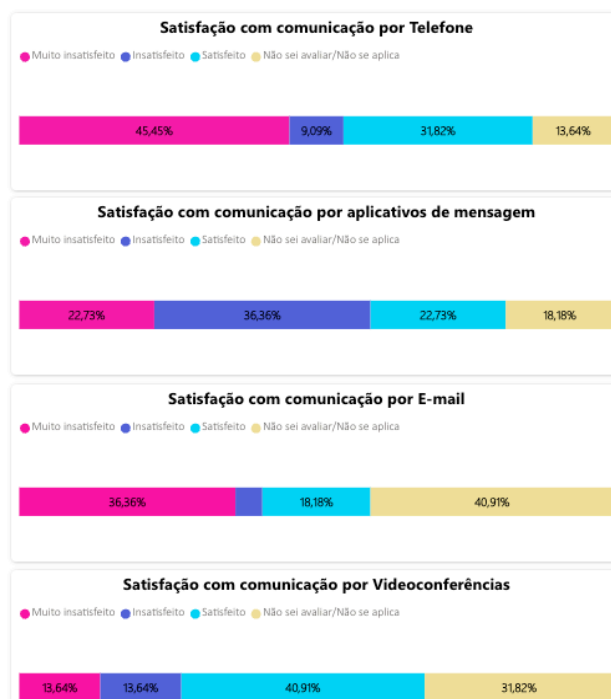
⁶⁸³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Comarcas do Tribunal**. Teresina: TJPI, 2025. <https://www.tjpi.jus.br/transparencia/comarcas>. Acesso em: 1. jan. 2026.

⁶⁸⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁶⁸⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Piauí. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

Ao tratar da percepção dos cidadãos sobre o Judiciário⁶⁸⁶, foram ouvidos 26 (vinte e seis) cidadãos, sendo que destes, 22 (vinte e dois) tiveram o processo tramitando remotamente. Considerando que as comunicações pelos variados meios precisam ter efetividade, constata-se que as videoconferências são o meio de maior satisfação entre os entrevistados (40,91% - quarenta vírgula noventa e um por cento), tendo o e-mail como o índice de menor satisfação – com 18,18% (dezoito vírgula dezoito por cento) –, o que não descaracteriza o fato de que os dados dos demais também não foram adequados.

Apenas 31,82% (trinta e um vírgula oitenta e dois por cento) estão satisfeitos com a comunicação por telefone e 22,73% (vinte e dois vírgula setenta e três por cento) com os aplicativos de mensagens, conforme gráfico abaixo:

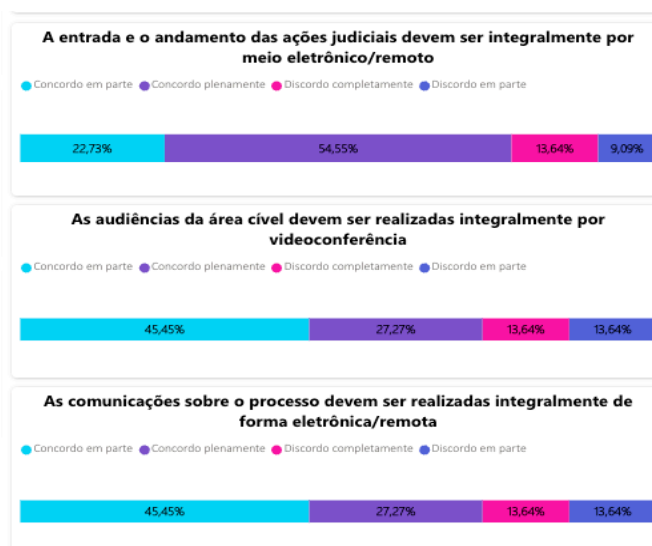


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Percebe-se que o dado não é tão satisfatório, de uma maneira geral, quando são comparados os números totais. Ainda assim, 54,55% (cinquenta e quatro vírgula cinquenta e cinco por cento) dos entrevistados concordam com a integralidade do

⁶⁸⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Piauí. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

processo remoto, mesmo que apenas 27,27% (vinte e sete vírgula vinte e sete por cento) concordem com as audiências e todas as comunicações remotas



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Pelo que se constata, em razão de uma má experiência com a comunicação processual, os dados retiram a credibilidade atual da movimentação, necessitando de mudanças pela gestão do Judiciário, para que isso não ocorra.

Em paralelo, através da Manifestação 108463/2025, respondendo ao despacho n.º 154920/2025 - PJPI/EJUD-PI (7563073) e ao despacho n.º 153362/2025 - PJPI/TJPI/SECPRE (7551400), trazido a partir da Escola Judiciária, responde-se aos questionamentos da seguinte forma:

Informo que a Escola Judiciária (EJUD-PI) disponibiliza cursos e treinamentos relacionados à capacitação de profissionais do direito para tratar do processo pelo meio digital. As ações formativas foram disponibilizadas pelo Programa Justiça 4.0, do CNJ, que visa tornar o sistema judiciário brasileiro mais próximo da sociedade ao disponibilizar novas tecnologias e inteligência artificial, promovendo soluções digitais colaborativas que automatizam as atividades dos tribunais e otimizando o trabalho dos magistrados, servidores e advogados. Segue relação dos cursos disponíveis:

1. Angular (<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=413>)

2. Java Básico para a PDPJ

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=316>)

3. Sniper: Capacitação para utilização

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=317>)

4. Classificação Processual e IA: Conhecendo o Projeto ALICIA na Prática (<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=324>)

5. R para Análise de Dados

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=325>)

6. Spark: Distribuição e Processamento de Dados

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=326>)

7. Fundamentos de Estatística para Ciência de Dados

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=327>)

8. Mineração de Texto

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=330>)

9. Python para análise de dados

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=331>)

10. Anotação de Dados para Modelos de Inteligência Artificial no Judiciário (<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=332>)**11. Excel para Análise de Dados**

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=333>)

12. Dashboards com Power BI

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=334>)

13. Dashboards e Relatórios Dinâmicos com o R

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=335>)

14. Java Avançado para PDPJ - Br

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=353>)

15. Domicílio Judicial Eletrônico - Entidades Privadas

(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=354>)

16. Introdução à Inteligência Artificial para o Poder Judiciário - Autoinstrucional

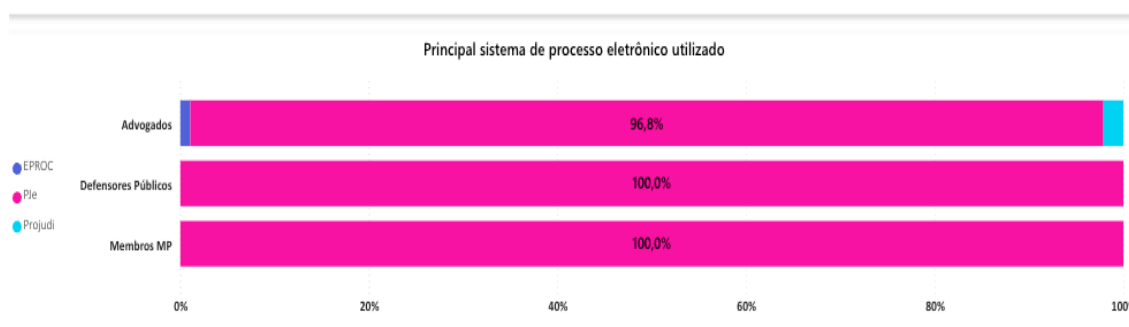
(<https://www.tjpi.jus.br/eadejud/course/view.php?id=378>)

Em consulta ao sistema da Escola Judicial do Piauí⁶⁸⁷, constata-se que, de fato, todos os cursos acima encontram-se disponíveis para o público externo na condição de autoinstrucionais. Diante desse cenário, é importante perceber de que forma os operadores do Direito visualizam o Tribunal com relação ao processo remoto e à gestão da tutela jurisdicional adequada. Foram entrevistados 99(noventa e nove

⁶⁸⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ. **Escola Judicial do Piauí**. Teresina: TJPI, 2025. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/ejud/>. Acesso em 1. jan. 2026.

profissionais)⁶⁸⁸, sendo 95(noventa e cinco) advogados, 3(três) Defensores Públicos e 1(um) Membro do Ministério Público.

Como observado, o *PJE* é o sistema mais utilizado pelos profissionais do Direito, o que corrobora com os dados de utilização pelos profissionais.



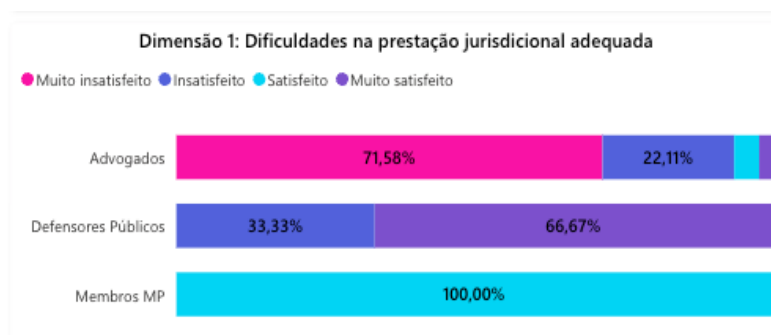
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Dos problemas visualizados por eles, tem-se presente o relato dos advogados que, em 67,4% (sessenta e sete vírgula quatro por cento) dos casos, apontam a instabilidade do sistema como o problema que mais afeta; assim como, entre os Defensores Públicos, em 100% (cem por cento) dos casos. Para os membros do Ministério Público, há a informação registrada de que não existem dificuldades.

Por consequência, diante de um manuseio apurado, entende-se relevante compreender como tem sido realizada a prestação da tutela jurisdicional. No que se refere a esse dado, é preciso observar o grau de satisfação que cada um desses profissionais identifica a partir de sua experiência profissional.

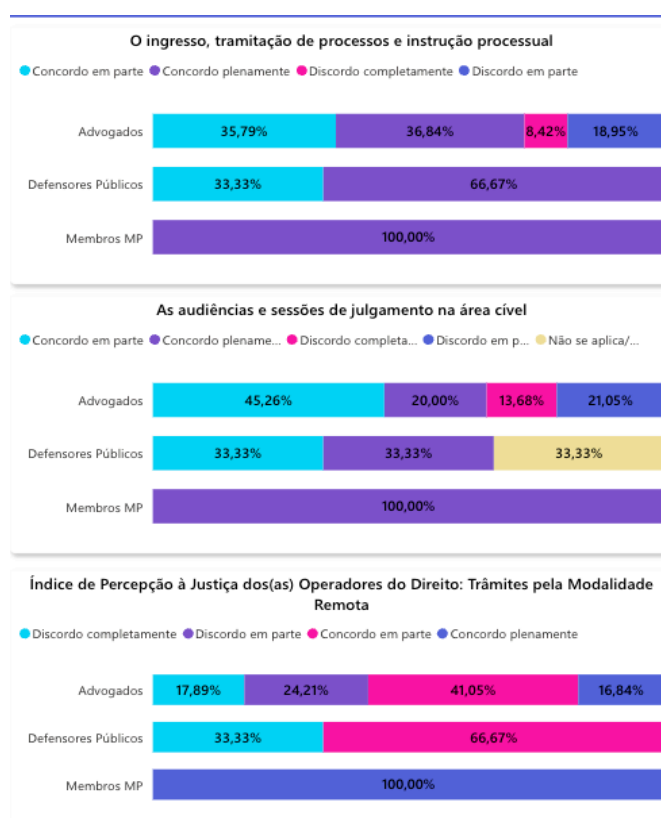
Enquanto entre os advogados são 4,21% (quatro vírgula vinte e um por cento) que estão satisfeitos e 2,11% (dois vírgula onze por cento) como muito satisfeitos, tem-se presente que 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) dos Defensores estão muito satisfeitos e o membro do Ministério Público respondente está satisfeito

⁶⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Piauí. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Quando confrontada essa análise com a tramitação integral pela via remota, vê-se que apenas o Ministério Público concorda totalmente com as três perguntas realizadas; sendo que quanto ao ingresso, tramitação e instrução, 36,84% (trinta e seis vírgula oitenta e quatro por cento) dos advogados concordam plenamente e 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) dos membros da Defensoria, conforme abaixo identificado:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

No que pertine às audiências se desenvolverem remotamente, esse dado fica um pouco mais aproximado, visto que 20% (vinte por cento) dos advogados concordam plenamente e 33,33% (trinta e três vírgula três por cento) dos Defensores.

É com esses dados que estratégias podem ser adotadas para a melhoria dos índices, visto que o índice de satisfação, nesse caso em específico, ainda é muito baixo.

4.3.8 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN)

Na sequência, chega-se ao penúltimo Estado analisado a partir da Região Nordeste, o Rio Grande do Norte. Como características principais do referido órgão, constata-se que ele se enquadra como Tribunal de Pequeno Porte⁶⁸⁹, com um gasto apurado, em 2024, no valor de R\$ 1.408.213.102 (um bilhão, quatrocentos e oito milhões, duzentos e treze mil, cento e dois reais).

Foi aferido, no ano dessa pesquisa, que ingressaram no Judiciário Estadual 429.400 (quatrocentos e vinte e nove mil e quatrocentos) processos novos, sendo que consta um quantitativo de 679.836 (seiscentos e setenta e nove mil, oitocentos e trinta e seis) casos pendentes; tendo, na atualidade, compondo os quadros do órgão, 242 (duzentos e quarenta e dois) magistrados e 5.159 (cinco mil cento e cinquenta e nove) servidores.

Pelos critérios estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça, para fins de produtividade na Justiça Estadual do Estado analisado⁶⁹⁰, deveriam ter sido baixados 2.782 (dois mil, setecentos e oitenta e dois) processos, mas no levantamento realizado, identificou-se que apenas 2.067 (dois mil e sessenta e sete) cumpriram com a finalidade.

A população residente no Rio Grande do Norte, no ano de 2024, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística⁶⁹¹, era de 3.446.071 (três milhões, quatrocentos e quarenta e seis mil e setenta e um) habitantes. O tempo de tramitação de um processo⁶⁹² em primeira instância é de 2 (dois) anos e, na segunda instância,

⁶⁸⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁶⁹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁶⁹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁶⁹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

um tempo de 4 (quatro) meses. Diante desses dados, é possível aclarar que cada magistrado seria responsável por julgar demandas de 14.239 (quatorze mil, duzentos e trinta e nove) pessoas, além de um montante de 2.809 (dois mil, oitocentos e nove) processos.

Realizado o questionamento ao Tribunal, houve retorno da manifestação através do Despacho n.º 141/2020 – DEPPJE, não trazendo muitas considerações relevantes, apenas informando sobre os manuais existentes em sua página eletrônica, tratando do sistema *PJE*, além da adesão ao Juízo 100% (cem por cento) digital e à Justiça 4.0. O Balcão Virtual foi estabelecido no Estado do Rio Grande do Norte por intermédio da Portaria Conjunta n.º 39, de 21 de junho de 2022, determinando o *Microsoft Teams* como ferramenta utilizada para esta finalidade. Isso quer dizer, inclusive, que para fins de audiências em geral, é essa a plataforma que vem sendo utilizada.

É possível a atermção de processos aos Juizados Especiais através do Sistema *E-Fácil Resolver*⁶⁹³. De toda sorte, havendo dificuldades, o próprio sistema informa que devem ser encaminhadas as informações por e-mail, o que facilita a comunicação com o Tribunal. Da mesma forma, é disponibilizada, na aba de atendimentos do Tribunal, a possibilidade de agendamento de conciliações e mediações *online*, a fim de permitir o diálogo entre os envolvidos.

Não existem pontos de inclusão digital instalados no Rio Grande do Norte⁶⁹⁴. Constam a existência de 32 (trinta e duas) Comarcas⁶⁹⁵, em 167 (cento e sessenta e sete) Municípios, com uma extensão de 52.809,599 (cinquenta e dois mil, oitocentos e nove vírgula quinhentos e noventa e nove) quilômetros quadrados⁶⁹⁶.

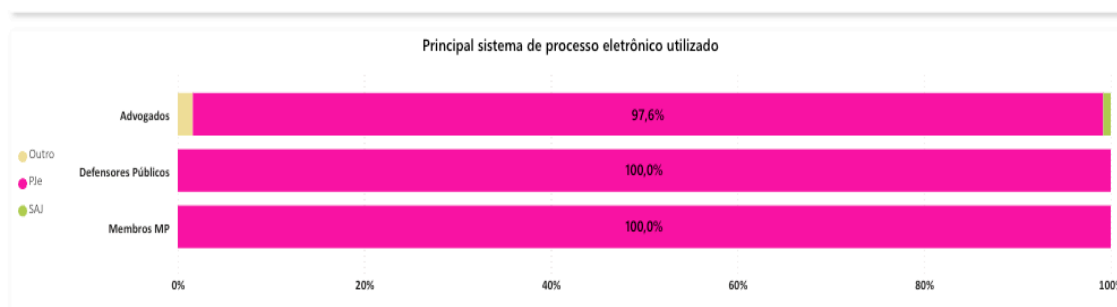
⁶⁹³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Atermção Online: Efacil**. Natal: TJRN, 2025. Disponível em: <https://efacil.tjr.jus.br/>. Acesso em 8. jan. 2026.

⁶⁹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Rio Grande do Norte. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁶⁹⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO Rio Grande do Norte. **Comarcas do Tribunal**. Natal: TJRN, 2025. Disponível em: <https://tjr.jus.br/unidades/>. Acesso em 8. jan. 2026.

⁶⁹⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

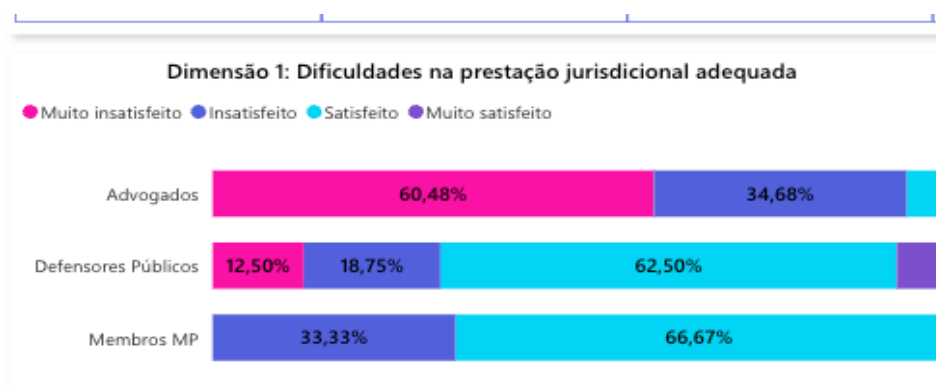
O sistema *PJE* é o sistema utilizado para a tramitação processual. O Conselho Nacional de Justiça ouviu no Estado⁶⁹⁷ 143 (cento e quarenta e três) profissionais do Direito, sendo 124 (cento e vinte e quatro) advogados, 16 (dezesesseis) Defensores Públicos e 3 (três) Membros do Ministério Público. É possível extrair que o sistema utilizado entre os pesquisados é condizente com aquele que é desenvolvido pelo Tribunal nos termos que se observa no gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Dentre os profissionais entrevistados, extrai-se o maior questionamento de cada um deles a seguir: a) advogados: instabilidade do sistema na proporção de 83,1% (oitenta e três vírgula um por cento); b) defensores públicos: instabilidade do sistema em 93,8% (noventa e três vírgula oito por cento) dos casos e, c) Membros do Ministério Público: ausência de comunicação entre os sistemas no montante de 100% (cem por cento).

Em se tratando de satisfação com a prestação jurisdicional, vê-se nitidamente uma diferença entre as profissões.



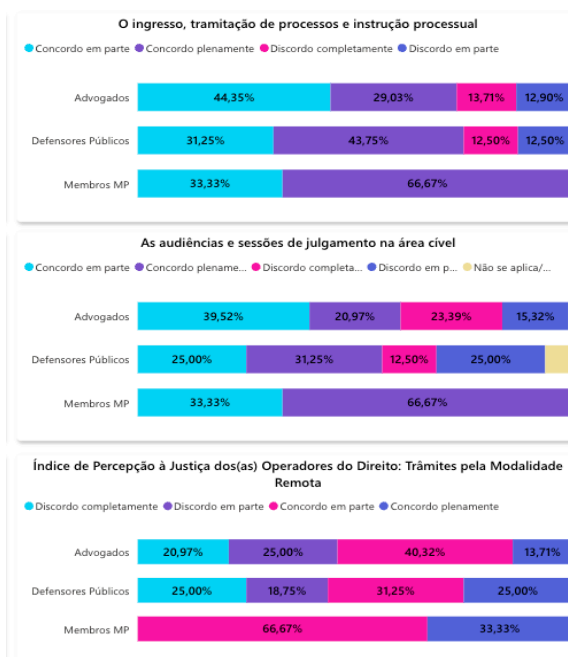
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁶⁹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Rio Grande do Norte. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Enquanto 95,16% (noventa e cinco vírgula dezesseis por cento) estão insatisfeitos com a prestação jurisdicional, na espécie dos advogados, 68,75% (sessenta e oito vírgula setenta e cinco por cento) dos Defensores consideram entre ótima e boa a atividade desenvolvida pelo Judiciário e 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) dos Membros do Ministério Público, consideram como boa.

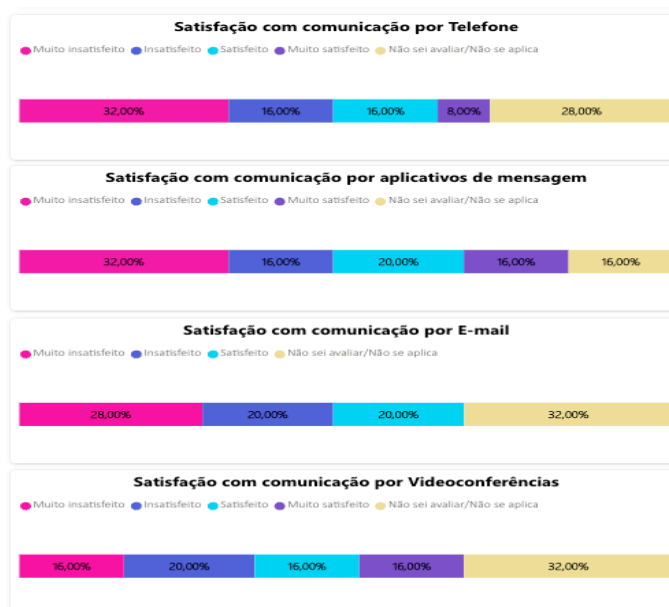
Já em relação aos trâmites realizados integralmente e por meio eletrônico, é importante observar o quadro abaixo para entender a questão. Em relação à tramitação e instrução online, utilizando a sequência de advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, tem-se que aqueles que concordam plenamente estão, em correspondência acima, com as seguintes proporções 29,03% (vinte e nove vírgula zero três por cento); 43,75 (quarenta e três vírgula setenta e cinco por cento) e 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento), respectivamente.

Observando o gráfico, é interessante analisar a questão da percepção do cidadão, em contraposição com o entendimento dos profissionais do direito. Foram entrevistadas 38 (trinta e oito) pessoas, sendo que destas, 25 (vinte e cinco) tiveram experiência com o processo virtual⁶⁹⁸.



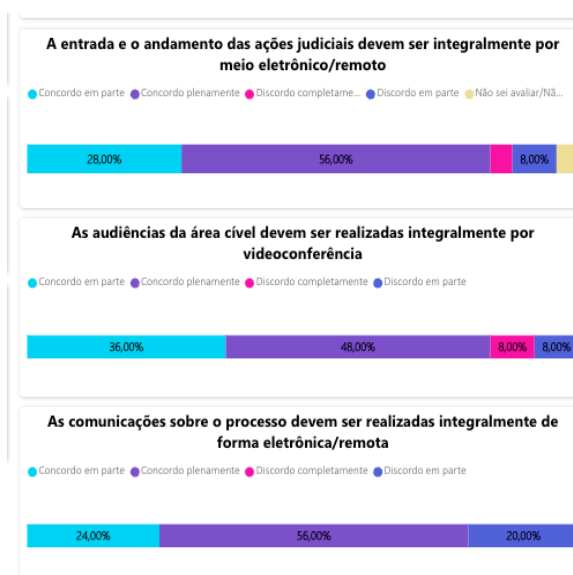
⁶⁹⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Rio Grande do Norte. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito
Verificado o grau de satisfação, é imprescindível identificar como é o processo digital, na percepção dos cidadãos. No que se refere à comunicação, é possível observar que há dois recursos que se destacam entre aqueles com melhor grau de satisfação



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nesse cenário, o aplicativo de mensagens ficou na posição como o mais satisfatório, com 36% (trinta e seis por cento) entre satisfeitos e muito satisfeitos. Por outro lado, o pior índice de satisfação é atribuído ao telefone. De toda sorte, ainda sobre a questão, é possível perceber que o cidadão compreende que o andamento por meios remotos é importante



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

Dessa análise, 56% (cinquenta e seis por cento) dos entrevistados concordam plenamente com o desenvolvimento remoto e com as comunicações remotas, sendo que 48% (quarenta e oito por cento) concordam com as audiências pelo meio digital. De certa forma, os dados relativos ao Rio Grande do Norte são baixos, mas atingem alguns índices interessantes, deixando evidenciado que há uma tendência de identificação com a cultura do virtual na região.

4.3.9 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Sergipe (TJSE)

Chegando ao final da Região Nordeste, nesse tópico analisa-se o último Tribunal em ordem alfabética, o Tribunal de Justiça do Sergipe. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Pequeno Porte⁶⁹⁹, tendo um gasto anual de R\$ 903.047.474 (novecentos e três milhões, quarenta e sete mil, quatrocentos e setenta e quatro reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta-se que foram ajuizadas 323.326 (trezentas e vinte e três mil, trezentos e vinte e seis) novas ações, tendo ficado represadas 422.142 (quatrocentos e vinte e duas mil, cento e quarenta e duas) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 156 (cento e cinquenta e seis) magistrados e 4.171 (quatro mil, cento e setenta e um servidores).

De acordo com o entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁰⁰, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 2.828 (dois mil, oitocentos e vinte e oito processos), mas somente houve registro de 2.067 (duas mil e sessenta sete) baixas.

A população residente em Sergipe, até 2024, na quantificação do IBGE⁷⁰¹, era de 2.291.077 (dois milhões, duzentos e noventa e um mil e setenta e sete) pessoas. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira

⁶⁹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷⁰⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁰¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

instância leva cerca de 1(um) ano e 2(dois) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 3(três) meses⁷⁰².

Para fins quantitativos, considera-se que, para cada magistrado, existem 14.686 (quatorze mil, seiscentos e oitenta e seis) pessoas e um total de 2.706 (dois mil, setecentos e seis) processos pendentes de julgamento.

Realizadas as devidas descrições do Tribunal, é importante trazer à tona as respostas realizadas pelo Judiciário em relação aos questionamentos sobre o processo tecnológico, em razão da objetividade e da ausência de reconhecimento sobre promoção de atividades. De plano, a Diretoria de Inovação e Modernização Judiciária – DIMOJ, apresentou informação de n.º 2905796, explicando que

Informo que não temos nenhum manual específico sobre como os profissionais do direito devem lidar com o processo eletrônico, mesmo porque, salvo melhor juízo, é um conhecimento a ser obtido na sua formação profissional.

Em outras palavras, não se preocupa em auxiliar na utilização dos recursos digitais e entende que não seria função do Judiciário do Sergipe fornecer esses subsídios. Na sequência, de maneira também objetiva e nos termos do que fora informado pela Coordenadoria Administrativa no Despacho COADM de n.º 2896628, ainda tratando do tema “informamos que a *EJUSE* não promove ações voltadas à capacitação do cidadão e do profissional do Direito para o processamento pelo meio digital”. Ou seja, não são oferecidos manuais e nem são promovidas ações sobre o tema, deixando o cidadão e o profissional a tentar tratar as questões de maneira isolada.

Já a Informação trazida pela Coordenadoria de Tecnologia da Corregedoria Geral de Justiça, tombada sob o n.º CTI-CGJ – 28885458, que trata da tecnologia do Tribunal, considera que

Esta Coordenadoria de Tecnologia da Corregedoria-Geral da Justiça (CTI/CGJ) constitui-se como um setor de suporte tecnológico à Corregedoria, incumbindo-se de atender às demandas emanadas pela própria Corregedoria ou aos ordenamentos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que possuam vinculação específica com as atividades correccionais. Ressalta-se que a CTI/CGJ não atua diretamente na formulação ou implementação de políticas de uso e/ou facilitação do acesso a processos judiciais destinados ao cidadão ou aos profissionais do direito. Todos os aspectos tecnológicos e a facilitação de acesso empregados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)

⁷⁰² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

são conduzidos pela Secretaria de Tecnologia (SETECI) e pela Diretoria de Modernização Judiciária (DIMOJ), às quais já foram devidamente referenciadas no presente processo.

Portanto, a Coordenadoria citada informa não ser responsável por tratar de quaisquer questões que envolvam o profissional do Direito ou o cidadão. De todas, a Informação que melhor explicou como é o funcionamento interno foi a proveniente da Divisão Criminal, exemplificando a questão através da informação de n.º DIVICRIMINAL – 2888430, em que consigna algumas questões a respeito do processo virtual.

O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) tem implementado diversas ações em consonância com as diretrizes do Jus.br do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), visando aprimorar o processo virtual e facilitar seu uso por servidores, cidadãos e profissionais do Direito.

As principais iniciativas se concentram na digitalização, unificação de sistemas, oferta de canais de atendimento e acesso remoto, tais como:

SEEU (Sistema Eletrônico de Execução Unificado): Utilizado para a gestão de processos de Execução Penal. O SEEU, sob a coordenação do CNJ, centraliza e facilita o controle das informações processuais e o cálculo de penas, beneficiando promotores, defensores e servidores que atuam na área criminal.

Banco Nacional de Monitoramento de Prisões (BNMP) : Ferramenta essencial na gestão do sistema carcerário pelo TJSE, permitindo o registro e acompanhamento de ordens de prisão e soltura em âmbito nacional, assim como realizar o cadastramento e a gestão das informações processuais e pessoais dos presos sob custódia, tanto dos réus provisórios quanto dos apenados com prisão definitiva, o que facilita o censo de encarcerados e o controle do tempo de cumprimento de pena, garantindo maior eficiência e transparência no controle prisional, frequentemente em coordenação com a Corregedoria Geral da Justiça. O sistema atua como um módulo vital para o controle prisional no estado, integrando-se aos sistemas de controle processual para a expedição e gestão de peças criminais.

SEI (Sistema Eletrônico de Informações): Embora seja um sistema de gestão de processos administrativos (cedido pelo TRF-4), ele está alinhado à filosofia da digitalização e do processo sem papel promovida pelo CNJ, oferecendo celeridade, segurança e economia aos servidores.

Para facilitar o acesso de cidadãos e profissionais do Direito aos serviços virtuais, o TJSE disponibiliza diversas ferramentas alinhadas com as diretrizes do CNJ:

Domicílio Judicial Eletrônico. Essa solução, gerenciada pelo CNJ no âmbito do Jus.br, é fundamental para o recebimento de citações e intimações eletrônicas por empresas e, futuramente, por pessoas físicas. Ele visa garantir que todas as comunicações processuais sejam feitas de forma ágil e segura, reduzindo custos e tempo.

Portal da Advocacia e Defensoria Pública: Uma área dedicada no portal do TJSE que oferece: 1) Manuais e Tutoriais em Vídeo: Instruções detalhadas para o uso dos sistemas (como o SEEU), credenciamento e acesso. 2) Consulta Processual: Facilita o acompanhamento de processos.

Ainda que tenha ocorrido uma tentativa real de resposta, não se observa que houve uma efetividade nas respostas trazidas. O Balcão Virtual, no âmbito do Tribunal de Justiça do Sergipe, foi instituído pela portaria n.º 30/2021 GP1. É permitido o Balcão virtual por horário de atendimento agendado, utilizando a videoconferência e o aplicativo *whatsapp*. Quando a chamada de vídeo ocorre, desenvolve-se pelo sistema *Jitsi*, integrado à página do sistema. Consta que no Sergipe existem 3 (três) pontos de inclusão digital⁷⁰³, sendo 2(dois) deles em nível 2 e um deles em nível 1. Aqueles que estão em nível 2 são em cooperação com a Defensoria Pública do Estado.

O Sergipe possui uma extensão territorial de 21.938,188 (vinte e um mil, novecentos e trinta e oito, vírgula cento e oitenta e oito) quilômetros quadrados⁷⁰⁴. Tendo 75 Municípios⁷⁰⁵ no total e possuindo 37 (trinta e sete) Comarcas⁷⁰⁶ que atendem 38 (trinta e oito) deles.

Diante disso, é importante identificar a percepção dos cidadãos e dos profissionais do Direito em relação ao tema. Quanto à pesquisa com os cidadãos⁷⁰⁷, percebe-se que 12 (doze) foram ouvidos e desses, 7(sete) tiveram experiência com o processo virtual. A partir desse parâmetro, importante identificar a percepção relativa à comunicação ocorrida

Sendo assim, percebe-se que o grau de satisfação, em relação ao uso dos recursos comunicativos, é um dos mais consideráveis de todos os analisados até aqui, em termos de equilíbrio.

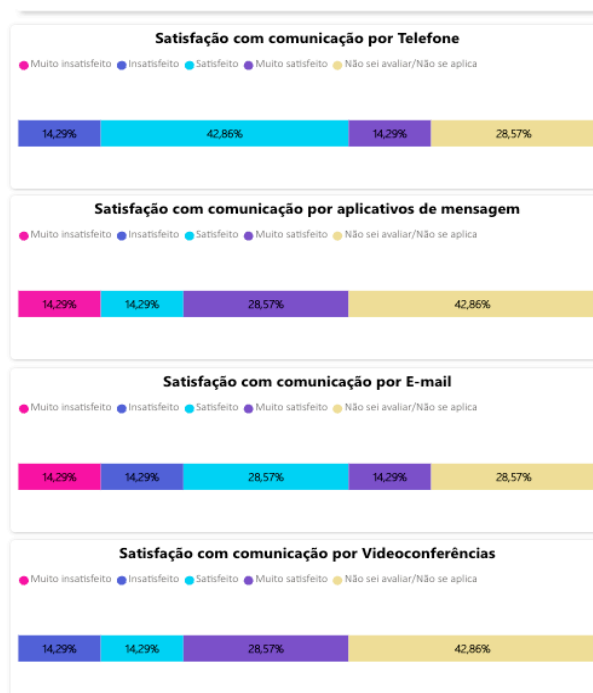
⁷⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Sergipe. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁷⁰⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁷⁰⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

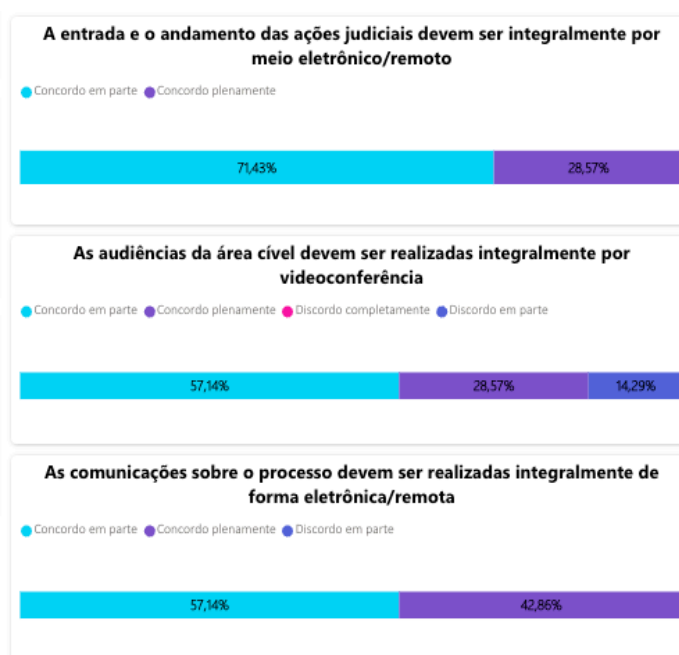
⁷⁰⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO SERGIPE. **Comarcas do Tribunal**. Aracaju: TJSE 2025. <https://www.tjse.jus.br/portal/poder-judiciario/comarcas>. Acesso em 8. jan. 2026.

⁷⁰⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Sergipe. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ - Cidadãos

Nesse contexto, entre satisfeitos e muito satisfeitos, a melhor aceitação, com 57,15% (cinquenta e sete vírgula quinze por cento), é a realizada por telefone. Quanto às demais, realizadas por aplicativo, e-mail e videoconferências, consta que todas atingiram 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis por cento). Mesmo com esses números, ainda se identifica um grande disparate entre as opiniões.

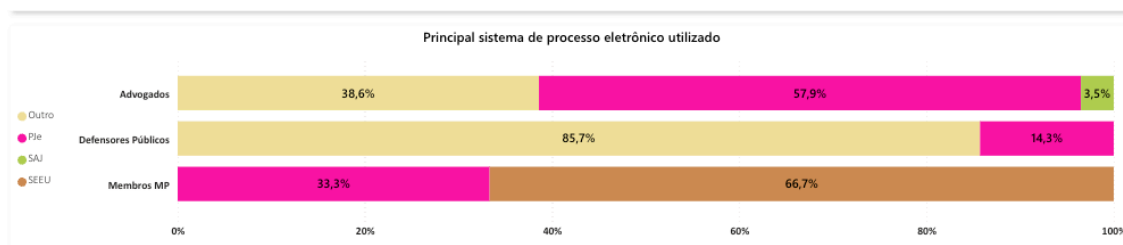


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Observa-se que 28,57% (vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento) concordam plenamente com o processo se desenvolver integralmente pelo meio remoto, assim como as audiências cíveis. Por sua vez, 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis por cento) concordam que todas as comunicações ocorram de maneira remota.

O Tribunal permite, em sua página, que haja o preenchimento de um formulário de pré-autuação⁷⁰⁸, com o intuito de possibilitar a atermiação *online* em demandas aos juizados especiais de até 20(vinte) salários-mínimos, pelo próprio cidadão, conferindo faculdade interessante para aqueles que se entendam em condições de assim agir. Da mesma forma, é possível a solicitação de mediação ou conciliação no CEJUSC sobre processos processuais ou pré-processuais. O principal sistema utilizado pelo Tribunal é o *EPROC*.

Com relação aos profissionais do Direito⁷⁰⁹, é interessante observar, diante dos sistemas acima mencionados, como vem ocorrendo esse diálogo. Foram ouvidos 67 (sessenta e sete) profissionais, sendo 57 (cinquenta e sete) advogados, 7(sete) Defensores Públicos e 3 (três) Membros do Ministério Público. Curiosamente, de todos os profissionais ouvidos, nenhum deles faz utilização do sistema *EPROC*.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

A implementação do Sistema foi publicada a partir da portaria n.º 101/2025, de 12 de novembro de 2025, sendo que o *EPROC* vem com o intuito de substituir o Sistema de Controle Processual Virtual (SCPv), que hoje está em utilização no

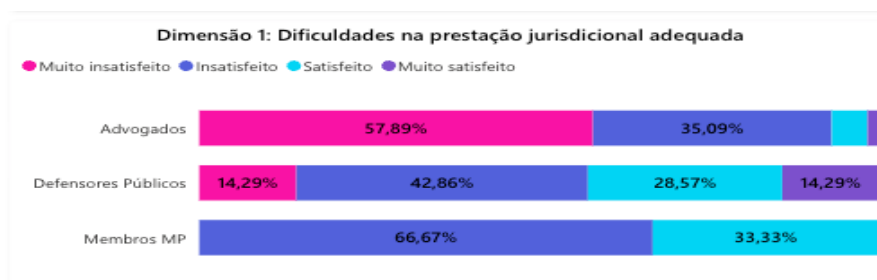
⁷⁰⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO SERGIPE. **CEJUSC VIRTUAL**. Aracaju: Sergipe, 2025. Disponível em: <https://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/juizados-especiais-preatuacao>. Acesso em 8. jan. 2026

⁷⁰⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Sergipe. Brasília: CNJ, 2022. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Sergipe. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Judiciário – o que pode demandar a necessidade de aprimoramento e melhorias para sua utilização.

Os principais problemas que afetam os advogados são a instabilidade do sistema, na proporção de 35,1% (trinta e cinco vírgula um por cento) e ausência de comunicação entre os sistemas, na proporção de 29,8% (vinte e nove vírgula oito por cento). Já os Defensores questionam a instabilidade do sistema (57,14% - cinquenta e sete vírgula quatorze por cento), além de problemas de tráfego de internet em 42,9% (quarenta e dois vírgula nove por cento). Entre os Promotores, a situação envolve ausência de pessoal, dificuldade de formação e edição de textos, além de problemas com navegação e falta de automação (todos com 33,33% - trinta e três vírgula trinta e três por cento)

Quando questionados sobre a prestação jurisdicional adequada, entre os advogados, Defensores e Promotores, os dados são diferentes:



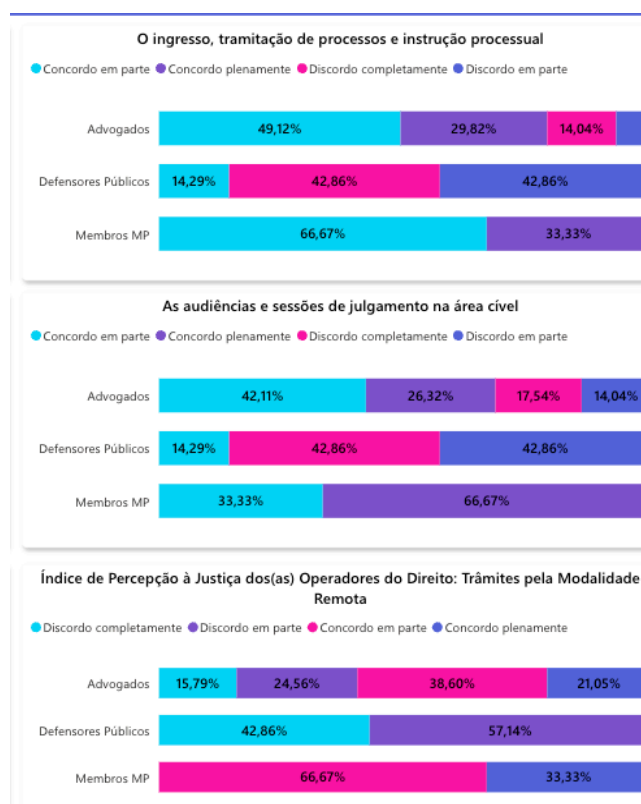
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Conforme quadro acima, 7,01% (sete vírgula zero um por cento) dos advogados consideram bom ou ótimo, sendo que entre os Defensores, essa estatística chega a 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis por cento) e, entre os Membros do Ministério Público, 33% (trinta e três por cento).

No que se refere à percepção de justiça dos profissionais com o processo remoto, percebe-se que: nenhum dos Defensores Públicos concorda plenamente com nenhuma das três perguntas, 29,82% (vinte e nove vírgula oitenta e dois por cento) dos advogados concordam com a tramitação digital e 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) dos Promotores de Justiça seguem essa lógica

Com relação à realização das audiências cíveis de maneira remota, concordam 26,32% (vinte e seis vírgula trinta e dois por cento) dos advogados e 66,67% (sessenta

e seis vírgula sessenta e sete por cento) dos Membros do Ministério Público, conforme dados a seguir:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Por fim, apenas 21,05% (vinte e um vírgula zero cinco por cento) dos advogados entendem que há justiça no formato remoto, sendo que os demais possuem alguma ressalva. Considerando os dados baixos, é preciso observar em que medida o Tribunal pode trabalhar para oferecer melhorias na prestação de seu serviço jurisdicional.

4.4. BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO CENTRO-OESTE

Nesse tópico, serão analisadas as questões que envolvem as respostas e informações públicas e de fácil acesso promovidas pelos Estados da Região Centro-oeste e Distrito Federal. Trata-se de uma região que possui no total uma população

de 17.071.595 (dezessete milhões, setenta e um mil, quinhentos e noventa e cinco) pessoas⁷¹⁰, conforme dados de 2024.

A Região engloba os Estados do Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, abrangendo uma área territorial de 357.142,010⁷¹¹ (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e quarenta e dois e dez) quilômetros quadrados. A partir deste cenário, passa-se a analisar cada um dos dados importantes para se compreender o Judiciário em questão.

Das 4 (quatro) Unidades da Federação analisadas, o Mato Grosso, até o fechamento deste trabalho, não respondeu aos questionamentos realizados via Lei de Acesso à Informação.

4.4.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)

Iniciando a análise da Região Centro-oeste, passa-se, neste tópico, a avaliar o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e de Territórios. O referido Tribunal é considerado como de Médio Porte⁷¹², tendo sido apurado um gasto, no ano de 2024, no valor de R\$ 3.909.681.363 (três bilhões, novecentos e nove milhões, seiscentos e oitenta e um mil, trezentos e sessenta e três reais).

Com o intuito de conferir um panorama geral sobre o Judiciário do Distrito Federal, foi verificado um total de 516.416 (quinhentos e dezesseis mil, quatrocentos e dezesseis) novas ações ajuizadas, tendo ficado pendentes de julgamento um montante de 759.758 (setecentos e cinquenta e nove mil, setecentos e cinquenta e oito) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 379 (trezentos e setenta e nove) magistrados e 10.232 (dez mil, duzentos e trinta e dois) servidores. De acordo com o

⁷¹⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

⁷¹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁷¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷¹³, no ano da análise dos dados, deveriam ter sido baixados cerca de 1.685 (mil seiscentos e oitenta e cinco) processos, sendo que, na realidade, foram baixados 1.606 (mil seiscentos e seis).

A população residente no estado, até o final de 2024, teve a contabilização pelo IBGE⁷¹⁴ de 2.982.818 (dois milhões, novecentos e oitenta e dois mil, oitocentos e dezoito) pessoas. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta-se que um processo em primeira instância leva cerca de 2(dois) anos e 4(quatro) meses para ser julgado; enquanto em segunda instância, esse quantitativo é de 4(quatro) meses⁷¹⁵.

Em termos quantitativos simples, para cada juiz, é possível contabilizar 7.870 (sete mil oitocentos e setenta) cidadãos no Distrito Federal, assim como, existem 2.004 (dois mil e quatro) processos pendentes.

Em relação à devolutiva trazida pelo Distrito Federal, em verdade, não houve maiores considerações, apenas direcionou a ler uma matéria divulgada no sítio eletrônico do Tribunal que, em tese, responderia a todos os questionamentos realizados, datada de 13 de fevereiro de 2025⁷¹⁶.

Consta que o Tribunal realizou 48.483 (quarenta e oito mil quatrocentos e oitenta e três) atendimentos virtuais, além de 18.832 (dezoito mil oitocentos e trinta e dois) atendimentos através de salas passivas. Em análise do sítio eletrônico do Tribunal, o sistema de movimentação processual utilizado é o *PJE* e a Plataforma de comunicação por videoconferência é o *Microsoft Teams* (Portaria Conjunta n. 21, de 18 de março de 2021).

Através do Canal Conciliar⁷¹⁷, é possível solicitar a realização de Mediação e Conciliação no âmbito do Tribunal, atendendo demandas processuais e pré-processuais. No caso de atermações no âmbito do Distrito Federal, é possível o agendamento virtual para atendimento com o Núcleo Permanente de Redução a

⁷¹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷¹⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

⁷¹⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL **Tribunal do DF realiza mais de 65 mil atendimentos nos pontos de inclusão digital**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2025/fevereiro/tjdft-realiza-mais-de-65-mil-atendimentos-nos-pontos-de-inclusao-digital>. Acesso em 5. jan. 2026.

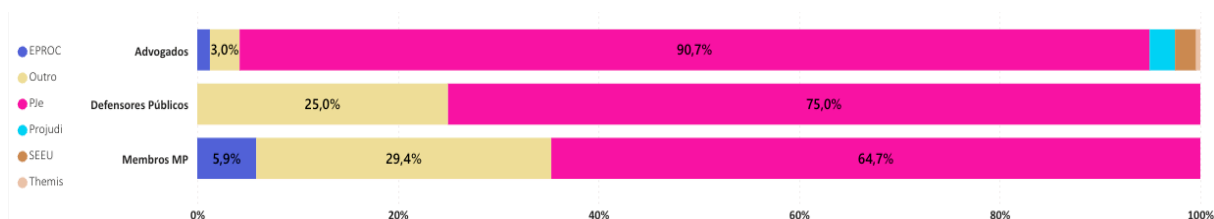
⁷¹⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Canal Conciliar**. Brasília: TJDF, 2025. Disponível em: <https://canalconciliar.tjdft.jus.br/>. Acesso em 5. jan. 2026.

Termo Virtual. Da mesma forma, pode-se enviar diretamente por e-mail a petição já pronta, sendo que ainda existem modelos de petições disponibilizados, caso o cidadão tenha interesse.

Já em relação às localidades atendidas pelo Judiciário, consta que elas são atendidas como Circunscrições Judiciárias⁷¹⁸: Águas Clara, Brasília, Brazlândia, Ceilândia, Gama, Guará, Itapoã, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, Sobradinho e Taguatinga. Para atendimento da população existem 19 (dezenove) pontos de inclusão digital⁷¹⁹ que, conforme a matéria encaminhada, realizaram um total de 65.000 (sessenta e cinco mil) atendimentos à população

No que se refere à Escola de Formação Judiciária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, observa-se a possibilidade de acesso do público externo a diversos cursos, inclusive, que tratam de tecnologia e de sistemas utilizados no âmbito do Judiciário para acesso, o que demonstra, claramente, que o cidadão e o profissional do direito podem utilizar as ferramentas disponíveis para melhorar sua atividade profissional.

Quanto à percepção dos profissionais do Direito, em relação ao Judiciário analisado, foram ouvidos 258 (duzentos e cinquenta e oito) operadores do Direito, sendo 237 (duzentos e trinta e sete) advogados, 4(quatro) Defensores Públicos e 17 (dezessete) Membros do Ministério Público⁷²⁰. Do que se observou, o principal sistema de tramitação processual é o *PJE*.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

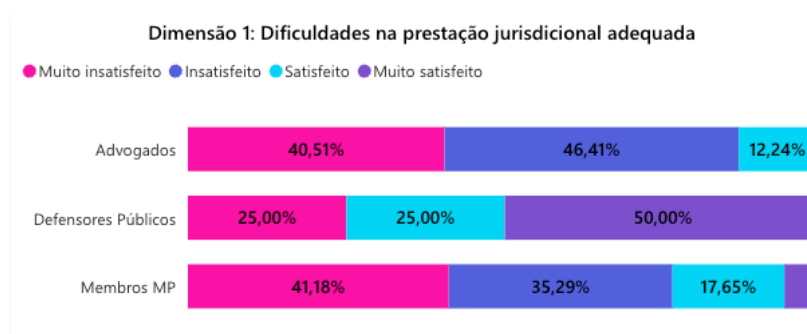
⁷¹⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Comarcas do Tribunal**. Brasília: TJDF, 2025. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/composicao/1a-instancia>. Acesso em 5. jan. 2026.

⁷¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Acre. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁷²⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Distrito Federal. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Entre os problemas enfrentados pelos profissionais advogados e Defensores Públicos, está a instabilidade do sistema, contabilizando 46,8% (quarenta e seis vírgula oito por cento) e 75% (setenta e cinco por cento), respectivamente. Já em relação aos membros do Ministério Público, o principal questionamento envolve a ausência de comunicação entre outros sistemas, na porcentagem de 35,3% (trinta e cinco vírgula três por cento).

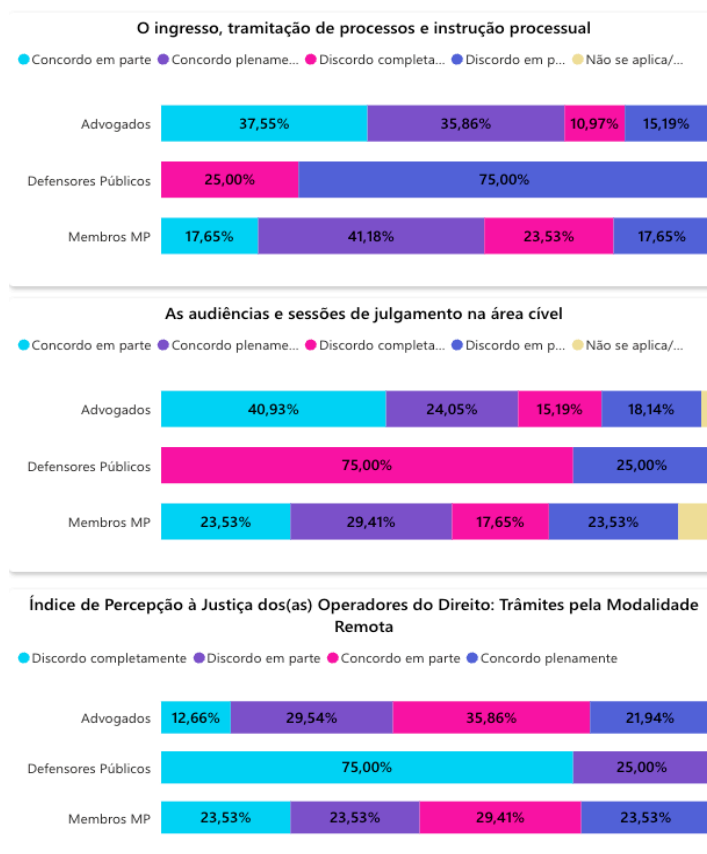
Considerando as informações acima, analisou-se como está o índice de satisfação das três carreiras em relação à prestação jurisdicional adequada:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, o nível de insatisfação está na marca de 86,92% (oitenta e seis vírgula noventa e dois por cento) e entre os Membros do Ministério Público, em 76,47% (setenta e seis vírgula quarenta e sete por cento). Por fim, em relação aos Defensores Públicos, apenas 25% (vinte e cinco por cento) não estão satisfeitos. O Tribunal do Distrito Federal, em termos gerais, aparenta ter uma estrutura tecnológica bem paramentada, inclusive, por estar localizado na Capital Federal do País.

Ainda assim, é possível observar que, mesmo com o nível de satisfação com a tutela jurisdicional, o processo digital ainda não tem unanimidade. No que se refere à atividade desenvolvida na integralidade pelo meio remoto, constata-se que há diferenças bastante significativas em relação aos três pontos de instrução, audiências cíveis e percepção de justiça.

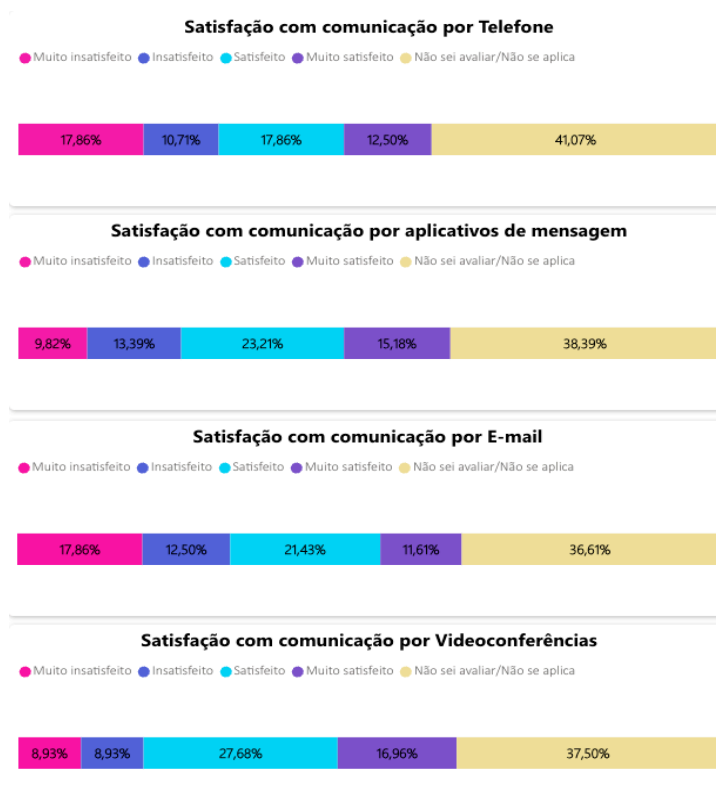


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Quanto aos que concordam plenamente, os Defensores não concordam plenamente em nenhum dos três itens. Analisando os advogados, 35,86% (trinta e cinco vírgula oitenta e seis por cento) concordam com a tramitação, 24,5% (vinte e quatro vírgula cinco por cento) com as audiências e 29,54% (vinte e nove vírgula cinquenta e quatro por cento) com a lógica de percepção de justiça na modalidade.

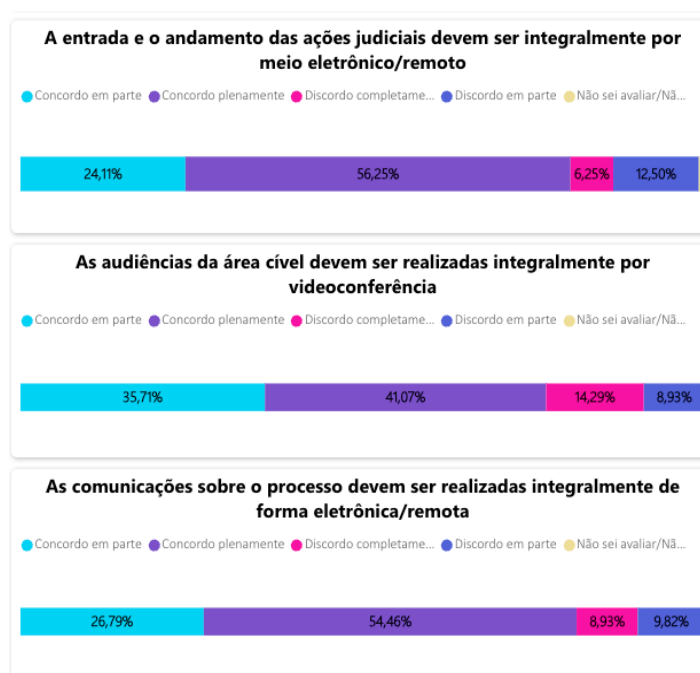
Em relação aos membros do Ministério Público, 41,18% (quarenta e um vírgula dezoito por cento) concordam com a tramitação, 29,41% (vinte e nove vírgula quarenta e um por cento) com as audiências cíveis e 23,53% (vinte e três vírgula cinquenta e três por cento) com a sistemática de percepção de justiça na modalidade remota. Por fim, em relação aos cidadãos⁷²¹, foram ouvidas 190 (cento e noventa) pessoas. Dessas, 112 (cento e doze) tiveram como última experiência processual a tramitação remota. Analisando como se deu a comunicação, verifica-se que:

⁷²¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário:** Distrito Federal. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

O maior grau de satisfação está com as videoconferências (44,64% - quarenta e quatro vírgula sessenta e quatro por cento) e o menor índice com o telefone (30,36% - trinta vírgula trinta e três por cento). Ainda assim, percebe-se que o índice daqueles que entendem que o andamento pelo meio remoto é importante, é significativo



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Da análise, 58,25% (cinquenta e oito vírgula vinte e cinco por cento) concordam com a tramitação integral, 41,07% (quarenta e um vírgula zero sete por cento) em relação à videoconferência e 54,46% (cinquenta e quatro vírgula quarenta e seis por cento) com as comunicações remotas.

Basicamente, a população do Distrito Federal possui uma dimensão em que há certa facilidade de acesso a algumas estruturas e meio de locomoção, além de pouca dificuldade geográfica.

4.4.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul (TJMS)

Nesse segundo tópico, passa-se a analisar as informações relativas ao Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. O referido Tribunal é considerado como de Pequeno Porte⁷²², sendo apurado, durante o ano de 2024, um gasto de R\$ 1.672.834.554 (um bilhão, seiscentos e setenta e dois milhões, oitocentos e trinta e quatro mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais).

Para fins estatísticos, observou-se que ingressaram um total de 482.737 (quatrocentos e oitenta e dois mil, setecentos e trinta e sete) novas ações, tendo ficado pendentes de julgamento um montante de 1.050.270 (um milhão, cinquenta mil, duzentos e setenta) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 216 (duzentos e dezesseis) magistrados e 5.457 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e sete) servidores. Com esse quadro, de acordo com o entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷²³, deveriam ter sido baixados, cerca de 3.756 (três mil, setecentos e cinquenta e seis) processos, sendo que, na realidade, foram baixados apenas 2.479 (dois mil, quatrocentos e setenta e nove).

⁷²² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷²³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

A população residente no local, no ano de 2024, teve a contabilização pelo IBGE⁷²⁴ de 2.901.895 (dois milhões, novecentos e um mil, oitocentos e noventa e cinco) pessoas. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 2(dois) anos e 9(nove) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 2(dois) meses⁷²⁵. Em uma conta-base, é possível perceber que para cada magistrado existem, aproximadamente, 13.434 (treze mil, quatrocentos e trinta e quatro) cidadãos e 4.862 (quatro mil, oitocentos e sessenta e dois) processos pendentes.

O Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul, de antemão, possui um sistema que não é dos mais adequados para controle de pedido de acesso à informação, considerando que a demanda é recebida em um formulário, sem protocolo e sem, de fato, garantias de que o processo ganhará algum tipo de movimento. Apenas é recebido um e-mail de que foi realizado o protocolo, mas sem maiores esclarecimentos. De toda sorte, houve retorno, nos termos do Memorando TJMS n.º 2/2025/PRES/STI, encaminhando as informações solicitadas nos moldes que serão apresentados a seguir. Em relação às ações para acompanhar o avanço tecnológico:

No âmbito de suas competências, o Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul tem acompanhado de forma contínua e sistemática as diretrizes, normativos e resoluções emanadas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), especialmente aquelas relacionadas à transformação digital do Poder Judiciário. A Secretaria de Tecnologia da Informação atua de forma alinhada às políticas nacionais do CNJ, promovendo a adequação dos sistemas, da infraestrutura tecnológica e dos processos internos às seguintes iniciativas, entre outras:

- Cumprimento das resoluções e recomendações do CNJ relativas ao processo judicial eletrônico, interoperabilidade de sistemas, segurança da informação e governança de TIC;
- Participação em fóruns técnicos e comunidades nacionais coordenadas pelo CNJ, voltadas à evolução dos sistemas judiciais e à padronização tecnológica;
- Modernização contínua da infraestrutura de tecnologia da informação, com adoção de boas práticas de governança, segurança cibernética, disponibilidade e escalabilidade dos serviços digitais;
- Apoio técnico à implementação de projetos estratégicos institucionais vinculados à transformação digital do Judiciário.

⁷²⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População:** Brasil e Unidades da Federação. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷²⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Analisando a resposta, vê-se que ações são adotadas sob o ponto de vista da Secretaria de Tecnologia, mas maiores considerações não foram prestadas. Apenas se informou, de maneira genérica, o que é realizado. Já em relação às políticas voltadas à facilitação de utilização do processo digital, informou que extrapola suas atribuições e que a ela, apenas “cabe prestar suporte tecnológico às políticas definidas pela Administração Superior e pelas áreas de negócio, viabilizando, tecnicamente, as soluções adotadas, sem, contudo, deter competência para definição ou gestão dessas políticas”.

Na sequência, quando questionados sobre a utilização de Plataformas e de seus resultados alcançados, informam que a *Plataforma Teams* é a utilizada para fins de comunicação, mas que não cabe à referida Secretaria avaliar os índices de efetividade, afirmando que

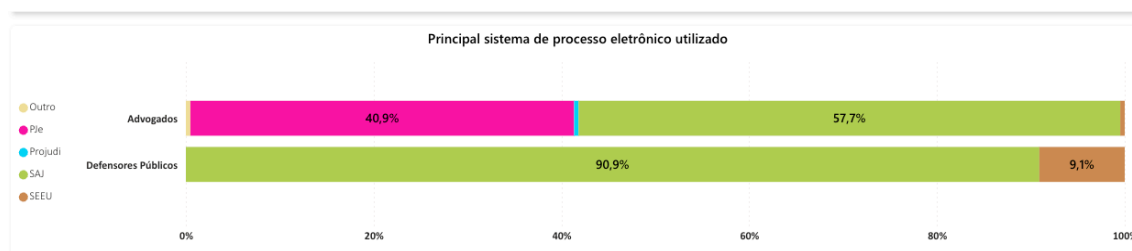
No que se refere ao suporte tecnológico, informa-se que o Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul utiliza a plataforma Microsoft Teams como ferramenta institucional para a realização de audiências, reuniões e atos processuais em ambiente virtual. A plataforma vem sendo utilizada de forma contínua desde o período de ampliação do uso de meios telepresenciais no Poder Judiciário, estando integrada ao ambiente tecnológico corporativo do Tribunal, com observância às políticas de segurança da informação. Quanto à avaliação dos resultados alcançados, registra-se que a análise de efetividade, impactos, ganhos de produtividade, ampliação de acesso à Justiça e outros resultados de natureza institucional ou jurisdicional constitui atribuição das áreas de negócio e da Administração do Tribunal, não competindo à Secretaria de Tecnologia da Informação a mensuração desses indicadores sob a perspectiva finalística.

Por fim, registram que não conseguem contribuir em relação à capacitação, por não competir à Secretaria de Tecnologia realizar esse tipo de atuação. Avaliando os dados, torna-se necessário verificar as informações públicas para se ter uma melhor percepção.

Em relação ao sistema de tramitação processual, verifica-se que o *ESAJ* é o sistema principal de utilização. É interessante analisar, sob o ponto de vista dos profissionais do direito⁷²⁶, como eles têm tratado a questão e, nesse intuito, foram ouvidos 241 (duzentos e quarenta e um) profissionais, sendo 208 advogados e 33 (trinta e três) Defensores Públicos. A maioria dos envolvidos possui conhecimento

⁷²⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Mato Grosso do Sul. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

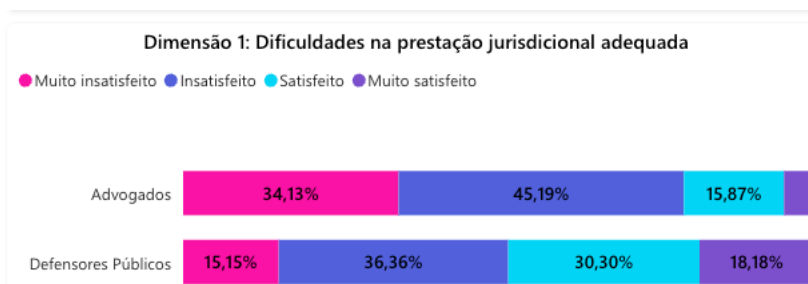
sobre a utilização do *ESAJ*, ainda que entre os Defensores a quantidade seja maior, significativamente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

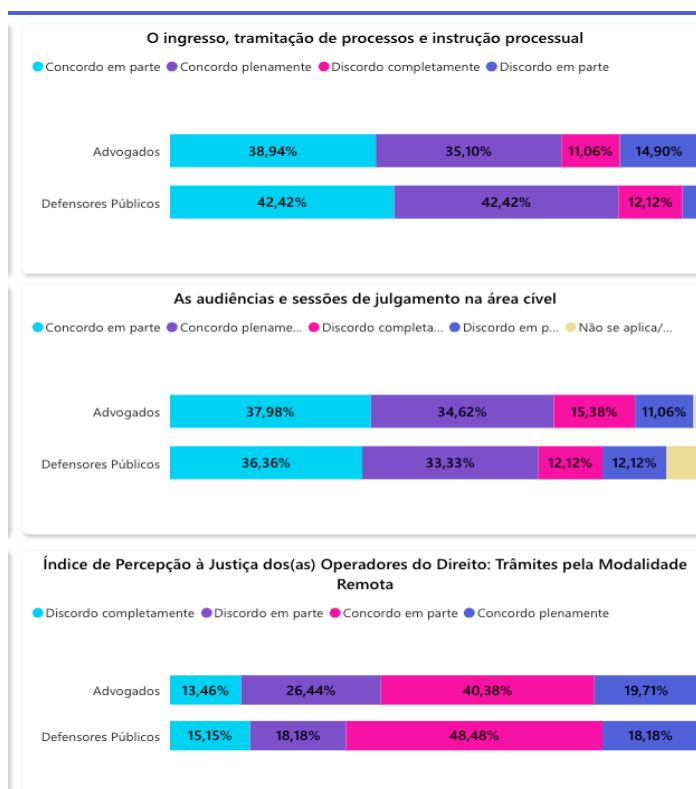
Entre os principais problemas enfrentados, está a instabilidade do sistema, sendo o principal entre os advogados, na porcentagem de 43,3% (quarenta e três vírgula três por cento), e 66,7% (sessenta e seis vírgula sete por cento) entre os Defensores.

Entre os entrevistados, no que se refere à prestação jurisdicional adequada, é interessante identificar o que eles pontuam em relação ao Judiciário, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Nessa perspectiva, 50% (cinquenta por cento) dos advogados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, ao passo que 48,48% (quarenta e oito vírgula quarenta e oito por cento) dos Defensores estão na mesma condição. Insta identificar qual a percepção desses profissionais em relação às atividades processuais desenvolvidas remotamente.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Quanto à tramitação, ao desenvolvimento de audiências cíveis remotas e à percepção de justiça na modalidade remota, importa registrar que, entre os advogados e os defensores, concordam plenamente, na seguinte proporção: a) advogados: 35,10% (trinta e cinco vírgula dez por cento) e Defensores: 42,42% (quarenta e dois vírgula quarenta e dois por cento); b) Advogados: 34,63% (trinta e quatro vírgula sessenta e três por cento) e Defensores: 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento); c) Advogados: 26,44% (vinte e seis vírgula quarenta e quatro por cento) e Defensores: 18,18% (dezoito vírgula dezoito por cento).

Em nenhum dos cenários, a aceitação plena ocorre em, pelo menos, metade dos entrevistados, o que demonstra, de maneira reiterada, que ainda existe uma penumbra sobre o processo virtualizado. O Tribunal disponibiliza a possibilidade de atermiação *online*⁷²⁷ através do agendamento, que será realizado pela plataforma do *Whatsapp*. Ademais, a Instrução Normativa n.º 39, de 19 de dezembro de 2018,

⁷²⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **Peticionamento eletrônico**: atermiação online. Campo Grande: TJMS, 2025. Disponível em: <https://agendamento.tjms.jus.br/>. Acesso em 4. jan. 2026.

instituiu a modalidade de intimação pelo mesmo aplicativo. Há também a disponibilização de mediação e conciliação virtual⁷²⁸.

O Balcão virtual foi instituído pelo Provimento n.º 537, de 20 de abril de 2021, permitindo a utilização da Plataforma *Teams* e o *Whatsapp* como formas de comunicação com as unidades judiciárias. O Tribunal possui 50 (cinquenta) Comarcas para atendimento⁷²⁹ de 79 (setenta e nove) Municípios, em uma extensão territorial de 357.142,010 (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e quarenta e dois, vírgula dez) quilômetros quadrados⁷³⁰. Além disso, o Estado possui 37 (trinta e sete) ponto de inclusão digital⁷³¹, todos em cooperação com a Defensoria Pública.

Vê-se que as ferramentas acima também são essenciais ao cidadão, por esse motivo, é interessante identificar a percepção deles sobre o processo virtual. Na pesquisa, foram ouvidas 32 (trinta e duas) pessoas⁷³², sendo que 21 (vinte e uma) utilizaram a modalidade virtual no último processo.

Quanto ao grau de satisfação das comunicações, é importante perceber que 56,25% (cinquenta e seis vírgula vinte e cinco por cento) possuem grau de satisfação entre satisfeito e muito satisfeito, ao passo que o pior índice de satisfação é com o e-mail, estando no escalar de 25,01% (vinte e cinco vírgula zero um por cento).

Percebendo a questão das comunicações, verifica-se que 28,13% (vinte e oito vírgula treze por cento) concordam plenamente com as comunicações serem todas remotas. Nesse contexto, ainda é importante perceber que 37,50% (trinta e sete vírgula cinquenta por cento) concordam plenamente com a tramitação integral e 21,88 (vinte e um vírgula oitenta e oito por cento) com as videoconferências nas audiências cíveis.

⁷²⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **CEJUSC Virtual**: mediação. Campo Grande: TJMS, 2025. Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/conciliacao/solicitacao-mediacao>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷²⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **Comarcas**: mediação. Campo Grande: TJMS, 2025. <https://www.tjms.jus.br/comarcas>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷³⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁷³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Mato Grosso do Sul. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁷³² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Mato Grosso do Sul. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>.

O que precisa ser deixado consignado como relevante na região são as comunidades indígenas que a ocupam e as condições precárias com que muitas vivem.

O Mato Grosso do Sul (MS) é o segundo estado com maior população indígena do país, com 83.241 pessoas pertencentes a oito etnias: Atikum, Guató, Guaraní Nandeva, Guaraní Kaiowá, Ofaié, Terena, Kadiwéu e Kinikinaw. Em muitas aldeias, a situação dos indígenas é caracterizada por condições territoriais e sanitárias precárias, em decorrência de um longo processo de exclusão social. A situação de precariedade em relação à manutenção e uso dos territórios indígenas no MS é notória e alarmante⁷³³.

Nesse caso, vê-se que o quantitativo de pessoas é relevante, mas as condições sanitárias não são adequadas e a exclusão dessa população é latente. Como considerar que, nessas condições, o Judiciário pode atuar por meio tecnológico? Então, essas comunidades estarão invisibilizadas e vulnerabilizadas, justamente, em razão da precariedade das condições em que vivem.

Tem-se presente que, entre os cidadãos ouvidos, as estatísticas são pequenas quanto à concordância plena. Não bastasse isso, ainda tem o fato de que esses grupos indígenas acabam não contabilizados e a situação do Mato Grosso do Sul pode ter um cenário ainda pior, por razões geográficas, físicas, territoriais e culturais.

4.4.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT)

Continuando as análises da Região Centro-Oeste, passa-se à verificação do Tribunal de Justiça do Mato Grosso. Em termos de atividade e numerário é considerado como de Médio Porte⁷³⁴, tendo um gasto anual de R\$ 2.759.067.360 (dois bilhões, setecentos e cinquenta e nove milhões, sessenta e sete mil, trezentos e sessenta reais).

⁷³³ DIAS-SCOPEL, Raquel; DIEHL, Eliana Elisabeth. Participação indígena e obstáculos ao enfrentamento da Pandemia de COVID-19 no Mato Grosso do Sul. In: MATTA, Gustavo Corrêa *et al.* **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil**: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021. p. 138.

⁷³⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 641.388 (seiscentos e quarenta e um mil, trezentos e oitenta e oito) novas ações, tendo ficado represadas 836.601 (oitocentos e trinta e seis mil, seiscentos e uma) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 326 (trezentos e vinte e seis) magistrados e 8.171 (oito mil, cento e setenta e um) servidores.

De acordo com entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷³⁵, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 2.874 (dois mil, oitocentos e setenta e quatro) processos, mas somente se registrou 2.394 (duas mil, trezentas e noventa e quatro) baixas. A população residente no Mato Grosso, no ano em análise e na quantificação do IBGE⁷³⁶, era de 3.836.399 (três milhões, oitocentos e trinta e seis mil, trezentos e noventa e nove) pessoas.

Analizando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 2(dois) anos e 5 (cinco) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 4(quatro) meses⁷³⁷. Mais que isso, contabilizando-se a proporção cidadão X magistrados, é possível chegar a um montante de 11.767 (onze mil, setecentos e sessenta e sete) habitantes para cada magistrado e, na mesma lógica, 2.566 (dois mil quinhentos e sessenta e seis) processos pendentes para cada juiz vinculado.

O Tribunal, apesar de instado a se manifestar no procedimento de n.º 0075996-50.2025.8.11.0000, encerrou o pedido realizado, argumentando que a questão deveria ser remetida à Coordenadoria de Tecnologia da Informação. No entanto, considerando que poderiam ter enviado as solicitações internamente, como nos demais tribunais, encerrou e pediu que o pesquisador encaminhasse, via mensagem eletrônica, ao e-mail da Coordenadoria.

Esse tipo de solicitação contraria a Lei de Acesso à Informação, sendo uma forma de cumprir o prazo de resposta e não permitir um controle de prazos no que se refere à Transparência. Enviado o e-mail ao setor respectivo, aguarda-se um retorno até o momento, sem sucesso. Ainda assim, observando as informações existentes no próprio sítio eletrônico do Judiciário, extraem-se algumas questões relevantes. O

⁷³⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷³⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷³⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

sistema *PJE* é o sistema central utilizado, mas o *Projudi* também é uma realidade em relação aos Juizados Especiais.

Apesar de não estar expresso na normativa, foi possível extrair que a utilização da Plataforma *Microsoft Teams* foi a escolhida para utilização nas videoconferências, de modo que, quando acessada a aba de Balcão virtual, é para essa plataforma que há direcionamento. Ele foi instituído pelo Provimento n.º 5/2021 – CGJ, de 24 de fevereiro de 2021, no Tribunal de Justiça do Mato Grosso.

Observa-se, no estado do Mato Grosso, a presença de 78 (setenta e oito) Comarcas, desconsiderando Núcleos de Justiça 4.0 e Centrais que existam. Como forma de facilitar o acesso à justiça, considerando que o Mato Grosso possui uma extensão territorial de 903.208,362 (novecentos e três mil, duzentos e oito) quilômetros quadrados, além de 142 (cento e quarenta e dois) Municípios, há 50 (cinquenta) pontos de inclusão digital⁷³⁸, sendo 47 (quarenta e sete) em nível zero e 3 (três) em nível 2, estes últimos, em cooperação com o Ministério Público.

O Judiciário do Mato Grosso, da mesma forma que vários tribunais, possui o serviço de atermção *online*⁷³⁹, com o intuito de permitir que o cidadão possa trazer seus questionamentos ao Judiciário, em demandas de até 20 (vinte) salários-mínimos, sem advogado. Inclusive, disponibiliza vídeo de instrução⁷⁴⁰ de como atuar nesse formato, mas não se observa a possibilidade de agendamento para auxílio ao preenchimento.

Através do *Click Jus*⁷⁴¹ é possível solicitar o agendamento de reclamações pré-processuais e processuais, pelo CEJUSC Virtual Estadual. Diante de todas essas informações, passa-se a analisar a percepção dos profissionais do Direito e do Cidadão em relação ao Judiciário. Foram ouvidos 133 (cento e trinta e três) operadores, sendo 132 (cento e trinta e dois) advogados e um Membro do Ministério

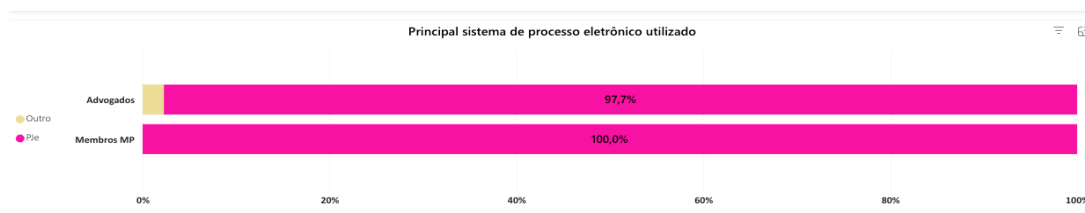
⁷³⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Mato Grosso. Brasília: CNJ, 2025. Disponível: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁷³⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **Peticionamento eletrônico**: atermção online. Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://atermacao.tjmt.jus.br/formulario-atermacao>. Acesso em 10. dez. 2025.

⁷⁴⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **Vídeo instrucional sobre o peticionamento**. Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=TQjffvnGtVI>. Acesso em 10. dez. 2025.

⁷⁴¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **CEJUSC Virtual**: pré-agendamento de conciliações. Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://clickjudapp.tjmt.jus.br/cejusc>. Acesso em 10. dez. 2025.

Público⁷⁴². Entre eles, o conhecimento sobre a ferramenta do *PJE* é uma realidade, o que facilita, substancialmente, a compreensão sobre o processo digital

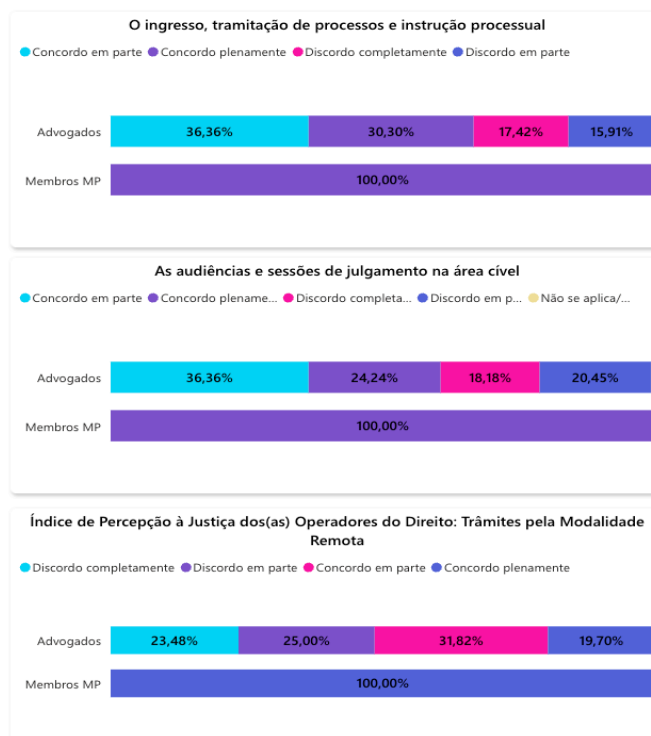


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, o principal problema enfrentado envolve a instabilidade do sistema, em 54,5% (cinquenta e quatro vírgula cinco por cento), ao passo que o Membro do Ministério Público ouvido estabelece como principais problemas a ausência de comunicação entre os sistemas e a dificuldade de formatação de textos, através do *PJE*. Em relação à prestação jurisdicional adequada, 12,12% (doze vírgula doze por cento) estão satisfeitos ou muito satisfeitos, ao passo que o Ministério Público ouvido, encontra-se insatisfeito com o formato com que a tutela tem sido analisada. A partir disso, chega-se à análise sobre a tramitação remota.

Enquanto o Membro do Ministério Público concorda plenamente com todos os itens da tramitação remota – ainda que se diga insatisfeito com a prestação jurisdicional adequada –, os advogados, possuem maior restrição, conforme se verifica

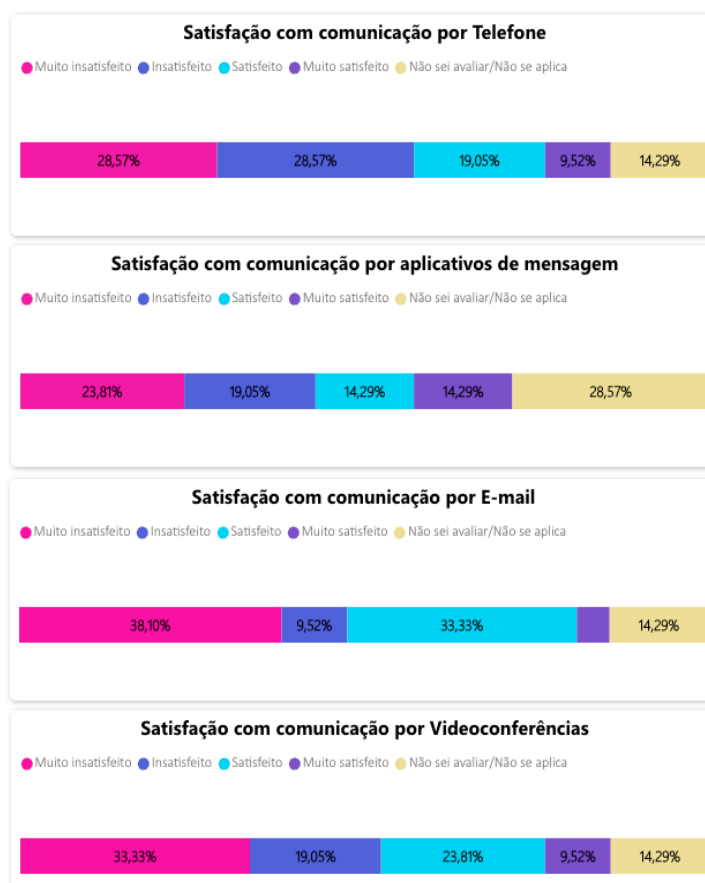
⁷⁴² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Mato Grosso. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados 30,30% (trinta vírgula trinta por cento) concordam plenamente com o processo tramitar integralmente em meio remoto, 24,24% (vinte e quatro vírgula vinte e quatro por cento) com as audiências remotas na área cível e 19,70% (dezenove vírgula setenta) que há uma percepção de justiça na modalidade.

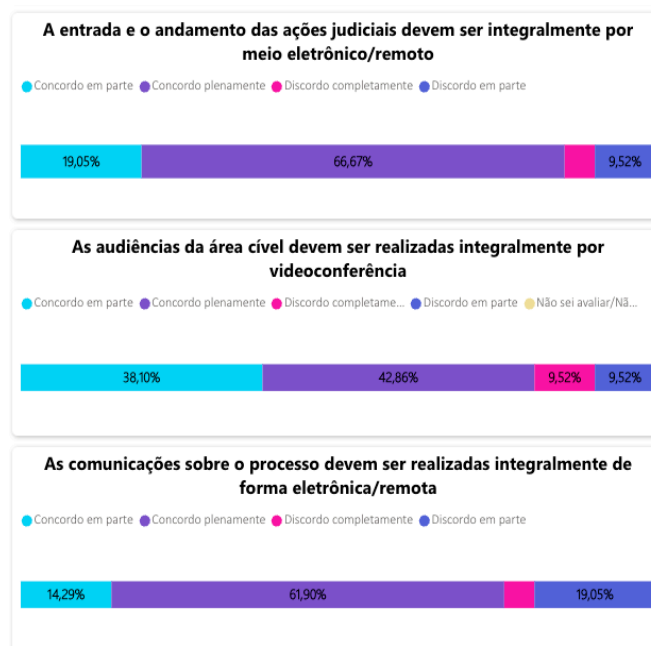
Quanto aos cidadãos, foram ouvidos 37 (trinta e sete) durante a pesquisa, sendo que 21 (vinte e um) utilizaram o sistema remoto no último processo. A partir disso, analisa-se o grau de satisfação com a comunicação remota:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nessa situação, constata-se que o maior índice de satisfação com a comunicação está em relação ao e-mail (38,09% - trinta e oito vírgula zero nove por cento), o que pode demonstrar ser algo efetivo. Já no que se refere ao índice de maior insatisfação está a comunicação por telefone (57,14% - cinquenta e sete vírgula quatorze por cento). Nesse sentido, é importante perceber a necessidade de melhoria dos índices.

A partir disso, é preciso observar a questão que envolve a tramitação remota. Vê-se que 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) concordam plenamente com a tramitação virtual, assim como 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis por cento) com as audiências virtuais e 61,90% (sessenta e um vírgula noventa por cento) com as comunicações remotas, como se visualiza abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Tudo isso deixa evidenciado que ainda há uma expectativa real em relação ao processo digital pela população. É importante deixar claro, por sua vez, que a questão indígena também é uma variável interessante no caso do Mato Grosso. E, com isso, o tratamento de conflitos, por certo, será dificultoso.

Em dados coletados pelo Instituto Socioambiental sobre as comunidades indígenas do Xingu⁷⁴³, consta que

O Parque Indígena do Xingu (PIX) foi homologado em 1961, para ser um exemplo da política indigenista de cunho protecionista, uma vez que abrigou um complexo cultural e cumpriu a sua atribuição de “cartão postal” do governo durante anos, enquanto a relação com outras áreas indígenas era de indiferença. Na transição entre o bioma cerrado e a Amazônia, o PIX compreende uma área de cerca de 2,8 milhões de hectares, situado na região nordeste do estado de Mato Grosso, e ampara dezesseis (16) etnias indígenas, sendo, explicitamente, fonte de proteção aos povos que viviam ameaçados pelos interesses dos não indígenas.

Vê-se que os dados podem ser até maiores que estes, considerando que as declarações que fazem parte dos povos indígenas sofrem variações. Ainda assim, em um cenário de território extenso e com 16 (dezesseis) etnias, visualiza-se que a vulnerabilidade tecnológica é perceptível e, por conta disso, é preciso que a gestão do Tribunal identifique instrumentos que possam auxiliar a minimização de barreiras

⁷⁴³ Instituto Socioambiental (ISA). **Almanaque Socioambiental Parque Indígena do Xingu: 50 anos.** São Paulo: ISA, 2011. p.20-21

a todas essas comunidades, visto que a eles também deve ser conferido o direito de buscar o Estado para solucionar seus conflitos.

4.4.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO)

Em continuidade, passa-se à análise do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Médio Porte⁷⁴⁴, tendo um gasto anual de R\$ 3.778.015.349 (três bilhões, setecentos e setenta e oito milhões, quinze mil, trezentos e quarenta e nove reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 1.203.658 (um milhão, duzentos e três mil, seiscentos e cinquenta e oito) novas ações, tendo ficado represadas 1.397.920 (um milhão, trezentas e noventa e sete mil, novecentas e vinte) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 439 (quatrocentos e trinta e nove) magistrados e 14.423 (quatorze mil, quatrocentos e vinte e três) servidores.

De acordo com entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁴⁵, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 3.602 (três mil, seiscentos e dois) processos, mas somente foi registrou 3.212 (três mil, duzentas e doze) baixas.

Na quantificação do IBGE⁷⁴⁶, a população residente no Estado de Goiás, até o dia da pesquisa, era de 7.350.483 (sete milhões, trezentas e cinquenta mil, quatrocentas e oitenta e três) pessoas. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 2(dois) anos e 5 (cinco) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 2(dois) meses⁷⁴⁷.

⁷⁴⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷⁴⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁴⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷⁴⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Considerando a população e a quantidade de magistrados, é possível perceber que cada magistrado é responsável por 16.743 (dezesseis mil, setecentos e quarenta e três) cidadãos, além de 3.184 (três mil cento e oitenta e quatro) demandas pendentes.

Realizado o questionamento via Lei de Acesso à Informação, não houve comunicação do pesquisador sobre o retorno. De toda sorte, munido das informações do protocolo, buscou-se a página eletrônica do Tribunal e identificou-se o que houve de retorno ao pedido realizado, ainda que constasse que as informações haviam sido remetidas ao comunicante, o que não foram.

Nesse contexto, interessante analisar cada informação, a fim de permitir uma percepção sobre o Tribunal. Através da Informação n.º 1037/2025 -DAUS - DJ, informa-se em relação às ações do TJGO sobre o avanço tecnológico, que

Este Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) adota o PROJUDI como o sistema principal para a tramitação de processos judiciais, conforme a Resolução n.º 59/2016. Desde a implantação desse sistema em 2009, foi desenvolvido trabalho contínuo de expansão da sua utilização para todas as unidades judiciárias do estado de Goiás, seguindo a diretriz de digitalização total do acervo.

Desde o dia 22.09.2021 o trâmite processual ocorre de forma integralmente digital, quando foi concluída a digitalização dos processos físicos em tramitação, migrados para o sistema PROJUDI. Os processos físicos arquivados são digitalizados apenas quando desarquivados para nova tramitação. O TJGO promoveu a integração do sistema PROJUDI com o gov.br via Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), o que viabilizou a utilização de outros sistemas e plataformas nacionais criados pelo CNJ. Sobre isso, ressalta-se que, em atendimento à Resolução n.º 455/2022 do CNJ, os processos administrativos digitais (PROADs) nos 202409000562168 e 202411000582588 trataram sobre a integração do sistema PROJUDI deste Tribunal à PDPJ-Br do CNJ para possibilitar que advogados realizassem o peticionamento intercorrente diretamente pelo Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ). Após a integração, este departamento elaborou o Informativo n.º 26/2025 – DAUS-DJ para prestar orientações sobre a funcionalidade implementada (anexo 1). O PROAD n.º 202502000609761 tratou do desenvolvimento de melhorias visando à integração com o Domicílio Judicial Eletrônico (DJE) para envio automático de citações eletrônicas por meio da ferramenta e-Cartas. No evento 15 daquele processo, o Presidente deste Tribunal, Desembargador Leandro Crispim, determinou ampla divulgação acerca da obrigatoriedade de utilização do DJE, conforme a Resolução CNJ nº 455/2022, reforçada pelo Ofício-Circular n.º 10/2025/GP, subscrito pelo Presidente do CNJ, Ministro Luís Roberto Barroso, e pelo Corregedor Nacional de Justiça, Ministro Mauro Campbell Marques. Dessa forma, passou a ser possível expedir a citação via DJE, mediante a geração de pendência de carta de citação do sistema PROJUDI, por meio da opção “expedição automática (domicílio eletrônico/ e-cartas)”, conforme Informativo n.º 24/2025 – DAUS – DJ. Ademais, o sistema PROJUDI também se encontra integrado ao Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) para publicação de intimações emitidas nos processos judiciais eletrônicos, de modo que as

intimações ainda são publicadas no DJEN e, cumulativamente, no Diário de Justiça Eletrônico (DJe) local. O TJGO também aderiu à ferramenta Remessa Digital do portal Jus.br, que foi desenvolvida pelo CNJ e permite o envio automatizado de ofícios otimizando a rotina administrativa para garantir a comunicação eficiente com as demais Justiças do país. Os PROADs n.º 202409000562168 e 202411000582588 trataram sobre a integração do sistema PROJUDI com o gov.br via PDPJ-Br. A partir disso, passou ser possível, dentre outras funcionalidades, o peticionamento intercorrente por meio do Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ) para advogados, de acordo com a Resolução 455/2022 do Conselho Nacional de Justiça. Apesar de o peticionamento interlocutório estar disponível para advogados, o peticionamento inicial e o protocolo de cartas precatórias estão em fase de estudos de implementação. Esta Divisão realiza o monitoramento da atualização de versões do Sistema de Gestão das Tabelas Processuais Unificadas (SGTPU-CNJ) e realiza as habilitações e desabilitações de classes, de assuntos e de movimentos no sistema PROJUDI, para que as informações do sistema PROJUDI estejam alinhadas com as diretrizes do CNJ. Outra medida para acompanhar o avanço tecnológico que vem sendo promovido pelo CNJ consiste nos estudos conduzidos no PROAD n.º 202505000641090 para implementação de funcionalidade para automação da publicação de editais no sistema PROJUDI, cujas providências, atualmente em andamento, convergem para a integração futura, viabilizando o consumo de dados diretamente para o DJe e para o DJEN. O PROAD n.º 202505000641584 que versa sobre estudos para adoção de ferramenta de anonimização de dados em publicações realizadas no âmbito deste Tribunal. Os autos encontram-se em fase de desenvolvimento da nova proposta de Minuta de Anonimização, com base na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em atendimento à Resolução CNJ n.º 615/2025, que institui diretrizes técnicas, jurídicas e operacionais para o uso da ferramenta oficial de anonimização. As medidas detalhadas de forma exemplificativa, que vão desde a manutenção do PROJUDI, a integração com a PDPJ-Br e a Remessa Digital, até a adoção de diretrizes de Anonimização e LGPD, materializam o compromisso estratégico do TJGO com as políticas de Justiça 4.0 do CNJ. Esses projetos demonstram o trabalho contínuo desenvolvido no âmbito da administração deste Poder Judiciário com o fito de transformar e modernizar a infraestrutura, não exaurindo a totalidade das iniciativas e estudos desempenhados para a elevação da eficiência da prestação jurisdicional neste Estado de Goiás.

No que se refere às perguntas 2 e 3, sobre políticas concretas de facilitação de utilização do processo digital, bem como da capacitação dos cidadãos e profissionais, estas foram concentradas na mesma resposta, nos seguintes termos:

Em consonância com a Resolução CNJ n.º 508/2023, o TJGO estabelece Pontos de Inclusão Digital (PID) em fóruns ou em parceria com prefeituras e outras instituições. Nesses locais, o cidadão com dificuldade de acesso à tecnologia ou de manejo com o sistema tem acesso a equipamentos, internet e auxílio de servidores para a realização de atos processuais eletrônicos (consultas, juntada de documentos, participação em audiências virtuais).

Além disso, o TJGO, por intermédio da Escola Judicial (EJUG), ministrou o “Curso de Introdução às Funções Inerentes ao Ponto de Inclusão Digital – Raízes Kalungas – Justiça e Cidadania” com os servidores terceirizados que atuam nos PIDs instalados para atender às comunidades quilombolas da região de Cavalcante, no Nordeste goiano. Esses projetos de capacitação do cidadão baseiam-se na orientação e auxílio prático oferecidos nos PIDs, em que o usuário é guiado na utilização de equipamentos e no acesso aos sistemas judiciais. As atividades desempenhadas por esta Divisão de

Atendimento abrangem o atendimento aos cidadãos e profissionais do direito, por e-mail, WhatsApp ou mediante contato telefônico, em que são recepcionados relatos de eventuais inconsistências sistêmicas e prestadas orientações pertinentes ao processo digital ao público externo. Este departamento também é responsável pela elaboração e divulgação de informativos e materiais instrutivos sobre as funcionalidades e melhorias desenvolvidas nos sistemas PROJUDI, PJD e PROAD, os quais estão disponíveis na pasta desta Divisão no TJDOCs. Outro mecanismo de capacitação adotado pelo TJGO tem sido a realização de webinários, por meio da plataforma zoom, que são disponibilizados ao público em geral no canal deste Tribunal no youtube. Assim, infere-se que o TJGO possui política de inclusão digital multifacetada, que vai além da simples adoção de sistemas eletrônicos. As atividades expostas evidenciam a adoção de medidas de capacitação das ferramentas digitais aos profissionais do Direito e ao público em geral e reafirmam o compromisso deste Tribunal com uma Justiça moderna, acessível e inclusiva

Por fim, em relação ao questionamento 4, no que se refere às plataformas utilizadas, vieram as seguintes considerações

Sim, o TJGO utiliza o sistema PROJUDI para a realização de audiências. As audiências podem ser realizadas por videoconferência, modalidade em que os atos processuais são realizados em tempo real perante o juízo de primeiro grau. Nesse caso, as partes, advogados, magistrado, promotor e demais participantes (testemunhas, peritos) se conectam simultaneamente à sala virtual em dia e horário predefinidos. A interação ocorre por áudio e vídeo, sendo gravada e posteriormente anexada aos autos no sistema PROJUDI. O ato é conduzido pelo magistrado da mesma forma que uma audiência presencial. O resultado das audiências por videoconferência pode ser consultado no ambiente externo do sistema PROJUDI, mediante o clique no ícone da lupa e na funcionalidade “Consulta Audiências / sessões”, em que deve ser selecionado o checkbox do primeiro grau e informada a data de realização da audiência, a comarca e a serventia (anexo 2). Além disso, também é possível a realização da audiência de conciliação na modalidade assíncrona, na qual o ato é conduzido integralmente no sistema PROJUDI. No ato, uma das partes lança uma proposta de acordo diretamente nos autos eletrônicos. A parte contrária pode visualizar a proposta de conciliação pelo aviso na capa do processo ou por meio da aba “Conciliação Proposta”, sendo possível manifestar sobre a proposta ou a apresentar uma contraproposta. Ao aceitar a proposta ou a contraproposta, a conciliação será finalizada com acordo e serão gerados os movimentos da audiência com o termo inserido, bem como a intimação das partes para ciência (anexo 3).

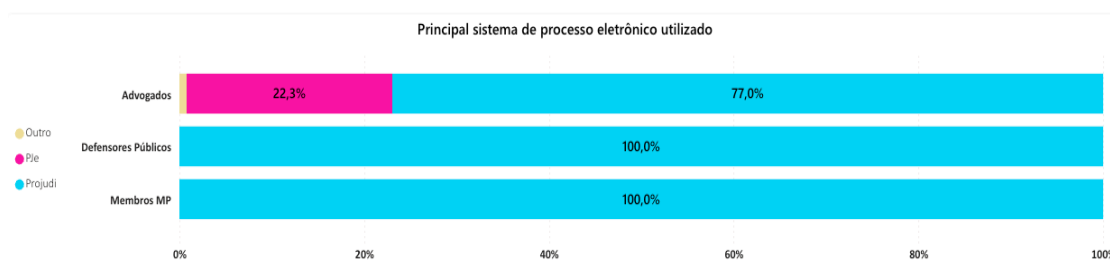
Considerando todas as respostas, torna-se imprescindível verificar se, na realidade, os dados são coincidentes. Analisando as informações constantes na página eletrônica do Tribunal de Justiça de Goiás, é possível identificar algumas questões importantes.

O Balcão Virtual foi instituído no âmbito do Tribunal, a partir do Decreto Judiciário n.º 1.174/2021, substituído pelo Decreto Judiciário n.º 632/2024. Conforme consta na página do Balcão, é utilizada a Plataforma do Whatsapp e do Zoom para o desenvolvimento das atividades.

O sistema processual utilizado para a tramitação é o PROJUDI. É garantido o serviço de atermiação virtual por e-mail e por *whatsapp*⁷⁴⁸, sendo possível, também, entrar em contato com o CEJUSC virtual, por e-mail.

O Estado de Goiás conta com 13 (treze) regiões judiciárias⁷⁴⁹, em uma extensão territorial de 340.242,860 (trezentos e quarenta mil, duzentos e quarenta e dois vírgula oitocentos e sessenta) quilômetros quadrados. Possui, ainda, 53 (cinquenta e três) pontos de inclusão digital⁷⁵⁰, sendo 22 (vinte e dois) em nível 0, 3 (três) em nível 1, 21 (vinte e um) em nível 2 e 7 (sete) em nível 3. Do total, 22 (vinte e dois) são em cooperação com o Ministério Público e 6 (seis) com a Defensoria Pública. Toda essa estrutura é efetivada para atender 246 (duzentos e quarenta e seis) Municípios⁷⁵¹.

Sobre a percepção dos profissionais do Direito a respeito do Judiciário⁷⁵², 272 (duzentos e oitenta e dois) profissionais foram ouvidos em Goiás, sendo 256 (duzentos e cinquenta e seis) advogados, 9 (nove) Defensores Públicos e 7 (sete) Membros do Ministério Público. Quanto ao sistema de utilização para a tramitação processual, observa-se que o *Projudi*, é a ferramenta utilizada por quase a totalidade dos entrevistados.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁷⁴⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Peticionamento eletrônico**: atermiação online. Goiânia: TJGO, 2025. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/nucleo-de-atermacao>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁷⁴⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Comarcas**. Goiânia: TJGO, 2025. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/comarcas>. Acesso em 12. jan. 2026.

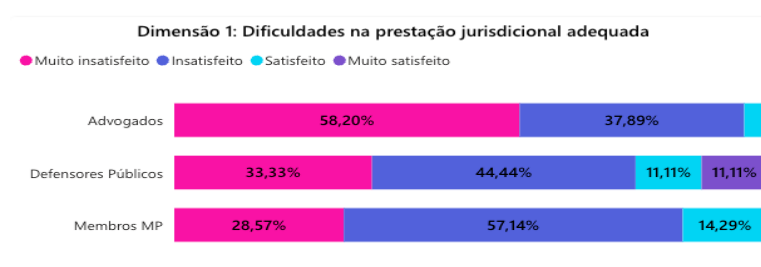
⁷⁵⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Goiás. Brasília: CNJ, 2025. Disponível: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

⁷⁵¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁷⁵² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Goiás. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

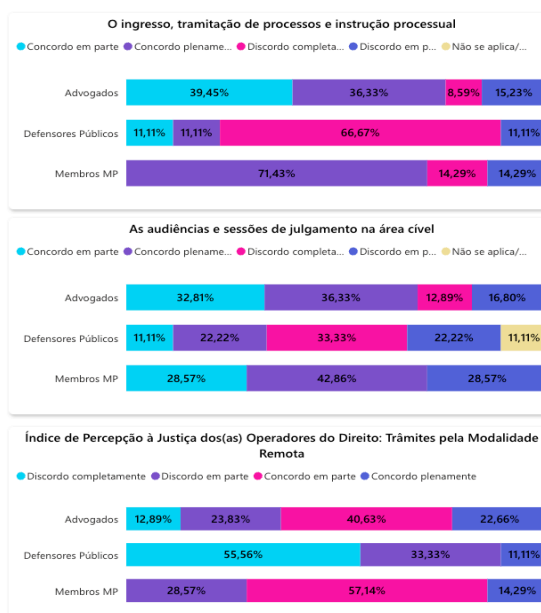
Quanto às dificuldades enfrentadas pelos profissionais, verifica-se que 61,7% (sessenta e um vírgula sete por cento) dos advogados e 88,9% (oitenta e oito vírgula nove por cento) dos Defensores questionaram a instabilidade do sistema. Já entre os membros do Ministério Público, o maior questionamento envolve a ausência de comunicação entre os sistemas, tendo sido o ponto levantado por 57,1% (cinquenta e sete vírgula um por cento).

Em relação a esses profissionais, no que se refere à prestação jurisdicional adequada, identifica-se o cenário abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

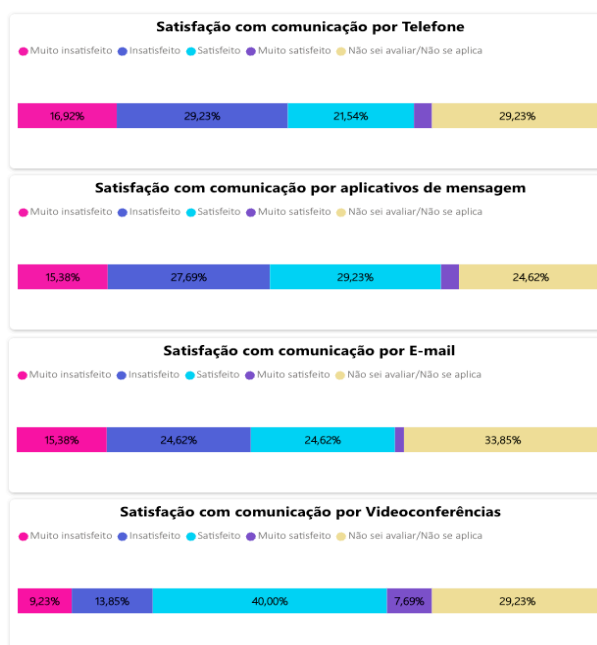
Pelas estatísticas, 3,91% (três vírgula noventa e um por cento) consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos para a classe dos advogados, sendo que, entre os Defensores, a porcentagem é de 22,22% (vinte e dois vírgula vinte e dois por cento) e entre os membros do Ministério Público, 14,29% (quatorze vírgula vinte e nove por cento). Ainda que exista um certo questionamento sobre a prestação jurisdicional, identifica-se, com relação ao contexto do processo virtual, os seguintes dados:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Sobre a tramitação total pelo meio virtual, vê-se que 36,33% (trinta e seis vírgula trinta e três por cento) dos advogados concordam, ao passo que 11,11% (onze vírgula onze por cento) dos Defensores são adeptos da mesma ideia e 71,43% (setenta e um vírgula quarenta e três por cento) se filiam. Quanto à segunda dimensão, a respeito de audiências cíveis, 36,33% (trinta e seis vírgula trinta e três por cento) dos advogados concordam, 22,22% (vinte e dois vírgula vinte e dois por cento) dos Defensores e 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis por cento) dos Membros do Ministério Público tratam no mesmo sentido.

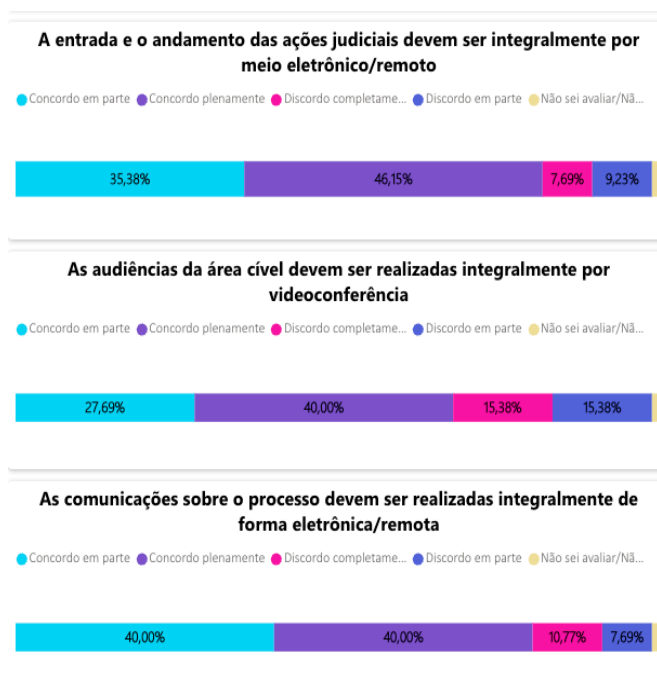
Quanto à percepção de Justiça, 22,66% (vinte e dois vírgula sessenta e seis por cento) entre os advogados, 11,11% (onze vírgula onze por cento) dos Defensores Públicos e 14,29% (quatorze vírgula vinte e nove por cento) dos Membros do Ministério Público, concordam plenamente que há justiça nessa modalidade. Por sua vez, para os cidadãos⁷⁵³, foram ouvidos 105 (cento e cinco) cidadãos, mas apenas 65 (sessenta e cinco) tiveram experiência com o processo virtual. Quanto ao grau de satisfação com a comunicação, verifica-se que:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

⁷⁵³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Goiás. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Do gráfico acima, extrai-se que o maior índice de satisfação está com as videoconferências (47,69%, quarenta e sete vírgula sessenta e nove por cento) e, o pior índice, com a comunicação por telefone (foram 24,62% vinte e quatro vírgula sessenta e dois por cento). Ainda assim, quando questionados sobre a tramitação virtual do processo, os dados gráficos conferem o seguinte panorama:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Pelos dados, percebe-se que há concordância plena quanto à tramitação integral do processo, entre 46,15% (quarenta e seis vírgula quinze por cento) dos entrevistados, sendo que 40% (quarenta por cento) concordam em relação às audiências por videoconferência e 40% (quarenta por cento) com a comunicação inteira de maneira virtual.

Ao que parece, a Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Goiás permite que o público externo participe de seus cursos. No entanto, não foi possível identificar quais são e seus direcionamentos.

4.5 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUDESTE

A partir desse tópico, são analisados os 4(quatro) Estados da Região Sudeste: Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo. A população total estimada na Região Sudeste é de 88.617.693 (oitenta e oito milhões, seiscentos e dezessete mil, seiscentos e noventa e três) pessoas.

Em termos de extensão territorial⁷⁵⁴, o Sudeste possui 924.558,342 (novecentos e vinte e quatro mil, quinhentos e cinquenta e oito vírgula trezentos e quarenta e dois) quilômetros quadrados.

Analizando os Estados da Região Sudeste, no que se refere à transparência, entre os 4 (quatro) Estados pesquisados, apenas Espírito Santo e Rio de Janeiro, apresentaram suas considerações. Até o momento, não há retorno do pedido de acesso à Informação de Minas Gerais e São Paulo, que criaram exigências de apresentação de documentos da pesquisa para poder fornecer as informações solicitadas.

4.5.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES)

Iniciando a análise dos Tribunais de Justiça da Região Sudeste, passa-se a avaliar o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Médio Porte⁷⁵⁵, tendo um gasto anual de R\$ 2.120.315.748 (dois bilhões, cento e vinte milhões, trezentos e quinze mil, setecentos e quarenta e oito reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 418.996 (quatrocentos e dezoito mil, novecentos e noventa e seis) novas ações, tendo ficado represadas 1.064.428 (um milhão, sessenta e quatro mil, quatrocentos e vinte e oito) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 270 (duzentos e setenta) magistrados e 6.261 (seis mil, duzentos e sessenta e um) servidores.

⁷⁵⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁷⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

De acordo com entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁵⁶, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 3.286 (três mil, duzentos e oitenta e seis) processos, mas somente se registrou 1.815 (mil oitocentas e quinze) baixas. A população residente no Espírito Santo, no ano da pesquisa e segundo a quantificação do IBGE⁷⁵⁷, era de 4.102.129 (quatro milhões, cento e duas mil, cento e vinte e nove) pessoas. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo, em primeira instância, leva cerca de 2(dois) anos e 6(seis) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 7(sete) meses⁷⁵⁸.

Em termos proporcionais, consta que para cada 15.193 (quinze mil, cento e noventa e três) pessoas, existe 1 (um) magistrado que é, também, responsável por 3.942 (três mil, novecentos e quarenta e dois) processos pendentes. Para fins de análise, o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, por intermédio do **Despacho n.º 2989210**, respondeu aos questionamentos e trouxe as seguintes considerações:

Em atendimento à Manifestação em epígrafe, informamos que o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo observa, de forma contínua, as diretrizes nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça voltadas à transformação digital do Poder Judiciário, promovendo a modernização de seus serviços e a ampliação do acesso à Justiça por meios eletrônicos.

Nesse contexto, o TJES acompanha o avanço tecnológico promovido pelo CNJ por meio da adoção do Processo Judicial Eletrônico – PJe como sistema principal de tramitação processual, bem como da implementação de iniciativas como o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e o atendimento remoto, além da ampliação do uso de soluções tecnológicas voltadas à modernização da prestação jurisdicional, em conformidade com os normativos expedidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

O Tribunal também adota políticas institucionais concretas destinadas a facilitar a utilização do processo digital pelo cidadão e pelo profissional do Direito, por meio da disponibilização de canais eletrônicos institucionais, do Balcão Virtual e do atendimento remoto, medidas essas que contribuem para maior transparência, agilidade e simplificação do acesso aos serviços judiciais, reduzindo barreiras geográficas e operacionais.

No que se refere à realização de audiências, o TJES utiliza plataformas eletrônicas de videoconferência, conforme as diretrizes do CNJ, com resultados considerados satisfatórios, contribuindo para a continuidade da prestação jurisdicional, a racionalização de recursos, a ampliação do acesso das partes e dos profissionais do Direito e a modernização dos fluxos de trabalho judiciais.

⁷⁵⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁵⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷⁵⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Quanto às ações de capacitação do cidadão e do profissional do Direito para a utilização do processo por meio digital, esclarecemos que tais atividades não constituem atribuição específica desta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. A promoção de cursos, eventos e ações formativas relacionadas ao uso das ferramentas digitais do Judiciário é de competência da Escola da Magistratura do Estado do Espírito Santo – EMES.

Ressalta-se, ainda, que o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo conquistou o Selo Prata do Prêmio CNJ de Qualidade, reconhecimento conferido pelo Conselho Nacional de Justiça às práticas de gestão e modernização adotadas pelo PJES, inclusive nas áreas de tecnologia da informação, transparência e inovação, reforçando o compromisso institucional com a excelência na prestação jurisdicional.

Por fim, as informações relativas às ações e iniciativas mencionadas encontram-se disponíveis nos canais oficiais do Tribunal, em observância ao princípio da transparência ativa.

Analisando a resposta trazida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, verifica-se que o sistema de tramitação processual é o *PJE*, sendo que, em resposta, afirmaram estar alinhados ao Juízo 100% Digital e ao Balcão Virtual. Analisando a página do referido Tribunal, constata-se que três normativas são as principais, em relação ao sistema: a) Ato normativo n.º 38/2024; b) Ato Normativo n.º 84/2024 e c) Ato Normativo n.º 146/2024.

Na hipótese em que seja necessária a utilização do Balcão Virtual ingressa-se em uma fila de atendimento e, no momento oportuno, o cidadão é redirecionado a uma chamada via *Google Meet*. Consta no sítio eletrônico, também, um monitoramento dos atendimentos realizados⁷⁵⁹. De acordo com o painel, foram realizados 124.583 (cento e vinte e quatro mil, quinhentos e oitenta e três) atendimentos, com uma média de nota de 3,5 (três vírgula cinco) e um tempo de espera médio de 6(seis) minutos, não sendo necessário agendamento.

A Ordem dos Advogados do Espírito Santo, em 9 de dezembro de 2025, encaminhou Ofício à Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado buscando assegurar o cumprimento do Balcão Virtual, com os seguintes questionamentos: “a inexistência de atendimento durante o horário regular, atendimentos realizados sem abertura de câmera – impossibilitando a identificação do servidor responsável –, longas filas de espera com profissionais aguardando por horas e desrespeito à ordem

⁷⁵⁹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Balcão Virtual**. Vitória: TJES, 2025. Disponibilizado em: <https://www.tjes.jus.br/balcao-virtual/>. Acesso em 4. jan. 2026.

cronológica de chamadas”⁷⁶⁰. Sendo assim, por mais que o sistema de monitoramento, em alguma medida, esteja com resultados positivos, a situação aparenta possuir problemas, que precisam da intervenção da categoria. A OAB/ES possui um formulário em sua página eletrônica para que sejam relatados os problemas vivenciados pela advocacia sobre o tema.

Com relação às audiências virtuais, elas são desenvolvidas por intermédio do *Zoom*, do *Google Meet*, do *Teams* ou outra plataforma virtual, sendo as partes comunicadas previamente em qual delas será realizada. Em continuidade, o Espírito Santo possui 9(nove) pontos de inclusão digital⁷⁶¹, sendo 7(sete) em nível 1 e 2(dois) em nível 2. Nos 9 (nove) há cooperação com a Defensoria Pública e com o Ministério Público.

O Judiciário capixaba possui o serviço de atermção *online* em sua página oficial⁷⁶², para o cidadão desassistido por advogado. A Portaria n.º 04/2020 permite a utilização da modalidade de mediação e conciliação virtuais⁷⁶³, podendo o cidadão solicitá-las. Consta que o Espírito Santo possui registrado em sua estrutura 69 (sessenta e nove) Comarcas⁷⁶⁴ para atendimento do jurisdicionado.

Quanto à formação continuada, não foi possível identificar cursos voltados ao cidadão e ao profissional do direito, que não seja público interno, pois não existem essas informações de maneira clara na página eletrônica da Escola de Magistratura. Com relação à percepção do Judiciário, pelo profissional do Direito⁷⁶⁵, foram ouvidos

⁷⁶⁰ ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Falhas no Balcão Virtual**: Ofício Corregedoria. Vitória: OAB/ES. Disponível em: <https://www.oabes.org.br/noticias/oab-es-pede-acao-urgente-da-corregedoria-do-tjes-para-corrigir-falhas-no-balcao-virtual-e-garantir-atendimento-a-advocacia-563575.html>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁶¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Espírito Santo. Brasília: CNJ, 2025.

⁷⁶² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Ajuizamento online**: Juizados. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/institucional/coordenadorias/juizados-especiais/juizados-especiais-ajuizamento-online/>. Acesso em 4. jan. 2026.

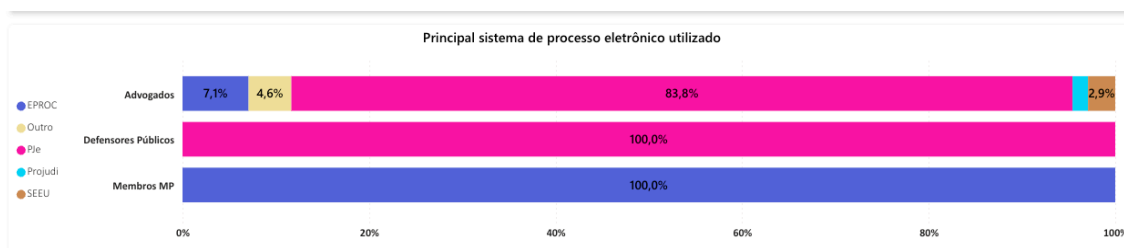
⁷⁶³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **CEJUSC Virtual**. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/institucional/nucleos/nupemec/como-solicitar-uma-mediacao-ou-conciliacao/>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁶⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Comarcas**. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/localizacao-por-comarca/>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁶⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Espírito Santo. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

243 (duzentos e quarenta e três) operadores, sendo 240 (duzentos e quarenta) advogados, 2(dois) Defensores Públicos e 1 (um) Membro do Ministério Público.

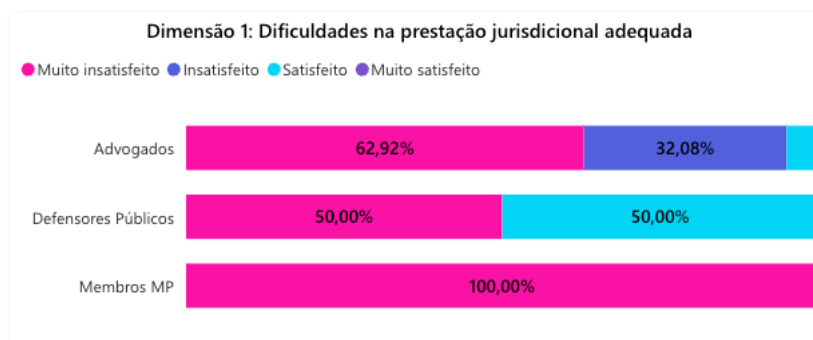
Dos Profissionais ouvidos, a maioria dos advogados e dos Defensores utilizam o *PJE* como sistema Central do TJES. Já o membro do Ministério Público, faz uso do *Eproc*, como observado abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados e Defensores, a maior dificuldade enfrentada é a questão que envolve a instabilidade do sistema, ao passo que o membro do Ministério Público ouvido informa que a ausência de comunicação dos sistemas e a dificuldade de navegação pelo sistema afeta substancialmente a atividade.

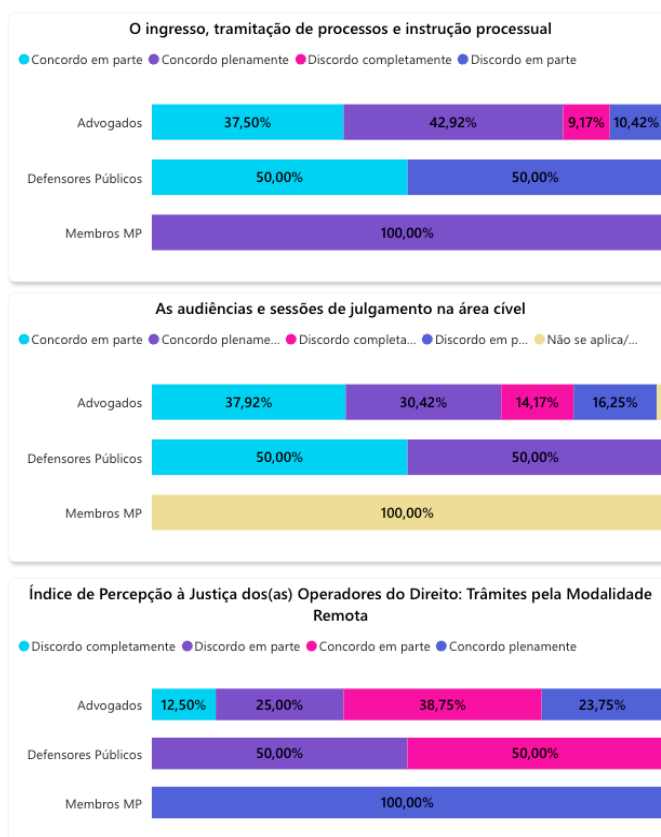
Na sequência, quanto ao nível de satisfação em relação à prestação jurisdicional, os níveis de satisfação com a atuação do Judiciário não são adequados, sendo isso facilmente extraído das informações abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, apenas 5% (cinco por cento) estão satisfeitos ou muito satisfeitos, mas entre os Defensores, 50% (cinquenta por cento) consideram satisfatória a questão; por sua vez, os Membros do Ministério Público não demonstram satisfação com o serviço jurisdicional.

No que se refere à tramitação pela via remota, algumas especificidades podem ser observadas a partir das respostas que foram encaminhadas.

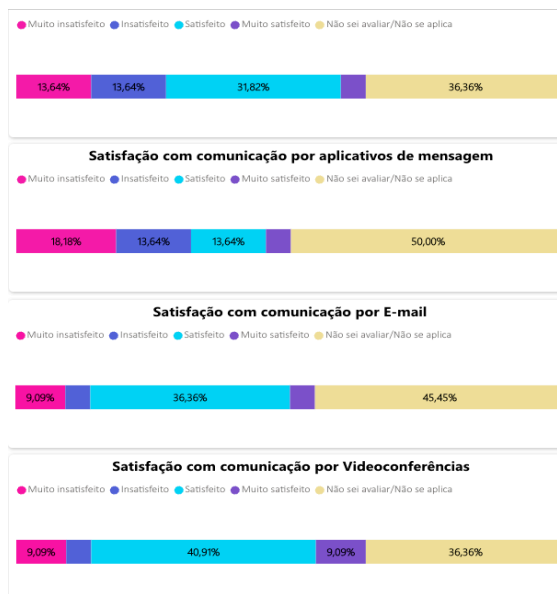


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Quanto aos gráficos acima, 42,92% (quarenta e dois vírgula noventa e dois por cento) dos advogados entrevistados concordam plenamente com a tramitação remota, assim como 100% dos membros do Ministério Público. Quanto às audiências da área cível, 30,42% (trinta vírgula quarenta e dois por cento) dos advogados concordam plenamente e 50% (cinquenta por cento) dos Defensores Públicos.

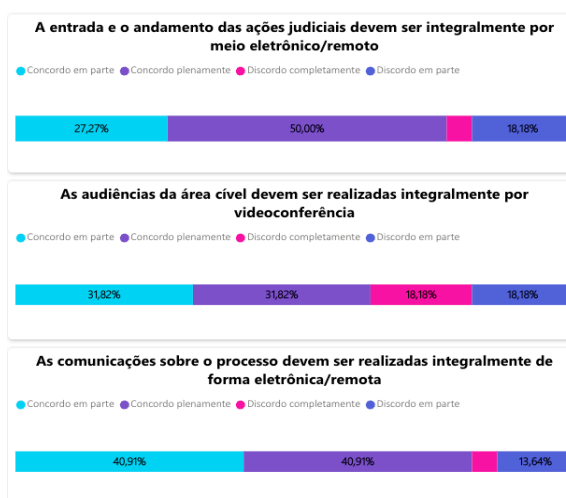
Por fim, quanto à percepção de Justiça, 23,75% (vinte e três vírgula setenta e cinco por cento) dos advogados concordam plenamente, assim como 100% dos membros do Ministério Público. Quanto aos Defensores Públicos, não há concordância total.

Na sequência, foram ouvidos 53 (cinquenta e três) cidadãos⁷⁶⁶. Desses, 22 (vinte e dois) utilizaram o processo em sua modalidade remota. Quanto ao nível de satisfação com as comunicações remotas, visualiza-se o cenário abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre as alternativas de comunicação, as videoconferências aparentam ser as mais efetivas, considerando o nível de satisfação em 50% (cinquenta por cento), ao passo que o pior formato de comunicação é o aplicativo de mensagens, com apenas 18,22% (dezoito vírgula vinte e dois por cento) de aprovação. Ainda com esses dados, visualiza-se em relação à tramitação virtual:



⁷⁶⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Espírito Santo. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Neste cenário, 50% (cinquenta por cento) dos cidadãos concordam plenamente com a tramitação integral, 31,82% (trinta e um vírgula oitenta e dois por cento) com as audiências cíveis realizadas por videoconferência e 40,91% (quarenta vírgula noventa e um por cento) com as comunicações remotas.

4.5.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG)

Nesse tópico, passa-se à análise do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Grande Porte⁷⁶⁷, tendo um gasto anual de R\$ 10.887.518.665 (dez bilhões, oitocentos e oitenta e sete milhões, quinhentos e dezoito mil, seiscentos e sessenta e cinco).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 2.014.490 (dois milhões e quatorze) novas ações, tendo ficado represadas 4.875.863 (quatro milhões, oitocentos e setenta e cinco mil) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 1.076 (mil e setenta e seis) magistrados e 32.834 (trinta e dois mil, oitocentos e trinta e quatro) servidores.

De acordo com o entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁶⁸, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 3.599 (três mil, quinhentos e noventa e nove) processos, mas somente se registrou 1.565 (mil quinhentos e sessenta e cinco) baixas. A população residente em Minas Gerais, no ano da pesquisa, era de 21.322.691 (vinte e um milhões, trezentos e vinte e duas mil, seiscentos e noventa e uma) pessoas, segundo a quantificação do IBGE⁷⁶⁹. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância, leva cerca de 2(dois) anos e 6 (seis) meses para ser julgado, sendo que em segunda instância, esse quantitativo é de 6(seis) meses⁷⁷⁰.

⁷⁶⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷⁶⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁶⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁷⁷⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Para cada magistrado, em termos proporcionais, existem 19.816 (dezenove mil, oitocentos e dezesseis) cidadãos e 4.531 (quatro mil, quinhentos e trinta e um) processos pendentes de julgamento. Com relação ao pedido de acesso à informação, confirma-se que a informação foi gerada, mas até o momento não houve notificação do requerente em relação à resposta.

Sendo assim, as informações oficiais não estão acessíveis, desrespeitando os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

seil

versão 4.1.4

</

Fonte: Tela do Sistema SEI – Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Não havendo retorno oficial, analisa-se a questão com base nas informações públicas. No sistema de desenvolvimento processual perante o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, consta que o *PJE* é o sistema processual principal, sendo que, em segunda instância, observa-se a utilização do sistema Themis. De toda forma, tem-se a informação de que os processos estão em fase de migração para o *Eproc*⁷⁷¹, constando 44.865 (quarenta e quatro mil, oitocentos e sessenta e cinco) processos migrados

O Judiciário Mineiro disponibiliza um sistema de pré-atermação⁷⁷², justamente para atender as pessoas que recorrem diretamente aos Juizados Especiais, sem a

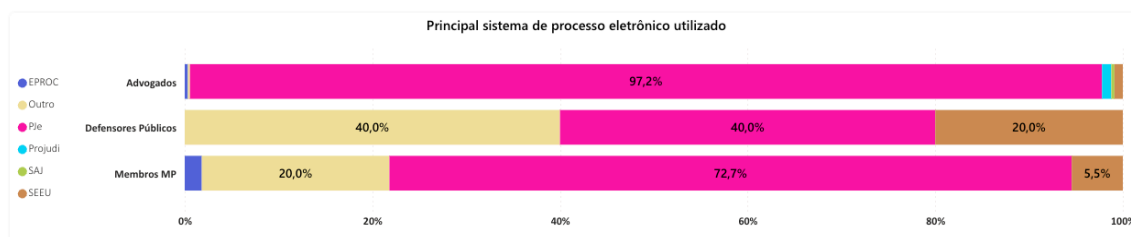
⁷⁷¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Panorama Eproc**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/processos/eproc/eproc.htm>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁷² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Atermação**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/formularios/jesp-triagem-atermacao.htm>. Acesso em 4. jan. 2026.

utilização de advogados. Da mesma forma, é disponibilizado formulário eletrônico⁷⁷³ para utilização de conciliações processuais e pré-processuais.

A Portaria Conjunta n.º 1.185/PR/2021 instituiu e regulamentou a videoconferência através do Balcão Virtual. Pelo que se observa, a ferramenta é desenvolvida através do *Google Meet*, sendo que as audiências virtuais acabam se desenvolvendo por diversas ferramentas de videoconferência, incluindo a própria do sistema de atendimento.

Para fins de identificação da percepção do Poder Judiciário⁷⁷⁴ em Minas Gerais, foram ouvidos 957 (novecentos e cinquenta e sete) operadores do Direito, sendo 897 (oitocentos e noventa e sete) advogados, 5 (cinco) Defensores Públicos e 55 (cinquenta e cinco) membros do Ministério Público. Entre os profissionais, constatou-se que a grande maioria faz uso do principal sistema do Tribunal que é o *PJE*, conforme demonstrado abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

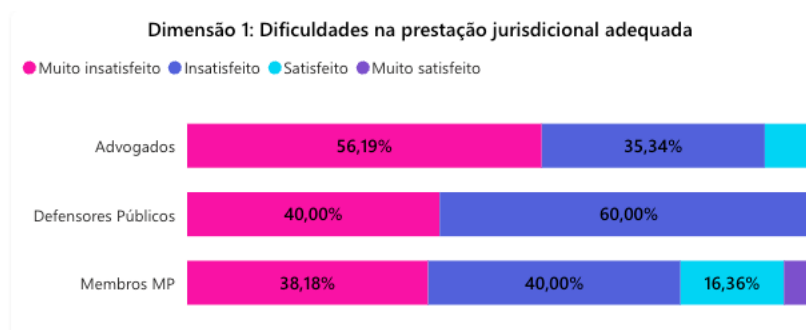
Para uma lógica de análise das principais dificuldades observadas, constata-se a instabilidade do sistema como o maior problema relatado pelos advogados (66,9% - sessenta e seis vírgula nove por cento) e defensores (80% - oitenta por cento). Já para os membros do Ministério Público, a ausência de comunicação entre os sistemas é o grande problema, observado em 50,9% (cinquenta vírgula nove por cento) das situações.

No que se refere à prestação jurisdicional adequada, constata-se que 8,48% (oito vírgula quarenta e oito por cento) dos advogados estão satisfeitos, sendo que,

⁷⁷³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Quero conciliar**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/institucional/3-vice-presidencia/quero-conciliar.htm#.Y1p9R3bMKUk>. Acesso em 4. jan. 2026.

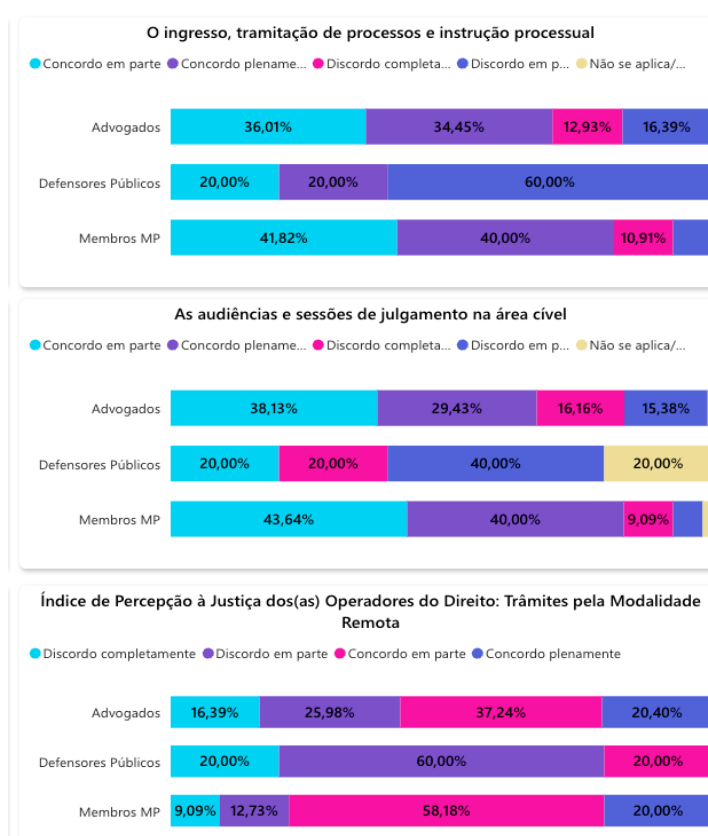
⁷⁷⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Minas Gerais. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

entre os Defensores, não se observa grau de satisfação e entre os Membros do Ministério Público, 21,81% (vinte e um vírgula oitenta e um por cento) demonstram satisfação.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Mesmo com esse cenário, ainda assim, é importante compreender o pensamento em relação à tramitação processual pela via remota. O quadro abaixo demonstra um pouco esse panorama:

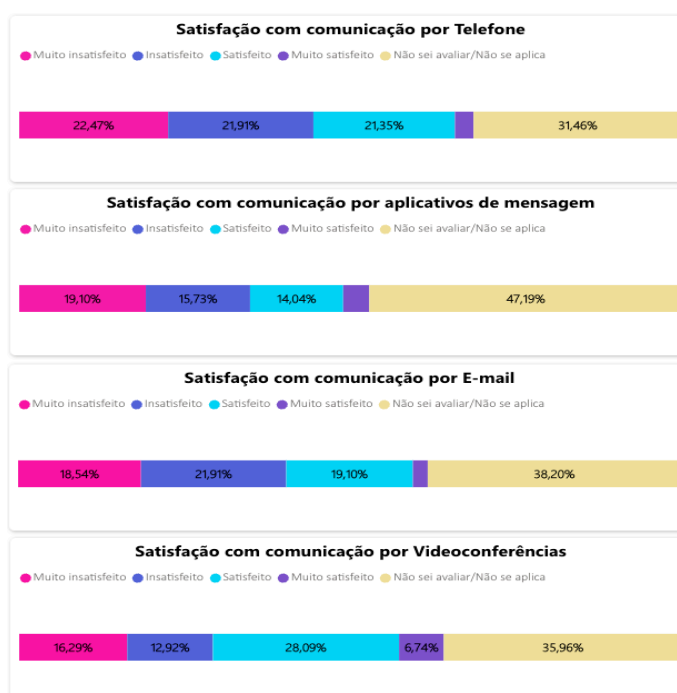


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre as profissões, 34,45% (trinta e quatro vírgula quarenta e cinco por cento) dos advogados concordam com a tramitação eletrônica, sendo que, entre os

Defensores, essa porcentagem é de 20% (vinte por cento), enquanto entre os Membros do Ministério Público é de 40% (quarenta por cento). Já em relação às audiências cíveis, entre os defensores não há concordância plena, mas, entre os advogados, 29,43% (vinte e nove vírgula quarenta e três por cento) concordam, assim como 40% (quarenta por cento) dos Membros do Ministério Público.

Por fim, em relação à concordância plena de que há percepção de justiça nessa modalidade, há uma concordância de apenas 20,40% (vinte vírgula quarenta por cento) dos advogados e 20% (vinte por cento) por parte dos Membros do Ministério Público. Essa mesma sistemática foi transportada para a ótica dos cidadãos. Na pesquisa, 320 (trezentas e vinte) pessoas foram ouvidas, sendo que apenas 178 (cento e setenta e oito) tiveram a experiência remota⁷⁷⁵. Destas, constata-se que a forma de comunicação remota realizada, quanto ao grau de satisfação, funcionou da seguinte forma:



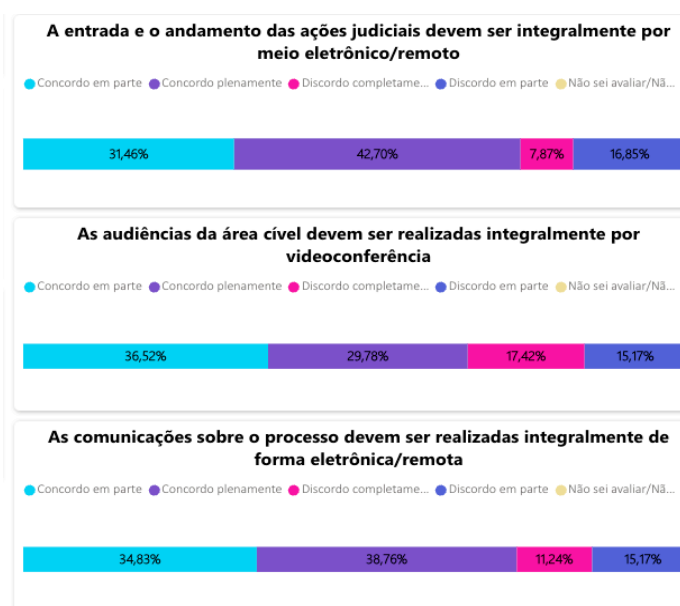
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

No que se refere à comunicação, vê-se que os índices são bem baixos, mas o melhor índice, ainda assim, fica com as videoconferências, em 34,83% (trinta e quatro

⁷⁷⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**: Minas Gerais. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

vírgula oitenta e três por cento) entre satisfeitos e muito satisfeitos, enquanto o pior índice fica a cargo dos aplicativos de mensagens, com 17,97% (dezessete vírgula noventa e sete por cento).

Esmiuçando ainda mais os dados, a partir das respostas sobre a tramitação virtual, observa-se que a concordância plena não chega a 50% (cinquenta por cento) em nenhum dos índices, mas dissecando-se os resultados, conforme gráfico abaixo, visualiza-se que:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

A tramitação totalmente virtual apresenta 42,70% (quarenta e dois vírgula setenta por cento) de aprovação, sendo que a realização de audiências virtuais fica na escala de 29,78% (vinte e nove vírgula setenta e oito por cento) e as comunicações remotas em 38,76% (trinta e oito vírgula setenta e seis por cento).

É importante deixar claro que Minas Gerais possui 6 (seis) pontos de inclusão digital⁷⁷⁶, sendo 5 (cinco) em nível 2 e 1 (um) em nível 1. Dos que se encontram em nível 2, 2(dois) deles estão em cooperação com a Defensoria Pública. Apesar de poucos, demonstra a necessidade de atuação para o hipossuficiente.

⁷⁷⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID:** Minas Gerais. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>

Minas Gerais possui 853 (oitocentos e cinquenta e três) Municípios⁷⁷⁷, em uma extensão territorial de 586.513,984⁷⁷⁸ (quinhentos e oitenta e seis mil, quinhentos e três vírgula novecentos e oitenta e quatro) quilômetros quadrados, com apenas 298 (duzentos e noventa e oito comarcas) em todo o Estado, o que pode prejudicar o acesso à Justiça.

4.5.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ)

Na sequência, passa-se à análise do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Grande Porte⁷⁷⁹, tendo um gasto anual de R\$ 9.444.154.401 (nove bilhões, quatrocentos e quarenta e quatro milhões, cento e cinquenta e quatro mil, quatrocentos e um reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 2.014.490 (dois milhões, quatorze mil, quatrocentos e noventa) novas ações, tendo ficado represadas 5.831.252 (cinco milhões, oitocentos e trinta e uma mil, duzentos e cinquenta e duas) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 884 (oitocentos e oitenta e quatro) magistrados e 25.545 (vinte e cinco mil, quinhentos e quarenta e cinco) servidores.

De acordo com entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁸⁰, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 5.069 (cinco mil e sessenta e nove) processos, mas somente se registrou 4.128 (quatro mil, cento e vinte e oito) baixas.

Na quantificação do IBGE⁷⁸¹, a população residente no Rio de Janeiro era de 17.219.679 (dezessete milhões, duzentos e dezenove mil, seiscentos e setenta e nove) pessoas – naquele ano em questão. Para fins de comparação, existe um

⁷⁷⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁷⁷⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁷⁷⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷⁸⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁸¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

magistrado para cada 19.479 (dezenove mil, quatrocentos e setenta e nove pessoas, assim como, 6.596 (seis mil, quinhentas e noventa e seis) demandas pendentes para cada um deles.

Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo, em primeira instância, leva cerca de 3(três) anos e 8(oito) meses para ser julgado e, em segunda instância, esse quantitativo é de (quatro) meses⁷⁸². No que se refere aos questionamentos, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro respondeu de maneira pormenorizada, através do próprio formulário de ouvidoria, da seguinte forma:

1. Existem políticas concretas de facilitação à utilização do processo digital pelo cidadão e pelo profissional do Direito?

Sim. O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) adota políticas institucionais voltadas à ampliação do acesso ao processo eletrônico, tanto para cidadãos quanto para profissionais do Direito. Essas políticas incluem: Disponibilização de sistemas integrados (como PJe, SEI, Eproc) com interfaces padronizadas e recursos de acessibilidade. Manuais e guias práticos publicados no portal institucional, contemplando orientações sobre peticionamento eletrônico, consulta processual e utilização de funcionalidades. Suporte técnico especializado por meio de canais de atendimento remoto e presencial, garantindo orientação sobre o uso das plataformas digitais.

A partir da análise acima e da observação da aba 'sistemas virtuais do Tribunal de Justiça', constata-se que ele possui em tramitação como principais sistemas o *PJE* e o *Eproc*, constando 59.331⁷⁸³ (cinquenta e nove mil, trezentos e trinta e um) processos migrados para o *Eproc*, na data da consulta.

Em relação ao questionamento para capacitação de profissionais, identifica-se que existe parceria firmada com a OAB para divulgação das novas funcionalidades dos sistemas e facilitação do acesso à justiça

Sim. O TJRJ mantém cooperação com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/RJ) para: Divulgação de atualizações e novas ferramentas por meio de comunicados conjuntos, eventos e treinamentos. Capacitação contínua dos advogados, com cursos e palestras sobre sistemas judiciais eletrônicos. Essa parceria visa difundir conhecimento e assegurar que os profissionais estejam aptos a utilizar os recursos digitais de forma eficiente.

Na página da Escola de Administração Judiciária do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, constata-se a existência de vários cursos de capacitação disponibilizados ao público interno. É possível visualizar que há capacitações para o público externo,

⁷⁸² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

⁷⁸³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Sistema Eproc**. Rio de Janeiro: TJRJ, 2025. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/eproc>. Acesso em 4. jan. 2026.

mas não se observou em quais temas, o que inviabilizou identificar a questão de democratização de conhecimento.

Quanto às plataformas eletrônicas para a realização de audiências, estabelece que:

O TJRJ utiliza plataformas eletrônicas para a realização de audiências virtuais, prática consolidada desde a pandemia de 2020. As audiências remotas foram regulamentadas e se tornaram parte integrante da rotina judicial, permitindo: Redução de deslocamentos para partes e advogados, inclusive residentes em outros estados. Maior celeridade processual, com otimização da pauta e redistribuição de processos entre varas cíveis e regionais.

Os resultados têm sido positivos, com ganhos significativos em eficiência e acessibilidade. Entre os benefícios observados: Equalização da carga de trabalho entre unidades judiciais. Ampliação do acesso à Justiça, evitando deslocamentos onerosos para partes e advogados. Embora a Corregedoria-Geral da Justiça seja o órgão mais indicado para apresentar dados consolidados, é consenso que a adoção das audiências virtuais contribuiu para a modernização e racionalização da prestação jurisdicional.

Nessa situação, observa-se a utilização do *Microsoft Teams* como principal ferramenta de videoconferência no âmbito do Tribunal, sendo, inclusive, a que se utiliza no Balcão Virtual – que foi instituído pelo Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ n.º 05/2021, de 5 de abril de 2021, em que deixou expressa a plataforma acima como a padrão a ser utilizada.

Por fim, sobre a capacitação do cidadão e do profissional do Direito para tratar do processo pelo meio digital, determina que:

A Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e a Escola Judiciária (ESAJ) promovem: Cursos e treinamentos sobre novos sistemas judiciais (PJe, SEI, eproc, entre outros). Capacitação em ferramentas tecnológicas complementares, como o pacote Office 365, visando aprimorar a experiência digital. Essas iniciativas são voltadas tanto para magistrados e servidores quanto para advogados e demais operadores do Direito.

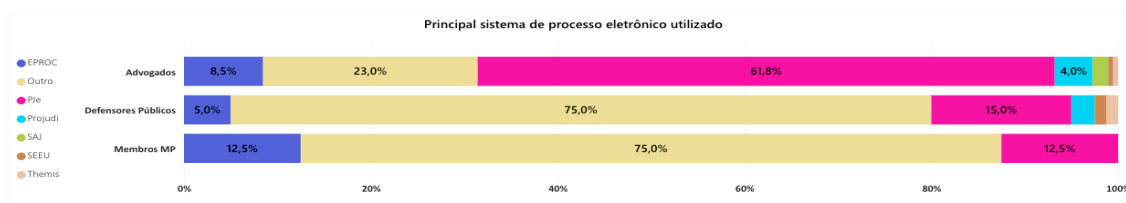
Assim como afirmado acima, aparenta que o Tribunal desenvolve algumas atividades, mas não foi possível identificar se elas funcionam, nem quais são desenvolvidas, pois não se visualizou nenhum curso sobre digitalização de processo, mas é possível identificar que existem vários cursos divulgados, em especial, pela EMERJ.

Consta que o Rio de Janeiro possui 3 (três) pontos de inclusão digital em nível 2, sendo dois em cooperação com o Ministério Público e um em cooperação com a

Procuradoria Pública, não se observando a Defensoria Pública nesse cenário⁷⁸⁴. Em um Estado com dimensões de 43.750,425⁷⁸⁵ (quarenta e três mil, setecentos e cinquenta vírgula quatrocentos e vinte e cinco) quilômetros quadrados, são observadas 82 (oitenta e duas) Comarcas⁷⁸⁶ instaladas, em 92 (noventa e dois) Municípios⁷⁸⁷.

Apesar de parecer um bom atendimento geral, ainda não alcança todo o Estado, o que exige medidas para que não haja prejuízos à população. Assim, é preciso identificar como é a percepção do operador do Direito⁷⁸⁸, diante desse cenário. No Rio de Janeiro, foram ouvidos 1.033 (mil e trinta e três) profissionais, sendo 945 (novecentos e quarenta e cinco) advogados, 80(oitenta) defensores e 8 (oito) membros do Ministério Público.

Por mais que o *PJE* ainda seja uma realidade em boa parte dos processos e que se esteja em migração para o *Eproc*, quanto à utilização, medidas para incentivar o conhecimento sobre os sistemas pode ser uma realidade importante a ser promovida pelo Tribunal, através de suas escolas.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados e os Defensores, o principal problema é a instabilidade, estando na estatística de 85,4% (oitenta e cinco vírgula quatro por cento) em relação aos primeiros e 98,75% (noventa e oito vírgula setenta e cinco por cento) com relação aos segundos. Quanto aos membros do Ministério Público, há dados iguais para as

⁷⁸⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital - PID**: Rio de Janeiro. Brasília: CNJ, 2025.

⁷⁸⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

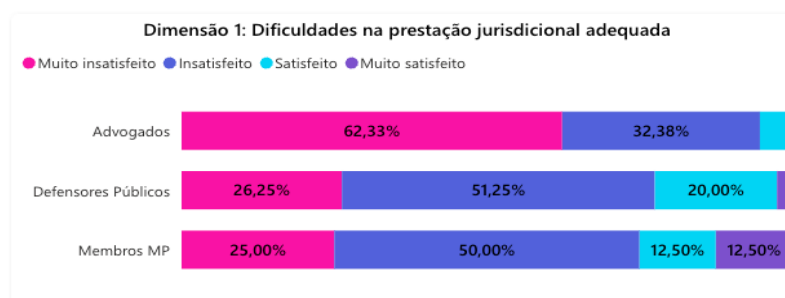
⁷⁸⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Comarcas**. Rio de Janeiro: TJRJ, 2025. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/cgj/foruns-regionais-capital>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁸⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁷⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: Rio de Janeiro. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

duas maiores reclamações, 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento), que seriam as dificuldades de formação e edição de textos no uso e navegação.

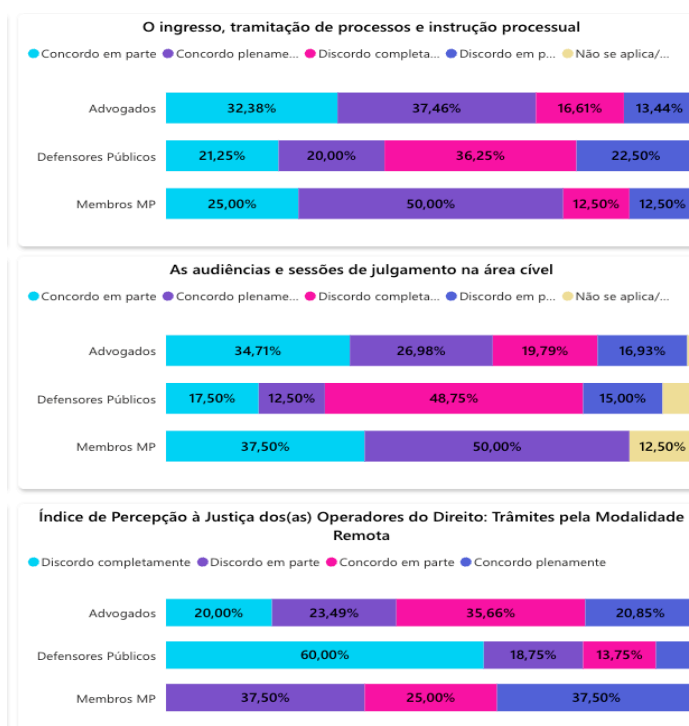
Em continuidade, no que se refere à prestação jurisdicional adequada, os índices possuem variação:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Para os advogados, 5,29% (cinco vírgula vinte e nove por cento) encontram-se na proporção de satisfeitos ou muito satisfeitos. Entre os Defensores Públicos, essa porcentagem atinge 22,5% (vinte e dois vírgula cinco por cento). Por último, entre os Membros do Ministério Público, 25% (vinte e cinco por cento) estão na condição de concordarem pela satisfação da prestação jurisdicional.

Na sequência, com relação à análise geral do processo virtual, é importante visualizar o gráfico:

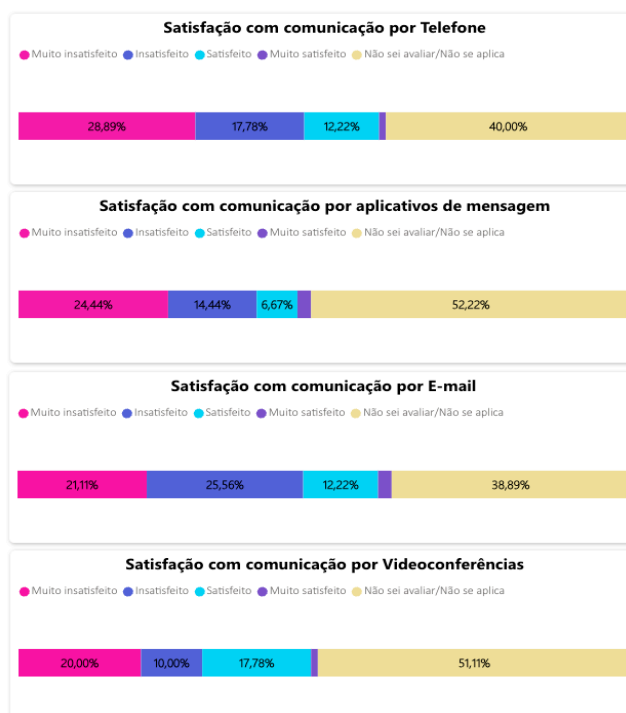


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

No que se refere ao trâmite totalmente remoto, 37,46% (trinta e sete vírgula quarenta e seis por cento) dos advogados concordam plenamente, enquanto 20% (vinte por cento) dos Defensores e 50% (cinquenta por cento) dos Membros do Ministério Público. Já quanto às audiências cíveis remotas, 26,98% (vinte e seis vírgula noventa e oito por cento) dos advogados, 12,50% (doze vírgula cinquenta por cento dos defensores) e 50% (cinquenta por cento) dos Membros do Ministério Público.

Por último, após esses dados, no que se refere à percepção de justiça, 20,85% (vinte vírgula oitenta e cinco por cento) dos advogados concordam plenamente, enquanto 7,5% (sete vírgula cinco por cento) dos Defensores possuem essa percepção e 37,50% (trinta e sete vírgula cinquenta por cento) dos Membros do Ministério Público.

Quanto aos cidadãos, 179 (cento e setenta e nove) foram ouvidos⁷⁸⁹. Destes, 90 (noventa) tiveram a tramitação pela via virtual/remota. Considerando essa situação, analisou-se a comunicação realizada com o Judiciário Carioca, chegando às conclusões abaixo:

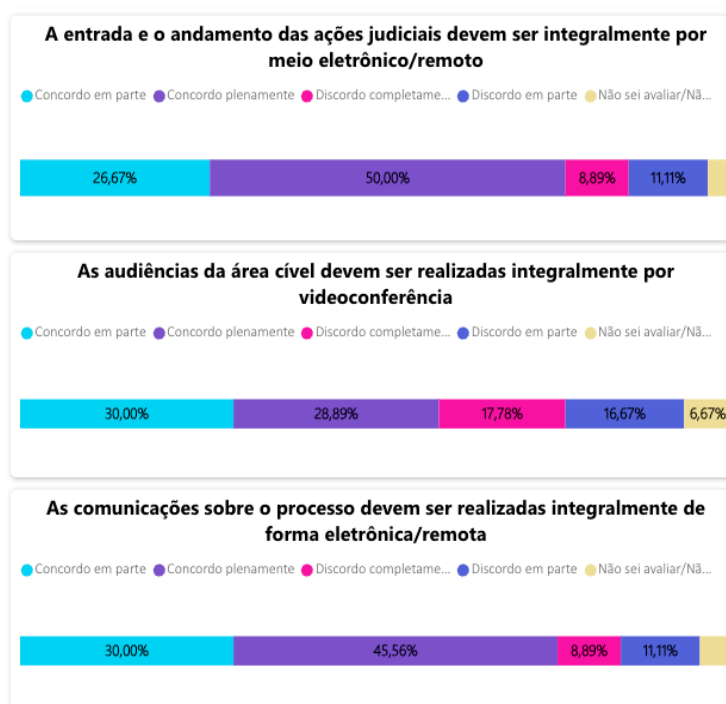


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

⁷⁸⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Rio de Janeiro. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Em relação aos respondentes, os dados do Rio de Janeiro não são, no geral, satisfatórios. O grau de maior satisfação está com as videoconferências, mas apenas 18,89% (dezoito vírgula oitenta e nove por cento) se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos. E o índice de maior insatisfação está com os aplicativos de mensagens, 8,89% (oito vírgula oitenta e nove por cento), o que demonstra índices muito baixos.

Ainda assim, quando questionados sobre o processo virtual e a sua confiabilidade, responderam:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Quanto à tramitação integral pela via remota, 50% (cinquenta por cento) concordam plenamente, ao passo que apenas 28,89% (vinte e oito vírgula oitenta e nove por cento) possuem a mesma opinião em relação às audiências por videoconferência. Por fim, 45,56% (quarenta e cinco vírgula cinquenta e seis por cento) concordam com a comunicação remota, ainda que os índices de satisfação sejam baixos.

4.5.4 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)

Nesse tópico, passa-se à análise do Tribunal de Justiça de São Paulo. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Grande Porte⁷⁹⁰, tendo um gasto anual de R\$ 16.457.795.454 (dezesesseis bilhões, quatrocentos e cinquenta e sete milhões, setecentos e noventa e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e quatro reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 6.645.076 (seis milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil e setenta e seis) novas ações, tendo ficado represadas 22.393.937 (vinte e dois milhões, trezentos e noventa e três mil, novecentos e trinta e sete) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 2.810 (dois mil, oitocentos e dez) magistrados e 58.583 (cinquenta e oito mil, quinhentos e oitenta e três) servidores.

De acordo com entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁷⁹¹, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024 cerca de 4.881 (quatro mil, oitocentos e oitenta e um) processos, mas somente se registrou 3.294 (três mil, duzentos e noventa e quatro) baixas.

A população residente em São Paulo, no ano de realização da pesquisa, conforme quantificação do IBGE⁷⁹², era de 45.973.194 (quarenta e cinco milhões, novecentos e setenta e três mil, cento e noventa e quatro) pessoas. Em números rastos, para cada 16.082 (dezesesseis mil e oitenta e dois cidadãos) e 7.969 (sete mil, novecentos e sessenta e nove) processos pendentes, existe um magistrado.

Analizando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 4(quatro) anos e 7 (sete) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 4(quatro) meses⁷⁹³. Realizado o pedido de informação ao Tribunal de Justiça de São Paulo, restou estabelecido a necessidade de encaminhamento de uma série de documentos e informações para que fosse possível acessá-las.

⁷⁹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁷⁹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁷⁹² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2024/POP2024_20241230.pdf. Acesso em: 04 jan. 2026

⁷⁹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Sustentam, com base na Portaria n.º 10.554/2025, o procedimento que deve ser seguido, contudo, essas exigências realizadas atentam contra a Lei de Acesso à Informação, que deixa evidenciado que os pedidos devem ser providenciados, sem outras exigências.

Não há nada que atente contra a privacidade ou intimidade, bem como, não há interesse que possa estar sendo lesado. Para isso, o art. 8º, §1º e 2º, da Portaria acima mencionada, exigem:

I - Comprovar documentalmente sua identidade e vinculação a órgão de pesquisa ou a entidade de ensino que possa ser considerada órgão de pesquisa (art. 5º, inc. XVIII, da Lei Geral de Proteção de Dados);

II - Apresentar o projeto de pesquisa contendo:

a) introdução;

b) objetivo da pesquisa;

c) metodologia a ser aplicada; e

d) descrição detalhada dos dados a serem extraídos;

III - Demonstrar, no caso de pesquisas que envolvam acesso a dados pessoais ou sensíveis, o domínio de métodos ou técnicas adequados de anonimização ou pseudonimização para garantir a não identificação das pessoas;

IV - Entregar Termo de Compromisso e Sigilo devidamente assinado e,

§2º - Para os pedidos de pesquisa classificados como de médio ou elevado impacto, que envolvam dados pessoais ou sensíveis, o pesquisador deverá, ainda, apresentar documento emitido pela entidade de ensino ou órgão de pesquisa, atestando o reconhecimento da pesquisa pela instituição.

Em uma leitura simples do que foi solicitado, fica claro que as informações possuem impacto nulo ou de baixo impacto nos termos do art. 4º da Portaria do TJSP, podendo ser fornecidas, sem maiores impedimentos.

Art. 4º As pesquisas de impacto nulo não requerem autorização expressa do Tribunal de Justiça, por tratarem de dados públicos já disponibilizados no portal da Corte.

Art. 5º - As pesquisas de baixo impacto, como aquelas que impliquem no fornecimento de dados meramente quantitativos ou abrangidos pela Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, na Recomendação CNJ nº 74, de 21 de setembro de 2020 ou na consulta CNJ formulada no processo nº 000.5282-19.2018.2.00.000, serão delegadas pela Presidência para apreciação pelo Diretor(a) ou ao Coordenador(a) da área técnica responsável e de competência para fornecê-los.

Parágrafo único. Serão consideradas de baixo impacto as pesquisas que envolvam a mera análise de autos físicos arquivados pela empresa terceirizada responsável pela guarda, que deverão seguir as regras de

Gestão Documental e as Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça, sendo avaliadas pela Secretaria de Primeira Instância e observando as normas institucionais para solicitação de documentos.

Diante da não observância da Lei de Acesso à Informação e do estabelecimento de procedimentos burocráticos, como determinado no início desta pesquisa, foram analisados os dados meramente públicos, pois a perspectiva era aferir como era o comportamento do Tribunal em relação às informações passivas e ativas. Quanto à primeira, vê-se que são observados problemas que comprometem sua transparência.

O Tribunal de Justiça de São Paulo utiliza a Plataforma do Microsoft Teams para as videoconferências no Balcão Virtual. Pela página do Tribunal, não foi possível identificar qual normativa a instituiu, mas observou-se vários comunicados conjuntos sobre fases de implementação, sempre tratando do *Teams*, aparentando que a instituição ocorreu através do Comunicado Conjunto n.º 681/2021, de 18 de março de 2021.

Há que se considerar que o Comunicado Conjunto n.º 888/2024, foi publicado no Diário de Justiça do Tribunal em 21 de novembro de 2024, com recomendação de que o atendimento de advogados deveria ocorrer com áudio e vídeo abertos, em razão de problemas que os advogados vinham enfrentando, conforme divulgado pela Associação de Advogados de São Paulo – AASP⁷⁹⁴.

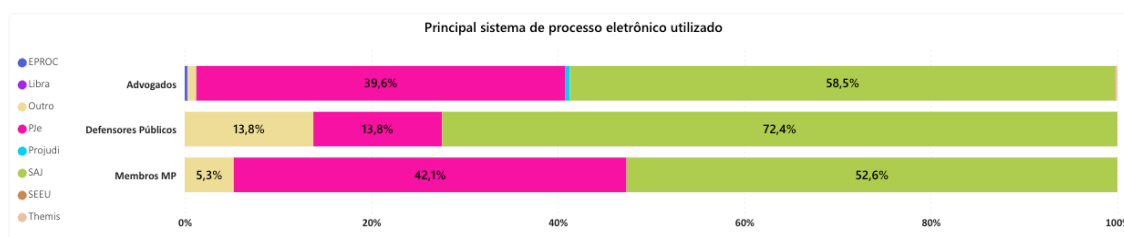
Na aba de Juizados Especiais, o Tribunal disponibiliza modelos de petições e possibilidade de peticionamento presencial⁷⁹⁵, eletronicamente por certificado digital e por e-mail, o que tenta se aproximar do cidadão; assim como, é possível solicitar a realização de uma mediação ou conciliação virtuais⁷⁹⁶. Quanto aos sistemas em utilização perante o Tribunal, é possível visualizar o *ESAJ* e o *EPROC*, como ferramentas de tramitação processual.

⁷⁹⁴ ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS DE SÃO PAULO - AASP. **Balcão Virtual**. São Paulo: TJSP, 2025 Disponível em: <https://www.aasp.org.br/noticias/aasp-em-acao/aasp-defende-a-utilizacao-de-videoconferencias-nos-balcoes-virtuais-do-poder-judiciario/>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁹⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Peticionamento eletrônico**: atermção online. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais>. Acesso em 4. jan. 2026.

⁷⁹⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Conciliações virtuais**. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: https://eproc.consulta.tjsp.jus.br/consulta_1g/externo_controlador.php?acao=FormularioAtermacao/, Acesso em 4. jan. 2026.

Diante disso, analisa-se a questão que envolve a percepção dos operadores do Direito⁷⁹⁷ sobre o Judiciário Paulista. Foram ouvidos 1.826 (mil oitocentos e vinte e seis) cidadãos, sendo 1778 (mil setecentos e setenta e oito) advogados, 29 (vinte e nove) Defensores Públicos e 19 (dezenove) Membros do Ministério Público. Considerando que a pesquisa do CNJ é datada de 2022, o *Esaj* é o instrumento de maior utilização entre os entrevistados, condizendo com o que o gráfico demonstra abaixo, ainda que existam outros sistemas que sejam utilizados pelos profissionais listados.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

De toda sorte, é preciso ter em mente que, a partir de 2025, o *Eproc* constou no cronograma de implementação, o que vai demandar atuação de mudança cultural dos envolvidos, visto que apenas 5 (cinco) profissionais – o equivalente a 0,28% (zero vírgula vinte e oito por cento) – dos entrevistados na carreira dos advogados, utilizaram ou utilizam o *EPROC*. Entre os Defensores e os Membros do Ministério Público não há utilização do sistema.

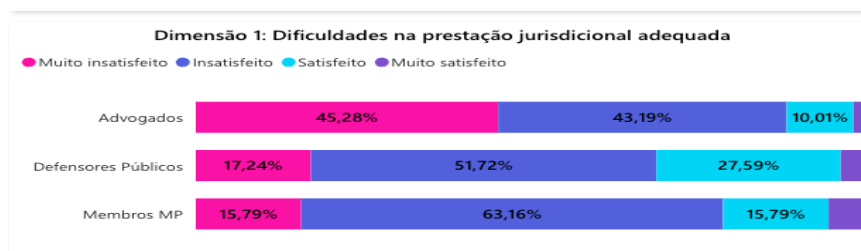
De acordo com dados do site, na data da pesquisa, constam 604.848 (seiscentos e quatro mil, oitocentos e quarenta e oito) processos no *EPROC* e 11.614.277 (onze milhões, seiscentos e quatorze mil, duzentos e setenta e sete) processos no *ESAJ*⁷⁹⁸. Existem alguns vídeos institucionais e manuais tratando da utilização dos sistemas processuais do Tribunal, mas entende-se que a divulgação intensa será necessária para que se possa ter uma inclusão efetiva.

Entre as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais está a instabilidade do sistema, com 44,3% (quarenta e quatro vírgula três por cento) das

⁷⁹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**: São Paulo. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

⁷⁹⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Implantômetro** São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais> <https://www.tjsp.jus.br/eproc?aba=Cronograma>. Acesso em 4. jan. 2026.

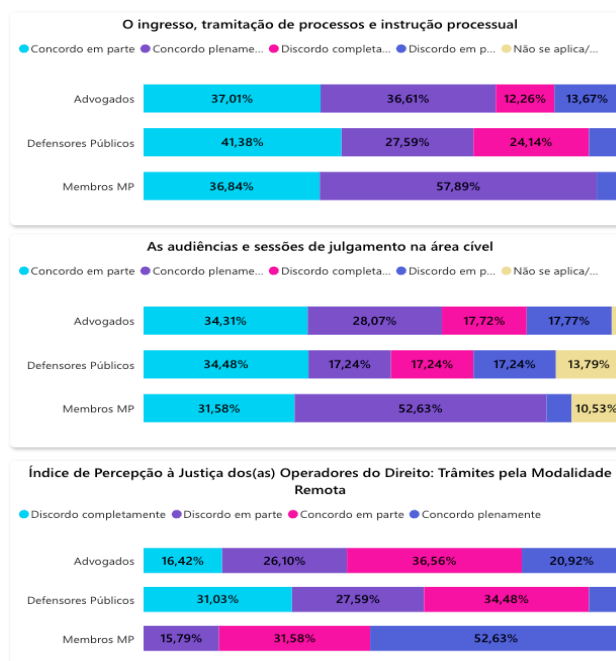
hipóteses pelos advogados e 82,8% (oitenta e dois vírgula oito por cento) dos Defensores Públicos. Já em relação aos Membros do Ministério Público, a situação maior está na dificuldade de formatação e edição de textos, com 36,8% (trinta e seis vírgula oito por cento). No que se refere à prestação jurisdicional adequada, os dados demonstram que ainda há grande insatisfação, conforme se extrai abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Para 88,47% (oitenta e oito vírgula quarenta e sete por cento) dos advogados, há insatisfação, seguidos de 68,69% (sessenta e oito vírgula sessenta e nove por cento) dos Defensores Públicos e 78,95% (setenta e oito vírgula noventa e cinco por cento) dos Membros do Ministério Público.

Por último, no que se refere aos profissionais e a tramitação remota, os maiores índices de satisfação estão entre os Membros do Ministério Público, com concordância plena de 57,89% (cinquenta e sete vírgula oitenta e nove por cento) para a tramitação completa e 52,63% (cinquenta e dois vírgula sessenta e três por cento) para as audiências e para a percepção de justiça nessa modalidade, conforme bem se observa:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Por sua vez, os piores índices estão entre os Defensores Públicos, com 27,59% (vinte e sete vírgula cinquenta e nove por cento) para a tramitação, 17,24% (dezessete vírgula vinte e quatro por cento) sobre as audiências e 6,9% (seis vírgula nove por cento) em relação à percepção de justiça.

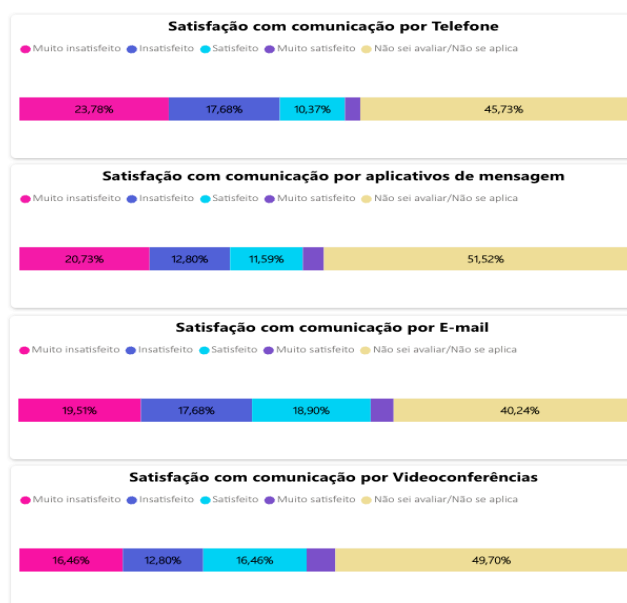
No Estado de São Paulo, são contabilizados 645 (seiscentos e quarenta e cinco) Municípios⁷⁹⁹, em uma extensão territorial de 248.219,485 (duzentos e quarenta e oito mil, duzentos e dezenove vírgula quatrocentos e oitenta e cinco) quilômetros quadrados⁸⁰⁰. Constata-se que o Tribunal de Justiça possui 10 (dez) regiões administrativas, com 57 (cinquenta e sete) circunscrições judiciárias e 320 (trezentos e vinte) comarcas, totalizando 1.632 (mil seiscentos e trinta e duas) varas, conforme relatório de gestão de 2025⁸⁰¹. Em relação aos pontos de inclusão digital, em específico, eles não foram implementados pelo Tribunal, estando compartilhados com a Justiça Federal da 3ª Região.

⁷⁹⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁸⁰⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

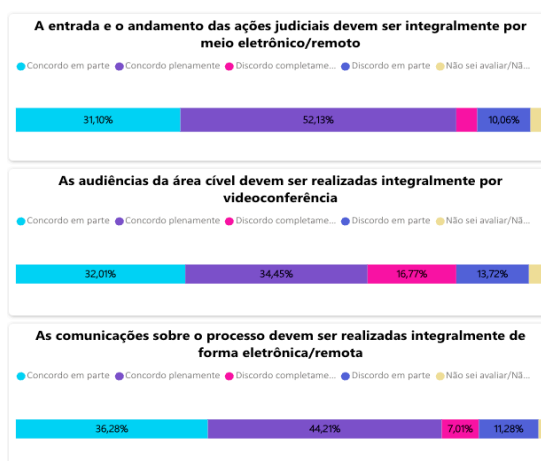
⁸⁰¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Comarcas**. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/download/Portal/RelatorioDeGestao/2025/relatório%20de%20gestão%202025.pdf?d=639004744452673296>. Acesso em 4. jan. 2026.

No que se refere aos cidadãos, foram ouvidas 487 (quatrocentos e oitenta e sete) pessoas, sendo que destas, 328 (trezentas e vinte e oito) tiveram a experiência com o processo virtual. Entre os respondentes, visualiza-se que a comunicação ocorrida, quando da tramitação processual, teve como pior índice de insatisfação o telefone, conforme se observa abaixo:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Assim, apenas 12,81% (doze vírgula oitenta e um por cento) se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos, ao passo que o melhor índice está com o e-mail, 22,56% (vinte e dois vírgula cinquenta e seis por cento), mas bem próximo estão as videoconferências, com 21,03% (vinte e um vírgula zero três por cento). Considerando os dados listados, é imprescindível compreender como funciona a questão geral sobre o processo virtual.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nessas circunstâncias, 52,13% (cinquenta e dois vírgula treze por cento) concordam plenamente com a tramitação virtual, 34,45% (trinta e quatro vírgula quarenta e cinco por cento), com as audiências cíveis por videoconferência e 44,21% (quarenta e quatro vírgula vinte e um por cento) com as comunicações integralmente virtuais.

No que se refere às capacitações promovidas pelo Tribunal, identifica-se que todas são voltadas a servidores e a magistrados, não se visualizando a opção de que o público externo possa participar.

4.6 BASE EMPÍRICA CONSTITUÍDA POR DADOS COLETADOS NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL

A partir desse tópico, inicia-se a análise da última região verificada por este trabalho e os últimos três Estados: Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. A Região possui uma população de 31.113.021⁸⁰² (trinta e um milhões, cento e treze mil e vinte e uma) pessoas, com uma extensão territorial de 576.736,821 (quinhentos e setenta e seis mil, setecentos e trinta e seis vírgula oitocentos e vinte e um) quilômetros quadrados. É esse o cenário que se avaliará.

Dos Estados que compõem a Região Sul, apesar de Santa Catarina ter realizado respostas de maneira pouco producentes, o Estado do Paraná, até o momento, não respondeu aos questionamentos e o Rio Grande do Sul criou empecilhos para o fornecimento, exigindo a necessidade de preenchimento de diversos documentos.

⁸⁰² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

4.6.1 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR)

Chegando ao final da análise dos Tribunais, de maneira pormenorizada, adentra-se à Região Sul, tratando neste tópico sobre o Tribunal de Justiça do Paraná. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Grande Porte⁸⁰³, tendo um gasto anual de R\$ 4.827.925.627 (quatro bilhões, oitocentos e vinte e sete milhões, novecentos e vinte e cinco mil, seiscentos e vinte e sete).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 1.615.744 (um milhão, seiscentos e quinze mil, setecentos e quarenta e quatro) novas ações, tendo ficado represadas 3.475.311 (três milhões, quatrocentos e setenta e cinco mil, trezentos e onze) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 952 (novecentos e cinquenta e dois) magistrados e 19.422 (dezenove mil, quatrocentos e vinte e dois) servidores.

De acordo com o entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁸⁰⁴, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 2.929 (dois mil, novecentos e vinte e nove) processos, mas somente se registrou 1.983 (mil novecentos e oitenta e três) baixas. A população residente no Paraná, na quantificação do IBGE⁸⁰⁵ até o momento da pesquisa, era de 11.824.665 (onze milhões, oitocentos e vinte e quatro mil seiscentos e sessenta e cinco) pessoas.

Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 2 (dois) anos e 4 (quatro) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 4 (quatro) meses⁸⁰⁶. Para fins estatísticos, tem-se presente que, no Estado, para cada juiz, a proporção é de 12.420 (doze mil, quatrocentos e vinte) cidadãos, além de 3.650 (três mil, seiscentos e cinquenta) processos pendentes.

⁸⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁸⁰⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁸⁰⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estimativas da População**: Brasil e Unidades da Federação. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁸⁰⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Realizado o questionamento ao Tribunal, nos termos da Lei de Acesso à Informação, até o fechamento deste trabalho não houve retorno, portanto, observa-se que toda a legislação encontra-se sendo desrespeitada, no que se refere aos prazos.

O Balcão Virtual foi instituído como ferramenta pelo Decreto Judiciário n.º 197/2021-TJPR e houve complemento sobre o tratamento de videoconferências pela Instrução Normativa n.º 94/2022. O Tribunal utiliza o Microsoft Teams como Plataforma para o atendimento com vídeo às partes, assim como para a realização de audiências.

Como sistema de tramitação processual, verifica-se que o Projudi substituiu todos os processos migrados do *PJE*. No entanto, a partir de 2025, foi aprovado, no âmbito do TJPR, a implementação do *Eproc*, mas ainda não ocorreu de maneira efetiva.

Consta que existe o CEJUSC virtual, mas o *link* do Judiciário não considera como uma página correta e não abre nenhuma informação. O Paraná conta com 163 (cento e sessenta e três) Comarcas⁸⁰⁷ em 399 (trezentos e noventa e nove) Municípios⁸⁰⁸, com extensão territorial de 199.298,981 (cento e noventa e nove mil, duzentos e noventa e oito vírgula novecentos e oitenta e um) quilômetros quadrados⁸⁰⁹.

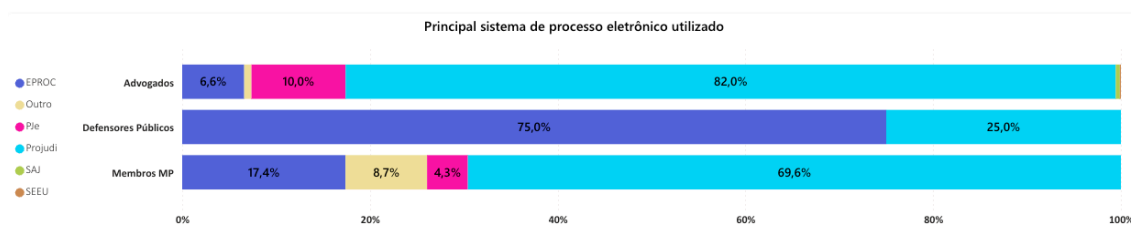
É disponibilizado no sítio eletrônico do Tribunal a atermção online, através de formulário virtual que foi regulamentado pela Portaria n.º 4622/2024-CSJEs, com diversos tutoriais de como peticionar e os locais. Com relação aos cursos promovidos pela Escola Judicial do Paraná, não se visualizou nenhum deles que tenha como missão auxiliar no processo virtual e que fosse destinado ao público externo, pelo contrário, apenas para magistrados e servidores.

⁸⁰⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Comarcas do Tribunal**. Curitiba: TJPR, 2025. <https://www.tjpr.jus.br/dados-de-comarcas>. Acesso em 6. jan. 2026.

⁸⁰⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁸⁰⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

Sobre a percepção do Judiciário em relação aos profissionais⁸¹⁰, foram ouvidos 935 (novecentos e trinta e cinco) operadores do Direito, sendo 908 (novecentos e oito advogados), 4(quatro) Defensores Públicos e 23 (vinte e três) Membros do Ministério Público. Desse quantitativo, visualiza-se que entre os advogados e os Membros do Ministério Público, a maioria utiliza o Projudi, sistema central do Tribunal, sendo que, entre os Defensores, o *Eproc*, ferramenta que ainda será implementada, é a mais utilizada.

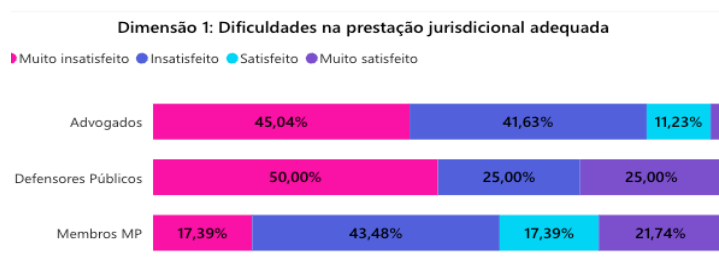


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Diante disso, há uma oportunidade de a gestão democratizar ensinamentos sobre o sistema atual, bem como do que virá a ser implantado diante das necessidades dos profissionais analisados. Entre os advogados, a principal reclamação decorre da instabilidade do sistema, com 52,1% (cinquenta e dois vírgula um por cento). Já entre os Defensores, várias são as reclamações, mas a instabilidade do sistema e do envio de arquivos podem ser citadas como questionamento, ambas com 25% (vinte e cinco por cento).

Entre os membros do Ministério Público, a falta de comunicação entre os sistemas (21,7% - vinte e um vírgula sete por cento) e a ausência de automação (21,7% - vinte e um vírgula sete por cento) são problemas evidenciados. Na sequência, com relação à prestação jurisdicional adequada, é interessante observar a percepção dos profissionais:

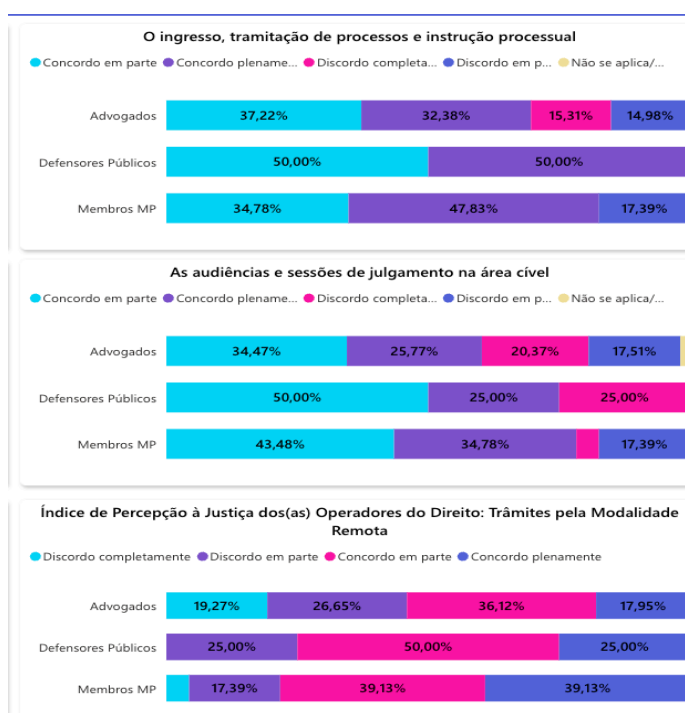
⁸¹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário:** Paraná. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre os advogados, 13,32% (treze vírgula trinta e dois por cento) encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, ao passo que entre os Defensores, 25% (vinte e cinco por cento) estão muito satisfeitos e, entre os membros do Ministério Público, 39,13% (trinta e nove vírgula treze por cento) estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Com relação à tramitação virtual, os gráficos abaixo são elucidativos:

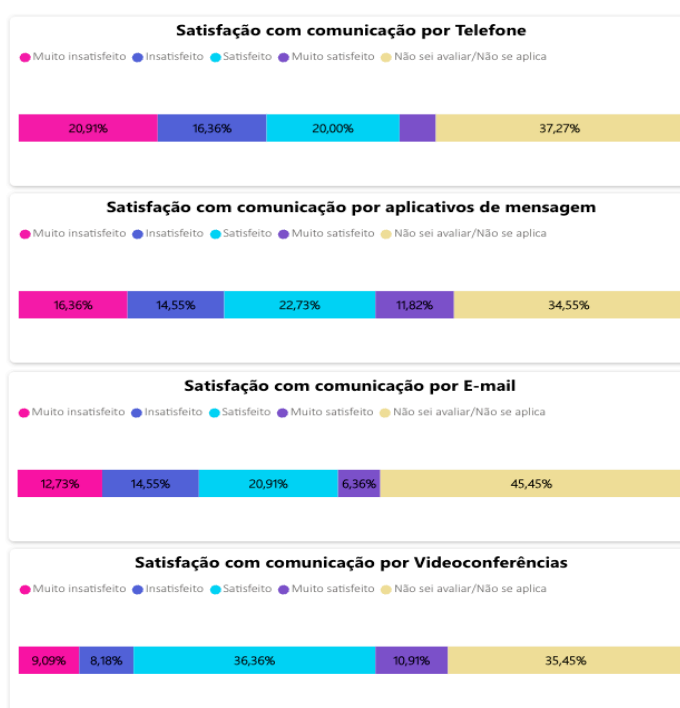


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

É possível notar que 32,38% (trinta e dois vírgula trinta e oito por cento) dos advogados concordam plenamente, sendo que apenas 25,74% (vinte e cinco vírgula setenta e quatro por cento) concordam em relação às audiências virtuais e somente 17,95% (dezessete vírgula noventa e cinco por cento) têm percepção de justiça nessa modalidade. Entre os Defensores, os mesmos dados ficam em 50% (cinquenta por cento), 25% (vinte e cinco por cento) e 25% (vinte e cinco por cento), respectivamente.

Por último, quanto aos Membros do Ministério Público, os números ficam em: 47,83% (quarenta e sete vírgula oitenta e três por cento) os que concordam, 34,78% (trinta e quatro vírgula setenta e oito por cento) os que concordam em parte e 39,13% (trinta e nove vírgula treze por cento) os que discordam em parte.

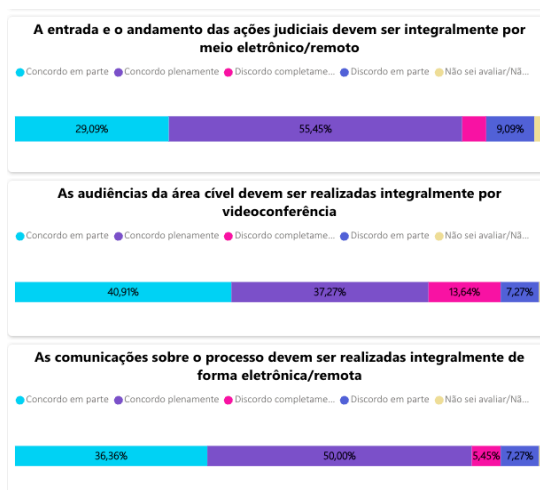
Já em relação aos cidadãos⁸¹¹, foram ouvidas 160 (cento e sessenta) pessoas, mas apenas 110 (cento e dez) utilizaram o processo virtual. Analisando os índices de comunicação, percebe-se que a satisfação é um pouco maior que em outros Estados analisados.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Os melhores índices são extraídos das videoconferências, que possuem índice de satisfeitos e muito satisfeitos em 47,27% (quarenta e sete vírgula vinte e sete por cento) dos respondentes, sendo que o pior índice restou ao telefone, com 25,45% (vinte e cinco vírgula quarenta e cinco por cento). Nessa mesma ótica, quando questionados pela tramitação virtual, informaram o que está abaixo delimitado:

⁸¹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Paraná. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Para 55,45% (cinquenta e cinco vírgula quarenta e cinco por cento) a tramitação virtual é a mais adequada, ao passo que 37,27% (trinta e sete vírgula vinte e sete por cento) concordam com as audiências cíveis por videoconferência e 50% (cinquenta por cento) com as comunicações todas serem virtuais.

4.6.2 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS)

Na sequência, passa-se à análise do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Grande Porte⁸¹², tendo um gasto anual de R\$ 5.805.252.967 (cinco bilhões, oitocentos e cinco milhões, duzentos e cinquenta e dois mil, novecentos e sessenta e sete reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 1.998.846 (um milhão, novecentos e noventa e oito mil, oitocentas e quarenta e seis) novas ações, tendo ficado represadas 4.464.170 (quatro milhões, quatrocentos e sessenta e quatro mil, cento e setenta) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 861 (oitocentos e sessenta e um) magistrados e 16.217 (dezesseis mil duzentos e dezessete) servidores.

⁸¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

De acordo com o entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁸¹³, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 2.860 (dois mil, oitocentos e sessenta) processos, mas somente se registrou 2.644 (duas mil, seiscentos e quarenta e quatro) baixas. A população residente no Rio Grande do Sul, na quantificação do IBGE⁸¹⁴, era de 11.229.915 (onze milhões, duzentos e vinte e nove mil, novecentas e quinze) pessoas no ano de 2024.

Analizando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo em primeira instância leva cerca de 2(dois) anos e 9(nove) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 3(três) meses⁸¹⁵. Vê-se, a partir destes dados, que em valores proporcionais, é possível chegar ao cálculo de que, para cada magistrado no Rio Grande do Sul há 13.042 (treze mil e quarenta e dois) cidadãos e 5.184 (cinco mil, cento e oitenta e quatro) processos pendentes.

Realizado o pedido de informação ao Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, o pedido não retornou com a solicitação, informando a necessidade do preenchimento de diversas formalidades constantes na Ordem de Serviço n.º 003/2021-P, do Judiciário local. Trata-se de mais um Tribunal que contraria a Lei de Acesso à Informação e o critério de transparência, prejudicando sua análise.

De toda sorte, a pesquisa analisará as informações públicas que constam na página eletrônica do Tribunal. Quanto ao sistema de tramitação processual, é possível visualizar a utilização do *Eproc* como central. O Balcão virtual, utiliza o *Whatsapp* como plataforma de comunicação, conforme Provimento n.º 018/2021 – CGJ.

Constata-se que videochamadas somente ocorrem mediante agendamento, ou seja, o sistema funciona apenas para prestar informações pelo aplicativo de mensagens. O Judiciário gaúcho permite ainda o envio de pedidos de Conciliações virtuais, através da Plataforma *Quero Conciliar*⁸¹⁶, com o preenchimento de um formulário de pré-atendimento.

⁸¹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

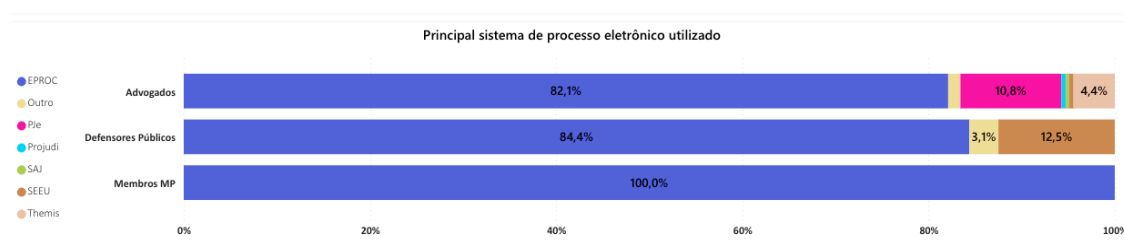
⁸¹⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁸¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

⁸¹⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. **Pré-Atendimento**. Porto Alegre: TJRS, 2025. Disponível em: <https://apps.tjrs.jus.br/methisweb/pre-atendimento>. Acesso em 12. jan. 2026.

O Rio Grande do Sul possui 164 (cento e sessenta e quatro) Comarcas⁸¹⁷, em 497 (quatrocentos e noventa e sete) Municípios⁸¹⁸. Não existem pontos de inclusão digital no Estado, em uma extensão territorial de 281.707,151 (duzentos e oitenta e um mil, setecentos e sete vírgula cento e cinquenta e um) quilômetros quadrados⁸¹⁹. A partir dos dados levantados, é importante visualizar a percepção dos profissionais em relação ao Judiciário.

Em pesquisa realizada pelo Judiciário⁸²⁰, foram ouvidos 649 (seiscentos e quarenta e nove) profissionais, sendo 609 (seiscentos e nove) advogados, 32 (trinta e dois) Defensores Públicos e 8(oito) Membros do Ministério Público. Desses, percebe-se que a grande maioria já utiliza o sistema central, que é o *EPROC*



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

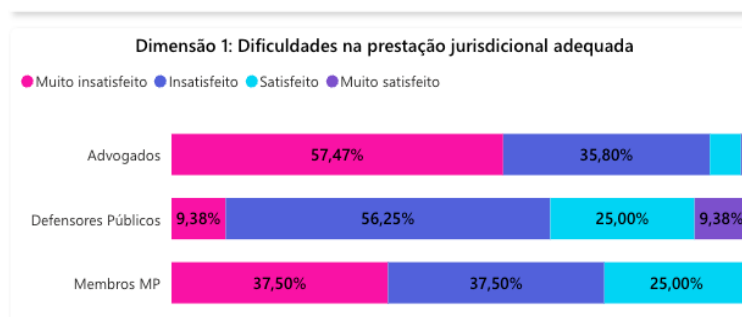
Entre as dificuldades apontadas, percebe-se que a mais relevante, trazida pelos advogados – com uma porcentagem de 32% (trinta e dois por cento) –, é a instabilidade do sistema; sendo esse, também, o maior problema entre os Defensores Públicos, conforme 71,9% (setenta e um vírgula nove por cento) dos que responderam. Já quanto aos Membros do Ministério Público, o problema apontado por 25% (vinte e cinco por cento) seria a ausência de comunicação entre os sistemas. Observando essa questão, é interessante identificar o que esses profissionais entendem em relação à prestação jurisdicional adequada.

⁸¹⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. **Comarcas do Tribunal**. Porto Alegre: TJRS, 2025. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/1o-grau/>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁸¹⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

⁸¹⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

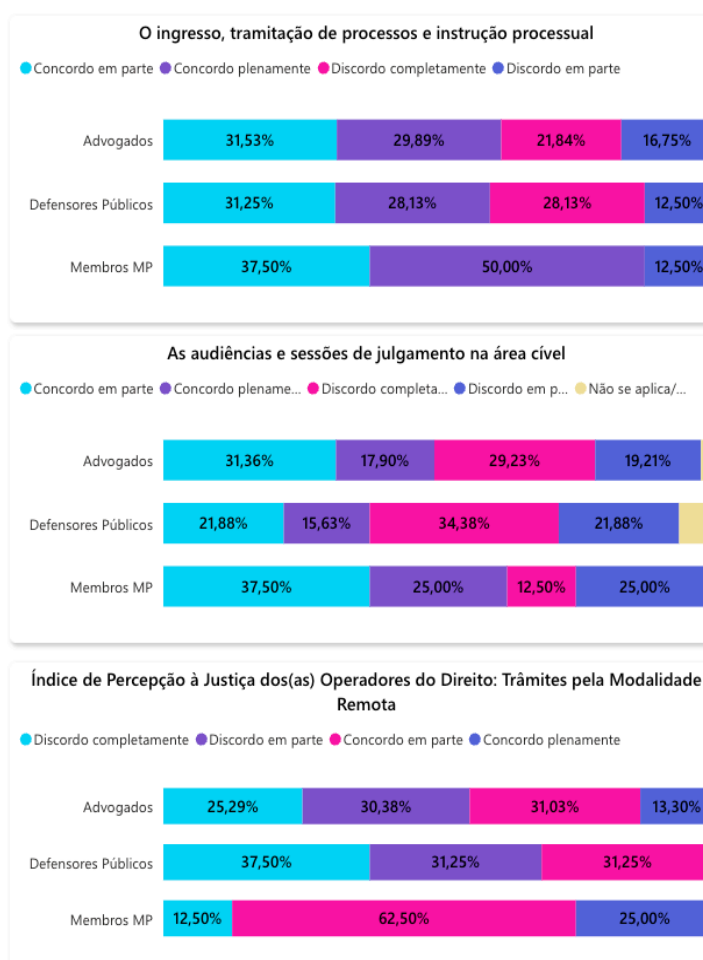
⁸²⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**. Rio Grande do Sul. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Quanto ao nível de satisfação, observa-se que 6,31% (seis vírgula trinta e um por cento) dos advogados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, sendo que 34,38% (trinta e quatro vírgula trinta e oito por cento) dos Defensores, enquadram-se na mesma condição. Esse número é menor entre os Membros do Ministério Público, em que apenas 25% (vinte e cinco por cento) estão nessa perspectiva.

Na sequência, observando as atividades remotas, é interessante analisar como esses profissionais se portam em relação à tramitação.

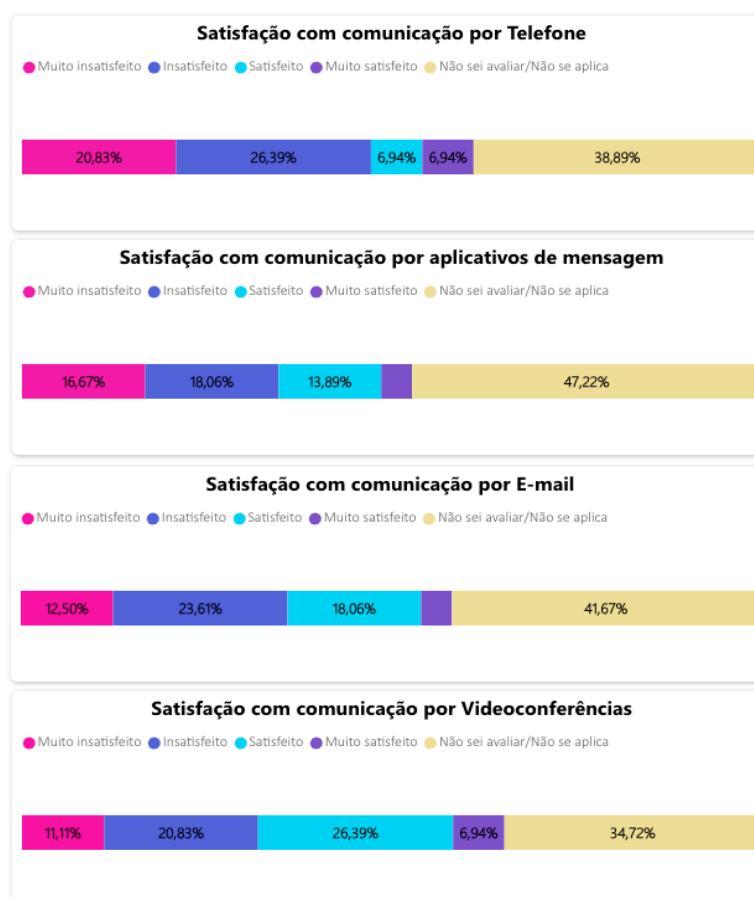


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

A concordância maior com o desenvolvimento está entre os membros do Ministério Público; enquanto o índice de menor concordância, no geral, entre os Defensores Públicos, em decorrência de todos os problemas enfrentados.

No que se refere aos cidadãos ouvidos⁸²¹, 119 (cento e dezenove) pessoas participaram da pesquisa e, destas, 72 (setenta e duas) tiveram experiência com o processo digital. Para cada um deles, a percepção pode ser conferida de maneira divergente.

Passa-se a observar os dados abaixo, considerando que a comunicação bem-sucedida com o Poder Judiciário é essencial para que a prestação jurisdicional seja considerada efetiva, pois é a partir dela que o processo legal estará devidamente respeitado.



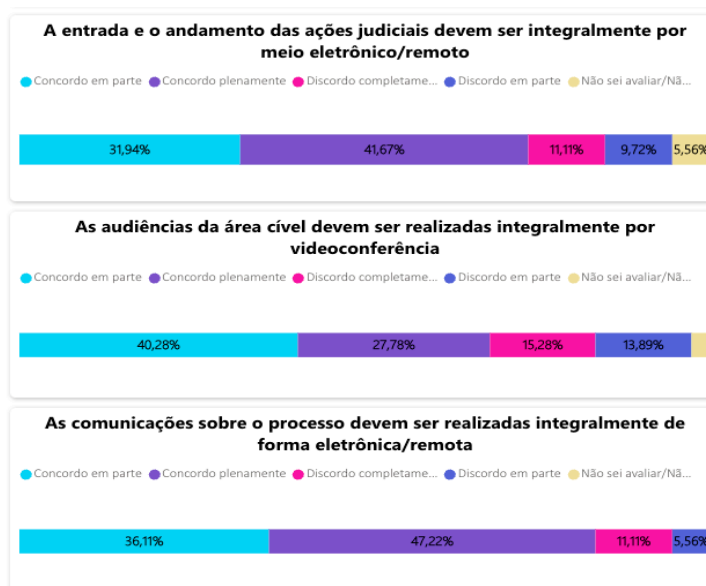
Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

⁸²¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**: Rio Grande do Sul. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Pelos dados, é possível observar que o maior grau de satisfação fica por conta das videoconferências, alcançando a porcentagem de 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) entre os satisfeitos e muito satisfeitos. Por sua vez, o pior índice fica com o telefone, com 13,86% (treze vírgula oitenta e seis por cento), o que demonstra razoabilidade, diante do uso cada vez menor nos últimos anos.

Nesse grupo investigado, passou-se a questionar como eles observam o andamento do processo virtual e se, em sua totalidade, compreendem como algo importante. A partir disso, o índice de aceitabilidade, no que se refere ao desenvolvimento integral e à possibilidade de as comunicações ocorrerem nesse formato, também possui certo nível de compreensão importante.

O índice apenas atinge patamares baixos quando se associa à questão das audiências cíveis, em que o número de concordância acaba sendo menor.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Com relação ao ingresso e tramitação, 41,67% (quarenta e um vírgula sessenta e sete por cento) concordam plenamente. Da mesma forma, 47,22% (quarenta e sete vírgula vinte e dois por cento) identificam a comunicação integralmente virtual como importante instrumento. Quando a questão abordada é em relação às audiências cíveis, esse montante atinge 27,78% (vinte e sete, vírgula setenta e oito por cento).

Nesse contexto, vê-se que o Rio Grande do Sul possui uma percepção parecida com boa parte dos demais Estados, havendo questionamento em relação às

audiências, o que pode estar sendo o maior problema enfrentado por todos os operadores do direito e cidadãos.

4.6.3 Dimensões estruturais, funcionais e tecnológicas da prestação jurisdicional: análise sistêmica do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC)

Neste tópico, analisa-se o Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Em termos de atividade e numerário, é considerado como de Médio Porte⁸²², tendo um gasto anual de R\$ 4.225.991.351 (quatro bilhões, duzentos e vinte e cinco milhões, novecentos e noventa e um mil, trezentos e cinquenta e um reais).

Em relação ao quantitativo de processos, consta que foram ajuizadas 1.281.965 (um milhão, duzentos e oitenta e um mil, novecentas e sessenta e cinco) novas ações, tendo ficado represadas 2.839.284 (dois milhões, oitocentos e trinta e nove mil, duzentas e oitenta e quatro) demandas. O Tribunal possui em seus quadros 520 (quinhentos e vinte) magistrados e 12.649 (doze mil, seiscentos e quarenta e nove) servidores.

Conforme entendimento do Conselho Nacional de Justiça⁸²³, deveriam ter sido baixados, no ano de 2024, cerca de 4.041 (quatro mil e quarenta e um) processos, mas somente se registrou 3.281 (três mil, duzentas e oitenta e uma) baixas.

A população residente em Santa Catarina, no ano em questão, era de 8.058.441 (oito milhões, cinquenta e oito mil, quatrocentos e quarenta e uma) pessoas, na quantificação do IBGE⁸²⁴. Analisando o tempo da atividade jurisdicional, consta que um processo, em primeira instância, leva cerca de 3(três) anos e 7(sete) meses para ser julgado, sendo que, em segunda instância, esse quantitativo é de 8(oito) meses⁸²⁵.

⁸²² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 38.

⁸²³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 396.

⁸²⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estimativas da População: Brasil e Unidades da Federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

⁸²⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025, p. 372.

Realizado o pedido de acesso à informação, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina não respondeu de maneira satisfatória. De acordo com o Ofício Eletrônico OPJ 2025-003638-01, resumiu-se a encaminhar quais informações sobre tecnologia estariam disponíveis na Aba de Governança de Tecnologia da Informação⁸²⁶ e do Comitê de Governança⁸²⁷.

Em continuidade, informou que o tribunal possui tutoriais por todo a sua página eletrônica, o que responderia a todos os questionamentos. Analisando as informações, não parece que a resposta atenda ao solicitado, mas passa-se a avaliar os dados principais para verificação dos cenários. Quanto ao sistema principal de utilização, o *EPROC* é a plataforma de desenvolvimento dos processos judiciais.

Em Santa Catarina, é possível visualizar a existência de 112 (cento e doze) Comarcas⁸²⁸, além de 98 (noventa e oito) pontos de inclusão digital, o que demonstra uma grande área de abrangência, sendo todos em nível 2, com 57 (cinquenta e sete) em cooperação com a procuradoria Pública. Tudo isso em uma extensão territorial de 95.730,690 (noventa e cinco mil, setecentos e trinta vírgula seiscentos e noventa) quilômetros quadrados⁸²⁹. O Tribunal permite o peticionamento eletrônico em demandas de Juizado Especial.⁸³⁰

É possível o cidadão utilizar o CEJUSC⁸³¹ *online* para a solução de suas demandas, mas esse é realizado por e-mail. O Balcão virtual do Tribunal de Justiça de Santa Catarina foi instituído pela Resolução Conjunta n.º 8, de 18 de março de 2021, estabelecendo a plataforma PJSC – Conecta, que utiliza o mesmo navegador que a pessoa está se inscrevendo para ser atendida.

⁸²⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Tecnologia da Informação**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/governanca>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁸²⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Comitê de Governança de Tecnologia da Informação**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/orgaos-administrativos/comite-de-governanca-de-tecnologia-da-informacao>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁸²⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Comarcas do Tribunal**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/circunscricoes>. Acesso em 12. jan. 2026.

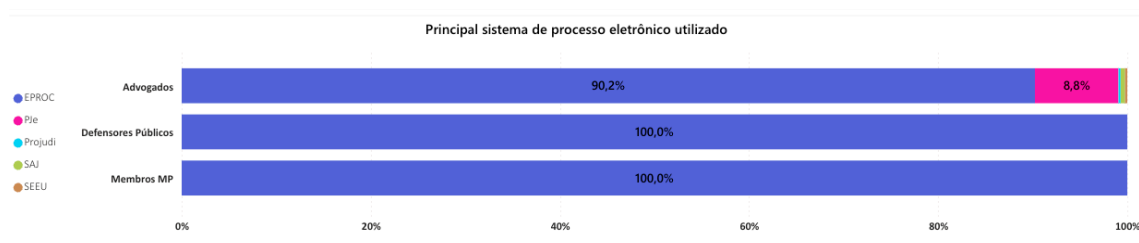
⁸²⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil: áreas territoriais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

⁸³⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Peticionamento do Cidadão**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/judicial/peticionamento-cidadao>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁸³¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **CEJUSC Virtual**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/conciliacao-e-mediacao/cejusc>. Acesso em 12. jan. 2026.

Para a realização de audiências, o Tribunal utilizava a mesma plataforma, porém, a partir de 7 de janeiro de 2026, passa a ser utilizado como ferramenta principal, o *Microsoft Teams*⁸³². Assim sendo, cabe observar como tem se portado a questão que envolve o Judiciário Catarinense.

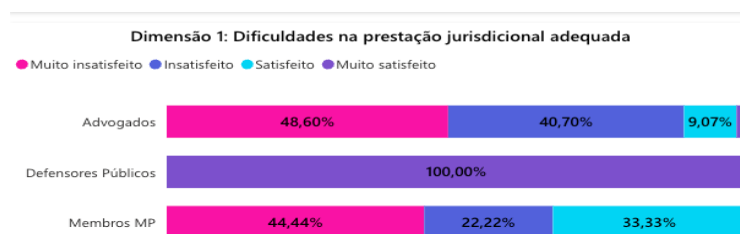
Foram ouvidos 440 (quatrocentos e quarenta) operadores do Direito, sendo 430 (quatrocentos e trinta) advogados, 1 (um) Defensor Público e 9 (nove) Membros do Ministério Público⁸³³. Quanto aos sistemas utilizados para a tramitação processual, visualiza-se que maiores problemas não existem, pois a grande maioria possui o *EPROC* como instrumento de trabalho



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

Entre as principais dificuldades, não se obteve resposta do Defensor Público ouvido, mas a instabilidade do sistema continua sendo a vencedora em reclamação, com 31,2% (trinta e um vírgula dois por cento) dos advogados. Entre os Membros do Ministério Público, há a percepção de falta de capacitação profissional do Judiciário por 44,44% (quarenta e quatro vírgula quarenta e quatro por cento).

Em relação à satisfação com a prestação jurisdicional, tem-se presente que 10,7% (dez vírgula sete por cento) dos advogados a consideram como boa ou ótima.

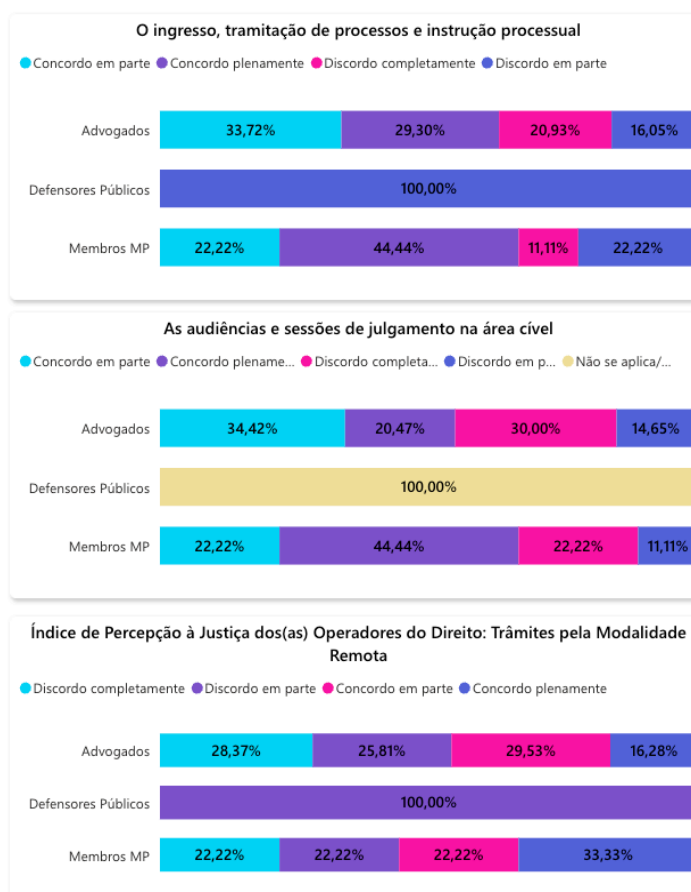


Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

⁸³² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. *Microsoft Teams como ferramenta*. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/videoconferencia>. Acesso em 12. jan. 2026.

⁸³³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário*. Santa Catarina. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

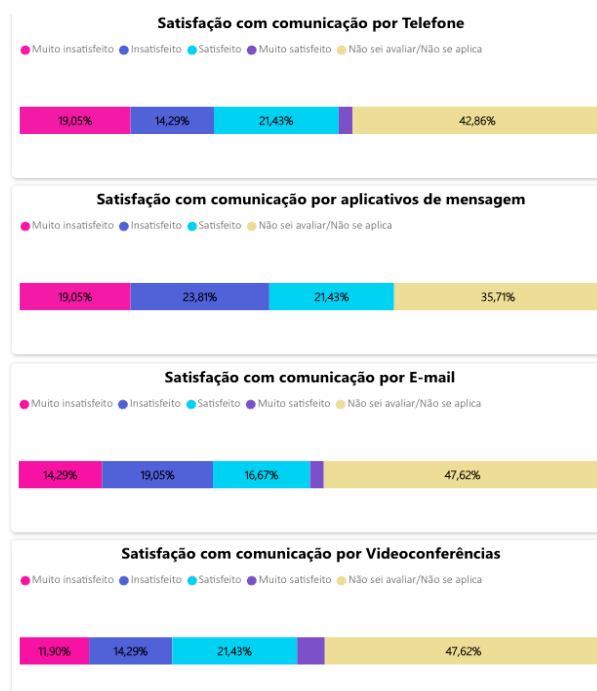
Para o Defensor Público ouvido, a percepção é de muito insatisfeito. Já entre os Membros do Ministério Público, a percepção é de 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) como satisfatória. Essa lógica, ao ser transportada para a tramitação virtual, adquire alguns contornos:



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Operadores do Direito

O Membro da Defensoria Pública possui restrições quanto à tramitação virtual, sendo que, entre as demais profissões, o Ministério Público possui maior aceitabilidade – em detrimento da advocacia –, considerando as dificuldades reais que são visualizadas. Em paralelo, a pesquisa também ouviu 66 (sessenta e seis) cidadãos, sendo que, destes, 42 (quarenta e dois) haviam tido experiência com o processo virtual.

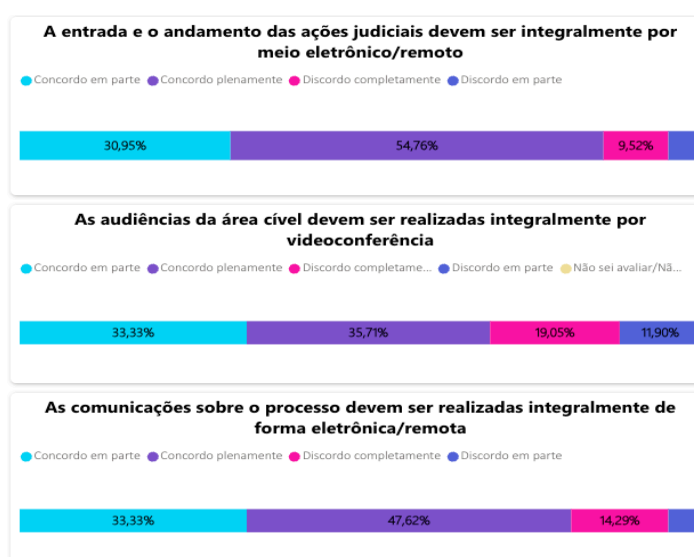
A partir daí, passa-se a analisar como ocorreu a comunicação entre estes que utilizaram da via remota, conforme gráfico abaixo



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Como pior índice de satisfação, observa-se a comunicação por e-mail, demonstrando não ser tão efetiva, já que fica com porcentagem aproximada de 18,76% (dezoito vírgula setenta e seis por cento), em oposição ao maior índice que fica com as videoconferências – 26,19% (vinte e seis vírgula dezenove por cento). Vê-se que, ainda assim, a amostra de respostas apresenta uma quantidade considerável que não respondeu ou achava que a situação não se aplicava a eles.

De toda sorte, a partir dessas percepções, observa-se o que essa mesma parcela da população imagina em relação à tramitação virtual.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

No que se refere ao ingresso e andamento da demanda, vê-se que mais da metade são adeptos à tramitação virtual, chegando ao índice de 54,76% (cinquenta e quatro vírgula setenta e seis por cento), assim como as comunicações virtuais atingem 47,62% (quarenta e sete vírgula sessenta e dois por cento). A desconfiança maior fica por conta das videoconferências que atingem 35,71% (trinta e cinco vírgula setenta e um por cento).

O que se observa, nesse cenário, é que as videoconferências, apesar de terem o maior índice de satisfação, são aquelas que aparentam trazer o maior problema a todos aqueles que lidam com o processo digital.

E, com todo esse cenário visualizado nos 27 (vinte e sete) Tribunais, é preciso verificar os possíveis obstáculos que precisam e devem ser superados.

4.7 GOVERNANÇA JUDICIAL E VULNERABILIDADE NO BRASIL: EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS, PRINCIPAIS BARREIRAS ESTRUTURAIS E SOLUÇÕES INSTITUCIONAIS FUNDAMENTADAS NAS MELHORES PRÁTICAS DOS TRIBUNAIS DAS UNIDADES DA FEDERAÇÃO

Muito se observou, até aqui, como diversos entraves têm prejudicado que o cidadão tenha acesso à solução do seu conflito de maneira adequada. Isso decorre, substancialmente, do *déficit* de legitimidade democrática que o Poder Judiciário possui, no que se refere à elaboração de suas políticas públicas, pois várias dificuldades foram visualizadas quando analisadas as respostas que cada Estado trouxe sobre o panorama de seu Judiciário, assim como, as dificuldades existentes.

Nesse contexto, é interessante observar algumas ações que aparentam uma preocupação efetiva com o cidadão e com a inclusão do vulnerável, ao passo que a contradição acaba surgindo em paralelo. Diante disso, é preciso pensar em soluções para o problema, com questões simples que já vem sendo trazidas pelos tribunais ou, até mesmo, a partir de uma interpretação da sistemática de tudo que foi visualizado.

Quando se remete à questão do vulnerável, invariavelmente, remete-se às pessoas que, em alguma medida, necessitam de um reequilíbrio na relação. Muitos

acabam não estando devidamente incluídos digitalmente e, por esse motivo, cabe aqui trazer os principais problemas observados em todo o Judiciário e o que pode ser realizado como forma de superá-lo.

Observando-se as principais barreiras dos vulneráveis, algumas práticas podem auxiliar na melhoria do atendimento no jurisdicionado, ainda que se trata de processo virtual. Com isso, compreende-se que os resultados se alinharão a uma tutela jurisdicional mais efetiva.

4.7.1 A ausência de uniformidade tecnológica no sistema de justiça brasileiro: fragmentação das infraestruturas processuais digitais, dificuldades de acesso às plataformas, vulnerabilidade tecnológica e tensionamentos ao princípio da publicidade

Como observado ao longo deste trabalho, em relação às Plataformas de consulta e desenvolvimento dos sistemas processuais, observa-se a existência de 4 (quatro) principais estruturas que giram boa parte dos processos no país. Verificou-se a existência do *PJE*, do *PROJUDI*, do *EPROC* e do *ESAJ* como aquelas mais mencionadas ao longo da análise dos Tribunais.

Em um quantitativo geral, observa-se que 16 (dezesesseis) Estados utilizam o sistema *PJE*, 7 (sete) possuem o *ESAJ* como plataforma de tramitação, 10 (dez) tramitam seus processos no *EPROC* ou encontram-se em fase de implementação e, por fim, 6 (seis) estabelecem o *PROJUDI* como plataforma oficial, ou uma delas, sendo que, na maioria, para tratativas de demandas em Juizado Especial.

Saem da curva o sistema da 2ª instância do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, conhecido como *Themis* e o de tramitação de Processos do Sergipe, que se denomina de Sistema de Controle Processual Virtual – SCPV. Pois bem, analisando todas essas características, percebe-se o quão complexa é a atividade do profissional do Direito que possui atendimento em todo o Brasil.

Há uma variedade de sistemas interligados à Plataforma Digital do Poder Judiciário, que tem entre seus objetivos o de integrar os tribunais em relação aos

serviços que são oferecidos, assim como, possibilitar que os sistemas estejam em um único ambiente, permitindo um compartilhamento de soluções sobre tecnologia para todos os tribunais. A Resolução n.º 335, de 29 de setembro de 2020, foi a responsável por delimitar essa dinâmica de interligação e, observado o painel de monitoramento, percebe-se que ainda não possuem a totalidade de suas plataformas comunicadas – encontram-se com a integração em mais de 80% (oitenta por cento) em relação aos sistemas que integram a Plataforma⁸³⁴.

Quando analisados os Tribunais de cada Estado, foram possíveis extrair alguns problemas comuns, merecendo relevância: a) instabilidade do sistema operacional; b) instabilidade para o envio de arquivos; c) falta de capacitação dos servidores; d) falta de apoio técnico e operacional; e) dificuldade de navegação e *layout*; f) dificuldades de tráfego da internet e g) ausência de comunicação entre os sistemas.

Quanto à instabilidade operacional do sistema e para o envio de arquivos, cada Tribunal possui em sua plataforma um histórico de indisponibilidades sistêmicas disponível e acessíveis a cada cidadão, para que possa utilizar em situações nas quais a atividade profissional foi obstada em razão do sistema eletrônico. Já no que se refere à falta de apoio técnico e de preparo do pessoal responsável pelo Poder Judiciário, constata-se que boa parte deles está concentrada nas regiões Norte e Nordeste, nos tribunais de pequeno e médio porte, demonstrando, principalmente, dificuldades em regiões que possuem vulneráveis das mais variadas diversidades.

Em alguns casos, em que se questiona a ausência desses profissionais, a dificuldade com o tráfego de internet também foi considerada um problema que os afeta. De todos os pontos, um em específico chama a atenção e se considera como essencial ao debate: a ausência de comunicação entre sistemas.

Existem Estados que apresentam mais de um sistema de tramitação processual, decorrente de migração de processos em trâmite perante aquele Tribunal e, quando isso ocorre, tem-se presente o grave problema de ausência de comunicação.

⁸³⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br**. Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/>. Acesso em: 20. jan. 2026.

Apesar de ser o mesmo Judiciário, é necessário que, a cada novo cadastro, todos os dados sejam novamente preenchidos. Não faz sentido não haver a possibilidade de compartilhamento dos dados de uma plataforma com outra. Mais que isso, não faz sentido que, com o compartilhamento de infraestrutura entre os Tribunais, decorrentes da Plataforma Digital do Poder Judiciário, os dados não possam se extensíveis entre os sistemas de processo judicial espalhados pelo Brasil.

No entanto, o que deve ficar consignado aqui é que o melhor a se pensar seria que houvesse uma uniformização de sistemas em todo o país, vinculado, de fato, ao Conselho Nacional de Justiça, como Governança. Ele sim, através do compartilhamento de tecnologia entre os Poderes Judiciários, poderia monitorar de maneira mais efetiva a tutela jurisdicional que vem sendo prestada.

Na atualidade, além de algo muito esparso, torna-se difícil, até mesmo, a compreensão de todos sobre o formato de trâmite processual, comunicações e medidas para praticar os atos processuais de maneira adequada. Considerando que 16 (dezesseis) Estados utilizam o *PJE*, entende-se que a uniformização de todas as 27 (vinte e sete) Unidades da Federação em torno deste, permitiria uma maior efetividade na tutela jurisdicional.

Ocorre que, os 10 (dez) Estados que utilizam o *EPROC* possuem grande aceitabilidade por parte de seus Tribunais que o utilizam, por se tratar de uma plataforma gratuita, em termos de cooperação com a Justiça Federal da 4ª Região. Inclusive, existem termos em andamento, para que outros Estados possam, também, passar a integrar o arcabouço da plataforma, conforme visualizado ao longo das análises.

É imperioso ressaltar a questão do vulnerável tecnológico diante desse cenário, em razão de todas as dificuldades por ele enfrentadas, pois

a partir do momento em que o uso da internet se torna requisito essencial de acessibilidade ao e-Processo, acaba-se restringindo o seu alcance. Em outras palavras, o processo eletrônico é inacessível ao excluído digital. Nesse panorama, os elevados índices de exclusão digital do país acabam

interferindo negativamente na garantia constitucional de inafastabilidade de jurisdição daqueles cidadãos nessas condições⁸³⁵.

Nesse sentido, independentemente se *PJE* ou *EPROC*, o que é razoável a todos os que necessitam do Poder Judiciário é que haja uma uniformidade. Ocorre que a situação tende a ser pior, quando se observa que, mesmo diante de uma numerosidade de plataformas, algumas medidas vão sendo adotadas sem que haja um comprometimento com o que está sendo realizado.

Os avanços vão ocorrendo, medidas são adotadas, mas sem preocupação em promover o estreitamento com o jurisdicionado. Vê-se que a Portaria n.º 140, de 22 de abril de 2024, determinou a criação de Múltiplo Fator de Autenticação (MFA) para usuários internos e externos aos sistemas sensíveis do Poder Judiciário (art. 1º), sendo que art. 2º, alínea *a*, estabelece que as plataformas de processos eletrônicos estão assim enquadradas.

O art. 6º informa a necessidade de capacitação dos usuários. No entanto, o que se observou é que os Tribunais optaram por estabelecer que a criação de manuais e tutoriais equivale à capacitação, o que, em breve síntese, é um erro, pois a prática de utilização é que faz com que se observe como será o desenvolvimento.

De toda forma, o MFA foi estabelecido e aí surge um problema para quem precisa acessar as consultas ou mesmo para aqueles que resolvem utilizar o benefício de submeter sua demanda diretamente ao Poder Judiciário, através do sistema de atermção. A partir do dia 3 de novembro de 2025, o Conselho Nacional de Justiça estabeleceu a necessidade de que a autenticação de duplo fator ocorra em todos os sistemas processuais. Nesse sentido, no caso do *PJE*, foram determinadas algumas regras para a utilização

Para ingressar nas plataformas eletrônicas do Poder Judiciário, o primeiro passo é o usuário se autenticar no sistema que deseja acessar com seu nome de usuário e senha ou com o certificado digital.

No primeiro acesso, será exibido um QR Code para configuração de um aplicativo autenticador (Google Authenticator, FreeOTP ou similar).

⁸³⁵ ISAIA, Cristiano Becker; PUERARI, Adriano Farias. O processo judicial eletrônico e as tradições (inautênticas) processuais. **REDESG – Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global, Santa Maria**, v. 1, n 1, p. 128-129, jan./jun. 2012.

Em seguida, será preciso digitar o código temporário de seis dígitos gerado no aplicativo autenticador instalado no celular. Esse código único expira em pouco tempo e precisa ser gerado novamente a cada novo acesso⁸³⁶.

Vê-se o quão complexa é a medida adotada pelo Conselho Nacional de Justiça. Por certo, os problemas que estão ocorrendo em relação aos golpes do falso advogado merecem atenção e adoção de medidas. Em primeiro lugar, o órgão passa a exigir que o jurisdicional, além de ter que conhecer vários sistemas, agora precise instalar no celular um autenticador de duplo fator e, a cada acesso, abri-lo para utilização do sistema processual. Utiliza-se o exemplo da plataforma do Poder Judiciário do Espírito Santo como formato de descrever o que as plataformas dos Estados, que usam a medida, precisam realizar, conforme imagem abaixo:

Poder Judiciário do Estado Espírito Santo 1G

Processo Judicial Eletrônico

Não conseguiu logar com o certificado digital?
[Consulte a documentação do PJeOffice aqui](#)
 Precisa de ajuda?
[Autenticação em múltiplos fatores](#)

CPF/CNPJ

Senha

[Solicitar nova senha](#) **ENTRAR**

Outras opções de acesso

CERTIFICADO DIGITAL
 Saiba como obter o certificado digital

Entrar com **goubri**

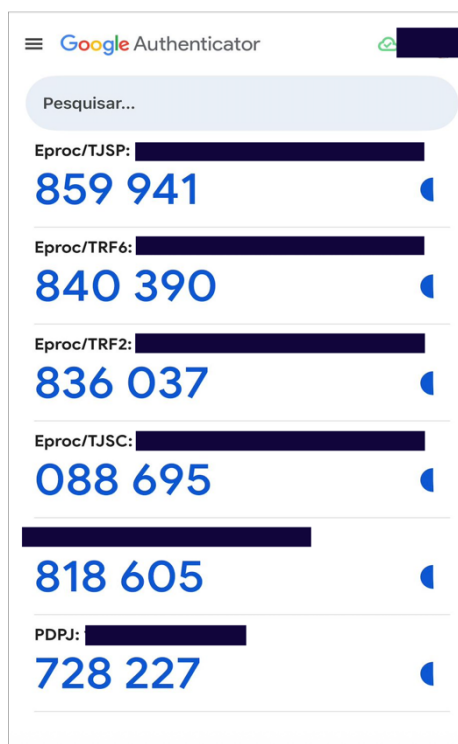
Versão 2.6.0.0.2.0+build-prd-202601271446-7ee25261a0 - Atualizado em 27/01/2026 - 14:46

Fonte: Tela inicial - PJE – TJES

Enquanto, para o profissional do Direito é exigido ter um certificado digital A1 ou A3, para o caso dos cidadãos permite-se a utilização do Sistema Gov.Br para acesso. Em um primeiro momento, até o *PJE* permite o cadastramento de CPF e senha, mas, em muitos tribunais, esse cadastramento somente acaba sendo liberado na eventualidade de a pessoa se deslocar fisicamente até o Tribunal.

⁸³⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br**. Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/>. Acesso em: 20. jan. 2026.

Mesmo com a utilização de CPF com login e senha, é exigido o MFA para poder acessar, do contrário, não é possível avançar. Nesse caso, imagine um cidadão que precisa acessar suas informações em um processo judicial, mas não possui habilidade para proceder à utilização de tecnologia. Ele acaba ficando alijado do processo, considerado um excluído, além de que, o processo judicial não será efetivo e não haverá visão de justiça. Abaixo, junta-se *prints* de vários sistemas processuais, do qual o pesquisador deste trabalho é obrigado a ter, em razão da atividade profissional, exigindo organização



Fonte: Sistema de Duplo fator – *Authenticator*

É interessante perceber que nem mesmo para o operador do Direito esse tipo de metodologia é factível. Por essa realidade, percebe-se que a vulnerabilidade tecnológica consegue atingi-los, gerando dificuldades de compreensão.

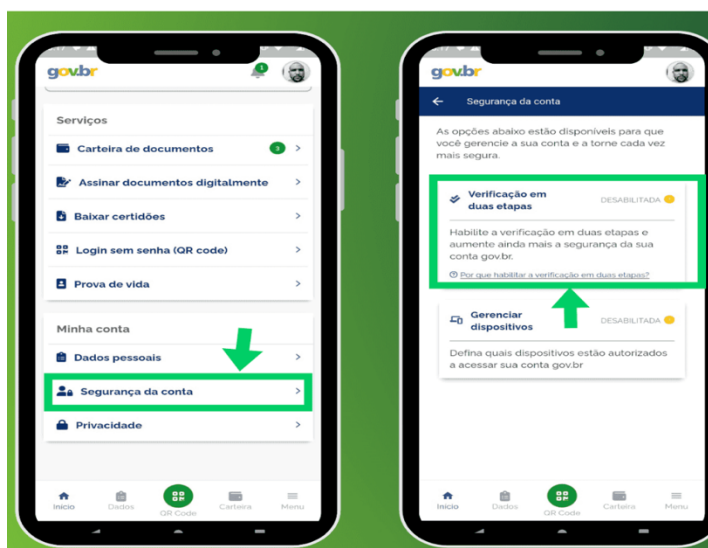
As plataformas judiciais informam que há a possibilidade de utilização de uma Conta do Gov.Br, ouro, para acesso. Não sendo ouro e com dupla autenticação, não é permitido o acesso da mesma forma, pois não há adequação aos parâmetros exigidos pelo sistema. E, mesmo que a Conta seja ouro, mas a função de dupla autenticação não esteja ativa, o sistema não permitirá o acesso.

Isso quer dizer que há uma tentativa de solucionar um problema de acesso a dados processuais, mas o que se faz é gerar ainda mais obstáculos ao jurisdicionado.

Quando se fala em acessar o Judiciário, é necessário que a Conta Gov.Br tenha o nível mais alto de segurança, mas ainda assim é preciso seguir também outras instruções.

O usuário se autentica no PJe do Tribunal ou no Portal jus.br e escolhe a opção “Entrar com gov.br”; É necessário ter instalado o aplicativo gov.br e ter cadastro nível Ouro. [...] Você deverá informar o código temporário de seis dígitos gerado pelo aplicativo gov.br para concluir o acesso⁸³⁷.

Ao acessar a Plataforma do Sistema Gov.Br, para que o sistema funcione e valide o acesso ao PJE, torna-se essencial que haja a autorização em duplo fator, do contrário, não será possível realizar o ingresso na Plataforma do Judiciário, que utiliza o sistema do Processo Digital do Judiciário Brasileiro.



Fonte: Tela da Página Gov.Br – habilitação dois fatores

E não para por aí. A complexidade de acesso não é própria para o *homem médio*, considerando, inclusive, o índice de pessoas visualizadas no primeiro capítulo – analfabetos, pessoas com deficiência, pessoas com baixo nível de renda –, que podem não ter condições de toda uma sistemática delimitada.

Nos termos do que consta na parte interna da página eletrônica do Governo, para atingir os níveis de Segurança existem alguns requisitos. Veja a diferença que existe entre os níveis Bronze, Prata e Ouro:

⁸³⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Suporte TI – CNJ**. Disponível em: <https://suporteti.cnj.jus.br/>. Acesso em: 20. jan. 2026.

Nível da conta gov.br

Seu nível atual

SUA CONTA GOV.BR É NÍVEL OURO

> Saiba quais validações você possui

Aumente o seu nível

A conta gov.br possui três níveis: ouro, prata e bronze.

Se você está no nível **bronze** ou **prata**, migre para o nível **ouro** e aproveite todas as vantagens da conta gov.br!

NÍVEL OURO	NÍVEL PRATA	NÍVEL BRONZE
✓ Gratuito ✓ Conta única ✓ Login sem senha ✓ Gerenciar uso de dados ✓ Prova de vida ✓ Verificação em duas etapas ✓ Compartilhar documentos ✓ Assinatura eletrônica ✓ Acesso a todos os serviços ✓ Nível máximo de segurança	✓ Gratuito ✓ Conta única ✓ Login sem senha ✓ Gerenciar uso de dados ✓ Prova de vida ✓ Verificação em duas etapas ✓ Compartilhar documentos ✓ Assinatura eletrônica ✓ Acesso a todos os serviços ✗ Nível máximo de segurança	✓ Gratuito ✓ Conta única ✓ Login sem senha ✓ Gerenciar uso de dados ✗ Prova de vida ✗ Verificação em duas etapas ✗ Compartilhar documentos ✗ Assinatura eletrônica ✗ Acesso a todos os serviços ✗ Nível máximo de segurança
Ver nível	Ver nível	Ver nível

Fonte: Sítio Gov.Br – Nível da conta

Para atingir uma Conta nível ouro é possível se chegar a ela a partir de 3 (três) formatos⁸³⁸. O primeiro deles é o reconhecimento facial pelo aplicativo gov.br, em razão da foto presente na base da Justiça Eleitoral.

De acordo com notícias do sítio eletrônico da Justiça Eleitoral, em matéria de 5 de setembro de 2025⁸³⁹, 86,87% (oitenta e seis vírgula oitenta e sete por cento) do eleitorado do país possui cadastro biométrico, o que equivaleria a 134.341.814 (cento e trinta e quatro milhões, trezentos e quarenta e um mil, oitocentos e quatorze) eleitores. Trata-se até de um número razoável de pessoas que já possui o reconhecimento, mas ainda é preciso ter em mente que se está a tratar apenas dos eleitores, sendo que existem os não eleitores. Vale destacar que, ao final de 2025⁸⁴⁰,

⁸³⁸ BRASIL. Governo Digital. *Níveis da conta gov.br*. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/niveis-da-conta-govbr>. Acesso em: 20. jan. 2026.

⁸³⁹ TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE). **Clica e Confirma**: mais de 134 milhões de eleitoras e eleitores têm cadastro biométrico na Justiça Eleitoral. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Setembro/clica-e-confirma-mais-de-134-milhoes-de-eleitoras-e-eleitores-tem-cadastro-biometrico-na-justica-eleitoral>. Acesso em: 20. jan. 2026.

⁸⁴⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Agência de Notícias IBGE**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br>. Acesso em: 20. jan. 2026.

a estimativa da população brasileira era de 213.421.037 (duzentos e treze milhões, quatrocentos e vinte e uma mil, trinta e sete) pessoas.

Diante disso, o atingimento da conta ouro se restringe àqueles que possuem os direitos políticos ativos, de votarem e de serem votados. Mesmo com o reconhecimento ativo, é preciso ter em mente que a aprovação de acesso pelo celular, muitas das vezes, pode ser uma medida não tão fácil, em razão de diversos fatores como: a) iluminação; b) possibilidade de adequada visibilidade do rosto; c) forma de tirar a foto e, ainda, d) a qualidade da câmera utilizada para o procedimento⁸⁴¹.

Nesse caso, é importante perceber que a dificuldade com a tecnologia pode impossibilitar que, mesmo aquele com biometria cadastrada, eleve sua conta para o nível ouro. E, não conseguindo, o acesso ao sistema processual ficará obestado. A segunda metodologia envolve a validação utilizando o aplicativo gov.br, que deverá ler o QRCode da Carteira de Identidade Nacional (CIN). É interessante destacar os problemas que os brasileiros estão tendo para agendamento da emissão do documento. Uma reportagem divulgada pela mídia brasileira, em julho de 2025, mostrou a grande dificuldade de as pessoas conseguirem um agendamento para retirar a primeira via da nova carteira⁸⁴².

De acordo com a matéria, o Governo Federal esperava que 130.000.000 (cento e trinta milhões) de pessoas tivessem o documento emitido até 2026, mas a realidade, do final de julho/2025, era que apenas 30.000.000 (trinta milhões) conseguiram acesso, equivalendo a pouco mais de 14% (quatorze) por cento da população. Por esse motivo, aumentar a conta do GovBr, na atualidade e através dessa função, não tem sido tão factível.

A última hipótese é através de certificado digital compatível com ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória n.º 2.200-2/2001. De acordo com a Associação Nacional de Certificação Digital, que coleta os dados de certificados digitais ativos no país, tem-se presente que, na atualidade, existem 15.159.225 (quinze milhões, cento e

⁸⁴¹ BRASIL. Governo Digital. **Acessibilidade a usuário Gov.Br.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-no-aplicativo-gov.br/duvidas-no-reconhecimento-facial>. Acesso em 20. jan. 2026.

⁸⁴² CENTRAL BRASILEIRA DE NOTÍCIAS -CBND. **Brasileiros enfrentam dificuldades para emitir a nova carteira de identidade nacional.** Disponível em: <https://cbn.globo.com/brasil/noticia/2025/07/26/brasileiros-enfrentam-dificuldades-para-emitir-a-nova-carteira-de-identidade-nacional.ghtml>. Acesso em 20. jan. 2026.

cinquenta e nove mil, duzentos e vinte e cinco) certificados digitais em funcionamento no país.

Esse número de certificados equivale a 7,10% (sete vírgula dez por cento) da população brasileira, ou seja, número extremamente reduzido de pessoas que possam acessar o sistema e o transformar em conta ouro. Uma informação relevante: a quantidade de pessoas ou as porcentagens, não necessariamente se somam, pois existem pessoas, em um dos cenários, que possuem acesso a todos os demais.

Nesse sentido, vê-se que o formato exigido pelo Conselho Nacional de Justiça, para acesso aos dados processuais, tem reflexos gravíssimos para o acesso da coletividade ao processo judicial. Por certo, em situações nesse formato, a dificuldade de obter informações exigirá a utilização de outros formatos de comunicação com o Judiciário, que serão tratados mais à frente, pois o autoatendimento está extremamente prejudicado.

Apenas a título de acréscimo, não bastasse a exigência de duplo fator, existem tribunais solicitando o reconhecimento de figuras, entendendo que com essa medida irão garantir maior segurança. Como observado nas imagens a seguir:

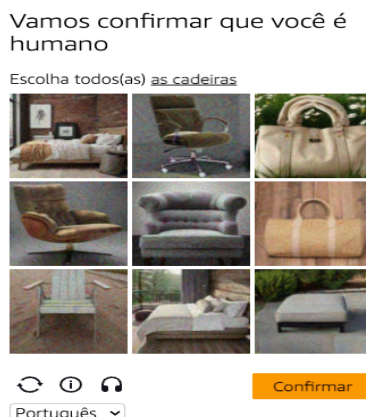
Vamos confirmar que
você é humano

Conclua a verificação de segurança antes de continuar. Essa etapa verifica se você não é um bot, o que ajuda a proteger sua conta e evitar spam.

Iniciar >

Português ▾

Fonte: PJE – TJES



Fonte: PJE – TJES

Por esse motivo, talvez a limitação do acesso aos processos judiciais, através da autenticação em múltiplos fatores, não seja a melhor saída. Isso porque ela tem gerado mais dificuldades que propriamente um acesso efetivo aos envolvidos, desrespeitando, inclusive, o art. 189 do CPC, em que se estabelece que os atos são públicos, sendo restritos apenas em alguns casos, quais sejam.

Art. 189. Os atos processuais são públicos, todavia tramitam em segredo de justiça os processos:

I - em que o exija o interesse público ou social;

II - que versem sobre casamento, separação de corpos, divórcio, separação, união estável, filiação, alimentos e guarda de crianças e adolescentes;

III - em que constem dados protegidos pelo direito constitucional à intimidade;

IV - que versem sobre arbitragem, inclusive sobre cumprimento de carta arbitral, desde que a confidencialidade estipulada na arbitragem seja comprovada perante o juízo.

Percebe-se que existem outros formatos de se limitar a autenticidade e o acesso ao processo, sem que haja uma questão radical, como a promovida no final de 2025, pois as consequências aos profissionais do Direito foram sentidas de maneira grave. A Ordem dos Advogados do Brasil, inclusive, ingressou com Ofício direcionado ao Conselho Nacional de Justiça, pugnando pela não utilização dos múltiplos fatores.

Conforme matéria divulgada no sítio eletrônico da OAB, consta que “Diversos profissionais relatam não conseguir protocolar petições, participar de audiências ou

cumprir prazos, o que compromete o direito fundamental de acesso à Justiça e a paridade de armas entre as partes”⁸⁴³.

Em alguns tribunais que utilizam o *EPROC*, a *Plataforma Digital do Poder Judiciário* é a que faz interligação para acesso ao sistema. Independentemente de qualquer coisa, o MFA, continua sendo exigido como formato de garantia de preservação de dados dos envolvidos no processo. Nele, ainda que exista a possibilidade de utilização de *login e senha*, o duplo fator é exigido, assim como é permitido o ingresso através de certificado digital e de Sistema Gov.Br.

Abaixo, indicamos como é o funcionamento do sistema, quando da tentativa de ingresso do solicitante através de um dos formatos de cadastro, exigindo a dupla autenticação

eproc

Código gerado pelo aplicativo de autenticação em 2 fatores

☐ Não usar o 2FA neste dispositivo e navegador

Entrar

- [Orientações para realizar o CADASTRO no eproc-TJSP](#)
- [Autoatendimento](#)
- [Dificuldade com o duplo fator de autenticação? clique aqui](#)
- [Dificuldade com o certificado digital?](#)
 - 1) [clique aqui para acesso alternativo.](#)
 - 2) a) retirar o token, b) reiniciar o computador, c) inserir o token e d) [acessar o eproc antes](#)

[+ Ver mais](#)

[Problemas no login? Clique aqui](#) Versão 9.18.42-20260130-2.41.3

Fonte: tela inicial do *EPROC* do TJSP

⁸⁴³ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **OAB pede ao CNJ sobrestamento da autenticação multifator e orieta advocacia sobre como proceder em caso de falha no acesso ao PJE.** Disponível em: <https://www.oab.org.br/noticia/63598/oab-pede-ao-cnj-sobrestamento-da-autenticacao-multifator-e-orienta-advocacia-sobre-como-proceder-em-caso-de-falha-no-acesso-ao-pje>. Acesso em 20. jan. 2026.

Entretanto, existe uma metodologia em alguns sistemas que parece interessante para o contexto aqui debatido. Para que se possa acessar determinado processo judicial, é necessário que seja registrada uma senha de acesso. Essa senha pode ser fornecida pelo juízo àqueles envolvidos no processo, deixando disponível a todos apenas os atos públicos e permitindo o acesso às demais peças apenas aos que possuírem a senha.

Esse tipo de procedimento pode ser visualizado em processos como TJSC⁸⁴⁴ e TJSP⁸⁴⁵. Mais que isso, a própria Resolução n.º 121, de 5 de outubro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, já estabelece esse formato, no seu art. 2º, com os seguintes termos:

Art. 2.º Os dados básicos do processo de livre acesso são:

I – número, classe e assuntos do processo;

II – nome das partes e de seus advogados;

III – movimentação processual;

IV – inteiro teor das decisões, sentenças, votos e acórdãos.

Acredita-se que, ao se estabelecer o acesso por intermédio de senhas, fatalmente, os problemas que são questionados em relação à Lei Geral de Proteção de Dados e, por consequência, os que levaram o Conselho Nacional de Justiça a estabelecer o Múltiplo Fator de Autenticação, estariam resolvidos. No entanto, as medidas são adotadas sem um diálogo razoável com a sociedade.

A doutrina, inclusive, traz algumas possibilidades de adequação do sistema *PJE* a essa nova realidade, sem que haja um desrespeito ao acesso às informações, como

(i) proteção dos dados pessoais, neles inseridos os dados pessoais sensíveis, por meio das técnicas de anonimização, em face da publicidade dos atos processuais como regra geral; (ii) proteção destes dados, especialmente nos processos sujeitos a segredo de justiça ou procedimento sigiloso, relacionando-se ao tratamento desses dados com as classes e os assuntos processuais; (iii) aprimoramento do sistema *PJe* e das plataformas utilizadas, o que poderia ser feito, hipoteticamente, por meio de laboratórios de testagem com servidores, magistrados e colaboradores qualificados, com a

⁸⁴⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **SISTEMA EPROC**: Perguntas frequentes. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/processo-eletronico-eproc/perguntas-frequentes>. Acesso em: 20. jan. 2026.

⁸⁴⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **SISTEMA EPROC**: Comunicados. Disponível em: <https://portal.tjsp.jus.br/Corregedoria/Comunicados/Comunicado?codigoComunicado=40419&pagina=19>. Acesso em 20. jan. 2026.

participação de todos os demais seguimentos do sistema de justiça, sem exclusão dos protocolos já adotados pelo CNJ; (iv) preenchimento das lacunas existentes nos normativos do CNJ e na própria LGPD; e (v) outras medidas técnicas que visem resguardar os princípios constitucionais da publicidade dos atos processuais e de proteção dos dados pessoais⁸⁴⁶.

Por esse motivo, em relação ao acesso, esse tipo de situação tem sido um gargalo interessante e necessário de ser observado. O parâmetro de proteção cibernética e de dados, por óbvio, precisa ser preservado. Mas, isso não quer dizer que, em nome da segurança, outro direito fundamental tão importante deva ser suprimido, em razão de dificuldades de acesso adequado.

4.7.2 Transformação digital do Poder Judiciário, dispersão tecnológica e videoconferência: desafios à inclusão digital, à composição adequada de conflitos e à proteção de grupos socioterritorialmente vulneráveis

De início, cumpre observar que o *Cisco Webex* foi a plataforma estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça, como forma de atender aos atos processuais praticados de maneira remota e com termo de cooperação técnica n.º 007/2020⁸⁴⁷, para atender às necessidades de isolamento em razão da pandemia da Covid-19. A Plataforma é utilizada até os dias de hoje, mas, naquele momento, foi essencial para a manutenção do serviço jurisdicional funcionando.

Ocorre que, mesmo que o *Cisco* seja considerado o sistema padrão, era permitida a utilização de outros sistemas. A Portaria n.º 61, de 31 de março de 2020, estabeleceu sua utilização de maneira facultativa, podendo ser utilizadas outras plataformas que tivessem o mesmo alcance, informação que também constava na Resolução n.º 337, de 29 de setembro de 2020.

Em outras palavras, não existiam maiores problemas na utilização de outros meios, desde que atendessem a mesma finalidade. Talvez este tenha sido um grande

⁸⁴⁶ CORDEIRO, Michellson Costa de Lima. **Proteção de dados pessoais e publicidade dos atos processuais no processo judicial eletrônico**. 120f. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2024. p. 40.

⁸⁴⁷ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 314, de 20 de abril de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

problema, pois, com isso, forçou a necessidade de conhecimento de diversas outras plataformas, o que não auxilia, substancialmente, em uma lógica inclusiva.

Analisando os 27 (vinte e sete) Tribunais do país, percebe-se a existência de 13 (treze) sistemas de videoconferências em funcionamento. O *Microsoft Teams* é utilizado como plataforma oficial em 11 (onze) Estados, conforme descrição a seguir: Pará, Ceará, Piauí, Rio Grande do Norte, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Santa Catarina.

Dos citados acima, o Ceará, em boa parte da pandemia, utilizou uma plataforma diferente denominada de VDC, que passou a ser descontinuada. Já Santa Catarina, utilizava a PJSC-Conecta e, a partir de agora, passa a utilizar o *Teams*, em razão dos recursos existentes.

Como segunda Plataforma mais utilizada, extrai-se o *Google Meet*, operada por 6 (seis) Estados: Acre, Amazonas, Roraima, Maranhão, Espírito Santo e Minas Gerais. Quanto a Minas Gerais, importante mencionar que, por mais que o *Meet* seja a principal, as Varas e Juizados que o compõem, na prática, ainda utilizam o *Webex* e o *Zoom* como instrumentos de trabalho.

Quanto ao *Webex*, de acordo com a página eletrônica do Tribunal de Justiça do Pará, trata-se do único que a considera como oficial até os dias atuais, ainda que não a considere como única, já que relaciona uma outra plataforma que é totalmente integrada em seu site, denominada de *Polycon*.

Curiosamente, o *Whatsapp* é indicado como plataforma de videoconferência em alguns tribunais, em especial, para chamadas agendadas, funcionando no cotidiano apenas como aplicativo de mensagens e fornecimento de informações sobre tramitação processual, remotamente. No caso dos Estados do Amapá, Alagoas, Ceará, Goiás e Rio Grande do Sul o aplicativo é utilizado de maneira substancial em seus serviços de comunicação com os participantes do processo, eleita a principal ferramenta de comunicação.

A Plataforma Zoom é utilizada por três Estados, para prestar informações ao cidadão e para a marcação de audiências, sendo eles: Amazonas, Maranhão e Goiás. Por fim, tem-se alguns Estados que se encontram mais dissociados dos sistemas

tradicionais e, ou montam suas plataformas próprias ou contratam sistemas não tradicionais.

O Tribunal de Justiça de Roraima desenvolveu a Plataforma do *Scriba*. Os Estados da Paraíba e de Sergipe utilizam o *Jitsi* para a realização de suas videoconferências. Os últimos três Estados possuem plataformas nunca visualizadas pelo pesquisador deste trabalho, ainda que já tenha se submetido a uma audiência no Estado da Bahia com a Plataforma: a *LifeSize*.

O Tocantins informa que suas videoconferências são realizadas pela *Yealink* e o Maranhão, que a *Big Blue Button* é uma plataforma que pode ser utilizada no dia a dia. Independente de qual sistema se utiliza, verifica-se que há uma assimetria nos tribunais em relação a elas. Possivelmente isso seja um dado relevante para se identificar que as comunicações pelas videoconferências, apesar de atenderem a certo nível de satisfação, não atingem nem sequer 50% (cinquenta por cento) do grau de satisfação em nenhum dos 27 (vinte e sete) Estados.

Essa questão acaba sendo afetada ainda mais, quando se observa que, nas hipóteses em que se questionou aos cidadãos e aos profissionais do direito, na pesquisa sobre a percepção Judiciário pelo CNJ, no item sobre a tramitação do processo pela via remota, boa parte até considera a videoconferência como importante ferramenta, desde o início do processo até sua instrução. No entanto, mesmo estes que consideram relevante, possuem restrições ao desenvolvimento de audiências por videoconferência, o que leva a crer a necessidade de melhoria nesse tipo de serviço jurisdicional prestado.

4.7.2.1 Videoconferências e composição adequada de conflitos em contextos de vulnerabilidade geográfica: limites e potencialidades das audiências virtuais e do instrumento do Balcão Virtual

Vê-se, em um primeiro momento, que não há como se furtar que a audiência realizada pela via remota é uma realidade e, em alguma medida, ela auxiliou, substancialmente, em um período de afastamento das interações entre as pessoas. Mais que isso, assistiu nas circunstâncias em que as pessoas estavam

“geograficamente distantes, sendo uma solução segura para redução de custos, riscos e tempo”⁸⁴⁸.

Por certo, atos que demandavam dos envolvidos no processo um deslocamento de longas distâncias e situações nas quais, o resultado não era o mais proveitoso (atrasos, adiamentos, intercorrências), puderam ser superados com esse formato de audiência. A facilidade com que se transita entre varas e juizados, ou mesmo entre Judiciários de vários Estados do país, torna a atividade, em alguma medida, mais fluida.

Em um sopesamento entre vantagens e desvantagens, os defensores da primeira hipótese estabelecem que o ambiente familiar, quando da realização de audiências, mostra-se mais seguro que o ambiente do Poder Judiciário, de certa forma com tom mais ameaçador⁸⁴⁹. Isso quer dizer que o ato oral é realizado de maneira mais tranquila.

Por outro lado, existem circunstâncias que afetam o direito material e que precisam ser analisadas, quando ocorre uma generalização do procedimento. As Jornadas de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios editaram alguns enunciados, com o intuito de orientar a atuação, quando medida a atividade desenvolvida nesse formato. A questão que envolve a instabilidade de conexão, conforme orientação, pode levar ao reagendamento do ato, a fim de que os direitos envolvidos não sejam prejudicados.

ENUNCIADO 151 - A parte que sofrer com falhas de conexão da internet ou dificuldade de acesso à plataforma que impeça a sua participação ou a continuidade de sua participação nas sessões e audiências virtuais não poderá ser prejudicada e poderá solicitar a remarcação da sessão ou sua realização por outro meio.

Justificativa: Considerando a possibilidade de instabilidade de conexão durante as sessões, é indispensável assegurar o direito dos envolvidos de realizar a sessão de conciliação ou mediação ou dar continuidade à sessão que estava em andamento, seja pela remarcação pelo mesmo meio ou por

⁸⁴⁸ FABRICIO, Larissa Maria Neres. **Avanços tecnológicos no judiciário goiano em decorrência da pandemia: audiências virtuais**. 33f. Artigo científico. Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC GOIÁS, 2021. p. 14.

⁸⁴⁹ LISBOA, Camila Franco. Audiência virtual e a efetivação do acesso à justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**, v. 23-24, p. 255, jan. 2020 - dez. 2021.

outro meio, pois a instabilidade de conexão não pode gerar prejuízo às partes⁸⁵⁰.

É preciso ter como foco que, em razão da vulnerabilidade tecnológica, a dificuldade de acesso a um tráfego de *internet* com qualidade pode dificultar o desenvolvimento da prestação jurisdicional de maneira adequada. Obviamente que as facilidades existem, mas não se pode negar a situação dos excluídos digitais, que podem ter dificuldades, até mesmo, para manusear essas ferramentas, devido à numerosidade de plataformas de videoconferência existentes.

Não há como se impor que conciliações, mediações ou até mesmo instruções tenham que, obrigatoriamente, ser realizadas de maneira virtual, uma vez que, aqueles sem acesso ou sem possibilidade de manuseio, estarão sem a possibilidade de “solucionar seus conflitos de interesse de modo consensual”⁸⁵¹, por limitação da qual lhes priva de um amplo acesso ao Estado ou, até mesmo, ao promovente do ato de conciliação/mediação.

Basicamente, a virtualização do sistema, em alguma medida, auxilia processos que se alongavam no Judiciário por vários anos, em decorrência das dificuldades que cada ato presencial originava para a agenda de determinada Vara ou Juízo. Porém, ela não é a responsável por resolver todos os problemas e, mais que isso, “pode ampliar desigualdades sociais entre os chamados ‘inforicos’ e ‘infopobres’”⁸⁵².

Nesse contexto é que a uniformidade de plataformas virtuais em todo o país pode auxiliar, permitindo que todos desenvolvam metodologias e instrumentos de capacitação, que possam servir de base para os demais. Agir assim é ter governança adequada para lidar com situações que afetam a todos, pois se o desenvolvimento das atividades virtuais não puder ser realizado naquele momento, houve prejuízo a todos aqueles que demandaram seus tempos para ali estar.

⁸⁵⁰ CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL: **II Jornada Prevenção e solução extrajudicial de litígios: Enunciados Aprovados**. – Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021. p. 30

⁸⁵¹ DIAS, Paulo Cezar; OLIVEIRA, Heitor Moreira de. As sessões virtuais de conciliação e mediação virtuais: um breve ensaio sobre a ampliação do acesso à justiça. **Revista Direito UNIFACS**, Salvador, n.º 269, p. 11, nov. 2022.

⁸⁵² TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPMEC/SP. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, v. 21, n.º 55, p. 154, jul./set. 2020.

Por esse motivo, a Resolução n.º 508, de 27 de junho de 2023, é um ato normativo de extrema importância ao vulnerável tecnológico. Com a criação dos Pontos de Integração Digital - PIDs, torna-se mais factível que as pessoas possam utilizar os serviços digitais do Poder Judiciário, ainda que não consigam o fazer de suas moradias.

Esses locais, “ao oferecerem um ambiente estruturado e assistido para o acesso à justiça e a outros serviços de cidadania [...] demonstram um compromisso com a democratização do sistema jurídico”⁸⁵³. Como analisado na estrutura de cada Estado, enquanto alguns possuem números consideráveis desses PIDs, há aqueles que, ou dispõem de poucos pontos ou, nem sequer os possuem; como exemplos desses últimos, não existem pontos de inclusão nem no Rio Grande do Sul e nem no Rio Grande do Norte.

Outro agravante: mesmo nos locais em que os pontos existem, estando na lógica da normativa em que se torna necessária a cooperação com o Ministério Público ou com a Defensoria Pública, esse formato não acontece na prática. A normativa é de 2023, os avanços têm acelerado nos últimos anos, existe um painel de monitoramento no Conselho Nacional de Justiça e, ainda assim, não há nenhum tipo de sanção.

Mais que isso, a própria Resolução não estabelece que haverá sanção aos Tribunais que não implementarem os Pontos de Inclusão. A menção a que faz referência trata da inclusão em Prêmio CNJ de qualidade (art. 9º). Estabelecer Resoluções em que não exista uma exigência, mas apenas uma orientação, não tem o condão de solucionar o problema.

Vê-se que esse tipo de ambiente, em alguma medida, está destinado aos vulneráveis nas mais variadas denominações. Como Instituição responsável pela defesa do vulnerável, não parece razoável a ausência de estrutura da Defensoria Pública, compondo os ambientes em cooperação, visto que:

Percebe-se, pois, que a falta de acesso à Justiça é um dos grandes obstáculos à constituição de uma cidadania robusta, o que torna imperativa a

⁸⁵³ SOUZA, Bethânia Cavalcanti de; ALMEIDA, Suenya Talita de. Tecnologia e o Futuro do Acesso à Justiça no Brasil: repensando a inclusão em um Judiciário Digital. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 11, n. 11, p. 8123, nov. 2025.

atuação do Estado no sentido de trazer tais indivíduos e grupos sociais para dentro do pacto social. A assistência jurídica integral e gratuita a tais pessoas, prestada pela Defensoria Pública, cumpre justamente esse papel. Por meio da tutela e promoção dos direitos dos vulneráveis, a instituição defensorial proporciona um quadro comunitário de maior igualdade, especialmente em questões atinentes aos direitos fundamentais e à dignidade dos indivíduos e grupos sociais vulneráveis⁸⁵⁴.

Nesse contexto, a Defensoria Pública torna-se essencial, na medida em que a utilização dos Pontos de Inclusão Digital torna-se necessária, como em regiões nas quais aqueles que são, também, socioterritorialmente afetados, precisam do local para poder resolver suas contendas – incluem-se aí os indígenas, os quilombolas, os ribeirinhos, os rurais, em razão do local em que estejam.

Diante de localidades em que a *internet* cabeada é quase impossível, sendo necessário que a transmissão de dados ocorra por satélite, é aí que os pontos de inclusão digital necessitam ser instalados, com o intuito de permitir o acesso daqueles que não poderiam deixar suas localidades para buscar um dos fóruns localizados nas Comarcas Estaduais. Mensura-se, inclusive, algumas soluções, como a utilização de satélites com baixas altitudes, para poder atingir boa parte da estrutura que se mostra necessitada de auxílio.

Quando se afirma que a Defensoria tem papel fundamental, essa comprovação se dá porque o próprio Enunciado n.º 153, das Jornadas de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios⁸⁵⁵, enuncia o seguinte

ENUNCIADO 153 - Constatada a vulnerabilidade tecnológica do indivíduo no âmbito judicial e/ou extrajudicial, a Defensoria Pública poderá ser solicitada a cooperar no processo de inclusão digital, bem como o indivíduo que encontrar dificuldades tecnológicas poderá procurar apoio dessa instituição para participar de ato processual virtual.

Justificativa: O inciso XXXV e LXXIV do art. 5º da Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988 assegura o acesso à justiça a todos, indistintamente. E, conforme previsão constitucional, art.134, a Defensoria Pública é a instituição com atribuição de assegurar assistência jurídica integral e gratuita aos indivíduos vulneráveis. Ademais, trata-se de objetivo da Defensoria Pública a redução de desigualdades sociais, nos termos do inciso I, do art.3-A da Lei Complementar 80/1994. Dessa forma, promover a inclusão digital de parcela da população que não possui acesso ou aptidão aos meios tecnológicos configura atribuição da Defensoria Pública.

⁸⁵⁴ GONZALEZ, Pedro. A dimensão político-democrática do Acesso à Justiça e da Assistência Jurídica Gratuita. In: ALVES, Cleber Francisco. GONZALEZ, Pedro. **Defensoria Pública no século XXI: novos horizontes e desafios**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017. p. 114.

⁸⁵⁵ CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL: **II Jornada Prevenção e solução extrajudicial de litígios: Enunciados Aprovados**. – Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021. p. 31.

O atendimento a todas as regiões através de sinal de *internet* não é uma realidade, o que exige que o Estado adote essas providências para que a tecnologia esteja à disposição do indivíduo, sob pena de lesar direito fundamental à composição de seu litígio com o Estado. Não se descaracteriza o fato de que existem outras medidas que são adotadas pelo Judiciário, no sentido de tentar suprir a situação desses grupos, pois há regiões que, sequer, possuem acesso à energia elétrica, o que impediria a participação em atos processuais digitais – fato que demonstra que ações como a Justiça Itinerante tem papel fundamental para melhorar a condição dessa população.

A grande questão que precisa estar estruturada é que as videoconferências ou mesmo a comunicação remota com o Poder Judiciário necessitam de melhorias. Já ficou evidenciado pelas respostas da população em cada Estado que os maiores gargalos estão na comunicação pelo telefone e por e-mail, ainda que existam alguns tribunais que enfatizaram a dificuldade com aplicativos de mensagens.

Nessa sistemática, a utilização dos aplicativos também é uma realidade, quando se trata dos Balcões Virtuais. A Resolução n.º 372, de 12 de fevereiro de 2021, regulamentou a criação dos Balcões Virtuais, trazendo as disposições gerais sobre o tema e estabelecendo a necessidade de medidas síncronas e assíncronas para o cidadão.

Nessa resolução, consta que devem existir ferramentas para a comunicação imediata com o Judiciário, como se fosse o atendimento presencial, utilizando a videoconferência, mas possibilitando o atendimento assíncrono em regiões com estrutura tecnológica imprópria. Não se estabelece qual plataforma será utilizada, apenas que ela exista, assim como, não há necessidade de ser a mesma dos atos processuais praticados em audiência.

Como se observou, cada tribunal tem utilizado uma plataforma diferente – ainda que 10 (dez) deles tenha optado pelo *Microsoft Teams* –, o que exige atenção do profissional e do cidadão para o formato de utilização e como ele deve se portar, quando necessitar de se comunicar com o Judiciário. A regulamentação desses balcões e do sistema que será utilizado depende de cada tribunal, que terá sua normativa própria.

Obviamente que o emprego de uma plataforma/aplicativo específico pode gerar certos complicadores, ante a dificuldade de manuseio. Isso porque, existem, como observado, ferramentas que estão integradas à própria página do Judiciário e outras que demandam o *download* pelo usuário.

Independentemente de qual seja, acredita-se que com a uniformização o ganho de usabilidade seria importante, diante de um modelo colaborativo em que seriam desenvolvidos instrumentos capazes de capacitar a todos os que utilizam o Poder Judiciário. Mais uma vez, tratando da questão da Plataforma Digital do Poder Judiciário – PDPJ, essa sistemática seria a melhor a ser adotada, inclusive, para medir a efetividade das ações que são praticadas virtualmente e as que, anteriormente, ocorriam presencialmente.

Pelo que alguns Ofícios em resposta à Lei de Acesso à Informação mencionaram, não há conhecimento de alguma pesquisa que exista para medir o grau de efetividade dos atos que são praticados remotamente. Reitere-se que aqui se menciona a questão qualitativa e não quantitativa.

Alguns problemas com os Tribunais foram relatados, em relação ao Balcão Virtual, mas é preciso ter em mente que, a despeito de existir a plataforma digital, o aplicativo de mensagens do *Whatsapp* pode ser um instrumento eficaz em colaboração com outra plataforma digital, diante da modalidade ser mais acessível ao jurisdicionado. Tem-se presente que ela é a segunda ferramenta mais utilizada para o Balcão virtual, considerando o *ranking* da seguinte forma: “30% disseram utilizar o Microsoft Teams, 29% o WhatsApp, 21% o Zoom e 20% o Google Meet”⁸⁵⁶.

Vê-se, inclusive, o quanto o *whatsapp* tem sido uma ferramenta que faz parte do cotidiano do brasileiro. De acordo com informações pesquisadas⁸⁵⁷, em 2024 o Brasil contava com aproximadamente 147.000.000 (cento e quarenta e sete) milhões de usuários do aplicativo, sendo para 31% (trinta e um por cento) aquela preferida entre todas as utilizadas.

⁸⁵⁶ ARAÚJO, Jayder Ramos. Juízo 100% digital: a visão de juízes e advogados sobre o atendimento por canais remotos. **THEMIS**: Revista da Esmec, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 265–266, 2024.

⁸⁵⁷ BRASIL. Statista. **WhatsApp no Brasil: estatísticas e fatos**. Disponível em: <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/#topicOverview>. Acesso em: 19 jan. 2026.

Em outras palavras, apesar das grandes dificuldades existentes quando se trata do vulnerável tecnológico, percebe-se que a utilização do *whatsapp* como ferramenta de Balcão Virtual pode contribuir para aproximar ainda mais o cidadão do Judiciário. Fora o fato de que, até mesmo para os procedimentos de atermção *online*, ele pode ser uma ferramenta importante para que o cidadão envie suas contendas ao Judiciário, sem a utilização do Judiciário.

Muito embora apenas Amapá, Alagoas, Ceará, Goiás e Rio Grande do Sul o consigne, ao menos pela sua página eletrônica, como ferramenta principal de utilização para as videoconferências, outros tribunais o utilizam como ferramenta assíncrona. No entanto, acredita-se que incorporar essa plataforma, também como instrumental síncrono, pode fazer com que as comunicações, em alguma medida, tenham resultados mais satisfatórios.

4.7.2.2 A vulnerabilidade geográfica e a exclusão digital em comunidades tradicionais indígenas e quilombolas.

No caso dos indígenas e dos quilombolas, mais que estarem inseridos em uma sistemática de dificuldade geográfica, há uma questão maior que envolve a cultura e que merece atenção. O Conselho Nacional de Justiça possui duas Resoluções específicas para tratar das comunidades acima mencionadas: a) Resolução n.º 454, de 22 de abril de 2022, e b) Resolução n.º 599, de 13 de dezembro de 2024.

Em ambas as normativas há uma descrição do formato como o Poder Judiciário deve atuar, na eventualidade de ser instado a tratar de direito desses povos analisados. O Ministério Público e a Defensoria Pública atuarão de maneira a fiscalizar e garantir os direitos à preservação cultural, devendo os procedimentos judiciais serem adaptados a cada um deles – indígenas e quilombolas -, estando devidamente descritos nas normativas

Ao tratar dos indígenas, os procedimentos terão auxílio da Funai – Fundação Nacional do Índio – e, quando se fala dos Quilombolas, há a participação da FCP - Fundação Cultural Palmares. Importante frisar a existência de comunidades que estão

isoladas e que, portanto, cabe ao Poder Judiciário adotar providências no sentido de que esteja preservada essa condição.

Da mesma forma, ambas as Resoluções trazem recomendações de como o processo judicial deve ocorrer: indicações de treinamentos específicos para magistrados e servidores, bem como de manuais para implementação no âmbito dos órgãos do Poder Judiciário, tanto para atuação com povos indígenas⁸⁵⁸, como com quilombolas⁸⁵⁹. O grande problema é que não se visualiza um mecanismo de controle ou de aplicação de penalidade, na evidência de algum descumprimento das orientações, ficando muito na lógica indicativa ou de recomendação.

Por certo, no caso da utilização de tecnologia, os procedimentos e medidas concretas deverão ser adaptados para que atenda ao que determina o procedimento que respeita a identidade deles. Esse tipo de favorecimento à inclusão digital também pode ser beneficiado com a doação de máquinas decorrentes do *Programa Computadores para inclusão*, já tratado nos capítulos antecedentes.

Há notícias de que em 2025⁸⁶⁰ foram doados 11.473 (onze mil, quatrocentos e setenta e três) computadores e, desse montante, estão implementados 1.120 (mil cento e vinte) novos laboratórios de informática em localidades indígenas, quilombolas, rurais, ribeirinhas e remotas. Isso quer dizer que não se deve ter a visão de que o simples fato de existirem comunidades tradicionais esse fator os torna avessos e alijados da tecnologia.

As políticas devem ter o condão de incluí-los e possibilitar que possam usufruir de seus direitos em plena cidadania para com os demais. Eventuais dificuldades com acesso à rede mundial de computadores devem ser superadas com a atuação efetiva

⁸⁵⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Implementação da Resolução n. 454/2022:** Diretrizes e procedimentos para efetivar a garantia do direito ao acesso ao Judiciário de pessoas e povos indígenas. Brasília: CNJ, 2025.

⁸⁵⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Implementação da Resolução n. 599/2024:** Diretrizes e procedimentos para efetivar a garantia do direito ao acesso ao Judiciário de pessoas e comunidades quilombolas. Brasília: CNJ, 2025.

⁸⁶⁰ BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Parceria entre Ministério das Comunicações e SERPRO amplia inclusão digital com doação de computadores em todo o país.** Disponível: <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a-secom/noticias/2026/01/parceria-entre-ministerio-das-comunicacoes-e-serpro-amplia-inclusao-digital-com-doacao-de-computadores-em-todo-o-pais>. Acesso em: 20. jan. 2026.

dos tribunais, no sentido de ampliar a metodologia de busca de informações e participação junto ao Poder Judiciário.

Lembrando que, qualquer ação ou orientação a ser adotada, mesmo que se trate de processo virtual, deve compatibilizar a evolução tecnológica, respeitando a tradição dessas comunidades. Por certo, existem indígenas que vivem em localidades de difícil acesso e que levam suas vidas sem estarem arraigados as suas culturas, mas também existe o inverso. Em uma situação ou em outra, a necessidade de inclusão tecnológica deve existir e a preparação do pessoal que trabalha no Judiciário para tratar da questão precisa ser o foco.

Diante de tudo exposto até aqui, quanto ao tema geral dos vulneráveis socioterritorialmente, o que fica evidenciado é que existe um obstáculo grande de utilização do Judiciário. Mas, ainda assim, em nível de gestão e de *accountability*, tanto pelo Conselho Nacional de Justiça como pelo Judiciário local, torna-se imprescindível a normatização de ações que incluam esses grupos no acesso ao Judiciário.

4.7.3 Governança Digital e Políticas Judiciárias inclusivas no Poder Judiciário: acessibilidade tecnológica e cidadania jurisdicional de idosos e pessoas com deficiência em contexto de proteção jurídica diferenciada

Como análise do que foi observado, quanto à atuação do Poder Judiciário em relação aos vulneráveis idosos e pessoas com deficiência, identifica-se que algumas medidas são adotadas, mas ainda assim, outras podem ser associadas, com o intuito de cumprir com a política adequada ao tratamento de sua condição.

Como plano de início, analisa-se a questão que envolve a pessoa com deficiência. Ao transitar pelas páginas eletrônicas dos tribunais, foi possível perceber que, em pequena ou em grande medida, há uma tentativa de adequação das plataformas a critérios razoáveis para atendimento da pessoa com deficiência.

Cada Tribunal possui uma página dedicada a demonstrar de que forma pode ser realizada a leitura do que existe no tribunal e de que modo a pessoa com

deficiência poderá utilizá-la, com autonomia. Vê-se, em especial, recursos de Libras – Língua Brasileira de Sinais – em todos os sítios eletrônicos, com a utilização de inteligência artificial que promove a tentativa de inclusão, permitindo uma melhor navegação entre as abas do sistema.

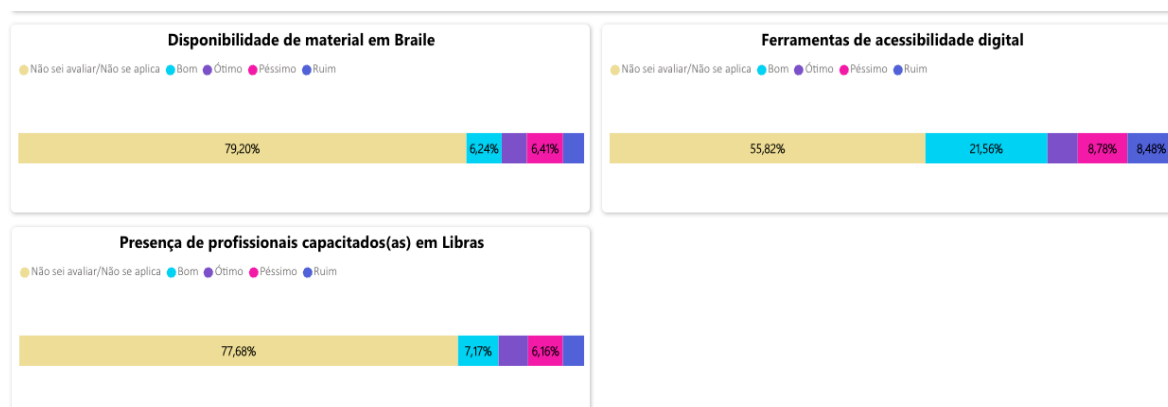
Da mesma forma, são estabelecidos modelos de comando que podem ser utilizados no sentido de gerar inclusão. Disponibiliza-se indicações de formatos de aplicativos que funcionam como leitores de tela, em especial, para aqueles indivíduos que possuem deficiência visual. Vários recursos, portanto, são colocados à disposição, com o intuito de permitir a autonomia do indivíduo e o cumprimento do Estatuto da Pessoa com Deficiência, previsto nos Tratados Internacionais que os protegem e, para cumprir a Resolução n.º 401, de 16 de junho de 2021, que trata de diretrizes para inclusão da pessoa com deficiência no Poder Judiciário.

Além de tratar de diversas situações que envolvem tecnologias assistivas, existe na normativa as disposições dos locais em que a pessoa com deficiência será atendida, quando se desloca fisicamente ao Judiciário. Todas essas disposições devem ser aplicadas também aos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) – locais que funcionam como extensão estatal para solução de conflitos.

Assim, deve haver em toda a estrutura, profissionais capacitados para atender a esse grupo de vulneráveis, de forma a gerar inclusão. As Comissões Permanentes de Acessibilidade devem estar atentas a essas necessidades, com o intuito de que não haja nenhuma ação que seja passível de gerar discriminação do indivíduo.

Ocorre que, mesmo com toda essa determinação, ainda se pode perceber que a pessoa com deficiência parece invisibilizada. Conforme pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça⁸⁶¹, constata-se que entre 2.370 (duas mil, trezentas e setenta) pessoas ouvidas em todo o Brasil, quase 80% (oitenta por cento) dos entrevistados não sabem avaliar ou não aplicam a sua condição instrumental sobre a pessoa com deficiência, conforme se observa abaixo

⁸⁶¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(as) do Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>.



Fonte: Pesquisa sobre a Percepção do Judiciário – CNJ – Cidadãos

Nesse contexto, as políticas que envolvem a pessoa com deficiência perante os Judiciários Estaduais precisam estar mais difundidas, inclusive para mudança de perfil e cultura dos participantes no processo. Apenas 26,92% (vinte e seis vírgula noventa e dois por cento) conseguem identificar que as ferramentas de acessibilidade são boas ou ótimas.

Já no que se refere a profissionais capacitados em Libras, apenas 12,4% (doze vírgula quatro por cento) conseguem avaliar positivamente. E quando se trata da obtenção de informações por videoconferência, participação em audiências, é direito da pessoa com deficiência ser assistida por profissional capacitado.

Por último, em relação ao Braille, este se aplica mais às questões em que a pessoa com deficiência se desloca fisicamente. Para isso, é necessário que existam materiais aptos ao atendimento deles, para que seja possível a leitura sobre questões que envolvam a prestação jurisdicional. Entretanto, na prática, não são visualizados muitos pontos que contemplem esse tipo de atuação.

Como conceito central a ser enfrentado, nessa dinâmica, deve ser observado o que vem a ser o termo *acessibilidade*

Acessibilidade na web é a possibilidade e a condição de alcance, percepção, entendimento e interação para a utilização, a participação e a contribuição, em igualdade de oportunidades, com segurança e autonomia, em sítios e serviços disponíveis na web, por qualquer indivíduo, independentemente de sua capacidade motora, visual, auditiva, intelectual, cultural ou social, a qualquer momento, em qualquer local e em qualquer ambiente físico ou computacional e a partir de qualquer dispositivo de acesso⁸⁶².

⁸⁶² FERRAZ, Reinaldo. **Cartilha de Acessibilidade na Web: W3C Brasil**. Fascículo I – Introdução. 2013. Disponível em: <http://acessibilidade.w3c.br/cartilha/fasciculo1/> Acesso em 10.jan. 2026.

Nesse sentido, há que se perceber que as plataformas necessitam de, a cada dia, estabelecer parâmetros razoáveis para que o cidadão tenha condições de identificar as informações de que necessita, com total autonomia, conforme estabelece a legislação protetiva da pessoa com deficiência. Ademais, a difusão de conhecimento e capacitações sobre o tratamento desses vulneráveis é fundamental para a mudança de cultura, considerando que o conhecimento sobre as ferramentas ainda é escasso, como demonstrado na pesquisa realizada.

Como forma de superação do obstáculo, é imprescindível a questão que envolve a uniformidade dos sistemas. Isso porque, para que existam melhorias, é interessante que se observe as dificuldades, com o intuito de que sejam buscados instrumentos capazes de superá-las. O sistema mais utilizado no país, conforme observado em tópicos antecedentes, é o *PJE*, sendo que ele próprio vem gerando dificuldades grandes de compatibilização com a acessibilidade

Nesse sentido, torna-se imperativo que os responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção do sistema eletrônico judicial se engajem ativamente na escuta das experiências e necessidades dos deficientes visuais que utilizam esta plataforma. Esta abordagem colaborativa visa assegurar que os avanços alcançados até o momento, no âmbito da acessibilidade, sejam preservados e aprimorados, possibilitando, assim, uma participação mais equitativa e inclusiva de todos os envolvidos no processo judicial eletrônico. Os estudos disponíveis sobre essa temática convergem no entendimento de que o sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) apresenta desafios significativos em relação à acessibilidade. Estes estudos documentam relatos que ilustram a dificuldade enfrentada por deficientes visuais ao tentar acessar e utilizar o sistema, principalmente devido à falta de harmonização entre o PJe e as tecnologias assistiva⁸⁶³.

Diante disso, não se revela razoável que o cidadão ou o profissional do direito, ambos com deficiência, não possam se valer do sistema processual para compreender quais ações deva adotar. Basicamente, percebe-se que o grande problema decorre do desenvolvimento do sistema e, por consequência, somente terá frutos quando se estabelecer métodos inclusivos na sua criação. Assim, a uniformidade de sistemas pode permitir uma melhoria desse cenário.

Já em relação à pessoa idosa, a Resolução n.º 520, de 18 de setembro de 2023, instituiu a Política Judiciária Nacional sobre pessoas idosas. Entre os princípios

⁸⁶³ ARAÚJO, Luísa Elena de Mélo; SOARES, Pedro Gustavo Cavalcanti. Desafios e conquistas: uma análise da jornada de um usuário com deficiência visual total na busca pela acessibilidade no processo judicial eletrônico. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, Fortaleza, v. 9, n.º 12, p. 1.415, 2024.

regentes, consta no inciso VI, do art. 2, a questão que trata do acesso à justiça. De acordo com a normativa, devem ser estabelecidas demandas no sentido de que se aperfeiçoe o tratamento destes com o Poder Judiciário, firmando seus pilares, inclusive, com a capacitação de servidores e magistrados.

Aqui, tem-se presente uma nova lógica, dentro do mesmo contexto, no que se refere à acessibilidade. Não deixa de ser necessário pensar em acessibilidade do Judiciário, quando se trata de pessoa idosa, conforme se observa a seguir

No atual cenário de desenvolvimento tecnológico, vimos que a acessibilidade é indispensável à interação com a vida moderna, visto que a utilização de tecnologia envolveu todas as atividades humanas, particularmente na movimentação de recursos financeiros para pagamento e recebimentos junto às instituições bancárias e evolui com muita velocidade nos procedimentos administrativos. A assimilação desses processos digitais apresenta descompassos de acordo com a condição social, grau de instrução e, especialmente, com a faixa etária. As pessoas mais velhas não dispõem das mesmas habilidades para interagir no meio digital. Além do bloqueio tecnológico é patente que grande faixa da população da terceira idade sequer tem recursos financeiros para aquisição de equipamentos eletrônicos para ingressar neste universo⁸⁶⁴.

Portanto, além de todas as demais circunstâncias já tratadas como obstáculos ao Poder Judiciário, a dificuldade do idoso em relação à habilidade tecnológica torna-se complexa, a ponto de dificultar tanto o jurisdicionado como aquele que advoga. Ademais, o avanço das tecnologias, como tratado no primeiro capítulo, tem dificultado o acompanhamento pelo idoso de todas as inovações no processo, o que deve demonstrar a necessidade de mudança de mentalidade.

Vê-se que o idoso possui toda a sua vivência de anos, que o promoveu à condição que está. No entanto, é preciso ter em mente que a inserção de tecnologia na perspectiva desse grupo deve possuir outro viés, pois “A alfabetização digital na terceira idade não deve se limitar ao ensino técnico do uso de dispositivos, mas também promover um letramento crítico que permita aos idosos compreender, interpretar e interagir com os conteúdos digitais”⁸⁶⁵.

⁸⁶⁴ RODRIGUES, Grazielle Vasconcelos. **Processos eletrônicos e imperativos de inclusão como direito fundamental**: contextos sociais e descompassos da função administrativa em ambientes digitais voltados para o público idoso. 55f. Monografia do Curso de Direito. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Betim, 2020. p. 28

⁸⁶⁵ NUNES, Isaura Manuela Pimentel. **Inclusão digital como direito fundamental na sociedade da informação**: tecnologia, cidadania, envelhecimento e novas formas de exclusão. 135 f. Tese de Doutorado em Políticas Sociais e Cidadania, Salvador, 2025, p. 91.

A fim de que haja uma mudança sistemática, a primeira medida essencial é a capacitação real do idoso diante das suas dificuldades para acompanhar o processo. Para aquele hipossuficiente – que depende dos locais de inclusão digital para obter informações sobre suas demandas ou mesmo os que necessitam de informações de maneira remota –, a Política do Conselho Nacional de Justiça se enquadra na condição de manter servidores aptos ao tratamento adequado da pessoa idosa, com todas as especificidades de sua limitação.

4.7.4 A capacitação tecnológica de profissionais do Direito e cidadãos como pressuposto do tratamento adequado de conflitos no Judiciário Digital: a superação do analfabetismo como condição para a transformação das desigualdades estruturais brasileiras

Entre os questionamentos realizados através da Lei de Acesso à Informação, inquiriu-se sobre a capacitação da população, de uma forma geral, para lidar com o Poder Judiciário – incluindo, nesse ponto, o cidadão comum (jurisdicionado) e o profissional do direito. Ocorre que, boa parte dos Tribunais respondeu que capacitava os profissionais e o cidadão, mas isso ocorria com a elaboração de materiais autoinstrucionais, como manuais.

Em uma análise macro, percebeu-se que os Tribunais, de uma forma geral, não possuem cursos voltados à questão tecnológica para o público externo. Tem-se por certo que alguns chegaram a afirmar que não teriam obrigação de assim agir ou mesmo, que isso era função das faculdades de Direito.

O que se tem por certo é que boa parte das Resoluções mencionadas até aqui não estabelecem a necessidade de capacitação do público externo. Da mesma forma, as diretrizes de forma a superar os obstáculos acabam estando apenas no âmbito orientativo ou mesmo de recomendação, não havendo qualquer sanção pelo não cumprimento.

Como observado no início deste trabalho, o Brasil possui numerosas desigualdades estruturais, tendo excluídos, digitalmente, diversos cidadãos em razão

de sua condição financeira, conhecimento ou, até mesmo, raça. O vulnerável tecnológico encontra-se em uma situação da qual não consegue agir de maneira plena enquanto cidadão.

Ainda é evidente a existência de exclusão em razão da falta de acesso à tecnologia. O que se observa é que

Nessa linha, a sistemática hoje válida para o processo eletrônico torna a publicidade e o livre acesso às demandas letra morta na lei, impedindo a necessária transparência decorrente dessas garantias processuais. Mais ainda, ratifica a situação de segregação de parcela considerável da população, que, como visto, sequer tem acesso à internet ou aos aparelhos necessários para uma adequada conexão ao sistema de processos digitais, ou, mesmo possuindo, não detém a habilidade necessária para a navegação nesse sistema, tudo isso em claro reforço à marginalização dessas pessoas. Essa situação é ainda mais grave quando se tem em mente os procedimentos legais que permitem o *jus postulandi*, já que as partes, nesses casos desacompanhadas de representação técnica, enfrentam grandes obstáculos para a efetivação dos seus direitos por meio da jurisdição ou, no mínimo, para a adequada ciência do desenrolar das ações jurisdicionais já propostas⁸⁶⁶.

Vê-se, a partir desse cenário, que a justiça digital, tem aprofundado a marginalização de uma parcela considerável da população, por ausência de condição financeira ou mesmo de conhecimento. Isso, inclusive, vem trazendo dificuldades às pessoas, em razão do analfabetismo digital⁸⁶⁷, pois não se possui habilidade para transitar entre as diversas plataformas que o Poder Judiciário impõe, ou mesmo não se consegue acessá-las, diante da ausência de recurso tecnológico.

Mais que isso, é preciso perceber que compor adequadamente um conflito, na atualidade, exige que a pessoa consiga manusear o Judiciário, já que ele é utilizado por plataformas digitais. Portanto, para que haja uma cidadania plena e que a atividade jurisdicional funcione de maneira adequada, exige-se que a inclusão digital exista⁸⁶⁸.

⁸⁶⁶ MÓL, Ana Lucia Ribeiro; LÔBO, Edilene. A inclusão digital como garantia do modelo constitucional de processo: os contributos de José Alfredo de Oliveira Baracho para uma teoria democrática do processo na era da Revolução Tecnológica. **Revista Meritum**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 249, 2023.

⁸⁶⁷ MATTOS, Carmen Lucia Guimarães de. “**Exclusão Digital**: imagens dos limites e dos desafios sobre a educação na pós-modernidade”. Rio de Janeiro: Papel & Virtual, 2003. p. 24.

⁸⁶⁸ SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista de Processo**. São Paulo, v. 277, p. 547, mar. 2018.

Interessante mencionar, inclusive, que de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua de 2024, é possível extrair alguns dados sobre a ausência de utilização de tecnologia, na medida em que,

No País, em 2024, 10,9% das pessoas de 10 anos ou mais de idade não utilizaram a Internet no período de referência dos últimos três meses (frente a 12,0%, em 2023, e 20,5%, em 2019). Estima-se que, em 2024, esse grupo era constituído por 73,4% de pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto [...]⁸⁶⁹

Nesse sentido vê-se que a ausência de tecnologias se atrela, também, à ausência de alfabetização. É claro que o cenário brasileiro de analfabetismo no país – como já tratado em páginas anteriores –, não traz características tão satisfatórias.

Ainda que se estabeleça uma redução significativa de pessoas nessa condição – como demonstram os dados desde 2016 –, é possível visualizar que o país possui, com dados de 2024⁸⁷⁰, cerca de 9,1 (nove vírgula um) milhões de pessoas na faixa etária de 15 (quinze) anos ou mais, na condição de analfabetas. De nada adiantam doações de computadores para localidades com o objetivo de inclusão digital se o analfabetismo ainda se apresenta como uma realidade significativa.

Portanto, a capacitação dos cidadãos e do profissional do Direito pelos Tribunais, em cooperação com as Seccionais da Ordem dos Advogados, poderá auxiliar no sentido de incluir esses atores em uma melhor compreensão sobre o processo digital. Retroagindo ao embrião, além do conhecimento tecnológico, os Entes Públicos devem redesenhar medidas no sentido de reduzir o analfabetismo no país, pois boa parte da população está excluída da possibilidade de se utilizar do Poder Judiciário, por absoluta falta de conhecimento.

Nesse contexto, o país tem evoluído quanto aos recursos para virtualização do processo de solução de conflitos. No entanto, para que isso ocorra, é preciso que haja o cumprimento do Objetivo de Desenvolvimento sustentável n.º 16, estabelecendo-se como “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, pois para sua efetivação, torna-se essencial instituir meios para o cidadão buscar a proteção de seus direitos perante o

⁸⁶⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone celular para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 13.

⁸⁷⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Educação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. p. 2.

Estado. Não se permite mais afirmar que o país está avançando em produção, se a análise não vem ocorrendo de forma qualitativa. É evidente que

a transformação digital deve garantir que o acesso aos sistemas digitais seja equitativo, promovendo igualdade de oportunidades para todas as pessoas, independentemente de sua condição socioeconômica. Isso requer políticas públicas que disponibilizem tecnologias e programas de capacitação⁸⁷¹.

Mais que isso, todas essas medidas aqui estabelecidas como forma de superar os obstáculos necessitam, para serem efetivadas, de uma gestão apta a ouvir a coletividade, atuando de forma participativa. Ademais, toda a estrutura funcionará adequadamente, se os aspectos de governança e transparência atuarem de maneira efetiva. Agindo assim, será possível, de fato, que o Judiciário considere avanços no processo e na garantia dos direitos que ele tutela.

O que é necessário, além dessas diretrizes, é que as normativas editadas pelo Conselho Nacional de Justiça possuam textos mais alinhados no sentido de estabelecer obrigações. Não são observados instrumentos ativos para que haja uma cobrança para implementação de determinada política, cabendo a muitos o papel meramente de recomendação ou de orientação.

Quando isso ocorre, o problema que desponta é que o vulnerável acaba sendo afetado com os reflexos da ausência total de ações para evitar a lesão ao seu direito constitucionalmente garantido. Em termos de governança de tecnologia da informação, tem-se como razoável, por fim, que todas as normativas estabeleçam obrigações e sanções, em prol de um bem comum que é a necessidade de se buscar a pacificação do conflito.

⁸⁷¹ MACÊDO, Lilian. Barros. de; PILA, Adriano Donizete. Transformação Digital no Tribunal de Justiça e o Alcance do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 da Agenda 2030. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Brasil, São Paulo, v. 7, n. 15, p. 15, 2024.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Judiciário Brasileiro, há algumas décadas, vem sendo alvo de críticas em razão da prestação da sua atividade jurisdicional. Problemas quanto à morosidade dos julgamentos e entraves da legislação fizeram com que, durante muito tempo, o processo fosse considerado anacrônico e sem cumprir com a finalidade para a qual foi instrumentalizado, descaracterizando os preceitos constitucionais firmados na Constituição Cidadã.

Ocorre que, diante de uma sociedade digital, várias perspectivas sociais necessitaram de adaptação a essa nova realidade. A pandemia da COVID-19 acelerou esse processo e fez com que o desenvolvimento de atividades que, antes, apenas ocorriam de maneira presencial, fossem transportadas para o ambiente remoto/virtual, em nome da proteção à saúde e integridade física dos indivíduos.

Nesse cenário, o Poder Judiciário não ficou atrás e precisou instrumentalizar diversas ações para que, em meio a uma crise sanitária, pudesse continuar a desenvolver suas atividades. O Conselho Nacional de Justiça, considerando o seu papel estabelecido pelo art. 103-B, da CF/1988, na condição de órgão de representação administrativa do Judiciário, necessitou editar diversos normativos com o objetivo de que o processo pudesse ser direcionado ao virtual.

Desde 2015, com a promulgação do Código de Processo Civil vigente, a mudança de paradigma já se consolidava. A necessidade de se observar mais o direito material, em detrimento da forma, fez com que o operador do direito tivesse que voltar seus olhares à verificação de compatibilidade dos casos colocados à apreciação, à luz da Constituição, conforme estabelecido pelo art. 1º da norma processual.

Diante dessa nova preocupação direta com a tutela jurisdicional, várias disposições do Código refletem a necessidade de adequação e mudanças substanciais naquilo que era a atuação do Poder Judiciário. E a tecnologia trouxe para esse âmbito uma nova forma de compreender o julgamento de processos no país, inspirado em um debate internacional em que o mundo já tratava da Resolução de Conflitos pelas denominadas *Online Dispute Resolutions*, ou mesmo em uma sistemática de Cortes Online.

O art. 196, do Código de Processo Civil, foi o responsável por essa Revolução promovida no Judiciário. Atribuindo ao Conselho Nacional de Justiça a função de normatizar o avanço tecnológico em matéria processual, diversas normativas modificaram o *design* do processo tradicional e o inseriram em uma sistemática *tech*, com um formato de Justiça 4.0, no qual os processos tramitam na totalidade por um Juízo denominado 100% Virtual.

Para analisar esse cenário, o primeiro capítulo determinou as medidas de inclusão digital que vêm sendo estabelecidas pelo Estado Brasileiro, bem como, fincando seus pilares em conceitos básicos. O debate existente entre inclusão, letramento e alfabetização digital deixou evidenciado que, em situações terminológicas, muito mais que incluir, o indivíduo precisa estar, no mínimo, alfabetizado ou letrado virtualmente, pois a inclusão por si não consegue permitir a habilidade de manuseio dos recursos virtuais.

Da mesma forma, o debate sobre os vulneráveis tecnológicos estabelece que todos aqueles que apresentam dificuldade de acesso, por qualquer circunstância limitativa, enquadram-se nessa categoria. Por esse motivo, alguns cenários de subespécies foram trabalhados ao longo do primeiro capítulo: população pobre e negra, idosos, pessoas com deficiência, indígenas e quilombolas, vulneráveis geográficos.

Com o panorama geral traduzido, especialmente a partir de pesquisas dos Institutos Nacionais de estatística e com os dados catalogados, o estudo avançou para o segundo capítulo, a fim de verificar questões que envolvem o acesso a uma solução para o conflito instaurado. Muito mais que apenas permitir a atuação estatal, percebe-se que a finalização dos conflitos pode advir de diversas formas, situação denominada de Justiça Multiportas.

O que se espera do Poder Judiciário, na contemporaneidade, é que haja uma composição adequada dos conflitos e, não apenas permitir o acesso, sem resolver a contenda instaurada. Há que se ponderar, inclusive, que a depender da forma como a situação for tratada, o conflito, ao invés de findar, perpetua-se, pois não foi resolvido em sua forma embrionária.

A quantidade de processos que ingressam no Poder Judiciário a cada ano dá conta do quanto o brasileiro tem uma cultura de litigância e de esperar uma decisão promovida por um terceiro ao seu conflito. A dificuldade de muitos operadores, em buscar soluções consensualizadas, torna o cenário cada vez pior, diante de uma lógica em que alguém sempre quer ter razão no conflito.

Quando a legislação processual entrou em vigor, ela trouxe todo um arcabouço normativo, em busca de maior assistência ao cidadão, conferindo um novo olhar ao direito que vem sendo lesado. O estabelecimento de cláusulas gerais permitiu, inclusive, a adaptação do processo tradicional à nova sistemática de efetividade da tutela jurisdicional.

Mais que isso, o indivíduo passou a estar inserido de maneira clara nas decisões judiciais. Não se admitia mais que os pronunciamentos do Judiciário ocorressem sem que a participação das partes promovesse o debate e, a partir desse diálogo, que a solução fosse formulada.

O acesso à justiça, como direito humano e fundamental, portanto, dá lugar à composição adequada, pois é a partir dos reflexos de um sistema – que coloca a dignidade da pessoa humana em evidência –, que todos os provimentos devem equilibrar a relação e se preocupar com o indivíduo. Essa metodologia de trabalho precisou ser transportada para o meio digital, sendo necessária a adaptação de institutos que somente possuíam variáveis voltadas à dinâmica processual tradicional e que se viram obstinados a ter que identificar como iriam atuar no meio digital.

A partir daí, o debate do terceiro capítulo evidencia essa mudança estrutural e instrumental, transforma-se o papel em *bits* e o processo se desenvolve em um formato em que as pessoas se afastam de uma lógica de territorialização, pois podem atuar de qualquer local do mundo. Tudo isso vem acompanhado de uma dinâmica interessante, em que o Judiciário precisa mudar o pensamento do cidadão em relação a sua função – fazia-se necessário retomar sua credibilidade.

Considerando as dificuldades de julgamento dos processos e a morosidade excessiva, passa a existir uma forma de o processo tramitar de maneira mais célere. E não é somente isso. A utilização de inteligências artificiais, além de uma variedade

de recursos de otimização de julgamentos, surge com o objetivo de agilizar a resolutividade dos casos concretos que exigem atuação do Estado.

Nessa perspectiva, dentro de um pensamento neoliberal, fica estabelecido que o aumento de produtividade é o fator preponderante para identificar que o Poder Judiciário tem avançado. Esse discurso, inclusive, é essencial e permeia todas as instâncias e órgãos que compõem a estrutura.

Todos os documentos, todos os pronunciamentos, todas as ações possuem um foco: trazer ao debate que a tecnologia é a responsável pela melhoria da produtividade dos magistrados e, por consequência, pelo avanço do Judiciário como um dos Poderes Estatais que merece respeito. É essencial o resgate de sua credibilidade, em uma sociedade na qual o ativismo de decisões judiciais vem gerando desconforto em outras esferas do Estado.

Quando há um direcionamento de pensamento, todos seguem nessa sintonia, ocorrendo uma sedimentação da ideologia do Poder Judiciário. Essa ideologia afirma que, com a tecnologia, os provimentos jurisdicionais aumentaram e a participação dos envolvidos tornou-se mais efetiva, já que podem participar do processo de qualquer local, sem a necessidade de deslocamentos; assim como, através dos recursos tecnológicos, conseguem acessar todas as informações essenciais sobre o seu processo e sobre o conflito instaurado.

Através dessa percepção, o Conselho Nacional de Justiça, com a edição das normativas, nada mais faz que instituir verdadeiras Políticas Judiciárias, que irão determinar o que deve ser seguido naquele cenário de processo virtual. Essa função exercida pelo órgão administrativo é traduzida a partir de uma agenda de políticas públicas, que deixa enaltecidas as medidas que precisam ser adotadas para superar a morosidade do processo judicial.

Através do Relatório Justiça em números, o Judiciário presta contas à sociedade sobre sua atuação, além de estabelecer os padrões e metas que deseja seguir nos próximos anos, deixando o direcionamento da linguagem voltado ao convencimento do leitor.

Isso quer dizer que, ao longo do documento analítico, não são traduzidos termos que evidenciam qualquer tipo de dificuldade para o avanço do processo

tecnológico. Percebe-se que há uma mediação do pensamento ideológico, buscando deixar claro que, acima de tudo, a tecnologia aproxima o jurisdicional e não o exclui.

Em uma metodologia de *accountability*, o Conselho Nacional de Justiça necessita deixar evidenciado, em sua página eletrônica, todas as ações essenciais que o Poder Judiciário vem promovendo em prol do cidadão. As resoluções, consultas públicas, audiências públicas, gastos, custos etc., tudo que permita ao cidadão utilizar de sua função fiscalizatória, deve estar acessível, a fim de definir que o órgão imiscuído de sua função de administrador público deixe suas ações de forma transparente.

Como forma de mensurar o grau de transparência, foi essencial promover uma provocação via Lei de Acesso à Informação, com o intuito de verificar de que forma o Judiciário vem se portando nas respostas aos pedidos que lhe são formulados. De maneira breve, percebeu-se que Conselho Nacional de Justiça até tenta, em seu discurso de resposta aos questionamentos, demonstrar ser uma Instituição transparente, mas nem ele e nem os Judiciários locais, conseguiram atender de maneira satisfatória às demandas que lhes foram propostas

Fica evidente, assim, a diferença existente entre publicidade e transparência. As informações podem até existir, mas a função do administrador público é torná-las acessíveis, com o intuito de atingir a sistemática de transparência. São os dados interpretados que permitem ao cidadão atuar de maneira efetiva em sua função perante o Estado.

Nesse cenário, considerando que nem as informações essenciais estão acessíveis, é preciso compreender se o avanço tecnológico é apenas um discurso ou se o processo tecnológico tem atendido à composição adequada de conflitos. A partir daí, foram realizados 27 (vinte e sete) pedidos de acesso à informação aos Tribunais de Justiça dos Estados brasileiros, com o intuito de confrontar as informações, ter um panorama geral do Judiciário e, a partir daí, pensar em formas de amenizar as disparidades observadas, hoje, em relação ao processo digital.

Por esse motivo, no último capítulo foram analisados os Tribunais de Justiça de todo o território nacional e evidenciadas suas principais características, além das percepções da população e dos operadores do direito sobre o seu nível de atuação,

bem como, se o processo virtual tem conseguido garantir uma composição adequada de conflitos. Vários obstáculos foram observados, quando verificada a situação do vulnerável e, diante desse cenário, percebeu-se que algumas práticas que são adotadas pelos Tribunais poderiam ser generalizadas de forma a melhorar o atual sistema.

Por mais que o Conselho Nacional tenha o dever de monitorar as políticas judiciárias que institui, nota-se que isso não ocorre e, além de tudo, sequer há previsão de qualquer tipo de sanção pelo seu descumprimento. As dificuldades despontam, justamente, no mais básico dos problemas: difícil acesso às informações.

Numerosas são as plataformas judiciais para a tramitação de processos. Diante desse cenário, a ausência de uniformização tem como resultado a dificuldade de compreensão do sistema pelos envolvidos, a não colaboração entre os Judiciários nacionais e a ausência de recursos capazes de permitir um acesso livre de entraves.

O princípio da publicidade existe, mas acaba sendo desrespeitado, na medida em que são exigidos diversos requisitos para que o cidadão comum ou o advogado possa acessar uma informação sobre o processo em trâmite. O estabelecimento de protocolos de segurança, ao pretexto de garantia de dados pessoais, tem trazido como consequência a não inclusão da pessoa ao processo judicial.

Entretanto, os problemas não param nesta medida. Como o processo se desenvolve de maneira virtual, as comunicações também ocorrem no mesmo formato. Diante disso, para entrar em contato com o Judiciário existe hoje o que se denomina de Balcão Virtual, no qual os indivíduos buscam informações ou realizam solicitações aos serventuários do juízo específico, seja de maneira digitada, seja através de videoconferências.

Mais uma vez se está diante de uma variedade de aplicativos que realizam as chamadas de vídeo com o Judiciário. A necessidade de conhecimento de cada uma delas acaba sendo uma realidade ao profissional do direito que atua em todo o Brasil. Para o vulnerável tecnológico, isso não foge à regra, pois nem todos são de seu conhecimento.

E nas hipóteses em que não possuem recursos tecnológicos ou acesso à rede de *internet*? Nesse caso, o Judiciário vem promovendo a instauração de Fóruns

Digitais ou, conforme normativa editada, Pontos de Inclusão Digital. Ainda que estes existam, concorda-se que sua implementação é extremamente tímida, merecendo uma maior efetividade na atuação do Judiciário local, para que eles venham a ser estruturados.

Em algumas localidades, o Poder Judiciário não consegue atuar com uma estrutura total, como a criação de uma Comarca, mas a implementação de um Ponto de Inclusão Digital, que possui como foco estabelecer um formato para que o cidadão possa ser ouvido, seja em audiências, seja para atendimento nos balcões virtuais.

Ainda assim, existem Estados em que a existência de Balcões vinculados a eles não existe. Por esse motivo, a necessidade de o Conselho Nacional de Justiça agir de forma mais efetiva, exigindo a criação dessas estruturas, a fim de alcançar uma melhoria na qualidade da composição do conflito ao cidadão.

Tem-se presente, ainda, que mesmo com a instauração, a atuação das Defensorias Públicas em cooperação torna-se essencial, já que se está a tratar de defesa de vulneráveis. Entre os vulneráveis geográficos estão os indígenas e os quilombolas, que também possuem o direito de acessar o Poder Judiciário, sendo que para este último é preciso adaptar sua atuação para que não haja prejuízos à cultura dos envolvidos.

Em continuidade, os idosos e a pessoa com deficiência possuem legislações protetivas específicas, que trazem nuances ao debate. Em relação à pessoa com deficiência, a atuação do Judiciário ainda aparenta agir de forma a criar estrutura, mas não mudança de cultura.

Tanto é assim que os próprios entrevistados sequer conseguem identificar medidas de acessibilidade digital no âmbito do tribunal. Algumas tecnologias assistivas, de fato, são visualizadas nas páginas eletrônicas dos tribunais, mas a ausência de capacitação técnica dos servidores para tratamento em Libras, pela percepção dos cidadãos entrevistados, é uma realidade.

Por fim, a ausência de uniformidade de sistemas também prejudica a questão que envolve as plataformas de tramitação processual. Com a impossibilidade de se manter um foco de desenvolvimento, a colaboração entre os tribunais acaba não sendo uma realidade evidente e, por consequência, alguns entraves são gerados,

inclusive, pela ausência de participação democrática na tomada de decisões para modificações implementadas.

No caso dos idosos, por sua vez, sua vulnerabilidade encontra-se mais voltada à ausência de habilidade tecnológica, bem como da sua dificuldade para absorver algo com a mesma velocidade que indivíduos mais novos. Ademais, a sua suscetibilidade de sofrer com golpes virtuais acaba deixando-os à parte do desenvolvimento tecnológico, sem falar na grande quantidade de indivíduos que nunca utilizou um celular para acessar qualquer página da internet, quiçá um processo virtual.

Por último, a ausência de capacitação dos indivíduos é uma realidade. A maioria dos tribunais não entende que possui essa função. Chega-se ao ponto de alguns mencionarem que esse tipo de atividade decorre de algo inerente aos estudos da atividade forense. Há uma tentativa de total desvinculação do cenário, deixando claro não ter qualquer responsabilidade para assim atuar.

Parcela considerável da população não acessa, inclusive, os instrumentos do Poder Judiciário, considerando que não sabem manusear os recursos tecnológicos. E não sabem, justamente, em razão da quantidade de analfabetos ainda existentes no país.

Não se trata aqui de tentar amenizar o problema com Políticas Públicas de inclusão digital baseadas na doação de computadores a comunidades que, em regra, estão com dificuldades de acesso ao desenvolvimento pleno de sua cidadania. O cumprimento do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável n.º 16, que tem como escopo promover a Paz e permitir órgãos que garantam efetividade jurisdicional, é uma missão na qual o Judiciário assumiu como fator preponderante para sua atuação.

No entanto, para que ele seja atingido, torna-se necessário que a problema seja resolvido na raiz: o analfabetismo. Esse, terá o condão de superar tantas outras barreiras e, com isso, garantir que a pessoa possa ter conhecimentos básicos para seu desenvolvimento como cidadã e, a partir daí, ter condições de se submeter ao letramento digital.

Desse modo, é possível concluir que o processo civil digital não consegue superar de maneira adequada os obstáculos trazidos ao jurisdicional, identificando

que, em termos de Governança, o Conselho Nacional de Justiça não tem cumprido com o papel de permitir a participação democrática do cidadão em suas decisões. Em razão disso, o processo digital é ainda um entrave à composição adequada dos conflitos dos vulneráveis tecnológicos.

Mediante a ausência de um monitoramento efetivo das Políticas Judiciárias, com o estabelecimento de obrigações, é quase impossível que resultados sejam melhorados. Ajustar Resoluções que determinam como o processo judicial deve se portar e não cobrar a execução ou seu cumprimento é o mesmo que ser uma norma figurativa.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Rafael Sirangelo. Design de Mecanismos (mechanism design) e tecnologia a serviço da tutela de direitos. In: GUEDES, Jefferson Carús; CESAR, Joaquim Portes de Cerqueira. **Inteligência artificial aplicada ao processo de decisões**. 1. ed. Belo Horizonte: Editora D'Placido, 2021. p. 441-464
- AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL. **Pesquisa de Conectividade Significativa**. Brasília: ANATEL, 2025.
- AGUILAR VILLANUEVA, Luis F. **La hechura de las políticas**. México: Porrúa, 1992
- ALEXY, Robert. Direitos fundamentais no Estado Constitucional Democrático: para a relação entre direitos do homem, direitos fundamentais, democracia e jurisdição constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, n.º 217, p. 55-66, jul. set. 1999.
- ALMEIDA, Guilherme de. Acesso à justiça, direitos humanos e novas esferas da justiça. **Contemporânea – Revista de Sociologia da Ufscar**, São Carlos, v.2, n.º 1, p. 83-102, jan./jun. 2012.
- ALMEIDA, Layssa Ramos Maia de; BAUTISTA, Judith Bustamante; ADDOR, Felipe. Potencialidades e limites do uso da tecnologia para o aprofundamento da democracia. Curitiba, **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 13, n. 27, p. 208-216, jan./abr.2017
- ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ANDRADE, Diogo Calasans Melo, CRUZ, Letícia Feliciano dos Santos, RODRIGUES, Fagner Farias. Cidades digitais e sociedade em rede: interseções e desafios de uma construção sociotécnica. **Interfaces Científicas - Educação**, Aracaju, v. 10, n. 2, p. 66-79, 2020.
- ANDRADE, Juliana Loss de. *Online Courts*: panorama e reflexões. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2021. p. 275-286.
- ARAÚJO, Jayder Ramos. Juízo 100% Digital: a visão de juízes e advogados sobre o atendimento por canais remotos. **Revista Themis**, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 253-279, jan./jun. 2024.
- ARAÚJO, Jayder Ramos. Juízo 100% digital: a visão de juízes e advogados sobre o atendimento por canais remotos. **THEMIS**: Revista da Esmec, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 253–279, 2024.

ARAÚJO, Luísa Elena de Mélo; SOARES, Pedro Gustavo Cavalcanti. Desafios e conquistas: uma análise da jornada de um usuário com deficiência visual total na busca pela acessibilidade no processo judicial eletrônico. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, Fortaleza, v. 9, n.º 12, p. 1398–1422, 2024.

ARRUTI, Jose M. A. **Mocambo** – antropologia e história do processo de formação quilombola. Bauru: SP, EDUSC, 2006.

ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS DE SÃO PAULO - AASP. **Balcão Virtual**. São Paulo: TJSP, 2025 Disponível em: <https://www.aasp.org.br/noticias/aasp-em-acao/aasp-defende-a-utilizacao-de-videoconferencias-nos-balcoes-virtuais-do-poder-judiciario/>. Acesso em 4. jan. 2026.

ÁVILA, Humberto. **Constituição, liberdade e interpretação** 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2022.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Tutela Jurisdicional adequada às pessoas em situação de vulnerabilidade**. 307f. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, 2019.

AZEVEDO, Julio Camargo de. Vulnerabilidade digital: conceito e dimensões estruturantes. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 335-383.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1992.
BANDIERA, Cezar Luiz. **Acesso à Justiça no Amazonas: um estudo em 45 comarcas**. Rio de Janeiro: LumenJuris, 2021.

BARBOSA, Marco Antonio; PEREIRA, José Luiz Parra. CNJ: O Panorama de uma Década na Gestão do Judiciário Brasileiro. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, Maringá, v. 16, n.º 2, p. 375–399, 2016.

BARBOSA, Marielle Kelleman. Viver conectado, subjetividade no mundo contemporâneo. **Ide**, São Paulo, v. 35, n. 55, 89-101, jan. 2013.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1985.

BARNES, Colin. The social model of disability: valuable or irrelevant? In N. Watson, Roulstone, & C. Thomas (Eds.), **The routledge handbook of disability studies**, London: Routledge, 2012. p. 12-29.

BARROSO, Luís Roberto; BARCELLOS, Ana Paula de. O começo da história. A nova interpretação constitucional e o papel dos princípios no Direito brasileiro. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 232, p. 141-176, abr./jun. 2003.

BARROSO, Luís Roberto. **A judicialização da vida e o papel do Supremo Tribunal Federal**. 1. ed. Belo Horizonte, 2018.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 9. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2020.

BARROSO, Luís Roberto. **O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil**. 1.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

BARROSO, Luis Roberto. **Revolução Tecnológica, crise da democracia e Constituição: direito e políticas públicas num mundo em transformação**. Belo Horizonte: Fórum, 2021.

BARTH, Frederik. Os grupos étnicos e suas fronteiras. In: BARTH, Frederik. (Org.). **O guru, o iniciador e outras variações antropológicas**. Rio de Janeiro: Contracapa Livraria, 2000, p. 25-67.

BARTH, Frederik. Temáticas permanentes e emergentes na análise da etnicidade. In: VERMEULEN, Hans e GOVERS, Cora. **Antropologia da etnicidade**. Para além de “Ethnic groups and boundaries”. Lisboa: Fim de Século, 2003, p. 19-44.

BAUER, Martin W.; AARTS, Bas. A construção do *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som – um manual prático**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 39-63.

BAUMAN, Zygmunt. **Ética pós-moderna**. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2003.

BECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do Estado: digitalização do Governo e dos Serviços Públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Itajaí, v. 16, n.º 3, p. 1075-1096, 2021.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do processo e técnica processual**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

BELMONTE, Alexandre Agra. A convenção americana de direitos humanos (Pacto de São José da Costa Rica), sua repercussão e aplicação no direito brasileiro. **Revista de Direitos Humanos**: Revista do Observatório de Direitos Humanos do Centro Universitário IESB, v. 4, n. 4, p. 1-19, jan./ jul. 2018.

BERARDI, Franco. **Depois do futuro**. São Paulo: Ubu Editora, 2019.

BEZERRA, Irvin Soares. Inclusão digital como forma de cidadania e a lei de acesso à informação. Paraíba, **Environmental Smoke**, v. 1, n. 1, p. 148-161, 2018.

BOBBIO, Norberto; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. 12. ed. Brasília: Universidade de Brasília, 2004.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

BOBBIO, Norberto. **Teoria geral do direito**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

BOCCHINI, Lino. Aldeias, dentro da Rede. **A Rede**, v. 1, n. 11, p. 32-35, fev. 2006.

BONILLA, Maria Helena Silveira. Escola aprendente: para além da sociedade da informação. Rio de Janeiro: Quartet, 2005.

BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça digital**: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução de conflitos e desjudicialização. Londrina: Thoth, 2021.

BRANT, Cassio Augusto Barros; REINALDO FILHO, Demócrito. O direito digital como microssistema jurídico. In: BRANT, Cassio Augusto Barros; REINALDO FILHO, Demócrito (orgs.) **Direito digital e sociedade 4.0**. 1. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2021. p. 23-70.

BRASIL. Statista. WhatsApp no Brasil: estatísticas e fatos. Disponível em: <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/#topicOverview>. Acesso em: 19 jan. 2026.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria n. 61, de 31 de março de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação CNJ nº 133, de 9 de setembro de 2022** — que disciplina procedimentos e diretrizes para a tramitação de feitos processuais eletrônicos e a interoperabilidade de sistemas no âmbito do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 12 set. 2022

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 nov. 2010.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 335, de 29 de setembro de 2020** — institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico e integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro — PDPJ-Br. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 29 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 345, de 9 de outubro de 2020** — dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 9 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 354, de 19 de novembro de 2020** — dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 19 nov. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021** — regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual” para atendimento imediato por videoconferência. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 12 fev. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 385, de 6 de abril de 2021** — dispõe sobre a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 6 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 395, de 7 de junho de 2021** — institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 7 jun. 2021

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 398, de 9 de junho de 2021** — que dispõe sobre a atuação dos “Núcleos de Justiça 4.0”, disciplinados pela Resolução CNJ nº 385/2021, em apoio às unidades jurisdicionais. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 11 jun. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 420, de 29 de setembro de 2021** — que dispõe sobre a adoção do processo eletrônico e o planejamento nacional da conversão e digitalização do acervo processual físico remanescente dos órgãos do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 29 set. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 465, de 22 de junho de 2022** — que institui diretrizes para a realização de videoconferências no âmbito do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 22 jun. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ nº 615, de 11 de março de 2025** — que estabelece diretrizes para o desenvolvimento, utilização e governança de soluções desenvolvidas com recursos de inteligência artificial no Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico – CNJ, Brasília, DF, 14 mar. 2025

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 314, de 20 de abril de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 337, de 29 de setembro de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Decreto nº 11.713, de 26 de setembro de 2023**. Institui a Estratégia Nacional de Escolas Conectadas. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 27 set. 2023

BRASIL. **Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999**. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 dez. 1999.

BRASIL. **Decreto nº 5.051, de 19 de abril de 2004.** Promulga a Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Povos Indígenas e Tribais, adotada em Genebra, em 27 de junho de 1989. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 20 abr. 2004.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.** Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 26 ago. 2009.

BRASIL. **Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010.** Institui o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL; dispõe sobre a atuação da Telebrás e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 maio 2010.

BRASIL. **Decreto nº 8.776, de 11 de maio de 2016.** Institui a Política Nacional de Inteligência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 maio 2016.

BRASIL. **Decreto nº 9.204, de 23 de novembro de 2017.** Institui o Programa de Inovação Educação Conectada e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 nov. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018.** Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 22 mar. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018.** Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 22 mar. 2018

BRASIL. **Decreto nº 9.522, de 8 de outubro de 2018.** Promulga o Tratado de Marraqueche para Facilitar o Acesso a Obras Publicadas às Pessoas Cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades de acesso ao texto impresso. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 out. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018.** Institui a Política Nacional de Telecomunicações. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 dez. 2018.

BRASIL. EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 45, de 30 de DEZEMBRO DE 2004.

Exposição de Motivos da Emenda Constitucional. Brasília/DF: Diário Oficial da União, 2004

BRASIL. Governo Digital. **Acessibilidade a usuário Gov.Br.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-no-aplicativo-gov.br/duvidas-no-reconhecimento-facial>. Acesso em 20. jan. 2026.

BRASIL. Governo Digital. **Níveis da conta gov.br.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/niveis-da-conta-govbr>. Acesso em: 20. jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 20 dez. 2000

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006.** Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2006.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).** Regula o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII, art. 37, § 3º, II, e art. 216, § 2º, da Constituição Federal. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 18 nov. 2011.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).** Diário Oficial da União: Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRASIL. **Lei nº 14.351, de 25 de maio de 2022.** Institui o Programa Internet Brasil; e altera as Leis nºs 4.117, de 27 de agosto de 1962 (Código Brasileiro de Telecomunicações), 5.768, de 20 de dezembro de 1971, 9.612, de 19 de fevereiro de 1998, 13.424, de 28 de março de 2017, e 14.172, de 10 de junho de 2021. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 26 maio 2022

BRASIL. **Lei nº 14.479, de 21 de dezembro de 2022.** Institui a Política Nacional de Desfazimento e Recondicionamento de Equipamentos Eletroeletrônicos e dispõe sobre o Programa Computadores para Inclusão. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 22 dez. 2022

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.** Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 fev. 1998.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES; MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Portaria Interministerial MCOM/MEC n.º 5.193, de 6 de abril de 2022.** Disciplina a implementação do Programa Internet Brasil. Diário Oficial da União: Brasília, DF, p. 492-493, 29 abr. 2022

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Computadores para Inclusão:** Ministério das Comunicações leva inclusão digital à maior comunidade quilombola do Brasil. Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2024/outubro/ministerio-das-comunicacoes-leva-inclusao-digital-a-maior-comunidade-quilombola-do-brasil>

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Dia dos Povos indígenas com inclusão digital em aldeias brasileiras.** Brasília: Ministério das Comunicações, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2024/abril/ministerio-das-comunicacoes-celebra-dia-dos-povos-indigenas-com-inclusao-digital-em-aldeias-brasileiras>.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Parceria entre Ministério das Comunicações e SERPRO amplia inclusão digital com doação de computadores em todo o país.** Disponível: <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a-secom/noticias/2026/01/parceria-entre-ministerio-das-comunicacoes-e-serpro-amplia-inclusao-digital-com-doacao-de-computadores-em-todo-o-pais>. Acesso em: 20. jan. 2026.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria MCOM n.º 2.460, de 23 de abril de 2021.** Aprova a Norma Geral do Programa de Governo Eletrônico – GESAC. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 abr. 2021

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria nº 359, de 2 de agosto de 2012.** Programa Redes Digitais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 ago. 2012.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria nº 376, de 19 de agosto de 2011.** Estabelece o Programa Cidades Inteligentes. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 22 ago. 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Cidades Inteligentes.** Brasília: Ministério das Comunicações, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/cidades-digitais>

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Computadores para inclusão.** Brasília: Ministério das Comunicações, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/computadores-para-inclusao-1>

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Cultura Conectada.** Brasília: Ministério das Comunicações, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2025/agosto/ministros-das-comunicacoes-e-da-cultura-lancam-programa-para-promover-transformacao-digital-em-territorios-culturais-e-tradicionais>.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Programa Internet Brasil.** Brasília: Ministério das Comunicações, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/internet-brasil>

BRASIL. **Portaria Interministerial n.º 586, de 22 de julho de 2015.** Institui o Projeto Amazônia Conectada no âmbito do Programa Nacional de Banda Larga – PNBL. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 jul. 2015.

BRITTO, Carlos Ayres. Limitações constitucionais em temas de comunicação social. In: ACADEMIA PAULISTA DE ADVOGADOS. Anais do Congresso de **Aspectos polêmicos da atividade do entretenimento**. Mangaratiba: Academia Paulista de Magistrados, 2004. p. 89-112.

BRITTO, Carlos Ayres. O conteúdo jurídico do princípio da dignidade da pessoa humana em tema de Direitos Fundamentais e os avanços da Constituição de 1988. In: CONFERÊNCIA DOS ADVOGADOS DO DISTRITO FEDERAL. **Anais da Conferência dos Advogados do Distrito Federal: Constituição, Estado e Direito**. Brasília: OAB/DF, 2008. p. 156-168.

BRULON, Vanessa; OHAYON, Pierre; ROSENBERG, Gerson. A reforma gerencial brasileira em questão: contribuições para um projeto em construção. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 63, n.º 3, p. 265-284, jan. 2014.

CABEZAS, Beatriz de Souza; VALIERIS, Larissa Boni. Juízo 100% Digital, **Revista Judicial Brasileira**, Brasília, v. 3, p. 363-384, jul./dez. 2023.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier; SANTIAGO, Hiasmine. Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça: avanços e perspectivas. **Revista do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 199-211, jul./dez. 2020.

CABRAL, Tricia Navarro Xavier. Os desafios do juiz no CPC/2015. Recife/PE, **Revista Judiciária de Pernambuco**, n. 8, p. 321-342, 2015.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa; EUGENIO, Alexia Domene. Tecnologia a serviço do acesso à justiça: meios adequados de resolução de conflitos. Rio de Janeiro, **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, ano 15, v. 22, n.º 3, p. 981-1.005, set./dez. 2021.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**: mediação, conciliação e Resolução CNJ 125/2010. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CALAMANDREI, Piero. **Processo e democracia**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018.

CALMON FILHO, Petrônio. O conflito e os meios de sua solução. **Revista Síntese Direito Civil e Processual Civil**, Porto Alegre, v. 12, n.º 71, p. 37-51, maio/jun. 2011.

CÂMARA, Alexandre Freitas. Poderes instrutórios do juiz e processo civil democrático. **Revista da OAB/RJ**, Rio de Janeiro, v. 24, n.º 1, p. 11-31, 2008.

CAMBI, Eduardo; PADILHA, Elisângela. Dimensões da dignidade da pessoa humana. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 71, p. 111-128, nov. 2016.

CAMPOS, Anna Maria. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, p. 30-50, fev./abr. 1990.

CAPELLA, Ana Claudia Niedhardt. **O processo de agenda-setting na reforma da administração pública**. 234f. Tese de doutoramento, São Carlos, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Por Alegre: Fabris, 1988.

CARLOS, Euzeneia. Movimentos sociais e políticas públicas: consequências na política nacional de direitos humanos. **Dados**, Rio de Janeiro, v. 64, n. 4, p. 1-41, 2021.

CASAGRANDE, Jefferson Ferreira; TEXEIRA, Rodrigo Valente Giublin. O papel do Poder Judiciário na contemporaneidade e seu reflexo na dignidade da pessoa humana. São Paulo, **Revista Pensamento Jurídico**, v. 12, n.º 2, p. 375-396, jul./dez. 2018.

CASHMAN, Peter; GINNIVAN, Eliza. Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions. **Macquarie Law Journal**, v. 19, p. 39-79, 2019.

CASHMAN, Peter; GINNIVAN, Eliza. Digital justice: online resolution of minor civil disputes and the use of digital technology in complex litigation and class actions. **Legal Studies Research Paper Series**, Sidney, v. 40, n. 19, p. 39-79, Aug./2019.

CASTEL, Robert. **A insegurança social: o que é ser protegido?** Petrópolis: Vozes, 2005.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança – Movimentos sociais na era da Internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CAVALCANTI, Luana Neves Cordeiro; RIVERO, Valéria Milena Santiago. A adoção pelo Brasil da tendência mundial das *on-line Courts*: o caso do juízo 100% digital. In: DINIZ, Eduardo Abílio Kerber; GUEDES, Ludmila Moretto Sbarzi. **Gerenciamento do processo e outros estudos**. 1. Ed. São Carlos: De Castro, 2022. p. 115-128.

CENTRAL BRASILEIRA DE NOTÍCIAS -CBND. **Brasileiros enfrentam dificuldades para emitir a nova carteira de identidade nacional**. Disponível em: <https://cbn.globo.com/brasil/noticia/2025/07/26/brasileiros-enfrentam-dificuldades-para-emitir-a-nova-carteira-de-identidade-nacional.ghtml>. Acesso em 20. jan. 2026.

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Ranking de Competitividade dos Estados**. São Paulo: CLP, 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Acesso às tecnologias de informação e comunicação o domicílio no ano de 2021**. Brasília: CETIC, 2022. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 31. jul. 2024.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de**

informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. Brasília: CETIC, 2025.

CHAMON JÚNIOR, Lúcio Antônio. Princípios normativos de persecução ao “crime organizado”: uma discussão acerca do devido processo penal no marco de uma compreensão procedimental do Estado de Direito. **Revista do curso de direito**, Nova Lima, v. 3, n.º 5, p. 71-91, 2005.

CHIESI FILHO, Humberto. Tecnologia, covid-19 e uma nova perspectiva para o acesso a uma ordem jurídica justa. In: FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel. **Litigation 4.0: o futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 39-58.

CLARK, Giovani. O fetiche das Leis. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, Brasília, ano III, n.º 13, p. 111-114, out./dez. 2004.

CLÈVE, Clèmerson Merlin; FRANZONI, Julia Ávila. Administração Pública e a Nova Lei de Acesso à Informação. **Interesse Público**. Belo Horizonte, ano 15, n.º 79, p. 15-40, maio. /jun.2013.

COELHO, Vera Schattan Ruas Pereira. Abordagens qualitativas na avaliação de políticas públicas. In: ABDAL, Alexandre. **Métodos e técnicas de pesquisa em ciências sociais: bloco quantitativo**. São Paulo: SESC/SP e CEBRAP, 2016. p. 76-99.

COLL, Cesar; ILLERA, José Luis Rodriguez. Alfabetização, novas alfabetizações e alfabetização digital” In: COLL, Cesar; MONEREO, Charles. (orgs.). **Psicologia da educação virtual – Aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação**. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 289-310.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO PAÍS. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet do Brasil, 2025.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL: **II Jornada Prevenção e solução extrajudicial de litígios: Enunciados Aprovados**. – Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Ato normativo 0008090-26.2020.2.00.0000**. Brasília: CNJ, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Audiências Públicas** – Programas e Ações. Brasília: Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/audiencias-publicas/>. Acesso em: 8 jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Consultas públicas**. Brasília: Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/consultas-publicas>. Acesso em: 8 jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br**. Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/>. Acesso em: 20. jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Suporte TI – CNJ**. Disponível em: <https://suporteti.cnj.jus.br/>. Acesso em: 20. jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o n.º 347721**: cumprimento da Resolução 341/2020. Brasília: CNJ, 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o n.º 343865**: efetividade das plataformas digitais de resolução de conflitos. Brasília: CNJ, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o n.º 350449**: dados sobre os procedimentos de avaliação de políticas públicas digitais no Judiciário. Brasília: CNJ, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Consulta tombada sob o n.º 517769**: resoluções, transparência, avaliação e monitoramento de políticas judiciais digitais, uniformidade de sistemas e tratamento adequado de conflitos. Brasília: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasil: Conselho Nacional de Justiça, 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Implementação da Resolução n. 454/2022**: Diretrizes e procedimentos para efetivar a garantia do direito ao acesso ao Judiciário de pessoas e povos indígenas. Brasília: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Implementação da Resolução n. 599/2024**: Diretrizes e procedimentos para efetivar a garantia do direito ao acesso ao Judiciário de pessoas e comunidades quilombolas. Brasília: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais 2025**: 18º Encontro Nacional do Poder Judiciário. Brasil: Conselho Nacional de Justiça, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/12/metas-nacionais-aprovadas-no-18o-enpj-v-3.pdf>. Acesso em 2. fev. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Cidadãos(ãs) do Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre a Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito sobre o Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. 1. ed. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>. Acesso em: 5. jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pontos de Inclusão Digital – PID**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>. Acesso em 6 jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 325, de 29 de junho de 2020**. Brasília: CNJ, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021 (Diretrizes para inclusão da Pessoa com Deficiência no Poder Judiciário)**. Brasília: CNJ, 2025.

CORDEIRO, Michellson Costa de Lima. **Proteção de dados pessoais e publicidade dos atos processuais no processo judicial eletrônico**. 120f. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2024. p. 40.

CORTINA, Adela. **Aporofobia, a aversão ao pobre: um desafio para a democracia**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

COSTA JÚNIOR, João Fernando. VIDA DIGITAL: como a tecnologia molda nossas relações e rotinas. **Cadernos Zygmunt Bauman**, São Luiz, v. 14, n.º 35, p. 39-61, dez. 2024.

COUTINHO, Marcos Pereira Anjo. **Dimensões normativas da governança e do planejamento administrativo**: estudo do acesso a cargos, empregos e funções públicas à luz dos retratos do Brasil. 2. ed. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019.

COUTINHO, Priscila. A Má-fé da Justiça. In: SOUZA, Jessé. **Ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: UGMG, 2009.

CRESPO, Mariana Hernandez. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (orgs). **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 40-85.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUEVA, Ricardo Villas Boas Cueva. Integração dos meios de resolução on-line (ODR) aos sistemas de justiça. In: DANTAS, Marcelo Navarro Ribeiro. **Inovações no sistema de justiça**: meios alternativos de resolução de conflitos, justiça multiportas e iniciativas para a redução de litigiosidade e o aumento da eficiência dos tribunais – estudos em homenagem a Múcio Vilar Ribeiro Dantas. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, RB33.3 (Ebook)

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DELGADO, José Augusto. A supremacia dos princípios nas garantias processuais do cidadão. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 65, p. 89-103, jan./mar. 1992.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 38. ed. São Paulo: Forense, 2025.

DIAS-SCOPEL, Raquel; DIEHL, Eliana Elisabeth. Participação indígena e obstáculos ao enfrentamento da Pandemia de COVID-19 no Mato Grosso do Sul. In: MATTA, Gustavo Corrêa *et al.* Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021. p. 137-148.

DIAS, Paulo Cezar; OLIVEIRA, Heitor Moreira de. As sessões virtuais de conciliação e mediação virtuais: um breve ensaio sobre a ampliação do acesso à justiça. **Revista Direito UNIFACS**, Salvador, n.º 269, p. 1-15, nov. 2022.

DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho. **Responsabilidade do Estado pela função jurisdicional**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

DIDIER JR., Fredie. Cláusulas gerais processuais. **Revista Opinião Jurídica**, Fortaleza, v. 8, n. 12, p. 118–130, 2010.

DIDIER JR., Fredie. **Cooperação Judiciária Nacional**: esboço de uma teoria para o direito brasileiro. Salvador: JusPodivm, 2020.

DIDIER JÚNIOR, Fredie; ZANETI JÚNIOR, Hermes. Justiça multiportas e tutela jurisdicional adequada: a autocomposição e os direitos coletivos. Salvador, **Revista Civil Procedure Review**, v. 7, n.º 3, p. 59-99, 2016.

DINAMARCO, Cândido Rangel; BADARÓ, Gustavo Henrique Righi Ivahy; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do processo**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

DINAMARCO. Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 3. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1993.

DONOGHUE, Jane. The rise of digital justice: Courtroom Technology, public participation and access to Justice. **The Modern Law Review**, Oxford, v. 80, n. 6, p. 995-1.025, nov./2017.

DURKHEIM, Emile. **A Educação moral**. 2. ed. São Paulo: Editora Vozes, 2012.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

DURKHEIM, Emile. **Lições de Sociologia**. São Paulo; Martins Fontes: 2002.

DUTRA, Renata Queiroz; MELO, Laís Santos Correia de. Desafios do acesso à justiça no contexto pandêmico e o jus postulandi nos juizados especiais estaduais da Bahia. **Revista da Defensoria Pública da União**, n. 16, p. 133-148, 4 maio 2022.

DYE, Thomas R. **Understanding public policy**. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall, 1972

EAGLETON, Terry. **Ideologia**: uma introdução. São Paulo, Boitempo, 1997.

ELIE, Michel. Internet e desenvolvimento: um acesso à informação com mais equidade? In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco. **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 277-292.

FABRICIO, Larissa Maria Neres. **Avanços tecnológicos no judiciário goiano em decorrência da pandemia: audiências virtuais**. 33f. Artigo científico. Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC GOIÁS, 2021.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e Mudança Social**. Brasília: Unb, 2001.

FALBO, Ricardo Nery. Pensamento crítico, pesquisa empírica e emancipação teórica. **Direito & Práxis**, Rio de Janeiro, v. 7 n. °14, p. 259-290, 2016.

FALEIROS, Vicente de Paula. Cidadania digital e exclusão social: desafios para a Justiça contemporânea. **Revista Direito e Sociedade**, Canoas/RS, v. 30, n.º 2, p. 49-68, 2022.

FERRAZ, Reinaldo. **Cartilha de Acessibilidade na Web: W3C Brasil**. Fascículo I – Introdução. 2013. Disponível em: <http://acessibilidade.w3c.br/cartilha/fasciculo1/> Acesso em 10.jan. 2026.

FERRAZ, Taís Schilling. A litigiosidade como fenômeno complexo: quando mais se empurra, mais o sistema empurra de volta. Brasília. **Revista Jurídica da Presidência**, v. 25, n. 135, p. 163-191, jan./abr. 2023.

FERREIRA, Antônio Carlos Gomes. **A eficiência do Estado no mundo globalizado**. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. Notas sobre o direito constitucional pós-moderno, em particular sobre certo neoconstitucionalismo à brasileira. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 250, p. 151-167, jan./abr. 2009.

FIGUEIREDO, Lucia Valle. Instrumentos da Administração Consensual: a audiência pública e sua finalidade. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 230, p. 237-250, out./dez. 2002

FIORIN, José Luiz. **Linguagem e Ideologia**. São Paulo: Ática, 1988.

FÔNSECA, Vitor. **Processo civil e direitos humanos**. São Paulo: Thomson Reuters, 2018. Item 1 (Ebook)

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios *online* (ODR) e sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, ano 15, v. 22, n.º 1, p. 568-598, jan./abr. 2021.

FRANCO, Angela Halen Claro. Políticas públicas de informação: um olhar para o acesso à internet e para a inclusão digital no cenário brasileiro. **Em questão**, Rio Grande do Sul, v. 27, n. 4, p. 61-83, out./dez. 2021.

FURLAN, Donizete Vaz; PIRES, Simone Maria Palheta. A problemática do Acesso à Justiça Trabalhista em comunidades ribeirinhas: o caso do Arquipélago do Bailique no Estado do Amapá. **Revista de Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, Brasília, v. 3, n.º 1, p. 179-199, jan./jun. 2017.

FUX, Luiz. **Processo civil contemporâneo**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

FUX, Rodrigo. Processo e tecnologia no divã: a primeira década da experiência brasileira. In: IWAKURA, Cristiane; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; BRANDIS, Juliano Oliveira. **Processo tecnologia: Inteligência artificial – resolução consensual de conflitos – gestão estratégica e governo digital – legal design**. Londrina: Thoth, 2022. Pp. 127-144.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Método**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca Gajardoni. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/2015. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2021. p. 185-196.

GARCIA, Ronaldo Coutinho. Subsídios para organizar avaliações da ação governamental. In: CARDOSO JR., José Celso; CUNHA, Alexandre dos Santos. **Planejamento e avaliação de políticas públicas**. Brasília: IPEA, 2015, p. 235-296.

GICO JR. Ivo Teixeira. A tragédia do Judiciário. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 267, p. 163-198, set./dez. 2014.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/10 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. A justiça consensual no modelo multiportas e a política norte-americana de gestão de conflitos. **História: debates e tendências**. Passo Fundo, v. 22, n.º 2, p. 67-92, maio/jul. 2022.

GODOOSI, Farshad. The concept of public policy in law: revisiting the role of the public policy doctrine in the enforcement of private legal arrangements. **Nebraska Law Review**, Yale, v. 94, p. 685-736, 2015.

GOMES, Marcelo Sant'Anna Vieira; PESSANHA, Jackelline Fraga. A pandemia e as audiências de conciliação e de instrução e julgamento: possibilidade de compatibilizá-las ao sistema processual e constitucional vigente? In: VALIM, Thalles Ricardo Alciati; PARIZZI, João Hagenbeck; BOZOLA, Tulio Arantes (coords.). **Temas de direito contemporâneo**. Uberlândia: LAECC, 2021. p. 267-288.

GOMES, Wilson. Participação política online: questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Almeida (Orgs.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, p.19-46.

GONÇALVES FILHO, João Gilberto. **O princípio constitucional da eficiência no processo civil**. 2010. 455f. Tese (Doutorado em Direito Processual Civil) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 24 maio 2010.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental**. 137f. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2011.

GONZALEZ REY, Luis. **Pesquisa qualitativa em psicologia** – caminhos e desafios. São Paulo: Pioneira. 2002.

GONZALEZ, Pedro. A dimensão político-democrática do Acesso à Justiça e da Assistência Jurídica Gratuita. In: ALVES, Cleber Francisco. GONZALEZ, Pedro. **Defensoria Pública no século XXI: novos horizontes e desafios**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 99-129.

GOUVÊA, Ricardo Quadros. Ética e cidadania: a busca humana por valores solidários. In: LIBERAL, Márcia Mello Costa de (org.). **Um olhar sobre ética e cidadania**. São Paulo: Mackenzie, 2002. p. 9-30

GRAMSCI, Antônio. **Concepção Dialética da História Rio de Janeiro**: Civilização Brasileira, 1978.

GRAU, Eros Roberto. **Por que tenho medo de juízes**: interpretação/aplicação do direito e os princípios. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Modernidade do direito processual brasileiro. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 88, p. 273-298, 1993.

GRINOVER, Ada Pellegrini. WATANABE, Kazuo. LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e Gerenciamento do Processo**. Revolução da Prestação Jurisdicional. São Paulo: Atlas, 2008.

GUEDES, Jefferson Carús. **Igualdade e desigualdade**: introdução conceitual, normativa e histórica dos princípios. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

GUERRA, Evandro Martins, **Os Controles Externo e Interno da Administração Pública e os Tribunais de Contas**. Belo Horizonte: Fórum, 2003.

GUERRA, Sidney. Controle de convencionalidade. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 1, n. 46, p. 1-21, 2007.

GUSMÃO, Neusa Maria Mendes de. Da Antropologia e do Direito: impasses da questão negra no campo. **Palmares em Revista**. Brasília: Fundação Cultural Palmares, n. 1, p. 01-13, 1996.

GUZZO, Fabiano César Rebuzzi; MACHADO, Gisele Fernandes; MAPA, Amanda Michelle Faria Araújo. A vulnerabilidade processual civil sob um enfoque interseccional: reflexos da pandemia da Covid-19. **Diké. Revista Jurídica do Curso de Direito da UESC**, Ilhéus, n.º 19, p. 177-197, 2021.

HÄBERLE, Peter. **Hermenêutica constitucional**: a sociedade aberta dos intérpretes da Constituição – contribuição para a interpretação pluralista e “procedimental” da Constituição. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1997.

HALL, Stuart. **A Identidade Cultural na Pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2014.

HAN, Byung-Chui. **Favor fechar os olhos**: em busca de outro tempo. Vozes: Petrópolis, 2021.

HOBBS, Thomas. **Leviatã**. A matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil. São Paulo: Ícone. 2008.

HOLANDA, Adriano Furtado. **O resgate da fenomenologia de Husserl e a pesquisa em psicologia**. 247f. Tese de doutorado não-publicada, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2002.

HONNETH, Axel. **O direito da liberdade**. São Paulo: Martins Fontes, 2015.

HORBACH, Carlos Bastide. A nova roupa do Direito Constitucional: neo-constitucionalismo, pós-positivismo e outros modismos. **Revista dos Tribunais**, p. 81-91, maio. 2007.

HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário Estatístico do Brasil**: áreas territoriais. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022**: identificação étnico-racial da população, por sexo e idade – resultados do universo. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2022: favelas e comunidades urbanas**. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Indígenas: alfabetização, registros de nascimentos e características dos domicílios. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Indígenas: principais características das pessoas e dos domicílios por situação urbana ou rural do domicílio. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com transtorno do espectro autista. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico de 2022** – Malha de setores censitários. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Estimativa da população por Unidade Federativa**. Brasília: Diário Oficial da União, DF, 29 ago. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD 2024**: características gerais dos domicílios e dos moradores. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**. 2019. Brasília: IBGE, 2021. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>. Acesso: 25 de jul. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**. 2022. Brasília: IBGE, 2023. Disponível em <https://painel.ibge.gov.br/pnadc/>. Acesso: 25. ago. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **PNAD contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio**: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Proposta metodológica para classificação dos espaços do rural, do urbano e da natureza no Brasil**. Rio de Janeiro: IBGE 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Rendimento de todas as fontes**: 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Síntese de Indicadores Sociais**: Uma análise das condições de vida da população 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone celular para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Educação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO DE ENERGIA E MEIO AMBIENTE - IEMA. **Exclusão elétrica na Amazônia Legal**: quem ainda está sem acesso à energia elétrica? São Paulo: IEMA, 2020.

INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL - ISA. **Almanaque Socioambiental Parque Indígena do Xingu**: 50 anos. São Paulo: ISA, 2011.

INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL - ISA. **Terras indígenas no Brasil**: Aldeias dentro da rede: ISA, 2006. Disponível em: <https://terrasindigenas.org.br/pt-br/noticia/41095>.

INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL - ISA. **Terras indígenas no Brasil**: Aldeias indígenas têm acesso à internet. São Paulo: ISA, 2003. Disponível em: <https://terrasindigenas.org.br/pt-br/noticia/9447>

ISAIA, Cristiano Becker; PUERARI, Adriano Farias. O processo judicial eletrônico e as tradições (inautênticas) processuais. **REDESG – Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global, Santa Maria**, v. 1, n. 1, p. 120-144, jan./jun. 2012.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; VIANA, Priscila Leal Seifert. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. Niterói, **Revista Confluências**, v. 24, n.º 1, p. 140-157, jan./abr. 2022

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à justiça e barreiras tecnológicas: verdade ou mito? In: MAIA, Benigna Araujo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flavia Pereira; RIBEIRO, Flavia Pereira; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **Acesso à justiça**: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015. Londrina: Thoth, 2021. p. 72-90.

JANUZZI, Paulo de Martino. A implementação no centro da avaliação de políticas públicas. **Revista Avaliação de Políticas Públicas** – Aval, Ceará, v. 2. n. 16, p. 64-80, jan./dez. 2019.

JANUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n.º 1, p. 51-72, jan./fev. 2002.

JESUS, Bruno Freire de. **A proteção do processo humanizado na era da inteligência artificial**. 162f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Direito, Belo Horizonte, 2022.

JOAS, Hans; KNÖBL, Wolfgang. **Teoria Social**: vinte lições introdutórias. Petrópolis: Vozes, 2017.

JOBIM, Candice Lavocat Galvão; GALVÃO, Ludmila Lavocat. Programa “Justiça 4.0” e a razoável duração do processo. In: ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GOMES, Marcus Livio. **Inteligência artificial e aplicabilidade prática no Direito**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022. p. 33-46.

JOSHI, Anuradha; HOUTZAGER, Peter P. Widgets or Watchdogs? Conceptual explorations in social *accountability*. London, **Public Management Review**, v. 14, n.º 2, p. 145-162, 2012.

JUNQUILHO, Tainá. **Inteligência artificial no Direito**: limites éticos. São Paulo: Juspodivm, 2022

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

KACHAR, Vitória. **A Terceira Idade e o Computador**: Interação e Produção no Ambiente Educacional Interdisciplinar. 2001. 206f. Tese (Doutorado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2001.

KACHAR, Vitória. **Terceira Idade & Informática**: Aprender revelando potencialidades. São Paulo: Cortez, 2003.

KAPLAN, Robert D. **E-Inclusion**: new challenges and policy recommendations. Brussels: Europe Advisory Group, 2005.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017.

KAYSER, Bernard. **La Renaissance Rurale**, Paris: Armand Colin, 1990.

KAZTMAN, R. Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos. **Revista de la CEPAL**, Santiago do Chile, n.75, p.171-189. dec. 2001.

KILLANDER, Magnus. Interpretação dos tratados regionais de direitos humanos. **Revista Sur**, São Paulo, v. 7, n.º 13, p. 149-175, dez. 2010.

KOCH, Ida Elisabeth; VEDSTED-HANSEN, Jens. International Human Rights and National Legislatures - Conflict or Balance. **Nordic Journal of International Law**, v. 75, p.3-28, 2006.

KOHN, Karen; MORAES, Claudia Herte de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: FERREIRA, Sueli Mar S. **Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Santos, Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, p. 1-13, ago./set. 2007.

KRAUSE, Jason. Settling it on the Web: New technology, lower costs enable growth of online dispute resolution. **ABA Journal**, American Bar Association, vol. 93, no. 10, p. 43, out. 2007.

KURTZ, Lahis Pasquali. Cultura ao acesso e o Relatório Justiça em Números: análise qualitativa da interface online Judiciário Cidadão. In: 3º Congresso Internacional Direito e Contemporaneidade: mídias e direitos da sociedade em rede. **Anais do 3º Congresso Internacional Direito e Contemporaneidade**. Santa Maria: USFM, 2015. p. 1-15.

LAISNER, Regina Cláudia; MARIO, Camila Gonçalves de. Os desafios da avaliação de políticas públicas como instrumento estratégico de gestão e de controle social. **Revista de Políticas Públicas**, v. 18, n. 2, p. 619-630, jul./dez. 2014.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEAL, César Barros; MUÑOZ, Soledad García. **Acesso à justiça e segurança cidadã**: tomo I (acesso à justiça). Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2013.

LEGG, Michael. The future of dispute resolution: online ADR and Online Courts. Forthcoming Australasian Dispute Resolution Journal, Sidney, n. 71, p. 277-289, sep./2016.

LEVINÁS, Emmanuel. **Entre nós. Ensaio sobre a alteridade**. 2. Ed. Petrópolis: Vozes, 1987.

LEVINÁS, Emmanuel. **Totalidade e Infinito**. 1. Ed. Lisboa: Edições 70, 2008

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIRA, Luzia Andressa Feliciano de; SILVA JÚNIOR, Walter Nunes da. O processo judicial eletrônico (PJE) como instrumento que viabiliza o acesso democrático à justiça. In: ROVER, Aires José; SIMÃO FILHO, Adalberto; PINHEIRO, Rosalice Fidalgo (orgs.). **Direito e novas tecnologias**. Florianópolis: FUNJAB, 2013, p. 434-459.

LISBOA, Camila Franco. Audiência virtual e a efetivação do acesso à justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**, v. 23-24, p. 245-261, jan. 2020 - dez. 2021.

LIVEIRA, Romário Nascimento de; GONÇALVES, Rodrigo Santanella. Paradoxo da Eficiência Digital no Judiciário Cearense: acréscimo produtivo e exclusão no acesso à justiça. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 01-26, 2025.

LOBATO, Juan; VIEIRA, Patrícia Elias. A unificação do sistema de processo judicial eletrônico pelo Poder Judiciário não é utopia. **Anais do Congresso Catarinense de Direito Processual Civil**. Itajaí: Univali, 2017.

LOEVINGER, Lee. **Jurimetrics**: the method of legal inquiry. Heidi Online, 1963.

LOPES, Cristiano Alencar. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Caderno de Finanças Públicas**, Brasília, n.º 8, p. 5-40, dez. 2007.

LOURETTE, Suzana Alvarenga. Potencial da internet para a esfera pública: fortalecimento da democracia deliberativa? In: COMÉRIO, Murilo Siqueira; JUNQUILHO, Tainá Aguiar. **Direito e tecnologia**: um debate multidisciplinar. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021. p. 55-78.

LOWY, Michael. **Ideologias e ciência social: elementos para uma análise marxista**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

MACÊDO, Lilian. Barros. de; PILA, Adriano Donizete. Transformação Digital no Tribunal de Justiça e o Alcance do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 da Agenda 2030. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Brasil, São Paulo, v. 7, n.º 15, p. 1-17, 2024.

MACEDO, Rosa M. S. de; KUBLIKOWSKI, Ida. Valores Posltivos e desenvolvimento do adolescente: perfil de jovens paulistanos. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 14, p. 689-698, out. dez/2009.

MACHADO, Raquel Cavalcante; RIVERA, Laura Nathalle Hernandez. Democratização na era digital: desafios para um diálogo consciente e igualitário. Brasília, **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v.7, n.º 3, p. 601-616, dez. 2017.

MAIA, Benigna Araújo Teixeira; MARTTA, Camila Victorazzi. Releitura do acesso à justiça após o advento do CPC/2015. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flávia Pereira; RIBEIRO, Flávia Pereira; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **Acesso à justiça**: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015, Londrina: Thoth, 2021. p. 45-54.

MAIA, Maurílio Casas. A Defensoria Pública e a vulnerabilidade como obstáculo de acesso à justiça: da 1ª à tecnológica 6ª onda de acesso – reflexões sobre vulnerabilidade eletrônica e exclusão digital. In: SOUSA, José Augusto Garcia de;

PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era tecnológica**. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 253-292.

MAINGUENEAU, Dominique. **Novas tendências em Análise do Discurso**. 3. ed. Campinas: Pontes/Ed. Unicamp, 1997.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A Resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito (nota introdutória). **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 888, p. 9-33, out. 2009.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MANNHEIM, Karl. **Ideologia e Utopia**, São Paulo: Zahar Editores, 1968.

MARGRAF, Priscila de Oliveira; SANTOS, Helian Kosloski. Democracia Virtual (E-Democracia): a tecnologia como meio de efetivar democracia participativa. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 993, p. 73-100, jul./2018.

MARQUES NETO, Agostinho Ramalho. **A ciência do Direito**: conceito, objeto, método. 2.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Penguin Group: Companhia das Letras, 2012.

MATEUS, Marcia Cristina Cavalcante. KOTTVITZ, Emanuelli. A quarta revolução industrial: direito e processo digital. **Revista Direito, Inovação e Regulações** – Centro Universitário de Cascavel. Cascavel, v. 2, n. 5, p. 63-79, jul. 2023.

MATTOS, Carmen Lucia Guimarães de. “**Exclusão Digital**: imagens dos limites e dos desafios sobre a educação na pós-modernidade”. Rio de Janeiro: Papel & Virtual, 2003.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 67-94, jan./abr. 2008.

MAURER, Paulo; MESSA, Ederson da Silva; BRANDLI, Jessica Corrales da Silva. Profissões do Futuro: Adaptando-se à Revolução Tecnológica e à Era da Inteligência Artificial. **Anais do VI Congresso Internacional de Ontopsicologia e Desenvolvimento Humano**: Inteligência Artificial e Tecnologia Humana. São João do Polêsine: Fundação Antônio Meneghetti, 2025. p. 740-745.

MAYHEW, Leon H. Institutions of Representation: Civil Justice and the Public. **Law & Society Review**, Cambridge, v. 9, n. 3, p. 401–429, 1975.

MAZZEI, Rodrigo Reis. Breve olhar sobre os temas do Processo Civil a partir das Linhas Mestras de René Girard. **Revista Brasileira de Direito Processual**. Belo Horizonte, v. 21, n.º 83, p. 13-26, jul./set. 2013.

MAZZEI, Rodrigo Reis. Código Civil de 2002 e o Judiciário: apontamentos na aplicação das Cláusulas gerais. In: DIDIER JR. Fredie; MAZZEI, Rodrigo. **Reflexos do Novo Código Civil no Direito Processual**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2007. p.43-86.

MAZZEI, Rodrigo Reis. **Embargos de declaração: recurso de saneamento com função constitucional**. 559 f. 2012. Tese (Doutorado em Função Social do Direito) – Faculdade Autônoma de Direito (FADISP), São Paulo, 2012.

MAZZEI, Rodrigo. CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Curitiba, ano 3, n. 1, p. 323-350, maio. 2018.

MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos na Jurisprudência Internacional: sentenças, opiniões consultivas, decisões e relatórios internacionais**. São Paulo: Método, 2019.

MEDINA, José Miguel Garcia. **Constituição Federal comentada**. 8. ed São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 45. ed. São Paulo: Malheiros, 2025.

MEIRINHOS, Manuel; PORTELA, Lays de Jesus. (2023). Education in liquid modernity: educate and forming in an uncertain world. **Revista Produção e Desenvolvimento**, Rio de Janeiro, v. 9 n.º 1, e621, jan./dez. 2023.

MELO, Milena Petters. Cidadania: subsídios teóricos para uma nova práxis. In: SILVA, Reinaldo Pereira e. **Direitos Humanos como educação para justiça**. São Paulo: Ltr, 1999, p. 77-87.

MENDONÇA, Rafael. **(Trans)Modernidade e Mediação de Conflitos**. Florianópolis: Habitus, 2006.

MIRAGEM, Bruno. **A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MITIDIERO, Daniel. **Colaboração no processo civil: pressupostos sociais, lógicos e éticos**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MÓL, Ana Lucia Ribeiro; LÔBO, Edilene. A inclusão digital como garantia do modelo constitucional de processo: os contributos de José Alfredo de Oliveira Baracho para

uma teoria democrática do processo na era da Revolução Tecnológica. **Revista Meritum**, Belo Horizonte, v. 18, n.º 4, p. 243-255, 2023.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MOREIRA, Tássia Rodrigues; SANTOS, Karinne Emanoela Gottems dos. Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. Marília, Revista em tempo, v. 20, n.º 1, p. 1-22, nov. 2020.

MORMONT, Marc. “Le rural comme catégorie de lecture du social”. In M. Jollivet, N. Eizner (dirs.), **L’ Europe et ses campagnes**, Paris, Presses de Sciences, 1996, p. 161-176

MOURA, Lourilucio. **Democratização do Acesso à Justiça em Roraima: adoção do Sistema LEO (Low Earth Orbit) no PID de Santa Maria do Boiaçu**. 603f. Relatório Técnico (Mestrado Profissional), Palmas, 2025.

NASCIMENTO, Adamarcia Machado. **Inovação e justiça itinerante: um caminho para garantir acesso à justiça e razoável duração do processo em locais de hipervulnerabilidade geográfica**. 138f. Relatório Técnico (Mestrado Profissional) Palmas. Curso de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2023.

NERI, Marcelo. **Mapa da Nova Pobreza**. Rio de Janeiro: FGV, 2022.

NEVES, Marcelo. **Transconstitucionalismo**. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. Participação Política. In: GIOVANNI, Geraldo di; NOGUEIRA, Marco Aurélio (orgs.). **Dicionário de Políticas Públicas**, São Paulo: Fundap/Imprensa Oficial, 2013. v. 2.

NORONHA, Tatyana Sarmento; TONACIO, Claudia Michelly Sales de Paiva; TONACIO JUNIOR, Paulo Cezar. Da exclusão digital ao letramento: reflexões sobre os desafios da pessoa idosa na sociedade tecnológica. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, v. 17, n.º 3, p. 01-19, 2025.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e Direito Processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição da função decisória às máquinas. São Paulo, **Revista de Processo**, p. 421-447, nov. 2018.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos – ODR, E-ACESSO À JUSTIÇA e seus paradoxos. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 315, p. 395-425, abr. 2021.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica do direito processual e suas etapas do emprego da tecnologia no direito processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: Juspodivm, 2021. p. 17-54.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica no direito processual (da automação à transformação): seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **Civil Procedure Review**, Salvador, v. 11, n.º 3, p. 11–32, 2020.

NUNES, Dierle. Virada Tecnológica no Direito Processual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **Revista EJEJ**, Belo Horizonte, v. 1, n.º 1, p. 113-144, jul./dez. 2022.

NUNES, Isaura Manuela Pimentel. **Inclusão digital como direito fundamental na sociedade da informação**: tecnologia, cidadania, envelhecimento e novas formas de exclusão. 135 f. Tese de Doutorado em Políticas Sociais e Cidadania, Salvador, 2025.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **O princípio da dignidade da pessoa humana**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2002.

NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

O'DONNELL, Guilherme. *Accountability* horizontal e novas poliarquias. **Revista Lua Nova**, São Paulo, n.º 44, p. 27-52, 1998.

OLIVEIRA, Adriana Ferreira Serafim de; MIALHE, Jorge Luis. A possibilidade de desenvolver pesquisas no campo jurídico valendo-se da metodologia de abordagem qualitativa. **Revista de pesquisa e educação jurídica**, v. 2, n.º 1, p. 40-56, 2016.

OLIVEIRA, Bruno Silveira de. **O juízo de identificação de demandas e de recursos no processo civil brasileiro**: contribuição ao estudo dos atos postulatórios. 2009. 227f. (Doutorado em Direito Processual) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro. **Do formalismo no processo civil**: proposta de um formalismo-valorativo. 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro. O formalismo-valorativo no confronto com o formalismo excessivo. Porto Alegre, **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, v. 26, n. 26, p. 59-88, 2006.

OLIVEIRA, Natan Figueiredo. Acesso ao Poder Judiciário na Era Digital: uma abordagem obre o impacto da tecnologia para pessoas que vivem na pobreza. Santa Catarina, **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, v. 7, n. 2, p. 1-18, jul./dez. 2021.

OLIVEIRA, Rafael Carvalho. **Princípios do direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Método, 2013.

OLIVER, Michael James Holles. **Understanding disability**: from theory to practice. Nova Iorque: St. Martin's Press, 1996.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Falhas no Balcão Virtual**: Ofício Corregedoria. Vitória: OAB/ES. Disponível em: <https://www.oabes.org.br/noticias/oab-es-pede-acao-urgente-da-corregedoria-doj-tes-para-corrigir-falhas-no-balcão-virtual-e-garantir-atendimento-a-advocacia-563575.html>. Acesso em 4. jan. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. In: PATERSON, Alan et al (coord.). **Global Access to justice**. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/?lang=pt-br>. Acesso em: 2 ago. 2022.

ORLANDI, Eni Pucinelli. **A linguagem e seu funcionamento**: as formas do discurso. 4. Ed. Campinas/SP: Pontes, 1996.

OSNA, Gustavo. *Online Dispute Resolution* e a “Companhia como Tribunal” – breves considerações. In: SARLET, Ingo Wolfgang, RUARO, Regina Linden; LEAL, Augusto Antônio Fontanive (orgs). **Direito, Ambiente e Tecnologia**: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Molinaro. Porto Alegre: Fundação Fênix, 2021. p. 651-662.

OTTOBONI, Maria Fernanda Stocco; NUNES, Juliana Raquel. O acesso à justiça sob a perspectiva da sexta onda renovatória e o uso da tecnologia. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Santa Catarina, v. 9, n.º 1, p. 14-35, jan./jul. 2023.

PAIVA, Caio; HEEMAN, Thimotie Aragon. **Jurisprudência internacional de direitos humanos**. 3. ed. Belo Horizonte: CEI, 2020.

PASCHOAL, Thais Amoroso. Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Tricia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 131-142.

PECHEUX, Michel. Análise automática do discurso. In: GADET, Françoise; HAK, Tony (orgs.). **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 2. ed. Campina: Unicamp, 1993. p. 61-105.

PECI, Alketa; PIERANTI, Octavio Penna; RODRIGUES, SILVIA. Governança e New Public Management: Convergências e contradições no contexto brasileiro. *Organizações Sociais*, v. 15, n. 46, p. 39-55, jul./set. 2008.

PEREIRA FILHO, Benedito Cerezzo; MORAES, Daniela Marques de. O tempo da justiça no Código de Processo Civil. Belo Horizonte, **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 76, p. 135-154, jan./jun. 2020.

PEREIRA, Jane Reis Gonçalves. **Interpretação constitucional e direitos fundamentais**. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018.

PEREZ, Marcos Augusto. **A administração pública democrática**. Belo Horizonte: Fórum, 2004.

PERINI, Julia Mariana Cunha; RIBEIRO, Luiz Alberto Pereira; YOSHITANI, Thais Depieri. Justiça em números: quantidade ou qualidade? Uma investigação filosófica

em busca do justo em uma sociedade de massas. In: GRECO, Patrícia Gasparro Sevilha; ASSUMPÇÃO, André Del Grossi. **Reflexões sobre uma nova hermenêutica constitucional: leis, valores e sociedade**. 1. ed. Maringá: Vox Littera, 2022. p. 56-78.

PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. Social Accountability: An Introduction. In: PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. **Enforcing the Rule of Law: Social Accountability in the New Latin American Democracies**. Pittsburgh: University Of Pittsburgh Press, 2006. p. 3-33.

PESSOA, Flavia Moreira Guimarães; SAMPAIO, Amanda Inês Moraes. Reflexões sobre tecnologias da informação e comunicação aplicadas à conciliação e à mediação de conflitos. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Tricia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 335-348.

PIKETTY, Thomas. **O capital no século XXI**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2014.

PIMENTA, Henrique de Souza. **A cooperação no CPC/2015: colaboração, compartilhamento ou cooperação para o processo?** 147f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2018.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 7. Ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de Pinho. Acesso à Justiça e Resolução de Conflitos na Contemporaneidade. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira *et al* (orgs). **Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015**. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021. p. 211-233.

PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. *Accountability: já podemos traduzi-la para o português?* Rio de Janeiro, **Revista de Administração Pública**, v. 43, n.º 6, p. 1.343-1.368. (p. 1.348). nov./dez. 2009.

PINTO, Alejandra Aguilar. A “inclusão digital indígena” na Sociedade da Informação. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1 n.º 1, p.37-51, jul./dez. 2008.

PINTO, Rafael de Carvalho Cayres; NEVES, Luiz Felipe de Castro; HIRATA, Elydia Silva. **Conceitos e metodologias de avaliação aplicáveis ao financiamento de exportações de serviços**. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, 2019.

PORTAL G1. **Apagão na Amazon: o que se sabe sobre a pane que afetou apps e serviços no mundo todo**. G1 Tecnologia, 20 out. 2025. Acesso em 8 jan. 2026.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 114, p. 295-318, nov./dez. 2017.

PORTO, Fabio Ribeiro. O impacto da utilização da inteligência artificial no executivo fiscal. Estudo de caso do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Direito em movimento**, Rio de Janeiro, v. 17, n.º 1, p. 142-199, 2019.

PORTO, Fabio Ribeiro. O Microsistema de Justiça Digital instituído pelas Resoluções n. 335/2020, 345/2020, 354/2020, 372/2021, 385/2021 e 398/2021. As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes. **Revista Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 130-152, set./ 2021.

PORTO, Renata Maria Abrantes Baracho. Inclusão digital: um caminho para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.43 n.º 2, p. 298-309, maio/ago, 2014

QUEIROZ, Lázaro Apopi Ferreira da Silva de. Acesso à Justiça: desafios, Inovações e Meios Alternativos de Solução de Conflitos. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, v. 32, n. 141, p. 35-50, jan./fev. 2024.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Access to digital justice: fair and efficient processes for the Modern Age. **Carozo Journal of Conflict Resolution**, New York, v. 18, p. 637-657, 2017.

RAMOS, André de Carvalho. O impacto da Convenção Americana de Direitos Humanos na relação do direito internacional e o direito interno. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, n. 4, p. 51-71, 2002.

RAMOS, André de Carvalho. **Processo internacional de direitos humanos**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

RAMOS, Manoel Ferreira; CHAI, Cassius Guimarães. Desafios do Programa Justiça 4.0: as estratégias do Poder Judiciário do Maranhão para o acesso à justiça em um cenário desigual. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Florianópolis, Brasil, v. 8, n. 1, p. 138-158, jan./jul. 2022.

RANGEL, Elaine Cristina. Transformação digital no Poder Judiciário Brasileiro: desafios e perspectivas. **Revista de Direito, Estado e Tecnologia**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 98-120, 2022

RAUSCHENBACH, Rolf. Processos de Democracia direta: sim ou não? Os argumentos clássicos à luz da teoria e da prática. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 22, nº 49, p. 205-230, jan./mar. 2014.

REDE GLOBO DE TELEVISÃO. **Campanha Publicitária sobre o Agronegócio**. Rio de Janeiro: Estúdios Globo, 2016.

REDONDO, Bruno Garcia. Eficiência da prestação jurisdicional e flexibilização do procedimento pelo juiz e pelas partes. **Revista Jurídica UNIGRAN**, Dourados, v. 15, n.º 30, p. 97-110, jul./dez. 2013.

REICHELT, Luís Alberto. O direito fundamental à inafastabilidade do controle jurisdicional e sua densificação no Novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 125, p. 41-58, ago. 2016.

REICHELT, Luis Alberto. Os “Núcleos de Justiça 4.0” e o direito fundamental à tutela jurisdicional eficiente na perspectiva da Justiça Civil. **Revista de Processo**. São Paulo, v. 341, p. 353-365, jul./2023.

RENAULT, Sérgio Rabello Tomm. A reforma do Poder Judiciário sob a ótica do governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 127-136, fev. 2014.

RESENDE, Adêilda Coelho de. **Justiça itinerante: política judicial de acesso à justiça e cidadania**. 2013. 299f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2013.

REZENDE, María José de. As novas tecnologias podem ser coadjuvantes no processo de cumprimento dos objetivos do milênio da ONU? **Investigación & Desarrollo**, Barranquilla, v. 15, n. 2, p. 288-319, 2007.

RIBEIRO, Darci Guimarães; SCALABRIN, Felipe. O papel do processo na construção da democracia: para uma nova definição da democracia participativa. **Revista Scientia Iuris**, Londrina, v. 13, p. 155-168, nov. 2009.

RIBEIRO, Darci Guimarães. **Comentários ao Código de Processo Civil: Parte Geral. Arts. 1º a 317** (Comentários ao art. 6º do Código de Processo Civil). São Paulo: Saraiva, 2017. v. 1, p. 109-115.

RIBEIRO, Darci Guimarães. **Da tutela jurisdicional às formas de tutela**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2010.

RIBEIRO, Rovaine. **A política de habitação de interesse social e a dimensão urbana em municípios da Amazônia/Pará**. 133f. Tese de Doutorado em Geografia Humana da Universidade de São Paulo), São Paulo, 2014.

RICHA, Morgana de Almeida. **Políticas públicas judiciárias & acesso à justiça**. São Paulo: LTr, 2021.

RIFKIN, Jeremy. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.

RODRIGUES, Grazielle Vasconcelos. **Processos eletrônicos e imperativos de inclusão como direito fundamental: contextos sociais e descompassos da função administrativa em ambientes digitais voltados para o público idoso**. 55f. Monografia do Curso de Direito. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Betim, 2020.

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Mauricio. **Justiça Digital: Acesso à Justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. São Paulo: Juspodivm, 2021.

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Mauricio. **Justiça Digital: Acesso à Justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. São Paulo: Juspodivm, 2021.

RODRIGUES, Marco Antonio. Acesso à justiça e suas novas fronteiras no contexto do processo 4.0. In: FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel. **Litigation 4.0: o futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 21-38.

RODRIGUES, Maria Beatriz; MENEZES, Rafael da Silva. A internet enquanto catalisador do acesso à justiça nos municípios do interior do Estado do Amazonas. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurílio Casas (orgs.). **Acesso à justiça na era da tecnologia**. Salvador: JusPodivm, 2022.

ROQUE, André Vasconcelos; SANTOS, Lucas Braz Rodrigues dos. Inteligência artificial na tomada de decisões judiciais: três premissas básicas. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, ano 15, v. 22, n. 1, p. 58-78, jan./abr. 2021.

ROTHENBURG, Walter Claudius. Constitucionalidade e convencionalidade da Lei de Anistia brasileira. **Revista Direito GV**, v. 18, p. 681-705, 2013.

RUEDIGER, Maro Aurélio. A governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, 1257-1280, 2003.

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, v. 9, n.º 90, p. 32-47, jul. 2020.

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista de Processo**. São Paulo, v. 277, p. 541-561, mar. 2018.

SALGADO, Eneida Desiree. **Lei de Acesso à Informação: Lei 12.527/2011**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

SANDER, Frank. **The Multi-Door Courthouse: Settling Disputes in the Year 2000**. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976.

SANO, Hironobu. **Laboratórios de Inovação no setor público: mapeamento e diagnóstico de experiências nacionais**. Cadernos Enap: Brasília, 2020.

SANT'ANNA, Hugo Cristo. Qual a inteligência das cidades inteligentes? In: CAMARA, Rogerio; SANTOS, Fátima Aparecida dos. **Urbanidades: mediações**. Brasília: Estereográfica, 2017. p. 139-186.

SANT'ANNA, Igor Pinheiro de. **A “fase de saneamento e organização” no processo de estrutura cooperativo-democrática**. 167f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015.

SANTOS FILHO, Antonio Luis. Desenvolvimento Sustentável: harmonia tripartida na Amazônia Legal. **Revbea**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 121-133, 2021.

SANTOS JÚNIOR, Sândalo Vianna dos. **A relação entre o contraditório e a fundamentação das decisões no processo civil do Estado Democrático de Direito**. 233 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

SANTOS, Boaventura de Souza. Introdução à sociologia da Administração da Justiça. Coimbra, **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 21, p. 11-44, 1986.

SANTOS, Eduardo. **Princípios processuais constitucionais**. 3. ed. Salvador: Juspodivm, 2021.

SANTOS, Francisco Coelho dos Santos; CYPRIANO, Cristina Petersen. Redes sociais, Redes de Sociabilidade. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 29, n.º 85, p. 63-78, jun./2014.

SARAVIA, Enrique. Introdução à teoria da Política Pública. In: SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. **Políticas Públicas**, Brasília: ENAP, 2006, p. 21-42.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais a prestações sociais e crise: algumas aproximações. **Espaço Jurídico Journal of law**, Joaçaba, v. 16, n. 2, p. 459-488, 2015.

SARMENTO, Daniel. **Dignidade da pessoa humana: conteúdo, trajetórias e metodologia**. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

SCHEER, Milene de Alcântara Martins. A dimensão objetiva do direito fundamental ao acesso à justiça e a efetividade da norma constitucional. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 54, p. 276-292, 2006.

SCHERER-WARREN, Ilse. Redes de movimentos sociais na América Latina – Caminhos para uma política emancipatória? **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 54, p. 505-517, set./dez. 2008.

SCHIER, Paulo Ricardo. Direitos fundamentais, cláusulas pétreas e democracia: campo de tensão. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, v. 6, n. 6, p. 1-10, dez. 2009.

SCHWARTZ, GILSON. **Pesquisar para a emancipação social**. Niterói: E-papers, 2008.

SEBASTIÃO, Sônia; PACHECO, André; SANTOS, Mariana. Cidadania Digital e Participação Política: o caso das petições online e do orçamento participativo. Lisboa, **Estudos em comunicação**, n.º 11, p. 31-51, maio. 2012.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SÉGUIN, Elida. **Minorias e grupos vulneráveis**: uma abordagem jurídica. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

SELA, Ayelet. The effect of online technologies on dispute resolution system design: antecedents, current trends and future directions. **Lewis & Clark Law Review**, Bar-Ilan University Faculty of Law Research Paper v. 21, n. 3, p. 635–683, 2017.

SELL, Cleiton Lixieski; CORRÊA, Jeano Saraiva. “Reclame Aqui” no Brasil: uma análise dos limites e possibilidades frente a perspectiva de um movimento social e seu viés em relação ao ativismo digital. Fortaleza, **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará**, v. 39, n. 2, p. 51-74, ju./dez/ 2018.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2018

SILVA, Bruno Raphael Fragoso; SANTOS JUNIOR, Francisco Afonso dos. Justiça em terras distantes: políticas judiciárias e os desafios do acesso à justiça no interior do Amazonas. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo, v. 11, n.º 6, p. 5.023-5.035, 2025.

SILVA, Dannel Gustavo Bomfim Araújo da. Justiça 4.0: novas tecnologias, antigas desigualdades. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, Rio Branco, ano 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

SILVA, Felipe Cesar Araujo da. **Análise da atuação do Conselho Nacional de Justiça no monitoramento e avaliação de políticas judiciárias**. 60f. Monografia (Especialização) – Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, Brasília, 2018

SILVA, Fernanda Tartuce. **Vulnerabilidade como critério legítimo de desequiparação no processo civil**. 2011. 391 f. Tese (Doutorado em Direito Processual) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

SILVA, Heres Pereira; SILVA, Paulo José Pereira Torres Carneiro da; ECCARD, Wilson Tadeu de Carvalho. Projeto Florença de Acesso à Justiça: uma atualização necessária frente a virada tecnológica no direito, **Cadernos de Direito Actual**, Gran Canaria, v. 19, p. 275-302, 2022.

SILVA, Jeovan Assis da; FLORENCIO, Pedro de Abreu e Lima. Políticas Judiciárias no Brasil: o judiciário como autor de políticas públicas. **Revista de Serviço Público**, Brasília, v. 62, n.º 2, p. 119-136, abr./jun. 2011.

SILVA, José Afonso da. Acesso à justiça e cidadania. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 216, p. 9-23, abr./jun. 1999.

SILVA, Ketia; BEHAR, Patrícia. Competências Digitais na Educação: uma discussão acerca do Conceito. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 35, p. 1-32, abr. 2019.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. **Jurisdição e execução na tradição romano-germânica**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996.

SILVA, Paula Paraguassu da; GONÇALVES, Tiago Figueiredo Gonçalves. O acesso à justiça, a pacificação e o tratamento adequado dos conflitos. **Revista Vox**, Reduto/MG, n.º 11, p. 38-57, jan./jul.2020.

SILVA, Renan Eduardo da; CASAGRANDE, Monalisa Alberton. Programa educação conectada: o uso de tecnologia para o cumprimento de metas de educação básica no plano nacional de educação. **Cadernos UNIFOA**, Volta Redonda, n. 43, p. 109-120, ago. 2020.

SILVA, Rosa Maria Dias de Almeida Tavares; OLIVEIRA NETO, Esclepiades; CARVALHO, Adriana Moraes de. Justiça Itinerante e gestão judiciária: a experiência do Tribunal de Justiça do Amapá à luz da Recomendação n. 37/2019, do Conselho Nacional de Justiça. **Revista CNJ**, Brasília, v. 4, n.º 1, p. 219-235, jan./jun. 2020.

SILVEIRA, Marco Antonio Karam. Lei de Acesso a informações públicas (Lei 12.527/2011) democracia, república e transparência no Estado Constitucional. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 9, n. 24, p. 231-260, jan./jun. 2012.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da. A noção de exclusão digital das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tania Maria (org.) **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 43-66.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação, São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SIMMEL, Georg. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1993.

SIQUEIRA, Dirceu; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henrique Fernanda C.A.F. Acesso à Justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. Rio de Janeiro, **Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n.º 38, p. 25-41, dez. 2020.

SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE (SPI). **Índice de Progresso Nacional 2025**: qualidade de vida nos 5.570 municípios do Brasil. Belém/PA: Instituto do Homem e Meio Ambiente da Amazônia, 2025.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade de informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores. 2003

SOUSA, Patrícia; AMARAL, Antônio Augusto Ignácio. Acesso à informação e transparência governamental – Situando o debate na Administração Pública

Brasileira. Debates em Direito Público. **Revista de Direito dos Advogados da União**. Brasília, v. 12, n.º 12, p. 47-64, out. 2013.

SOUZA NETO, Cláudio Pereira de; SARMENTO, Daniel. **Direito constitucional: teoria, história e métodos de trabalho**. 1. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

SOUZA NETTO, José Laurindo; HIPPERTT, Karen Paiva; GARCEL, Adriane. O papel das novas tecnologias na materialização do acesso à justiça em tempos de crise: entraves e perspectivas. Florianópolis, **Revista Cidadania e Acesso à justiça**, v.7, n.º 2, p. 19-35, jul./dez. 2021.

SOUZA, Bethânia Cavalcanti de; ALMEIDA, Suenya Talita de. Tecnologia e o Futuro do Acesso à Justiça no Brasil: repensando a inclusão em um Judiciário Digital. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 11, n. 11, p. 8117–8125, nov. 2025.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão de literatura**. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, n.º 16, p. 20-45, jul./dez.2006.

SOUZA, Francimeire Nascimento de; CARMONA, Paulo Afonso Cavichioli. Justiça digital: uso da tecnologia para amenizar os efeitos da pandemia de Covid 19. **Ratio juris – Revista Eletrônica da Graduação da Faculdade do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 5, n. 1, p. 63-83, jan./jun. 2022.

SOUZA, Jessé. **A elite do atraso: da escravidão à Lava-Jato**. Rio de Janeiro: LeYa, 2017.

SOUZA, Jessé. Sendo Comum e Justificação da desigualdade. In: SOUZA, Jessé. **Ralé brasileira: quem é e como vive**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

SOUZA, Lucas Daniel Ferreira; LUCA, Guilherme Domingos de. Lei 12.965/2014: democratização da internet e seus efeitos no marco civil na sociedade da informação. **Paradigma**, Ribeirão Preto, a. XIX, p. 76-96, jan./dez. 2014.

SOUZA, Luiz Gustavo; ALBUQUERQUE, Mariana Rocha. Inteligência Artificial e acesso à justiça: desafios e perspectivas no Judiciário brasileiro. Lisboa, **Revista Direito e Tecnologia**, v. 7, n.º 2, p. 75-94, 2021.

SPENGLER Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**. Por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010.

SPENGLER; Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n.72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

SPLENGER, Fabiana Marion. **Tempo, Direito e Constituição: reflexões na prestação jurisdicional do Estado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

SQUEEF, Tatiana de A. F. R. Cardoso; GORSKI, Laís. A garantia do direito humano ao acesso à justiça pelo Direito Internacional. **Revista de Direitos Humanos e Democracia**, Ijuí, v. 5, n.º 10, p. 377-421, jul./ dez. 2017.

STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica jurídica e(m) crise**: uma exploração hermenêutica da construção do Direito. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

SUPIOT, Alain. **O espírito de Filadélfia**: a justiça social diante do mercado total. Porto Alegre: Sulina, 2014.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça**: construindo o sistema de justiça digital. São Paulo: Juspodivm, 2022.

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

TAKAHASHI, Tadao (org.), **Livro verde** - Sociedade da Informação no Brasil. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPMEC/SP. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, v. 21, n.º 55, p. 153-162, jul./set. 2020.

TARTUCE, Fernanda. Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In: Fredie Didier Jr; José Augusto Garcia de Sousa. (Org.). **Coleção Repercussões do Novo CPC** – v.5 –Defensoria Pública. 1a ed. Salvador: Juspodivum, v. 1, p. 283-311, 2016.

TAYLOR, Charles. **Multiculturalismo**. Lisboa: Instituto Piaget, 1998.

TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÊGO, Mariana Carolina Barbosa. Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça brasileiro. **Revista Ciências Administrativas**, Ceará, v. 23, n. 3, p. 369–384, 2017.

TFOUNI, Leda Verdiane. **Letramento e alfabetização**. São Paulo: Cortez, 1995.

TOOHEY, Lisa; MOORE, Monique; DART, Katelane; TOOHEY, Daniel J. Meeting the access to civil justice challenge: digital inclusion, algorithmic justice, and human-centered design. **Macquarie Law Journal**, Australia, v. 19, p. 133-156, aug./2019.

TREVISAN, Andrei Pittol; BELLEN, Hans Michael van. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n.º 3, p. 529-550, maio/jun. 2008.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **Agendamento de Queixas pela internet**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/juizados-especiais-agendamento-de-queixas-pela-internet-agiliza-atendimento/>. Acesso em 10. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **CEJUSC Virtual**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/cejusc-virtual/>. Acesso em 10. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **Comarcas do Tribunal**. Salvador: TJBA, 2025. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/corregedoria/comarcas/>. Acesso em 10 jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Agregações de Comarcas colaboram para melhora da produtividade na Paraíba**. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/noticia/agregacoes-de-comarcas-colaboram-para-melhora-da-produtividade-na-paraiba>. Acesso em: 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Comarcas do Tribunal**. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/comarcas/lista>. Acesso em: 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Peça Você**: atermação online. João Pessoa: TJPB, 2025. Disponível em: <https://app.tjpb.jus.br/peca-voce-juizados/>. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Comarcas**. Goiânia: TJGO, 2025. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/comarcas>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Peticionamento eletrônico**: atermação online. Goiânia: TJGO, 2025. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/nucleo-de-atermacao>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Atermação**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/formularios/jesp-triagem-atermacao.htm>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Panorama Eproc**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/processos/eproc/eproc.htm>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Quero conciliar**. Belo Horizonte: TJMG 2025. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/institucional/3-vice-presidencia/quero-conciliar.htm#.Y1p9R3bMKUk>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Comarcas do Tribunal**. Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/sessoes-tjro-cidadao?view=category&id=95&start=20>. Acesso em: 1 jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Comarcas do Tribunal**. Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/corregedoria/acesso/foruns-digitais>. Acesso em: 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Escola da Magistratura do Tribunal de Justiça de Rondônia**. Porto Velho: TJRO, 2025. <https://expojud.tjro.jus.br/escola-da-magistratura>. Acesso em: 10 jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. **Quero Conciliar** Porto Velho: TJRO, 2025. Disponível em: <https://atermajus.tjro.jus.br/realizar-pedido/>. Acesso em: 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RORAIMA. **Comarcas do Tribunal**. Boa Vista: TJRR, 2025. Disponível em: <https://www.tjrr.jus.br/index.php/comarcastjrr>. Acesso em 1. janeiro.2026

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RORAIMA. **Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Roraima**. Boa Vista: TJRR, 2025. Disponível em: <https://ejurr.tjrr.jus.br/>. Acesso em 10. nov. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA (TJSC). Resolução Conjunta n.º 8, de 18 de março de 2021. Estabelece a plataforma PJSC Conecta para atendimento virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Florianópolis, 18 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **CEJUSC Virtual**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível: <https://www.tjsc.jus.br/web/conciliacao-e-mediacao/cejusc>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Comarcas do Tribunal**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/circunscricoes>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Comitê de Governança de Tecnologia da Informação**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/orgaos-administrativos/comite-de-governanca-de-tecnologia-da-informacao>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Microsoft Teams como ferramenta**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/videoconferencia>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Peticionamento do Cidadão**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/judicial/peticionamento-cidadao>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **SISTEMA EPROC**: Perguntas frequentes. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/processo-eletronico-eproc/perguntas-frequentes>. Acesso em: 20. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Tecnologia da Informação**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/governanca>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Comarcas**. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/download/Portal/RelatorioDeGestao/2025/relatorio%20de%20gestao%202025.pdf?d=639004744452673296>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Conciliações virtuais**. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: https://eprocconsulta.tjsp.jus.br/consulta_1g/externo_controlador.php?acao=FormularioAtermacao/, Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Implantômetro** São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais> <https://www.tjsp.jus.br/eproc?aba=Cronograma>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Peticionamento eletrônico**: atermação online. São Paulo: TJSP, 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **SISTEMA EPROC**: Comunicados. Disponível em: <https://portal.tjsp.jus.br/Corregedoria/Comunicados/Comunicado?codigoComunicado=40419&pagina=19>. Acesso em 20. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Comarcas**. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br/comarcas/>. Acesso em: 15. dez. 2025

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Implantação do Sistema EPROC nas Comarcas do Interior**. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://portal-eproc.tjac.jus.br/tjac-conclui-8a-etapa-de-implantacao-do-eproc-e-expande-sistema-para-comarcas-do-interior/>. Acesso em 6. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE. **Peticionamento eletrônico**: atermação online. Rio Branco: TJAC, 2025. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br/adm/juizados-especiais/peticionamento/>. Acesso em 15. dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ALAGOAS. **Comarcas do Tribunal**. Maceió: TJAL, 2025. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/apmp/juridicaocomarca16052024.pdf>. Acesso em 10.dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ALAGOAS. **Comarcas do Tribunal**. Maceió: TJAL, 2025. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/apmp/juridicaocomarca16052024.pdf>. Acesso em 10.dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ALAGOAS. **Escola de Magistratura do Judiciário de Alagoas**. Maceió: TJAL, 2025. <https://esmal.tjal.jus.br/>. Acesso em 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **Calendário de Cursos da Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Amapá**. Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/images/documentos/EJAP/>. Acesso em: 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **Comarcas do Tribunal**. Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/comarcas.html>. Acesso em: 10. nov. 2025

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ. **TJAP e TRF-4 assinam acordo para implantação do EPROC e impulsiona modernização da Justiça Digital no Amapá**. Macapá: TJAP, 2025. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/noticias/cooperacao-e-tecnologia-tjap-e-trf-4-assinam-acordo-para-implantacao-do-eproc-e-impulsiona-modernizacao-da-justica-digital-no-amapa.html>. Acesso em 15 de jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Comarcas do Tribunal**. TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/interior-comarcas#/comarcas/categorias/195>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Amazonas - EJUD**. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/ejud>.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Migração de Processos Judiciais para o PROJUDI**. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/saladeimprensa>. Acesso em: 20. dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS. **Peticionamento eletrônico: atermação online**. Manaus: TJAM, 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/juizados/atermacao>. Acesso em 15. nov. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ. **Comarcas da Região**. Fortaleza: TJCE, 2025. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/newstopics/comarcas/>. Acesso em 5 jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA. **Provimento n.º 5/2021-CGJ, de 24 de fevereiro de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito dos serviços judiciais do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, 24 fev. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Portaria Conjunta n.º 21, de 18 de março de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e dá outras providências**. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, 18 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL **Tribunal do DF realiza mais de 65 mil atendimentos nos pontos de inclusão digital**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2025/fevereiro/tjdft-realiza->

mais-de-65-mil-atendimentos-nos-pontos-de-inclusao-digital. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Canal Conciliar**. Brasília: TJDF, 2025. Disponível em: <https://canalconciliar.tjdft.jus.br/>. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Comarcas do Tribunal**. Brasília: TJDF, 2025. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/composicao/1a-instancia>. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Ajuizamento online**: Juizados. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/institucional/coordenadorias/juizados-especiais/juizados-especiais-ajuizamento-online/>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Balcão Virtual**. Vitória: TJES, 2025. Disponibilizado em: <https://www.tjes.jus.br/balcao-virtual/>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **CEJUSC Virtual**. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/institucional/nucleos/nupemec/como-solicitar-uma-mediacao-ou-conciliacao/>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Comarcas**. Vitória: TJES 2025. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/localizacao-por-comarca/>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA (TJBA). **Ato Normativo Conjunto n.º 6, de 16 de março de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia**. Diário da Justiça Eletrônico, Salvador, 16 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA (TJPB). Resolução n.º 31/2020. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Paraíba. Diário da Justiça Eletrônico, João Pessoa, 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS (TJAL). **Ato Normativo Conjunto n.º 03, de 11 de março de 2021**. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Alagoas. Diário da Justiça Eletrônico, Maceió, 11 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (TJGO). **Decreto Judiciário n.º 1.174/2021**. Diário da Justiça Eletrônico, Goiânia, 2021

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (TJGO). **Decreto Judiciário n.º 632/2024**. Diário da Justiça Eletrônico, Goiânia, 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (TJMG). **Portaria Conjunta n.º 1.185/PR/2021, de 29 de abril de 2021. Institui e regulamenta a plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”.** Diário da Justiça Eletrônico, Belo Horizonte, 29 abr. 2021 (publicação no DJE em 30 abr. 2021).

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO (TJPE). **Ato Normativo da Presidência n.º 280, de 15 de abril de 2025.** Diário da Justiça Eletrônico, Recife, 15 abr. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA (TJRO). CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA. **Provimento Corregedoria n.º 17/2025.** Insere dispositivo no Provimento n.º 19, de 23 de agosto de 2021, que dispõe sobre a implementação do sistema Atermajus no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Rondônia. Diário da Justiça Eletrônico, Porto Velho, 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA (TJRO). **Instrução Conjunta n.º 6, de 16 de março de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Rondônia.** Diário da Justiça Eletrônico, Porto Velho, 16 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA (TJRO). **Provimento n.º 19, de 23 de agosto de 2021.** Dispõe sobre a implementação do sistema Atermajus no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Rondônia. Diário da Justiça Eletrônico, Porto Velho, 23 ago. 2021

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA (TJRR). **Portaria n.º 576/2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Roraima.** Diário da Justiça Eletrônico, Boa Vista, 2021

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). **Comunicado Conjunto n.º 681/2021, de 18 de março de 2021.** Implanta o Balcão Virtual em unidades judiciárias do TJSP, em atendimento à Resolução CNJ nº 372/2021, para comunicação por videoconferência entre o público e as unidades judiciais. Diário da Justiça Eletrônico, São Paulo, 18 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). **Comunicado Conjunto n.º 888/2024, de 21 de novembro de 2024.** Orienta sobre a realização de atendimento no Balcão Virtual com utilização de áudio e vídeo abertos no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Diário da Justiça Eletrônico, São Paulo, 21 nov. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). **Portaria n.º 10.554/2025, de 14 de fevereiro de 2025.** Diário da Justiça Eletrônico, Dispõe sobre a regulamentação do pedido de pesquisas acadêmicas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e dá outras providências, São Paulo, 14 fev. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SERGIPE (TJSE). **Portaria n.º 30/2021-GP1. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Sergipe.** Diário da Justiça Eletrônico, Aracaju, 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ (TJAP). Ato Conjunto n.º 1.515/2022 – GP/CGJ. Macapá: TJAP, 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ (TJAP). **Portaria n.º 75.586/2025-GP/TJAP, que institui o Plano de Transformação Digital (PTD) do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá para o período de 2021-2026.** Macapá, 30 maio 2025. Diário de Justiça Eletrônico n. 95, 30 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS (TJAM). **Portaria n.º 337, de 24 de fevereiro de 2021.** Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual” no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Manaus, 24 fev. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS (TJAM). **Portaria n.º 905, de 10 de março de 2025.** *Diário da Justiça Eletrônico*, Manaus, 10 mar. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Portaria n.º 2.783, de 23 de novembro de 2023. Dispõe sobre a utilização da Plataforma Microsoft Teams para a realização de audiências e atos por videoconferência no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.** Diário da Justiça Eletrônico, Fortaleza, 23 nov. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Resolução do Órgão Especial n.º 12, de 22 de abril de 2021. Estabelece a utilização da Plataforma VDC para realização de audiências e atos por videoconferência no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.** Diário da Justiça Eletrônico, Fortaleza, 22 abr. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO (TJMA). **Portaria Conjunta n.º 10, de 26 de março de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.** Diário da Justiça Eletrônico, São Luís, 26 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ (TJPA). **Portaria Conjunta n.º 12/2020 – GP/VP/CJRMB/CJCI, de 22 de maio de 2020.** Regulamenta os procedimentos a serem adotados para realização, por meio de videoconferência, de audiências de conciliação e mediação judicial nos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) e Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Estado do Pará. Diário da Justiça Eletrônico, Pará, 25 maio 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ (TJPA). **Portaria n.º 4602/2025-GP, de 3 de outubro de 2025.** Regulamenta atos e procedimentos internos no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará. Diário da Justiça Eletrônico n.º 8176/2025, Belém, 06 out. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ (TJPR). **Decreto Judiciário n.º 197/2021.** Diário da Justiça Eletrônico, Curitiba, 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ (TJPR). **Instrução Normativa n.º 94/2022**. Diário da Justiça Eletrônico, Curitiba, 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ (TJPI). **Provimento Conjunto n.º 35/2021 – PJPI/TJPI/SECPRE. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí e dá outras providências**. Diário da Justiça Eletrônico, Teresina, 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ). **Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ n.º 05/2021, de 5 de abril de 2021. Dispõe sobre a implementação do Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**. Diário da Justiça Eletrônico, Rio de Janeiro, 5 abr. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (TJRN). **Portaria Conjunta n.º 39, de 21 de junho de 2022. Determina a utilização da plataforma Microsoft Teams para atendimento por meio do Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte**. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, 21 jun. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (TJRS). **Provimento n.º 018/2021-CGJ, de 29 de março de 2021. Institui o Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências**. Diário da Justiça Eletrônico, Porto Alegre, 29 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Portaria n.º 631, de 15 de março de 2021**. Diário da Justiça Eletrônico, Palmas, 15 mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO **Comarcas do Tribunal**. São Luis: TJMA, 2025. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/primeiro-grau/cgi/comarcas>. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO **Peticionamento eletrônico**: atermação online. São Luis: TJMA, 2025. Disponível em: <https://sistemas.tjma.jus.br/atermacao/#!/inicio/>. Acesso em 5. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **CEJUSC Virtual**: mediação. Campo Grande: TJMS, 2025. Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/conciliacao/solicitacao-mediacao>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **Comarcas**: mediação. Campo Grande: TJMS, 2025. <https://www.tjms.jus.br/comarcas>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL. **Peticionamento eletrônico**: atermação online. Campo Grande: TJMS, 2025. Disponível em: <https://agendamento.tjms.jus.br/>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **CEJUSC Virtual**: pré-agendamento de conciliações. Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://clickjudapp.tjmt.jus.br/cejusc>. Acesso em 10. dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **Peticionamento eletrônico:** atermacão online. Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://atermacao.tjmt.jus.br/formulario-atermacao>. Acesso em 10. dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO. **Vídeo instrucional sobre o peticionamento.** Cuiabá: TJMT, 2025. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=TQjffvnGtVI>. Acesso em 10. dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **CEJUSC VIRTUAL PARAENSE:** Solicitação de audiência virtual. Belém: TJPA, 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Comarcas do Pará.** Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/indexComarcas.xhtml>. Acesso em: 11. nov. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Escola Judiciária do Pará:** Painel de Indicadores. Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://ejpa.tjpa.jus.br/novo/#/noticia>. Acesso em: 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Escola Judiciária do Pará:** Painel de Indicadores. Belém: TJPA, 2025. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/SIC---Ouvidoria-Judiciaria/1536295-canal-especializado-pessoa-idosa.xhtml>. Acesso em: 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Comarcas do Tribunal.** Curitiba: TJPR, 2025. <https://www.tjpr.jus.br/dados-de-comarcas>. Acesso em 6. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Comarcas do Tribunal.** Recife: TJPE, 2025. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/servicos/consultas/comarcas-e-municipios-abrangidos>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Peticionamento eletrônico:** pré-queixa online. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: Disponível em: <https://prequeixa.app.tjpe.jus.br/concilieaqui/xhtmll/main.xhtml> Acesso em 10. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO. **Peticionamento eletrônico:** queixa pública. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: Disponível em: https://scase.tjpe.jus.br/juizadodigital/FORM_QUEIXA_PUBLICA/. Acesso em 10. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Comarcas do Tribunal.** Teresina: TJPI, 2025. <https://www.tjpi.jus.br/transparencia/comarcas>. Acesso em: 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Escola Judicial do Piauí.** Teresina: TJPI, 2025. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/ejud/>. Acesso em 1. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUI. **Processo eletrônico:** atermação. Teresina: TJPI, 2025. disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2021/07/Cartilha-Corregedoria-CAD-05-julho-link.pdf>. Acesso em 1 jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Comarcas.** Rio de Janeiro: TJRJ, 2025. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/cgj/foruns-regionais-capital>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Sistema Eproc.** Rio de Janeiro: TJRJ, 2025. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/eproc>. Acesso em 4. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Atermação Online:** Efacil. Natal: TJRN, 2025. Disponível em: <https://efacil.tjrn.jus.br/>. Acesso em 8. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO Rio Grande do Norte. **Comarcas do Tribunal.** Natal: TJRN, 2025. Disponível em: <https://tjrn.jus.br/unidades/>. Acesso em 8. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. **Comarcas do Tribunal.** Porto Alegre: TJRS, 2025. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/1o-grau/>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. **Pré-Atendimento.** Porto Alegre: TJRS, 2025. Disponível em: <https://apps.tjrs.jus.br/methisweb/pre-atendimento>. Acesso em 12. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO SERGIPE. **CEJUSC VIRTUAL.** Aracaju: Sergipe, 2025. Disponível em: <https://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/juizados-especiais-preatuacao>. Acesso em 8. jan. 2026

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO SERGIPE. **Comarcas do Tribunal.** Aracaju: TJSE 2025. <https://www.tjse.jus.br/portal/poder-judiciario/comarcas>. Acesso em 8. jan. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO TOCANTINS. **Comarcas do Tribunal.** Palmas: TJTO, 2025. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br/gwebcorregedoria/paginas/distritos>. Acesso em 10.dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (TJES). **Ato Normativo n.º 38/2024.** Diário da Justiça Eletrônico, Espírito Santo, 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (TJES). **Ato Normativo n.º 84/2024.** Diário da Justiça Eletrônico, Espírito Santo, 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (TJES). **Ato Normativo n.º 146/2024. Inclui no cronograma de expansão a implantação do Balcão Virtual em unidades judiciárias no âmbito do TJES.** Diário da Justiça Eletrônico, Espírito Santo, 05 jul. 2024.

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE). **Clica e Confirma**: mais de 134 milhões de eleitoras e eleitores têm cadastro biométrico na Justiça Eleitoral. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Setembro/clica-e-confirma-mais-de-134-milhoes-de-eleitoras-e-eleitores-tem-cadastro-biometrico-na-justica-eleitoral> . Acesso em: 20. jan. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Indicador de Conectividade Rural**: Relatório Interno ConectarAgro + UFV. Viçosa: UFV, 2025.

VALE, Luis Manoel Borges do.; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. **Teoria geral do processo tecnológico**. São Paulo: Thomson Reuters, 2023.

VASCONCELOS, Camila Sousa; GOMES, Marcelo Sant'Anna Vieira. Reflexões sobre o processo civil contemporâneo no que se refere ao contraditório e às decisões judiciais automatizadas. In: MESQUITA, Gil Ferreira de; SOUZA, Vinicius Roberto Prioli de. (Orgs.). **Abordagens interdisciplinares sobre o direito e tecnologia**: desbravando o Direito Moderno. São Paulo: Dialética, 2023. p. 603-622.

VECHIATO, Fernando Luiz. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos**. 2010. 185 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília, 2010.

VERONESE, Alexandre. O papel da pesquisa empírica na formação do profissional do direito. p. 171-218. **Revista a OAB/RJ**, Rio de Janeiro, n.º 1, v. 24, OAB/RJ, p. 171-218, 2008.

VILLAS-BÔAS FILHO, Orlando. As transformações da Regulação Jurídica na sociedade contemporânea: a governança como paradigma. **Revista de Direito da FGV**, São Paulo, v. 12, n.º 1, p. 251-259, jan./abr. 2016.

WARAT, Luiz Alberto. **Surfando na pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARMILING, Natália Nicoski; BERNARDES, Mariele Berger; SANTOS, Paloma Maria. A lei de acesso à informação e o dever de transparência: uma análise do exercício da transparência passiva no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros. In: ROVER, Aires José; SANTOS, Paloma Maria; MEZZAROBBA, Orider (orgs.). **Governo Eletrônico e inclusão digital**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2014. p. 63-81.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**. São Paulo: Editora Senac, 2006.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade**. 4. ed. Brasília: UNB, 2012.

WERNECK, Alexandre. **A desculpa**: as circunstâncias e a moral das relações sociais. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

WERRA, Jacques. Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: the need to adopt Global ADR Mechanisms for addressing the challenges of Massive Online Micro-Justice. **Swiss Review of International and European Law**, Swiss, v. 26, n. 2, p. 289-306, 2016.

WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. Tecnologia e precedentes: Do portão de Kafka ao Panóptico digital pelas mãos da jurimetria. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência Artificial e o direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 3.ed. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 873-887.

WORTHEN, Blaine R.; SANDERS, James R.; FITZPATRICK, Jody L. **Avaliação de programas**: concepções e práticas. São Paulo: Editora Gente. 2004.

WU, Xu. **Guia de políticas públicas**: gerenciando processos. Brasília: ENAP, 2014.
WÜST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça**: as duas faces da metamorfose social. Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo, 2014.

YOUNG, R. A inclusão digital e as metas do milênio. **Inclusão social**. v.1, n.º 2, p.96-99, abr/set. 2006.

ZANETI JÚNIOR, Hermes. **A Constitucionalização do Processo**: o modelo constitucional da justiça Brasileira e as relações entre processo e constituição. São Paulo: Atlas, 2014.

ŽIŽEK, Slavoj. “Como Marx inventou o sintoma?” In: ŽIŽEK, Slavoj. (Org.). **Um mapa da ideologia**. Rio de Janeiro, Contraponto, 1996b. p. 297-331.