



Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa - IDP
Doutorado em Direito Constitucional

**Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na
comarca de Três Pontas -MG**

João Victor Mendes de Gomes e Mendonça
Orientador: Prof. Dr. Fábio Lima Quintas

Brasília-DF
2024

JOÃO VICTOR MENDES DE GOMES E MENDONÇA

**Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na
comarca de Três Pontas -MG**

Tese apresentada ao programa de pós-graduação em Direito Constitucional como parte do requisito para a obtenção do título em Doutor em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Lima Quintas

Brasília-DF
2024

M539 Mendonça, João Victor Mendes de Gomes e
Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital
na comarca de Três Pontas - MG / João Victor Mendes de
Gomes e Mendonça. – Brasília: IDP, 2024.
139 p.

Tese (Doutorado em Direito Constitucional) – Instituto
Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP,
Brasília, 2024.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Lima Quintas

1. Governo digital. 2. Processo judicial eletrônico. 3.
Vulnerabilidade digital. 4. Acesso à justiça. 5. Inclusão
digital. I. Título.

CDU 342.7:004(815.1)

JOÃO VICTOR MENDES DE GOMES E MENDONÇA

**Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na
comarca de Três Pontas -MG**

Tese apresentada ao programa de pós-graduação em Direito Constitucional como parte do requisito para a obtenção do título em Doutor em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Lima Quintas

Brasília, 20 de setembro de 2024.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Fábio Lima Quintas
Orientador

Prof. Dra. Luciana Silva Garcia
Examinador

Prof. Dr. Alexandre Antonio Alkmim Teixeira
Examinador

Prof. Dr. Evandro Marcelo dos Santos
Examinador

Dedico à Comunidade Quilombola - Quilombo N. Sra. do Rosário - Distrito de Três Pontas/MG, de onde saí (um filho de lavrador, trabalhador rural, e uma doméstica adoentada) e que com a graça de Deus, apoio dos amigos e amigas e esforço vem vencendo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, a memória de Adriene Barbosa de Faria Andrade, ao Sistema Transporte CNT/ SESTSENAT/ITL, aos entrevistados da comarca de Três Pontas - MG, e aos que contribuíram para o trabalho de forma direta e indiretamente, principalmente ao Professor Orientador Fábio Lima Quintas.

RESUMO

A tese analisa a implementação da justiça digital e como, apesar do paradoxo existente entre a acessibilidade da justiça e a exclusão digital, é possível promover o acesso à justiça. A evolução da prestação de serviço público, impulsionada pela tecnologia, tem como objetivo a melhoria da eficiência e da acessibilidade dos serviços, mesmo diante de obstáculos, com destaque para a inclusão digital.

Inicialmente, o estudo aborda as primeiras etapas da evolução digital do serviço público, desde o seu surgimento com o Governo Eletrônico, com a prestação de serviços públicos remotos, passando para o Governo Digital, a partir da implementação de tecnologia integrada entre os órgãos públicos, com ênfase no avanço pelo Poder Judiciário, sobretudo no processo judicial eletrônico. Não obstante tal modernização digital, essa evolução fez surgir mais uma forma de desigualdade, a tecnológica.

A tese aponta o quanto é importante assegurar a todos os cidadãos o acesso à tecnologia para que não fiquem marginalizados em relação às inovações do sistema judiciário. A necessidade de inclusão digital é demonstrada pelas barreiras tecnológicas a partir do recorte da realidade da comarca de Três Pontas, Minas Gerais, que tornou possível visualizar a macro realidade brasileira da acessibilidade da justiça.

A tese aborda também a transformação da forma de prestação de justiça a partir da inovação tecnológica. Ao longo do estudo realizado, explanou-se todas as legislações concernentes à transformação e à inclusão digital, além das resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e de medidas que viabilizem a acessibilidade do sistema judicial, tais como a Justiça 4.0, iniciativa do CNJ que reflete a Revolução Digital.

Dentro das várias formas de vulnerabilidade, destacou-se a vulnerabilidade digital, que pela sua contemporaneidade, aumentou os fatores de desigualdade e afetou os direitos fundamentais.

Conclui-se que a implementação de políticas públicas que conceda acesso equitativo à tecnologia, desde ao acesso à internet como computadores, celulares, educação sobre o uso de programas tecnológicos é a solução para que se diminua os efeitos da exclusão digital e uma garantia de oportunidades justa e maior desenvolvimento.

No último capítulo, a pesquisa realizada na comarca de Três Pontas, Minas Gerais, destacou a exclusão digital como um desafio para a acessibilidade. A análise dos dados quantitativos e qualitativos demonstrou que, apesar das inovações tecnológicas, a inclusão digital ainda é insuficiente, principalmente para cidadãos comuns.

Em conclusão ao estudo realizado, sugere-se como mecanismo melhoria do acesso à justiça digital a maior instrução à população, especialmente os cidadãos comuns. Verifica-se a importância deste estudo e do recorte que foi realizado nas entrevistas feitas na comarca de Três Pontas/MG para que, a partir dessa amostragem, haja maior democratização, em âmbito estadual e nacional, da inclusão digital.

Palavras-chave: Governo digital. Processo judicial eletrônico. Vulnerabilidade digital. Acesso à justiça. Inclusão digital.

ABSTRACT

The thesis analyzes the implementation of digital justice and how, despite the paradox that exists between the accessibility of justice and digital exclusion, it is possible to promote access to justice. The evolution of public service provision, driven by technology, aims to improve the efficiency and accessibility of services, even in the face of obstacles, with a focus on digital inclusion.

Initially, the study addresses the early stages of the digital evolution of public service, from its inception with Electronic Government, with the provision of remote public services, to Digital Government, characterized by the implementation of integrated technology between public agencies, with an emphasis on the progress made by the Judiciary, particularly in the electronic judicial processes. However, such digital modernization has also given rise to a new form of inequality: the technological inequality.

The thesis points out how important it is to ensure that all citizens have access to technology so that they are not marginalized in relation to innovations in the judicial system. The need for digital inclusion is demonstrated by the technological barriers based on the reality of Três Pontas, Minas Gerais, which made it possible to visualize the Brazilian macro reality regarding access to justice.

The thesis deals with the transformation of the way justice is delivered through technological innovation. Throughout the study, all relevant legislation concerning digital transformation and inclusion was examined, as well as the resolutions of the National Council of Justice (CNJ) and measures that make the accessibility of the judicial system, such as the Justice 4.0, initiative by the CNJ, which reflects the Digital Revolution.

Among the various forms of vulnerability, digital vulnerability was highlighted due to its contemporary nature, which increased factors of inequality and affected fundamental rights. It concludes that the implementation of public policies that provide equitable access to technology, from internet access such as computers, mobile phones, education on the use of technological programs is the solution to reduce the effects of digital exclusion and a guarantee of fair opportunities and greater development.

In the final chapter, the research carried out in Três Pontas, Minas Gerais, highlighted the digital exclusion as a challenge to accessibility. The analysis of quantitative and qualitative data showed that, despite technological innovations, digital inclusion is still insufficient, especially for ordinary citizens.

In conclusion, the study suggests as a mechanism for improving access to digital justice, the need for greater public instruction, especially for ordinary citizens. The importance of this study and the interviews conducted in the Três Pontas district, so that, based on this sample, there can be greater democratization of digital inclusion at state and national level.

Keywords: Digital government. Electronic judicial process. Digital vulnerability. Access to justice. Digital inclusion.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Etapas do governo eletrônico.....	17
Figura 2 – Processos eletrônicos rotinas digitais no funcionamento da justiça.....	55
Figura 3 – Avaliação da magistratura atuante com Balcão Virtual sobre a política de constituir a principal forma de atendimento em seu órgão de atuação.....	57
Figura 4 – Linha de extrema pobreza no Brasil em 2023.....	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Teste de normalidade para o grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo dos entrevistados.....	70
Tabela 2 – Medidas descritivas e comparação de médias para para o grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo dos entrevistados.....	71
Tabela 3 – Teste de normalidade para faixa de renda por grupo dos entrevistados.....	94
Tabela 4 – Medidas descritivas e comparação de médias para a faixa de renda por grupo dos entrevistados.....	94
Tabela 5 – Teste de normalidade para o grau de conhecimento do processo judicial eletrônico por grupo dos entrevistados.....	99
Tabela 6 – Medidas descritivas e comparação de médias o grau de percepção da redesignação de suas audiências por problemas relacionados à tecnologia por grupo dos entrevistados.....	110

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Grau de percepção do domínio de ferramentas computacionais dos entrevistados por grupo.....	25
Gráfico 2 – Grau de percepção do atraso no processo por indisponibilidade no sistema dos entrevistados.....	60
Gráfico 3 – Grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico dos entrevistados.....	69
Gráfico 4 – Grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico por grupo.....	80
Gráfico 5 – Faixa de renda dos entrevistados por grupo.....	87
Gráfico 6 – Grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico por grupo.....	97
Gráfico 7 – Grau de percepção do conhecimento do processo judicial eletrônico dos entrevistados por grupo.....	98
Gráfico 8 – Grau de percepção no aumento da agilidade do processo após passar para o meio digital dos entrevistados por grupo.....	102
Gráfico 9 – Grau de percepção da dificuldade em participar de audiências telepresenciais por grupo.....	105
Gráfico 10 – Grau de percepção da redesignação de suas audiências por problemas relacionados à tecnologia por grupo.....	109
Gráfico 11 – Grau de percepção da existência de suporte público para que todos acessem o projeto digital por grupo.....	111
Gráfico 12 – Grau de percepção da existência de suporte para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais por grupo.....	112

LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS

CNJ	Conselho Nacional de Justiça
EGD	Estratégia de Governo Digital
e-Gov	Governo eletrônico
Pje	Processo Judicial Eletrônico
PNED	Política Nacional de Educação Digital
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	A DIGITALIZAÇÃO NA GOVERNANÇA ESTATAL	16
2.1	O governo digital e a administração pública	16
2.2	Transformação digital no governo	20
2.3	Implementação dos critérios do banco mundial no governo digital	27
2.4	Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 e o aumento da eficiência pública	28
3	PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA JUSTIÇA	32
3.1	Acesso à justiça	32
3.2	A transformação digital da justiça brasileira	44
3.3	Desafios de acesso à justiça digital	47
3.4	Resoluções CNJ	50
3.4.1	RESOLUÇÃO Nº185, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2013	51
3.4.2	RESOLUÇÃO Nº 335, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020	52
3.4.3	RESOLUÇÃO Nº 337, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020	52
3.4.4	RESOLUÇÃO Nº 345, DE 29 DE OUTUBRO DE 2020	53
3.4.5	RESOLUÇÃO Nº 372, DE 12 DE FEVEREIRO DE 2021	55
3.5	Justiça 4.0	57
4	VULNERABILIDADE DIGITAL	61
4.1	Vulnerabilidade	61
4.2	Exclusão digital, causas e consequências no acesso à justiça	65
4.3	Acesso à tecnologia por profissionais do direito	73
4.4	Exclusão digital do jurisdicionado e suas limitações	76
5	AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL NA COMARCA DE TRÊS PONTAS/MG	82
5.1	Análise do perfil do cidadão, advogados e servidores da justiça quanto ao uso processos digitais	85
5.2	Processo judicial eletrônico e exclusão digital na comarca de Três Pontas/MG ...	89
5.3	Aplicação de modelos estatísticos na compreensão dos processos e fatos jurídicos na comarca de Três Pontas/MG	93
5.4	Consequências da virtualização de atos processuais na comarca de Três Pontas/MG	101
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	113
	REFERÊNCIAS	122
	APÊNDICE A - PERGUNTAS AOS MAGISTADOS, MEMBROS DO MP, DEFENSORES E SERVENTUÁRIOS	132
	APÊNDICE B – PERGUNTAS AOS ADVOGADOS	135

APÊNDICE C – PERGUNTAS AOS JURISDICIONADO.....	137
APÊNDICE D – DADOS DA PESQUISA.....	137

1 INTRODUÇÃO

Para compreender o paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na comarca de Três Pontas, Minas Gerais, é necessário adentrar no âmago das modificações tecnológicas, analisar a relação entre a evolução tecnológica e o governo, desde quando se modificou o serviço público em geral até a chegada no Poder Judiciário, e sempre relacionando com o cidadão.

A escolha da linha de pesquisa originou-se pela vivência do discente, em destaque, pela dissertação de mestrado, em que foi tratado o tema “Do princípio do acesso à justiça, conforme a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e os condicionantes que impactam esse acesso”.

Ao vivenciar na prática forense as implicações das barreiras tecnológicas foi fator crucial que o motivou o aprofundamento nos estudos sobre a exclusão digital e a necessidade de políticas públicas que garantam a efetiva inclusão de todos no ambiente digital do sistema de justiça.

O estudo está inserido na linha de pesquisa do processo civil, uma das vertentes do Instituto Brasileiro de Direito Público (IDP) sendo certo que a investigação busca explorar as dificuldades práticas encontradas no uso das ferramentas tecnológicas no contexto judicial.

Essa perspectiva reflete a preocupação do discente com a concretização do direito de acesso à justiça, que, embora amplamente reconhecido no texto constitucional, é, na realidade, condicionado por obstáculos que não podem ser ignorados, especialmente no que se refere à justiça digital.

A linha de pesquisa escolhida permite uma análise das interações entre o processo judicial e a tecnologia, oferecendo uma base sólida para discutir soluções que visem mitigar as dificuldades enfrentadas por advogados, servidores e jurisdicionados no uso do sistema eletrônico de justiça.

As nomenclaturas distinguindo governo eletrônico e governo digital demonstram os marcos temporais da interação entre o cidadão e o Estado tecnológico, sendo destacado a diferenciação das nomenclaturas para melhor compreensão da maturidade digital. Pois todo o processo evolutivo trouxe expressões como governo eletrônico, governo digital, e, dentro do

judiciário, processo judicial eletrônico. Para que o entendimento da proposta seja alcançado, cada um desses conceitos será tratado.

Com o avanço da tecnologia, a Administração Pública gradualmente tem modificado a forma de prestação de serviço público à sociedade, a transformação digital vem apresentando novos desafios e o Estado procurando meios de melhorar o acesso e a prestação de serviço à população. Além disso, a pandemia que, a partir de março de 2020 teve maior incidência no Brasil, potencializou o ritmo de investimento na prestação de serviço público remoto.

A tese discorre do emprego da tecnologia na Administração Pública, analisando desde a transição do Governo tradicional ao Governo digital, demonstrando a forma como se desenvolveu. Em momento inicial, analisa-se o surgimento do governo digital, demonstrando como transformou a Administração Pública, passando pela implementação dos critérios do Banco Mundial e introduzindo a justiça digital, dando destaque a Lei 14.129/2021 que “dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública”.

Em um segundo momento, estreita-se o tema ao processo judicial eletrônico e a transformação digital na justiça. Em que pese o acesso à justiça habitualmente é interpretado de forma limitada como acesso ao Poder Judiciário, porém a revolução digital potencializou os desafios de todos os integrantes da justiça.

De forma interdisciplinar, analisa-se a transformação digital da justiça brasileira e os desafios do acesso à justiça digital. Demonstra-se de que forma o Judiciário tem feito o monitoramento e o aperfeiçoamento da justiça digital.

Aprofundando a temática, a justiça 4.0 é contextualizada demonstrando o seu surgimento, avanços e incitações. Para isto, compreender as resoluções do CNJ, demonstra como o Judiciário tem enfrentado as mudanças e quais mecanismos são utilizados para atenuar a repercussão dessas nos magistrados, servidores, advogados e partes.

Nesse contexto, a vulnerabilidade social, que antes era visível aos olhos, alcança mais um patamar, a vulnerabilidade digital, evidenciada na desigualdade do acesso digital. Ademais, é evidente a falta de estrutura e que ainda é latente a falta de eficiência na prestação do serviço *online*.

Nessa perspectiva, a posição do Poder Judiciário no propósito de solução de conflito, na defesa da sociedade democrática com amplo acesso à justiça, entreteve-se com a transformação

digital em sua organização. Diante do acúmulo de processos no judiciário, o avanço da tecnologia tornou-se uma ferramenta essencial para uma justiça inclusiva.

A justiça digital, na busca por aprimorar o judiciário com a finalidade de dar maior celeridade aos processos, acabou destacando algumas dificuldades, alcançando uma dimensão social. Neste ponto, as mudanças no contexto de âmbito socioeconômico são abordadas na forma como aproximaram ou repeliram os jurisdicionados quanto a digitalização dos processos.

Por fim, através da coleta de dados, é observado a jurimetria, “disciplina do conhecimento que utiliza a metodologia estatística para investigar o funcionamento de uma ordem jurídica” (Nunes, 2019), especificamente na comarca de Três Pontas/MG.

Como a comarca de Três Pontas/MG possui posição média em termos populacionais, o estudo sugere que o local desempenha um papel representativo na dinâmica demográfica da região, contribuindo para a heterogeneidade populacional característica dessa área específica do estado de Minas Gerais.

Passando-se à análise da dinâmica judiciária na comarca de Três Pontas/MG, é importante pontuar a taxa de congestionamento processual da comarca. A taxa de congestionamento é uma métrica utilizada para avaliar a eficiência e capacidade de um tribunal em lidar com o volume de processos que recebe. Essa taxa é expressa como um percentual e mede a proporção de processos que ficaram represados sem solução em comparação com o total de processos tramitados durante um determinado período, geralmente um ano, conforme consta nos dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2023).

Deste modo a aplicação da jurimetria na análise do fenômeno judicial na comarca de Três Pontas-MG oferece uma perspectiva valiosa para compreender a dinâmica jurídica em uma escala local e, potencialmente, contribuir para a delimitação de um cenário mais amplo no contexto brasileiro.

Com a finalidade de trabalhar os dados colhidos em pesquisa na comarca de Três Pontas/MG, utilizou-se uma amostra representativa pré-definida, composta por: amostragem aleatória estratificada proporcional, levando-se em conta o número de moradores dos municípios, e amostragem aleatória simples, que determinou o número de entrevistados.

As entrevistas foram realizadas através de abordagens em locais movimentados, visita ao Fórum da cidade e via telefone e utilização de um questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa.

Ao abordar a taxa de congestionamento processual, um indicador-chave da eficiência do sistema judicial, observa-se que a comarca de Três Pontas/MG reflete, em grande medida, as tendências observadas em âmbito estadual e nacional, o que fortalece sua relevância como um indicador potencial para estudos mais abrangentes sobre a eficiência do sistema judiciário brasileiro.

Deste modo, a combinação de dados demográficos e jurídicos da comarca de Três Pontas/MG oferece uma base sólida para pesquisas que buscam traçar um cenário judicial mais amplo no Brasil. A análise desses elementos locais pode contribuir significativamente para uma compreensão mais abrangente das dinâmicas jurídicas em níveis estadual e nacional, permitindo a identificação de padrões, desafios e áreas de melhoria no sistema judiciário como um todo.

Assim sendo, pode-se afirmar que um estudo de campo realizado na comarca de Três Pontas/MG tem potencial para identificar questões relacionadas à exclusão digital e eventuais dificuldades no acesso à justiça bem como na participação de atos processuais de maneira digital. Uma vez que a comarca produz números em consonância com a média nacional, é possível aferir desigualdades na utilização de recursos digitais no ambiente processual bem como determinar fatores como idade, nível educacional e acesso à tecnologia que podem influenciar a capacidade das pessoas de se envolverem efetivamente nos processos judiciais online.

2 A DIGITALIZAÇÃO NA GOVERNANÇA ESTATAL

2.1 O governo digital e a administração pública

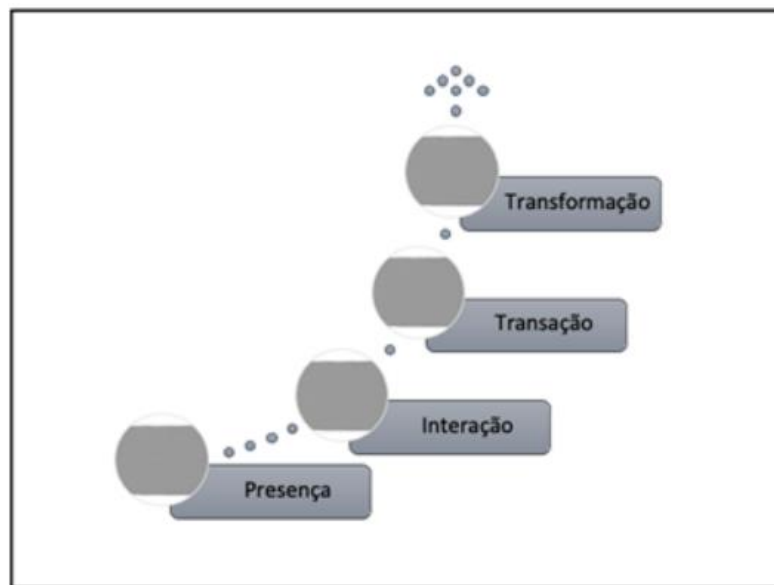
A Administração Pública tem passado por constante modificação e adaptação para atender a necessidade de prestação do Serviço Público. Nos últimos anos, investiu-se no emprego de tecnologia para prestação de serviço à distância.

Na década de 90, inicia-se o movimento de modernização da Administração Pública e, no ano de 2020, em especial com a necessidade de distância social, que surgiu com a pandemia do COVID 19 e a virtualização, intensificou-se de forma acelerada diante da necessidade de interrupção imediata da prestação de serviços presencial.

Inicialmente, buscando maior eficiência do serviço público, concebeu-se o governo eletrônico voltado para o uso das tecnologias da informação, proporcionando assim diversos serviços on-line.

Expostas as mudanças históricas que impulsionaram as modificações, a renovação da Administração Pública, utilizando-se de tecnologias, e o desenvolvimento de suas atividades ocorrem de forma paulatina. Segundo Viana (2021), as Nações Unidas inclusive empregam as seguintes etapas como modo de identificação do avanço no desenvolvimento da transformação digital de um dado país:

Figura 1 – Etapas do governo eletrônico



Fonte: VIANA, 2021

De forma sucinta, de acordo com Al-Hashmi e Darem (2008), a primeira etapa, chamada de presença, corresponde a criação por parte de uma agência governamental de uma página na internet fornecendo algumas referências, informações, seria basicamente a digitalização de dados já existentes. Na segunda fase, interação, explora-se o entrosamento com o cidadão e demais órgãos estatais através de mecanismos de busca, troca de informações como e-mail, formulário de pesquisas etc. Em sequência, na fase de transação, inclui a segurança de dados na interação, neste momento é possível, por exemplo, participar de licitação, declarar de forma eletrônica o imposto de renda. E, a última etapa, nominada transformação, a integração entre o cidadão e a Administração Pública é integral, diferencia-se das demais etapas pela conexão entre as instituições governamentais, obtendo a troca de informações.

Essas fases correspondem, segundo os parâmetros das Nações Unidas, ao desenvolvimento do Governo Eletrônico. Passada estas etapas, chega-se Administração Digital.

No tocante ao surgimento do Governo Digital, cronologicamente, Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) apresentam o seguinte relato:

Apenas para um breve inventário dos últimos 20 anos, cumpre pôr em relevo a disponibilização do Portal Governo Digital em 2000; a criação do Portal da Transparência em 2004; o Portal da Inclusão Digital, em 2006; a realização de pesquisas em TICs para Governo eletrônico; a Lei de Acesso à Informação, em 2011; o Marco Civil da Internet, de 2014; a instituição do Processo Nacional Eletrônico, pelo Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015; a política de Governança Digital na Administração Federal, com o Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016; a criação do Sistema Nacional para a Transformação Digital, pelo Decreto n. 9.319, de 21 de março de 2018; e, mais recentemente, a inauguração do Portal Gov.br, pelo Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, unificando todos os canais digitais do Governo Federal. Este tímido apontamento já demonstra as muitas mudanças na Administração Pública federal, que tem absorvido em sua atuação cada vez mais as tecnologias de informação e comunicação.

A via encontrada para que a Administração Pública continuasse a desenvolver suas atividades foi através do investimento na prestação do serviço público de forma remota e em tecnologia para aperfeiçoar os resultados de gestão. Desta forma, o Governo digital emerge da junção da tecnologia com a busca pela melhoria na prestação do serviço público.

A governança estatal, ao desenvolver um arquétipo para o serviço público através do Governo digital, ingressa em uma etapa inovadora, rompendo com a governança estatal clássica, conhecedora de suas vantagens e limitações, para uma fase em que novos desafios vão surgindo a partir da sua implementação. Conforme os programas, projetos e políticas do Governo Digital são implementados, surgem os desafios de implementação de acordo com a realidade populacional.

O desenvolvimento desta tese aprofunda o estudo nos desafios que emergem a partir da digitalização governamental. Ao analisar a realidade populacional, verificou-se a partir da observância das vulnerabilidades cidadãos que existe uma discrepância com a velocidade com que a Administração Pública tem se moldado a virtualização prestacional.

Assim, já de início, podemos refletir que não existe precedentes para o ritmo evolutivo da tecnologia na Administração Pública, o que tem acelerado a transformação social em todas as áreas de convívio sociais em que está presente o homem, inclusive no funcionamento do aparato estatal.

Neste capítulo, o ponto nodal é compreender a trajetória e influências que fizeram com que o governo transformasse a forma de trato, contato e serviço para o que é hoje. Ao introduzir

o tema trançando uma linha histórica da prestação de serviço público, facilita-se a compreensão de como a transição digital do elo entre o Estado e o cidadão implicaram no acesso à Justiça.

Brognoli e Ferenhof (2020) destacam os desafios principais na E-digital e na Estratégia de Governo Digital (EGD):

- Infraestrutura: o bom andamento da transformação digital no governo depende, dentre outros fatores, de uma infraestrutura de qualidade;
- Plataforma única: oferecer serviços públicos digitais em uma plataforma única permite que o cidadão encontre o que precisa de forma mais rápida e fácil;
- Facilidades de acesso: implantando políticas públicas que visem melhorar a infraestrutura terrestre de telecomunicações e que garantam o acesso fixo e móvel em banda larga, será possível democratizar o acesso e ampliar a inclusão digital;
- Alfabetização digital: o pouco letramento formal de alguns cidadãos dificulta a inclusão digital da sociedade, por isso, o governo precisa elaborar e executar políticas públicas nessa área;
- Estrutura Organizacional: processos e procedimentos precisam ser otimizados na base do governo, de modo a simplificar e facilitar o acesso, pela população, aos serviços digitais;
- Governança Digital: é necessário sensibilizar todos os gestores públicos em relação a governança digital, já que o Estado deve acompanhar a mudança social e a evolução das formas de se fazer gestão, para que os serviços atendam às expectativas da sociedade;
- Economia de recursos: considerando que o valor do atendimento presencial é consideravelmente superior ao atendimento on-line, o governo precisa estudar e implementar ações que permitam a economia de recursos públicos.

O Tribunal de Contas da União traz a explicação do que é o Governo Digital a partir da ampliação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) que levou a uma nova maneira dos diversos governos e em todas as partes do mundo tratarem com a sociedade. O emprego destas tecnologias viabilizou “aos cidadãos maior comodidade e conveniência no acesso e uso de serviços privados e governamentais, o que se denominou governo eletrônico (e-Gov)” (Brasil, [20--]a).

A ascensão das tecnologias gerou a substituição do Governo Eletrônico pelo Governo Digital. O TCU atribui como objetivo do Governo digital a modernização da gestão da Administração Pública, que através da Tecnologia da Informação, “reconstrói processos e utiliza dados disponíveis para otimizar e transformar os serviços públicos aos olhos do cidadão, além de reduzir a burocracia” (Brasil, [20--]a).

Assim a pulverização das tecnologias tem acrescido diversas mudanças na coletividade, dentre tais modificações alicerçadas nas comunicações *online* está a prestação de serviço digital; são tantas alterações que dificulta rememorar o modo como a Administração atuava anteriormente a era digital, de tal forma que hoje, como será melhor abordado, principalmente no tocante ao Poder Judiciário, não há mais possibilidade de dissociar a tecnologia da prestação de serviço público.

Para que a o governo digital avance, o TCU, dentro de sua atribuição, realiza auditorias, avaliando o uso de tecnologias digitais no provimento de serviço à sociedade, bem como quais medidas a gestão pública tem adotado para ampliar a oferta e simplificação do acesso a canais digitais do governo.

O governo digital é a promoção de uma mudança radical no sentido de desenvolver novos modelos de serviço explorando totalmente as potencialidades da tecnologia. Fazendo com que assim, através do uso eficiente de canais eletrônicos de comunicação, o cidadão seja melhor atendido na prestação de serviço. O governo digital também possui a faceta de instigar maior competitividade econômica, desenvolvendo maior interação e confiança na infraestrutura.

Desta forma, é primordial averiguar a introdução temática, seja para esteio aos capítulos subsequentes ou para compreender o momento atual e como a Administração Pública tem se relacionado com o cidadão e quais fatores influenciaram essas mudanças.

É adequado pormenorizar a abordagem da transformação do Governo Digital e os impactos no acesso ao Serviço Público, em específico o acesso à justiça, diante de uma sociedade dotada de vulnerabilidades desde a mais longínquas, como saneamento básico, até as vulnerabilidades que vem surgindo nas últimas décadas, tais como vulnerabilidade digital e informacional.

2.2 Transformação digital no governo

A era digital acelerou a forma de alcance da informação às massas. Dessa forma, a atual conceituação de Governo digital relaciona-se a aplicação de tecnologias de informação interligada com a forma com que o serviço público é prestado, especialmente no tocante aos direitos sociais, rompendo com o modelo de Governo eletrônico da década de 90.

Antes de adentrar nos tópicos que remetem ao acesso contemporâneo da Justiça, cabe demonstrar que o avanço tecnológico impulsionou os direitos fundamentais e sociais, principalmente dando visibilidade das necessidades de aprimoramento de técnicas que ampliasse a sua cobertura ante a sociedade. Destaca-se os benefícios da gestão pública digitalizada, além da celeridade e eficiência na prestação do serviço, aponta-se até mesmo uma diminuição na degradação ambiental.

Conforme estudo doutrinário, a Administração Pública Digital envolve-se com a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia, assim dispõe Schiefler, Cristóvam e Sousa (2020):

É incontroverso que o Direito Administrativo contemporâneo disciplina relações jurídicas inseridas em uma sociedade digital, altamente tecnológica, comunicativa e informacional, cujos cidadãos-destinatários demandam agilidade, transparência, qualidade e igualdade na atuação administrativa e na prestação de serviços públicos.

Sobre isso não há dúvidas. Considerando que a atuação administrativa deve ocorrer de forma organizada e ordenada, o que necessariamente impõe à Administração Pública a necessidade de instaurar processos administrativos – de diversas espécies e complexidade – para legitimar e validar a prática do ato administrativo perante o ordenamento jurídico pátrio, verifica-se que esse caminho a ser percorrido pela Administração até a concretização do ato carrega especial importância aos cidadãos. É dizer: o equívoco no caminho tomado pode significar a nulidade e a falta de legitimidade do ato final, sendo extremamente importante que o cidadão possa participar desse processo.

Desta forma, utilizando esse parâmetro de modificação tecnológica e de apreensão, além de temor para que seja assegurado os direitos fundamentais dos cidadãos, aumenta-se as discussões sobre a compreensão, vantagens e desvantagens da Administração Pública digital (Schiefler; Cristóvam; Sousa, 2020). Sendo certo que não há possibilidade de retrocesso tecnológico para se adequar a realidade da população, deve-se incentivar, estimular e propiciar recursos para que a população tenha condições de acompanhar o desenvolvimento da Administração Pública Digital.

Assim, há uma imposição para que a Administração direcione a sua atuação para satisfação e concretude dos Direitos Fundamentais previstos na Constituição Federal, de modo que é vital a função da Administração Pública. Dado o anseio populacional por uma gestão governamental eficiente, isonômica não só perante a lei e ao regramento jurídico, mas também na benesse na prestação do serviço (Schiefler; Cristóvam; Sousa, 2020).

Ademais, o interesse público ultrapassa as fronteiras nacionais. Isso porque, mais do que uma questão econômica, o Brasil é signatário de um compromisso internacional, que direciona e induz a transformação digital. Um dos fortes objetivos dos governantes é seguir a Agenda 2030, guia para governos, sociedade, empresas e universidades, no espírito de uma parceria global que deve orientar as decisões essenciais para melhorar a vida das pessoas, agora e no futuro. Dentre as metas, encontra-se o Objetivo 9 – Meta 9c, que orienta a ampliação do acesso às TIC e o empenho que os governos devem ter para oferecer acesso universal à internet e com preços acessíveis, até o ano de 2020 (ONU, 2015 *apud* Brognoli; Ferenhof, 2020).

Nesta ocasião da pesquisa, pode-se observar os efeitos que a digitalização da prestação de serviços à comunidade pode ocasionar ao princípio da igualdade. O elo entre a participação da sociedade na Administração Pública e a democracia, perpassando pelo estudo que Bobbio (2017) referendou em que o vigor da democracia emerge na possibilidade de os cidadãos participarem de forma ativa das tomadas de decisões.

Schiefler, Cristovam e Souza (2020), ao estudarem a prestação igualitária do serviço público à população, trazem a seguinte reflexão:

O princípio da igualdade, portanto, pode sofrer prejuízos com a adoção descoordenada de processos administrativos eletrônicos pela Administração Pública e da prestação de serviços públicos em plataformas digitais. Como visto, se por um lado o tratamento isonômico é reforçado no processo eletrônico de tomada de decisões, tendo em vista a impessoalidade fortalecida pelas ferramentas digitais, por outro corre-se o risco de aprofundar a desigualdade entre os cidadãos, na medida em que aqueles que têm acesso aos meios tecnológicos terão mais oportunidades de se relacionar com a Administração Pública do que os restantes dos cidadãos que não se encontram na mesma posição privilegiada, os quais, por questão de idade, educação ou local em que reside, não possuem vocação ou contato com essas novas tecnologias.

Pode-se inferir que a transformação digital do governo influi diretamente na ordem constitucional vigente, isso porque um dos princípios fundamentais previstos na Constituição Federal é o princípio da eficiência, incluído pela Emenda Constitucional nº19/98. Conforme leciona Mendes (2019):

A atividade da Administração Pública deve ter em mira a obrigação de ser eficiente. Trata-se de um alerta, de uma advertência e de uma imposição do constituinte derivado, que busca um Estado avançado, cuja atuação prime pela correção e competência. Não apenas a perseguição e o cumprimento dos meios legais e aptos ao sucesso são apontados como necessários ao bom desempenho das funções administrativas, mas também o resultado almejado. Com o advento do princípio da eficiência, é correto dizer que a Administração Pública deixou de se legitimar apenas pelos meios empregados – após a Emenda Constitucional n. 19/98- a legitimar-se também em razão do resultado obtido.

Desta forma, nesse tópico da tese, podemos refletir que a transformação digital da Administração Pública não pode perder o objetivo principal da prestação de serviço público, que é a prestação de um serviço de forma eficiente, sendo o alerta a toda transformação que for suscetível a Administração.

Ora, Mendes (2019) nos faz considerar que, além da “perseguição e cumprimento dos meios legais ao sucesso que são requisitos ao exímio desempenho das funções administrativas”, deve-se primar pelo resultado almejado.

Mendes (2019) ainda assevera que ao inserir o princípio da eficiência na Constituição Federal, a grande preocupação é o desempenho da Administração Pública. Sendo, pois, o objetivo do constituinte derivado a ênfase na busca pela obtenção de resultados melhores, não

apenas quanto a necessidade de controle dos processos pelos quais atua a Administração, mas também pelos mecanismos de controle dos resultados obtidos.

Para Medeiros e Guimarães (2006), a gestão governamental dos vários países, necessitam de modificações diante das alterações fáticas, como, por exemplo a globalização, caracterizada por uma comunidade que possui cada vez mais informações e instruções. Ainda segundo esses autores, sendo de amplo conhecimento a influência no modo como a Administração Pública tem exercido o seu papel, além do que as tecnologias de informação e comunicação têm sido determinantes quanto a gestão pública, pela realidade da busca por prestação de serviço e informações de forma mais ágil.

Pela ótica da presente pesquisa, verifica-se que a globalização e o surgimento de uma comunidade digital, amplia a utilização da justiça restaurativa de forma digital, como um mecanismo a mais para os processos judiciais e uma forma de inclusão, desde que sanadas as deficiências de vulnerabilidade informacional e digital, para que a população tenha maior acesso à informação.

O Governo Digital distância o aparato de gestão administrativa do modo presencial, sincronicamente tem como meta aproximar o cidadão da prestação dos serviços públicos digitais, emergindo a adaptação por expectativas sociais, culturais, econômicas e políticas (Fiuza, 2020).

O paradigma do Governo Digital encontra uma série de barreiras a serem rompidas, desde o precário acesso da população, o que remonta a imprescindibilidade de investimento em estrutura técnica. Ademais, é primordial a observância dos princípios constitucionais e infraconstitucionais, para que o atendimento à população seja prestado de forma eficiente, diante das pressões sociais, econômicas, políticas, dentre outras, como o próprio Governo Digital que é algo dinâmico, pois está sempre se aprimorando.

Tendo como referência países que já estão em fases mais avançadas na transformação digital do Governo, iniciou com pontos e princípios basilares comuns de todos eles, conforme relatório:

No estudo preliminar desta auditoria voltado à identificação de referências internacionais acerca de governo digital, foi possível verificar que cada país adota diferentes princípios e estratégias na formulação de suas políticas, assim como existem diversos modelos de maturidade para demonstrar a evolução de estágios iniciais para estágios avançados de uso da tecnologia. Entretanto, pode-se dizer que há alguns princípios comuns de governo digital a todos eles e que o conceito utilizado também pode ser explicado pela característica dos estágios desses modelos (Brasil, 2017).

Na apreciação da implementação da transformação digital pelo governo não tem acompanhado a letárgica adaptação da população e do prestador de serviço público, porém, simboliza um planejamento em que a Administração Pública, ao dispor de novas tecnologias, oferta a população um nível superior de qualidade na prestação de serviço, com alcance maior na ampliação da informação, com intuito de conceder maior participação social.

A Governança Digital precisa, impreterivelmente, agir por meio de auxílio de processos administrativos eletrônicos. Ao alterar a forma de atuação dos atos administrativos – e dessa forma na atuação da Administração – com direcionamento para o espaço virtual, reduz o cerne no fornecimento de serviços públicos analógicos. Concerne em uma mudança esperada, tendo em vista que a Administração Pública se baseia em sustentáculo tecnológico, objetivando a eficácia da gestão pública e a modificar o modo com que se relaciona com o cidadão.

Ao modificar o *locus* da formação do ato administrativo – e, assim, do agir administrativo – para o ambiente eletrônico (digital e virtual), diminui-se o foco na prestação de serviços públicos analógicos, ou seja, não digitais. Trata-se de um movimento natural e que é esperado, dado que a Administração Pública digital se fundamenta em pilares eminentemente digitais, com vistas a trazer eficiência à gestão pública e a transformar a forma com que se relaciona com os cidadãos. (Schiefler; Cristóvam e Sousa, 2020)

Perpassa pelos desafios do governo digital a desigualdade social, como destaca Cristóvam, Saikali e Sousa (2020):

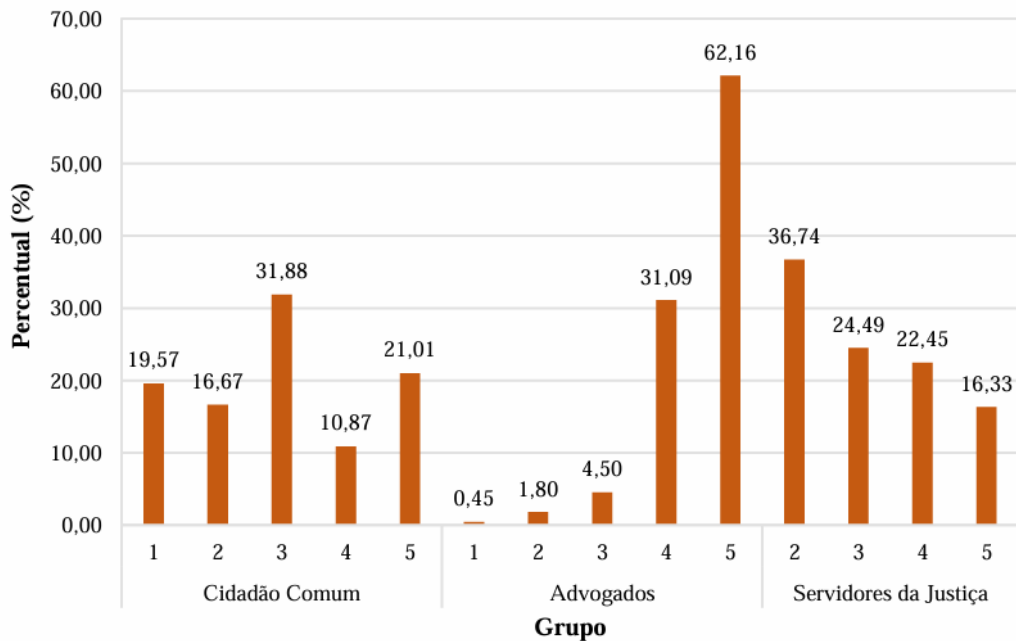
No entanto, há desafios que precisam ser vencidos para a concretização do Governo digital. Pensar neste novo modelo de governo para a implementação de direitos sociais, com aplicação direta nos serviços públicos implica, necessariamente, esbarrar em barreiras que precisam ser superados pelo movimento de atualização da Administração Pública e sua relação com os cidadãos. É que a Administração Pública 4.0 precisa olhar, prioritariamente, para os cidadãos, em especial aqueles mais vulneráveis.

Conforme dados do IBGE, em 2022, 6,4 milhões de domicílios do país não utilizavam a Internet. Os três principais motivos foram: nenhum morador sabia usar a Internet (32,1%), serviço de acesso à Internet caro (28,8%) e falta de necessidade em acessar a Internet (25,6%). Outros motivos apontados foram: serviço de acesso à Internet não estava disponível (5,4%), equipamento para acessar a Internet era caro (3,9%), falta de tempo (1,1%), preocupação com segurança (0,6%) e outro motivo (2,6%) (Nery, 2023).

Importa ressaltar que é notória como tem aumentado o acesso da população à internet, porém não significa inclusão na prestação de serviço público online, isso porque, além do acesso à internet, é preciso romper as barreiras sociais como etária e de conhecimento, além do analfabetismo digital.

Fazendo um paradoxo quanto ao grau de percepção do domínio de ferramentas computacionais na comarca de Três Pontas/MG, observa-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 3 (31,88%). No grupo Advogados, a escala mais prevalente foi a 5 (62,16%) e no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (36,74%). Mediante esses resultados, pode-se dizer que o grau de percepção dos entrevistados quanto mais prevalente em cada grupo analisado varia. Sendo o grupo Advogados o que apresentou maior escala prevalente, seguido do grupo Cidadão Comum e o grupo Servidores da Justiça o que apresentou menor escala do referido grau de percepção, conforme demonstrado no gráfico 1.

Gráfico 1 - Grau de percepção do domínio de ferramentas computacionais dos entrevistados por grupo¹



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

A pesquisa demonstra diferente compreensão da dificuldade de acesso ao processo eletrônico dos grupos. Os dados sugerem que os Advogados possuem maior percepção do domínio das ferramentas computacionais em contrapartida, os indivíduos possuem menor percepção.

Com isso, pode-se entender de que forma tem se dado a adaptação ao sistema digital no contexto jurídico. A partir dos resultados apresentados, pode-se orientar a melhor forma para

¹ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa nenhum domínio, 2 significa domínio regular, 3 significa domínio intermediário, 4 significa bom domínio e 5 significa domínio total.

que ocorram as melhorias, tornando o processo eletrônico mais acessível e, assim, fazendo com que assim seja uma ferramenta eficiente para todos as partes integrantes do sistema forense.

Uma das formas que permite em que o domínio das ferramentas seja mais clara é a elaboração de vídeos curtos, com linguagem acessível, fracionados de forma específica, para que todos possam compreender. Além de cursos de capacitação para os servidores, e, no contexto contemporâneo, não se pode falar em cursos facultativos, mas obrigatórios. Sendo inadmissível que o prestador de serviço não conheça o seu produto.

Através dessas informações, verifica-se que a Administração deve acompanhar os anseios da sociedade, que não se limitam a conexão com a internet, indo além da prestação de serviço público desassociada. É indispensável que o Estado exerça a função de organizar a sociedade e seguir os anseios e necessidades da população (Carvalho; Rodrigues, 2020).

Atualmente, a Estratégia de Governo Digital (EGD) – 2024 a 2027, norteia as ações de todos os órgãos federais, com o objetivo de transformar o governo pelo Digital, “oferecendo serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e a um custo menor para o cidadão” (Brasil, [20--]b).

Através da otimização de processos, infraestrutura e as contratações de tecnologia, objetiva reduzir custos e maximizar ofertas de serviços, concedendo suporte a uma infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta para a implantação e evolução de soluções de governo digital (Brasil, [20--]b).

Outro ponto de destaque é a sustentabilidade amparando um Estado social e ambientalmente sustentável, seja na diminuição do consumo de papel, energia e outros recursos, bem como a promoção de práticas que reduzam o impacto ambiental.

Ademais, a implementação da EGD - 2024 a 2027 é pautada no princípio "inteligente e inovador" que sugere uma visão de um governo que não apenas utiliza a tecnologia para otimizar seus processos, mas também busca constantemente novas maneiras de melhorar, adaptar e reinventar a forma como atende ao público e cumpre seu papel (Brasil, [20--]b).

Diante desses fatos, no presente estudo serão tratadas as diversas definições que vinculadas a transformação digital na Administração Pública brasileira, a apresentação de dados estatísticos e estudos da situação atual da implementação digital, bem como análise crítica no tocante as ações do governo com foco principal no Poder Judiciário.

2.3 Implementação dos critérios do banco mundial no governo digital

O Brasil tem ganhado grande visibilidade na seara da implementação dos critérios do Branco Mundial no governo digital. Ocorre que, embora a digitalização seja fundamental, ela por si só não define por completo o que vem a ser o governo digital. Em razão disso, a modernização tecnológica do Brasil objetiva mais do que a criação de um ambiente tecnológico, mas o destaque principal é conseguir suprir com eficiência as necessidades da sociedade.

O triunfo da concretização da implementação do governo digital dá-se mediante a ferramenta de maior eficiência e acessibilidade, tendo como fundamento a credibilidade conquistada a partir da modificação da visão que a população em geral possui da Administração Pública. Tornar tecnológico a prestação do serviço público não faz por si só o governo digital.

A implementação do governo digital de forma eficaz tem que ir além da modificação da forma de prestação do serviço. Em se tratando de reconhecimento a nível mundial, o Brasil já foi reconhecido como o segundo país do mundo com maior maturidade no governo digital, preenchendo os critérios da Global GovTech (The World Bank, 2024) que incentiva os países beneficiários através de uma série de atividades e trabalha em três componentes:

1. Liderança analítica e inovadora. A parceria está a promover o desenvolvimento de novos conhecimentos, orientações políticas e exemplos de boas práticas. No primeiro ano foram produzidos os seguintes relatórios: Inteligência Artificial no Setor Público; A Nota sobre Práticas de Aquisições GovTech e Descoberta de Fraude: GovTech e Detecção de Fraude na Administração Pública. Os novos relatórios incluem: O Manual GovTech sobre Acessibilidade Universal e TechSavvy: Como Desenvolver Habilidades GovTech no Setor Público.
2. Bens Públicos Globais e Convenções. Este programa de trabalho inclui uma série de capacitação e intercâmbio de conhecimentos, como o desenvolvimento do Índice de Maturidade GovTech para medir o estado dos blocos de construção GovTech nos países clientes, o desenvolvimento de manuais e kits de ferramentas, disponibilizando cursos de aprendizagem on-line individualizados fornecidos em a plataforma OLC e a organização de eventos regulares de partilha de conhecimento para discutir boas práticas.
3. Envolvimento nacional e regional. A Parceria apoia os países clientes com trabalho de consultoria técnica, tais como avaliações, roteiros e estratégias, preparação GovTech através do fortalecimento de capacidades e competências, bem como desenvolvimento, pilotagem e implementação de soluções GovTech. (THE WORLD BANK, c2024)

O desenvolvimento do Brasil demonstrou o seu avanço dentre os países avaliados, sua posição no ranking, fez com que liderasse o governo digital no ocidente. O Banco Mundial também descreveu dentre os avanços do Brasil, no tocante ao governo digital, a forma como a declaração de imposto de renda vem pré-preenchida, o que facilita a arrecadação e o acesso a população, através do GOV.BR, ficou evidente também o quanto a população tem participado mais na avaliação dos serviços, permitindo que o governo a realize melhorias e atenda às

necessidades populacionais, sem falar no avanço na interoperabilidade dos sistemas governamentais centrais (Brasil, 2022).

2.4 Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 e o aumento da eficiência pública

A Lei 14.129/2021 apesar de não conceituar governo digital, traz importantes diretrizes e princípios. Para assimilar a norma, é preciso compreender a evolução e as expressões do governo eletrônico para o digital, já abordados.

Cabe diferenciar governo digital de governança digital. A ideia de governo como arranjo institucional e organizacional que pode ser desdobrada no sentido vertical, produzindo os níveis hierárquicos, e no sentido horizontal, produzindo as diversas áreas da organização. A governança está relacionada a quaisquer processos de coordenação social, refere-se à direção e controle. Assim distinguem os autores Baptista e Antoun (2022):

A noção de “governo” implica estruturas públicas verticais e hierarquizadas, ao passo que “governança” envolve concepção mais horizontal, e, por isso mesmo, mais abrangente, com a integração de entidades não governamentais e da própria sociedade civil. O governo federal, por exemplo, publicou Estratégia de Governança Digital (EGD) que consiste justamente no avanço de três eixos principais a partir de indicadores e metas: o acesso à informação, a prestação de serviços e a participação social. Dentre seus objetivos estão o fomento à disponibilização e ao uso de dados abertos, a ampliação da oferta de serviços públicos por meio da transformação digital e a ampliação da participação na melhoria das políticas e dos serviços públicos.

Analisa-se a política do governo digital como uma política pública, objetivando sua eficiência, economia e principalmente um mecanismo garantidor de direitos fundamentais.

Ainda segundo Baptista e Antoun (2022), há

intensificação da fiscalização do governo digital como política pública, o que denota a sua centralidade para a gestão pública brasileira nos últimos anos. A implementação de políticas de governo digital é analisada sob a perspectiva da eficiência, da economicidade e da própria efetividade dos direitos fundamentais.

A Lei nº. 14.129/2021 determina ao longo de seu texto que a parte da integração e cooperação para a consolidação do governo digital, como indicador padrão e de integração. Essa integração é fundamental, de forma que uma das diretrizes mais importantes da lei é o art. 3º, “XXI - o apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da Administração Pública”.

Conforme a norma em comento, “as plataformas de Governo Digital deverão ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a

disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos”.

Sobre a Agência Gov:

“A Agência Gov é um portal de notícias governamental dedicado à cobertura diária das ações do Governo Federal. É multiplataforma e trabalha para informar o cidadão sobre as políticas públicas e serviços que impactam a vida do brasileiro.

Todas as notícias que movem o Brasil em um só lugar. Parte da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a Agência Gov tem acesso direto às fontes, o que garante dinamismo e credibilidade à notícia. Aqui, o leitor encontrará a cobertura das agendas nacionais e internacionais, conteúdos exclusivos, entrevistas com o Presidente da República, ministros e demais porta-vozes do Governo Federal, streaming da TV, rádio, eventos ao vivo, destaques das redes sociais, além de conteúdos de distribuição para acompanhar e baixar de forma gratuita.” (EBC, [20--])

É evidente o quanto a implementação do governo digital evoluiu e a busca pela efetivação das diretrizes. Ocorre que aumentar essa política em âmbito nacional torna ainda mais evidentes alguns problemas.

Inicialmente, o subsídio para essa transição digital. Isso porque, na análise macro, teria que haver um investimento por parte dos Municípios. E, por mais que o Governo Federal preste a assistência, deixou bem claro que a responsabilidade quanto aos custos de adaptação de seus sistemas e de suas bases de dados para a implementação da interoperabilidade é dos

órgãos da Administração Pública Direta Federal, abrangendo os Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, incluído o Tribunal de Contas da União, e o Ministério Público da União e das entidades da administração pública indireta federal, incluídas as empresas públicas e sociedades de economia mista, suas subsidiárias e controladas, que prestem serviço público, autarquias e fundações públicas (Brasil, [20--]a).

Considerando que boa parte dos serviços mais importantes estão alocados em âmbito municipal, e assim, como cada estado possui a sua realidade, quanto mais os Municípios, se não houver um investimento homogêneo, compromete a política digital em âmbito nacional.

Ao se deparar com o dilema da homogeneidade do desenvolvimento, criou-se a Estratégia Nacional de Governo Digital, que visa contribuir para a implementação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), no eixo que trata de Cidadania e Transformação Digital do Governo. Através de recomendações, os entes da federação podem trabalhar em conjunto para possibilitar a identificação digital dos cidadãos, “promover a integração e a interoperabilidade das bases de dados governamentais e a criação de políticas públicas baseadas em dados e evidências e em serviços preditivos e personalizados” (Costa, 2023).

Por intermédio da Rede GOV.BR, promove-se um espaço de colaboração, intercâmbio, articulação e disseminação de soluções e iniciativas inovadoras relacionadas a temática de Governo Digital. De acordo com o noticiado até dezembro de 2023, são participantes da rede

os 26 estados e o Distrito Federal, 24 capitais e mais de 700 municípios, o que atinge mais de 90 milhões de brasileiros (Brasil, 2023).

Como se trata de uma nova temática, discute-se de qual forma a integralização do governo digital influenciaria na autonomia dos entes federativos. Isso porque, no tocante a organização política do Estado, cada ente possui competência para estabelecer a sua organização, o que não se confunde com soberania, mas “a autonomia das entidades federativas pressupõe a repartição de competências para o exercício e desenvolvimento de sua atividade normativa” (Silva, 2004).

Alguns projetos têm sido realizados para monitorar de que forma os Estados tem se desenvolvidos no âmbito digital. Pode-se analisar os dados fornecidos pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação no índice ABEP-TIC em que se avalia a oferta de serviços públicos digitais dos governos Estaduais e Distritais, que é construído em três pilares: capacidades para oferta digital de serviços, oferta de serviços digitais e regulamentação sobre modernização para oferta de serviços públicos. No mapa, é possível ver o desempenho dos governos estaduais e distrital na última edição do estudo.

O Índice de Oferta de Serviços Digitais foi desenvolvido pela ABEP-TIC, com o objetivo de medir o nível de maturidade digital dos estados e compor, por meio de indicadores, o pilar de eficiência da máquina pública, que integra a avaliação feita para o Ranking de Competitividade dos Estados, no ano de 2023 teve como primeiro lugar na colocação geral do índice o Rio Grande do Sul, seguido de Goiás, Rio de Janeiro, Bahia e São Paulo (ABEP-TIC, 2023).

Com o objetivo reconhecer e incentivar o desenvolvimento de projetos e soluções de governo eletrônico nas administrações públicas federais, estaduais e municipais, e divulgar as iniciativas que, com o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação, visam a modernização da gestão pública em benefício do cidadão brasileiro, criou-se o Prêmio ABEP de Excelência em Governo Digital – Gov.Digital (Prêmio [...], 2024).

Fato interessante é que no ano de 2023, o vencedor na categoria Melhor solução de Governo Digital Inclusivo foi a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais – Programa Alô, Minas! – Conectividade para população que vive nas localidades rurais para acesso aos serviços digitais.

Detalhe que o programa surgiu pelo aumento da demanda para acesso à conectividade e, com a transformação de serviços digitais, o governo mineiro identificou a necessidade de lançar a terceira etapa do Programa de Universalização do Acesso aos Serviços de Telecomunicações do Estado de Minas Gerais, o “Alô, Minas!”, com o objetivo de levar sinal telefonia móvel a localidades rurais dos municípios. O Minas Comunica II atendeu distritos que tinham uma população de 1.600 pessoas. Com o “Alô, Minas!”, o sinal de telefonia celular vai alcançar comunidades que não possuem o serviço, beneficiando 157 localidades rurais com tecnologia 4G atendendo uma população de 110 mil pessoas. Para se ter uma ideia, apenas em 2021, o Quilombo Nossa Senhora do Rosário, localizado na comarca de Três Pontas/MG foi contemplado pela construção e instalação da torre de telefonia. (Minas Gerais, 2021)

Nesse contexto, observa-se que em determinadas localidades a tecnologia de chegada ainda é a telefonia. Assim, os desafios para se alcançar uma plataforma homogênea com interoperabilidade em todo país recua pela própria realidade.

O Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a estratégia de Governo Digital, possui objetivos tão amplos e genéricos que espelha a dificuldade da Administração Pública em implementar seu projeto no contexto municipal. Indubitavelmente, na visão de política pública, a pretensão do governo digital de uniformizar nacionalmente o acesso à tecnologia governamental é admirável, porém a primeira barreira é próprio desenvolvimento básico do país.

Nesse diapasão, Baptista e Antoun (2022) relatam que

Na realidade da maioria das Administrações municipais, não bastará o impulso do sistema normativo para que a política se desenvolva. Será necessária, ainda, quer pela União, quer pelos estados membros, uma efetiva cooperação técnica e o direcionamento de recursos a esse fim destinados. Os recursos poderão vir por meio de transferências voluntárias de recursos orçamentários ou da abertura de linhas de financiamento por meio de instituições de fomento, desde que, claro, haja capacidade de endividamento do município.

Para que a política de governo digital se efetive nos serviços públicos municipais e, com isso, realmente se aproxime do cidadão nas suas relações mais frequentes com a Administração Pública, será preciso, portanto, mais do que um conclave normativo. Serão exigidas ações concretas de fomento federais e, especialmente, dos estados-membros, que precisam assumir, como já se disse, um papel catalisador da política em relação aos seus municípios.

Desta forma, evidencia-se a operação eficazmente implementada e administrada no tocante aos padrões do governo digital proporciona vantagens tanto para a população quanto para o governo. Entretanto, o processo para esse desenvolvimento precisa romper com os desafios básicos que a sociedade brasileira enfrenta desde o saneamento básico, até o acesso a

telefonía, bem como planejamentos mais específicos e menos amplos que saiam do mundo das ideias e se encaixem na realidade local.

3 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA JUSTIÇA

3.1 Acesso à justiça

Antes de adentrarmos no histórico da evolução do acesso à Justiça, importa que a compreensão do que vem a ser Justiça esteja bem definido. Inicialmente, na visão de Platão, ao considerar a chamada virtude básica, orbita como sendo: autodomínio, coragem e sabedoria. Sendo que a Justiça é "a virtude moral que rege o ser espiritual no combate ao egoísmo biológico, orgânico, do indivíduo" (Adeodato, 1996).

São várias as conceituações de Justiça que possuem como fundo o tratamento igualitário, ou seja, a noção de Justiça é definida como uma aplicação correta da lei, sendo justo o que não for arbitrário.

Há quem defina Justiça a partir da divisão em justiça comutativa, justiça distributiva e justiça social. Quando se fala em justiça comutativa o ponto observatório é o indivíduo com o seu próximo. Justiça distributiva refere-se ao tratamento igualitário, de forma proporcional e adequada entre as pessoas. Já a terceira possui o foco na coletividade, a noção de bem comum coletivo (Ramiro, 2009).

Observa-se que na órbita do Direito a discussão da conceituação de Justiça ainda é estagnada. Isso porque, ao debater sobre o tema, os juristas acabam por avaliar em que dimensão está a aplicação das leis vigentes. Em seu livro "O que é a justiça", Aguiar (2020) cita o direito como termômetro das relações sociais, a partir das soluções apresentadas de conflitos sociais.

Nesta tese nos atentaremos a aplicação da justiça sob o enfoque social, para dirimir as questões apresentadas. Impossível abordar justiça sem que nos voltemos para a Teoria da Justiça de Jhon Rawls, inicialmente o autor observa que a estrutura básica de uma sociedade é o modo pelo qual as mais importantes instituições da sociedade, ou seja, os governantes, as normas, apregoam os direitos e deveres fundamentais e deliberam a divisão dos benefícios a partir da cooperação social.

Rawls (2000) afirma que a justiça é a primeira virtude das instituições sociais, devendo as leis e as instituições, independente da sua eficiência, serem reformuladas ou abolidas se injustas forem. Outra conceituação basilar do autor, esmiuçada por Lovett (2013), é a justiça como equidade. Segundo o autor, a noção basilar da justiça como equidade é a de que a estrutura básica da sociedade pode ser considerada justa somente na medida em que se conforma àqueles princípios com os quais as pessoas racionais concordariam em uma posição original, por trás de um véu de ignorância, tema que não será aprofundado para concentração na temática principal, curiosamente o que vem a ser o véu da ignorância de uma forma didática:

Para melhor compreensão sobre o véu da Justiça, Lovett (2013) relata que

No lugar de um estado natural, Rawls imagina pedir às pessoas que escolham uma estrutura básica a partir de uma “posição original”. Já que não se espera que ninguém saiba qual papel ocupará na sociedade, Rawls diz que, na posição original, seria preciso escolher a partir de um ponto localizado atrás de “um véu de ignorância”. Essa ideia de véu de ignorância traz à baila a filosofia moral de Kant: ela nos força a escolher uma estrutura básica, usando critérios estritamente imparciais. Isso é, aproximadamente, o que se esperava que a fórmula da lei universal fizesse, mas o véu da ignorância o faz melhor. Você escolheria viver em uma sociedade sexista? É claro que não, já que não poderia ter certeza de que viria a ser um homem ou uma mulher. Você escolheria viver em uma sociedade em que houvesse a instituição da escravidão? É claro que não, pois você poderia ser um dos escravos. Esse é o processo básico de pensamento, embora Rawls o realize de maneira consideravelmente mais abstrata.

Na literatura jurídica-sociológica brasileira, diferente dos demais países não se tratava da expansão do *Welfare State*, enquanto na década de 60 boa parte dos países da América Central desenvolvia temas como minorias étnicas e sexuais, movimentos sociais por direitos básicos o Brasil enfrentava repressão de movimentos diante do regime pós-64 (Junqueira, 1996).

Na década de 70, o delinear do acesso à justiça ampliou-se de forma a aproximar organizações governamentais e não-governamentais judiciais para que a população usufruísse de seus direitos e garantias.

O elo entre direitos humanos fundamentais e a dignidade da pessoa humana, está diretamente vinculada ao acesso à justiça. Segundo Trevisan, Gutierrez e Coelho, (2023) “o acesso à justiça está ligado aos direitos humanos fundamentais de justiça social e respeito à dignidade humana; remete à justiça eficiente, imparcial, acessível e dinâmica”, de modo a atender os anseios sociais de forma rápida e eficaz. Em outras palavras, é um mecanismo garantidor de direitos que busca promover a pacificação social.

O acesso à justiça é um tema que sempre esteve em voga. O despertar do tema teve grande destaque na década de 70, com o projeto encabeçado por Mauro Cappelletti e Bryan

Garth (1978), o Florence Project de 1978, obra que só foi publicada em português em 1988. Enquanto Chile, Colômbia, México e Uruguai constam no trabalho, não há menção do Brasil descrevendo a sua experiência no tocante ao acesso à Justiça.

As reflexões sobre acesso à Justiça de Cappelletti e Garth (1978) concluem que o sistema de justiça visa assegurar um acesso igualitário a todos os cidadãos, produzindo resultados sociais e não apenas individuais, em suma a garantia do acesso igualitário aos cidadãos. Os autores assim escrevem

“A expressão ‘acesso À Justiça’ é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado que, primeiro deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas pressupõe o acesso efetivo.” (Cappelletti; Garth, 1978)

Cappelletti e Garth são citações imprescindíveis quando o assunto é vulnerabilidade, e a sua compreensão envolve não representa mero acesso ao Judiciário, mas um programa de reforma e método de pensamento que permitam verdadeiro acesso ao “justo processo” (Mendes, 2021).

Nesse primeiro momento, podemos introduzir a temática a partir de uma visão dos doutrinadores clássicos do tema, tendo estes autores defendido a existência de três ondas de acesso à Justiça que visam percorrer as barreiras populacionais para um acesso à justiça pleno. Podemos observar que os problemas de acesso à justiça são dinâmicos, isso porque, conforme a sociedade vai alterando sua forma de agir, pensar, suas demandas vão alterando, bem como o que é considerado necessidades básicas que geram expectativa de serem supridas pelos entes estatais.

A primeira onda de acesso à Justiça refere-se à assistência judiciária gratuita. Nesta primeira onda, compete ao Estado a assistência judiciária gratuita para os hipossuficientes em custear com o processo e com a defesa, assim, o sistema *judicare* tornou-se o ponto de referência na instituição da assistência jurídica (Cappelletti; Garth, 1978).

Os governantes tomaram consciência que não bastava dispor o direito, a vigência da lei em si não oferece a garantia de que haverá o exercício do direito. Desta feita, a garantia de que aquele que não possui condições financeira de pagar um advogado, mas possua uma boa defesa.

A segunda onda diz respeito a visibilidade quanto a representação nos direitos difusos e coletivos, para que o rito processual favoreça a todos os que possuem direitos na demanda

proposta. Desta feita, a segunda onda, irá favorecer aqueles que tem um direito coletivo indeterminado, ligado por uma circunstância de fato e os detentores de direitos transindividuais de pessoas ligadas por uma relação jurídica base entre si ou com a parte contrária, sendo seus sujeitos indeterminados, porém determináveis.

Isso porque o processo civil originalmente surgiu para suprir demandas individuais, porém os direitos coletivos acabam por depender desses processos, tal demanda fez emergir o chamado direito público.

Desta feita, entre os fatores que estimularam o Brasil, a partir da década de 80, a discutir o tema de acesso à justiça estão o estímulo à produção acadêmica no debate sobre o direito das minorias. Destaca-se as pesquisas de Boaventura de Sousa Santos que produziu suas obras tratando do pluralismo jurídico e, a partir deste tema, o acesso à Justiça é trabalhado dos conflitos coletivos para os conflitos individuais.

Diante da insuficiente de dispor sobre aquilo que o Poder Judiciário oferece para um acesso à Justiça, eis que surge a terceira onda de acesso à Justiça. A terceira onda vislumbra o acesso à Justiça, com parâmetros que excedem o acesso ao Judiciário, para transpondo o modelo adversarista judicial, que possui como base o processo contencioso individual, concentrando seus esforços na melhor forma de solução de conflitos na forma autocompositiva.

Em suma, Moschen, Bernardes e Carneiro (2020), trazem os principais apontamentos de Cappelletti e Garth:

Outra questão que chama atenção diz respeito à determinação de padrões e garantias mínimas a serem postas nos métodos alternativos de órgãos julgadores e procedimentos, já bastante utilizados tanto nos países ocidentais como nos orientais, tendo obtido resultados positivos. A título de exemplo, tem-se o Canadá com os seguintes movimentos: “mediação judicial” feita por um juiz, diferente do julgador, com intuito de intermediar acordos; “mediação nas causas familiares”; “remessa obrigatória à mediação” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 84).

Em perspectiva diversa, analisa-se a questão apresentada baseando-se na filosofia, na qual o acesso à justiça se enquadra numa tentativa de acrescer uma dimensão “social” ao Estado de Direito, sendo “uma filosofia para a qual os pobres fazem jus a representação e informação, [...] enfim, uma filosofia que aceita remédios e procedimentos alternativos, na medida em que tais alternativas possam ajudar a tornar a Justiça equitativa e mais acessível” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 96).

Para concluir, devemos estar conscientes de nossa responsabilidade: é nosso dever contribuir para fazer com que o direito e os remédios legais reflitam as necessidades, problemas e aspirações atuais da sociedade civil. Entre essas necessidades estão seguramente as de desenvolver alternativas aos métodos e remédios tradicionais, sempre que sejam demasiado caros, lentos e inacessíveis ao povo. Daí o dever de encontrar alternativas capazes de melhor atender às urgentes demandas de um tempo de transformações sociais em ritmo de velocidade sem precedentes (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 94).

Essas foram as ondas de acesso à Justiça apresentada por Cappelletti e Garth, um estudo à época inovador e hoje pode-se considerar contemporâneo. Ocorre que, como já tratamos, as demandas da sociedade são dinâmicas, após 30 anos do estudo realizado, surgiu a quarta onda de acesso à Justiça.

Pode-se observar que a teoria de Cappelletti e Garth possui uma ênfase na preocupação com o hipossuficiente financeiro, mas também foi o alerta para que a terceira onda renovatória ser aperfeiçoada diante das novas ferramentas, principalmente o uso da tecnologia como mecanismo de garantia da ordem jurídica eficaz.

Ainda pode-se trazer a crítica a terceira onda, quanto ao mecanismo de solução de conflito que por si só não se bastam atualmente, isso porque as partes em um processo necessitam do acesso à tecnologia para viabilizar os procedimentos e prestações jurisdicionais, diante da contemporânea prestação de serviço público pelo Poder Judiciário.

Ademais, quando em crítica, fala-se em mecanismo de acesso à tecnologia, não apenas a virtualização de audiências ou processo judicial eletrônico. O aperfeiçoamento nos mecanismos utilizados na justiça restaurativa, que se dá cada vez mais de forma virtual, principalmente pela opção pelo juízo 100% digital, será abordado de forma mais profunda.

Trevisam, Gutierrez e Coelho (2023) trazem a seguinte reflexão:

Em outros termos, o uso simplista da tecnologia no cotidiano forense não equivale à garantia de acesso à justiça por intermédio da tecnologia, mas se traduz tão somente na evolução do sistema estrutural judiciário.

Pontua-se que a tecnologia tem muito mais a oferecer, podendo ser caracterizada como um quarto elemento que compõe a relação processual, detém valor, função e dispõe de inúmeros recursos que podem auxiliar na solução do conflito de interesses de uma forma diferente da tradicionalmente utilizada.

Por esse motivo, há que se destacar que os sistemas de ODR se dividem em dois grupos: ferramentas computacionais, como chats, mensagens instantâneas, fóruns, videochamadas, que contam com a intervenção de um terceiro; e os sistemas automatizados, como softwares e programas de computador especializados na resolução objetiva de conflitos, mediante programações que se valem de experiências multidisciplinares e inteligência artificial (NASCIMENTO JÚNIOR, 2017). Porém, é essencial que as partes envolvidas no conflito tenham conhecimentos básicos de informática, de forma a garantir o seu acesso à justiça e a pacificação social.

Ora, pode-se concluir a partir dos conhecimentos até aqui apresentados que proporcionar educação tecnológica é exatamente a proposta da onda renovatória, com a finalidade que seja assegurado o acesso à justiça a todos, mas principalmente aos vulneráveis digitais, assim como os informacionais e jurídicos. Voltar-se para essa população é garantir o acesso à justiça.

Com essa dinâmica emergiu a quarta onda que está ligado a justiça transnacional, ou seja, utilizando-se do aparato jurídico internacional através da reunião de normas para presar por valores globais, de forma que todos tenham acesso à justiça internacional.

Quanto a quarta onda de acesso à Justiça, sua ideologia expressa-se na Constituição Federal art. 5º, XXXV, quando dispõe que “a lei não excluirá do Poder Judiciário, lesão ou ameaça de direito”. Importante salientar que quando se fala que a lei não excluirá do Poder Judiciário não há uma limitação no sentido de exclusão apenas é pertinente a prestação jurisdicional como um todo.

Ao desmiuçar a quarta onda de acesso à justiça, podemos nos posicionar no sentido de abstrair qualquer ensinamento que traga o acesso à Justiça de uma forma restrita. Observe que quando a Constituição Federal de 1988 trata do acesso à Justiça como um direito fundamental amplia sua aplicação por ser um direito natural, intrínseco do homem, um vetor interpretativo e de aplicabilidade dos direitos no ordenamento jurídico.

A amplificação do conceito de acesso à justiça assegurou a validade de formas de prestação de Justiça que não estivessem atreladas ao serviço público prestado pelo Estado, impulsionando e fortalecendo os métodos alternativos de solução de conflitos.

Neste momento pode-se destacar que a definição de acesso à justiça abrange a população principalmente hipossuficiente de ter atenção, escuta ativa, e não se limita ao instante em que busca auxílio de uma orientação jurídica, mas também ao momento em que não há barreiras para que para a efetiva aplicação da norma e o exercício do direito, desde o mais básico como saneamento e educação, e, como veremos a frente, o direito a ter acesso à informação, internet e a tecnologia.

A quarta onda está diretamente ligada há um direito transnacional, além de qualquer fronteira ou limite territorial. Com o aumento das transações internacionais, pulverizou-se o comércio, relações profissionais e afetivas no mundo inteiro. Com isso, também começaram a aparecer novas demandas litigiosas que careciam de intervenção Estatal para a sua solução.

É certo que ainda não há uma pacificação no Brasil sobre a homologação, conhecimento, execução e cumprimento de ordens de sentenças estrangeiras. Isso porque são diversos os acordos internacionais em que o Brasil é signatário e cada um possui a sua regra de cooperação e princípio de reciprocidade.

Vislumbra-se que o desenvolvimento das ondas de acesso à Justiça evidencia a sua maior preocupação, que é a preservação e enaltecimento da dignidade da pessoa humana, e que o acesso à Justiça não se restringe as demandas jurisdicionais proposta perante o Estado. Podemos perceber o movimento das ondas no sentido de legitimar os mecanismos que tornam efetivo e adequado a efetivação da Justiça para todos.

Moschen, Bernardes e Carneiro (2020) trazem mais um sentido ao acesso à Justiça, relacionando o seu conceito a atividade Estatal de dispor de meios para uma solução eficaz dos dilemas pessoais e da sociedade nos conflitos sejam eles pessoais ou coletivos, que não seja necessariamente litigioso, podendo ser extrajudicial, autocompositivo. Assim relatam os autores:

Nesse sentido, o acesso à justiça está ligado também à seara da boa instrução que deve ser dada ao povo para que esse possa, por exemplo, conhecer suas leis, participar de movimentos sociais de maneira consciente, de debates a respeito de política e situações que o atinge diretamente, ou seja, para que todos possam exercer a cidadania de maneira plena e participativa. Dessa forma, o cidadão não ficará assistindo aos fatos que interferem em sua forma “bestializada”, ou seja, sendo apenas um telespectador, mas irá atuar de forma efetiva (RAMIRO, 2006, p. 61).

Portanto, a interpretação trazida deixa transparecer que a noção de tal acesso está muito além do simples acesso à jurisdição. Ressalta-se que, o acesso à justiça tem sido positivado nos catálogos de direitos fundamentais em constituições e tratados de direitos internacionais, com sentido que vai além de um mero acesso ao Poder Justiça. Talvez seja o mais básico dos direitos fundamentais, pois é através do seu exercício que outros direitos fundamentais podem ser assegurados (PAROSKI, 2006, p. 228).

O acesso à justiça, visto como direito fundamental, garantido pela Constituição da República, excede aos acanhados limites de mera possibilidade de propor uma demanda perante os órgãos jurisdicionais, devendo ser concebido como acesso aos próprios direitos contemplados pelo ordenamento jurídico substancial e processual, assegurando-se àquele que tem razão a efetiva entrega do bem jurídico tutelado, com menor custo e tempo possível.

Diante disso, verifica-se que o acesso à justiça é também acesso efetivo aos direitos declarados pelo ordenamento jurídico. Sendo assim, o Estado proporcionará tal acesso à população quando disponibilizar a todos os direitos por ele declarados, como, por exemplo, direitos fundamentais a moradia, educação, saúde, lazer, cidadania etc. (Moschen; Bernardes; Carneiro, 2020)

A quinta onda de acesso à justiça foi também incentivada pela legitimação dos tribunais no âmbito internacional no que concerne o conhecimento do jurisdicionado em reivindicar sua salvaguarda e tutela, levando em consideração sua existência humana, possibilitando-o de reclamar contra o próprio Estado, ensejando ao cidadão uma proteção ampla de seus direitos e interesses (Ottoboni; Nunes, 2023).

Ottoboni e Nunes (2023) ainda provocam o seguinte raciocínio:

É de se observar que atualmente, o mundo encontra-se em novo ciclo de expansão e contração dos modelos de assistência jurídica, mas o diferencial é que o movimento atual, entretanto, não provém somente e exclusivamente de países com elevado nível de desenvolvimento econômico, mas, “ao contrário, são identificadas experiências e perspectivas inovadoras em muitas nações subdesenvolvidas ou em desenvolvimento,

criando novas ondas – e até mesmo contra-ondas – no movimento mundial de acesso à justiça”. (GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT)

A dinâmica dos direitos e necessidades que vão surgindo amplia a possibilidade de novas reflexões sobre o contexto em que a sociedade se encontra na busca da garantia do acesso à justiça. A abertura desta ala faz surgir o chamado *Global Access to Justice Project* ou, em português, o Projeto Global de Acesso à Justiça.

Utilizando-se da classificação encabeçada por Cappelletti e Garth, a sexta onda de acesso à Justiça tem como base a utilização das tecnologias como instrumento de acesso à Justiça vinculada, em parte, a terceira onda pela proposta de viabilizar a solução de conflitos de uma forma efetiva, demonstrando os impactos da tecnologia.

Ottoboni e Nunes (2023) demonstram que o início do uso da tecnologia como meio de solução de conflitos teve sua origem na década de 1990, isso porque iniciou-se um contexto tecnológico da sociedade e o desenvolvimento de técnicas de solução de conflitos alternativas.

Ethan Katsh e Janet Rifkin são reconhecidos internacionalmente como traz os como percussores do movimento da sexta onda de acesso à justiça ao utilizar a tecnologia como meio de solução de conflitos (Katsh; Rifkin, 2001 *apud* Ottoboni; Nunes, 2023), que inflamaram um movimento de através dos mecanismos tecnológicos, uma justiça preventiva. Como afirmam:

Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy sustentam a utilização da tecnologia voltada à prevenção, sendo a sua utilização voltada à análise dos dados, uma vez que para se obter a justiça digital, além de resolver os conflitos de forma justa e eficiente, é necessário, também, identificar formas de prevenção dos conflitos (Katsh; Rifkin, 2001 *apud* Ottoboni; Nunes, 2023).

Outro que atuou através de uma interessante proposta de criação de plataformas especializadas em empresas, diante de cada tipo de embate e com o olhar empresarial, com foco na diminuição dos prejuízos e custos de litígios com clientes para que estes tomassem uma postura de fidelização com as empresas, foi Colin Rule (2002).

Outro destaque como precursor da sexta onda foram Katsh e Rabinovich-Einy (2017), por defenderem como mecanismo de previsão de conflitos a análise de dados, observou-se o uso de dados trabalhado como uma ferramenta de justiça digital.

E, com um pensamento, teses e teoria que acabaram por ajudar e muito no contexto pandêmico, Richard Susskind (2019 *apud* Ottoboni; Nunes, 2023) apresentou a interessante proposta de Tribunais Online, defendendo uma ótica de que os tribunais fornecem serviços aos cidadãos. Como sintetiza Ottoboni e Nunes (2023),

a proposta traz, em síntese, a utilização da tecnologia, incorporada por meio de ferramentas tecnológicas, aos Tribunais, como a inteligência artificial, por exemplo, a fim de fornecer orientação jurídica, guiando os cidadãos na resolução de seus conflitos, além de servir como suporte para decisões judiciais.

E, também, Malone e Nunes (2021),

Susskind propõe a criação de um sistema de justiça transformador, que seja capaz de diminuir as barreiras do acesso à justiça. Segundo sua proposta, o sistema deve ser capaz de atender a uma concepção rica de acesso à justiça, composta por quatro camadas: a primeira camada denota a promoção da saúde jurídica, a segunda à prevenção de disputas, a terceira a contenção de disputas e a quarta camada representa a resolução vinculativa de disputas.

Apenas a título de curiosidade e complementação, a sétima onda volta-se para o combate à desigualdade racial e de gênero nos sistemas de justiça.

Todos os autores possuem como ponto de intersecção o anseio por mecanismos que atrelem o uso da tecnologia como forma de alinhar o cidadão com o acesso à justiça, sendo perceptível que as teses bebem na terceira onda de acesso à justiça. Porém, ao utilizar recursos tecnológicos como forma de solução de conflitos, promove o acesso à justiça em um novo ambiente, o ambiente virtual. O Poder Judiciário inclusive tem investido em fluxos de inovação, conforme publicação do CNJ, ao utilizar vários programas e iniciativas que aceleraram a modernização tecnológica e dos métodos de trabalho.

Diante das pesquisas e estudos feitos, pode-se constatar que a justiça digital é excelente, desde que todos possam acessá-la, o que não é o caso do Brasil, pois ainda hoje busca-se sanar a celeuma no nível mais básico que é o acesso à justiça. Ao comparar os métodos de justiça digital em outros países com o atual modelo do Brasil, Malone e Nunes (2021) também possuem tal entendimento,

é preciso perceber, também, que a Justiça digital funciona bem em países que possuem alto grau de acessibilidade digital, como no Canadá, em que 85,7% das pessoas têm acesso à internet de banda larga, e há uma forte agenda em prol da digitalização dos serviços públicos (FARROW; CURRIE; BUCKLEY, 2020). Além da imprescindibilidade de uma estrutura adequada para acesso aos serviços prestados em ambientes digitais, a preocupação com a acessibilidade daqueles que não possuem o adequado letramento digital, ou que por razões diversas não conseguem acessar as ferramentas tecnológicas existentes, é uma constante, como demonstra o relatório de Singapura.

Da mesma forma, países avançados na utilização da tecnologia para promover o acesso à justiça valorizam o monitoramento dos resultados de suas iniciativas, como Canadá e Bélgica. Enquanto na Bélgica foi realizado um estudo em 2018 pela Universidade da Antuérpia para verificar a satisfação dos cidadãos com os serviços judiciais oferecidos on-line, o Laboratório de Justiça Cibernética da Université de Montréal iniciou o projeto *Autonomy through Cyberjustice Technologies*, para fazer um inventário da tecnologia existente e examinar as situações em que a IA é usada no sistema de justiça. Uma sugestão de simples implementação no Brasil e com resultados potencialmente promissores seria colher a opinião dos jurisdicionados em

todas as fases dos procedimentos judiciais realizados em ambientes eletrônicos. A iniciativa permitiria perceber a experiência do usuário, por exemplo, ao receber um ato de comunicação processual ou ao participar de uma audiência.

Pelos estudos até aqui apresentado na tese, a ascendência do acesso à justiça é classificada como um direito social, mas o que mais destoa e polemiza é a desigualdade entre os meios de acesso à justiça. Até porque a tecnologia tem sido um recurso para aprimorar o desenvolvimento dos tribunais, uma forma de fazer cumprir as metas do Conselho Nacional de Justiça.

Em suma, a partir da leitura atenta dos posicionamentos acima apresentados, o acesso à justiça pode ser visto por duas óticas. Uma que limita o seu exercício a atividade do Poder Judiciário, tendo doutrinadores que apontam acesso à Justiça como a definição de devida prestação de serviço pelo Poder Judiciário (Rodrigues, 1994). O outro significado dado, volta-se mais para os valores sociais do significado de Justiça, é o acesso à justiça como direito natural do homem, direito fundamental do ser humano.

A interdisciplinaridade do acesso à Justiça vem se desenvolvendo em um esforço descomunal, como é possível perceber na publicação de Junqueira (1996), porém hodierna,

de outro lado, as recentes pesquisas sobre os operadores do direito, que também podem ser incluídas dentro dessa linha de investigação, a partir da convicção de que o conhecimento e a discussão sobre as lógicas-em-uso pelos atores jurídicos relacionam-se diretamente com a democratização do acesso à Justiça, vêm sendo desenvolvidas não mais apenas por juristas sociologicamente orientados, mas principalmente por cientistas políticos, sociólogos e historiadores.

São ínfimas as comunicações interdisciplinares, seja no âmbito prático, experimental ou apenas teórico, da sociedade contemporânea, que viabilizem o entrosamento do cidadão, principalmente dos vulneráveis. A morosa mudança de inclusão social vai emergindo de vozes isoladas que em certo momento chama a atenção de um ou outro para o problema.

Na Conferência Judicial Ibero-Americana (2008), ao elaborar “regras básicas relativas ao acesso à justiça das pessoas que se encontram em condição de vulnerabilidade”, destacou-se a importância da união de todos os poderes públicos dentro de suas competências e as diversas organizações a incorporarem em seus programas e projetos a modernização do sistema judicial de modo a garantir o acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade.

Dentre as perspectivas de mudanças para melhoria do acesso à justiça está não apenas as modificações na própria sistemática de produzir o direito, na execução do mesmo e o direito além da lei, mas o colocado em prática, sobressai as iniciativas isoladas, mas que ecoam até

que a mudança seja realizada. Pode-se exemplificar a linguagem empregada no judiciário, no contexto de obstáculo de acesso à justiça.

O raciocínio de quem é o receptor da mensagem transmitida em um voto ou sentença, faz com que seja questionado a linguagem empregada. Isso porque habitualmente o cidadão comum busca o operador do direito para traduzir decisões judiciais. O Sistema de Justiça deve ser um contribuinte para a redução das desigualdades sociais, favorecendo a democratização da justiça.

Atento a essa demanda de acesso à justiça quanto a linguagem, o CNJ lançou o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, na Recomendação nº 144/2023. A recomendação do CNJ recorda que a aplicação do uso da linguagem simples deve ser implementada nos Tribunais e Conselhos estimulando a produção de oficinas e desenvolvendo “guias, cartilhas, glossários e modelos que auxiliem a simplificação e a uniformização da identidade visual, com a participação dos laboratórios de inovação e da área de comunicação social” (Cardoso, 2023).

A formalidade da língua culta e da linguagem jurídica não podem acentuar as desigualdades entre as partes processuais e nem prejudicar aqueles que eventualmente buscam por seus direitos, principalmente por serem hipossuficientes.

Esse também é o raciocínio do Ministro Rogério Schietti Cruz (2024), que opinou sobre o assunto em um dos seus artigos:

Fato é que, quando escrevemos algo, devemos pensar sempre em quem vai ler. Se escrevo apenas para juristas — por exemplo, em um artigo acadêmico a ser publicado em uma revista tradicional — posso usar todo o meu juridiquês e ser mais sofisticado. Se escrevo para um jornal a ser lido por leigos, devo me adaptar.

E se produzo um voto ou decisão, tenho de tentar encontrar o ponto mediano, pois o texto será lido (ou ouvido) por um público misto. Preciso, enfim, não esquecer que “o caminho da cabeça para o papel é muito mais fácil do que o caminho do papel para a cabeça” (Schopenhauer).

Com essas preocupações, editei há alguns dias um ato interno, para a adoção de linguagem mais simples em meus votos e decisões.

Para contribuir com julgamentos mais rápidos e facilitar a compreensão dos textos jurídicos produzidos no meu gabinete, fixei pequenas diretrizes que deverão ser implementadas gradualmente e sem comprometer o cuidado com a análise dos processos, nem dispensar o aprofundamento das teses jurídicas em discussão.

Compreende-se o entendimento de que a população coloca suas expectativas de desenvolvimento social, solução das desigualdades e acesso à justiça no Estado, porém a Administração Pública tem demonstrado limitações quanto a resolução dessas demandas.

Em documento produzido pelo Banco Mundial (2023), que se intitula *O Brasil do Futuro: Rumo à Produtividade, Inclusão e Sustentabilidade* e que busca estimular o debate público sobre um círculo virtuoso com foco em 2042, aponta-se a importância da reforma do Judiciário.

É evidente que as mudanças que o Judiciário brasileiro já passou tem como norte as recomendações feitas pelo Banco Mundial, fundamentadas em relatórios anuais. Reconhecendo que deixar a cargo da máquina pública todas as mudanças necessárias para maior inclusão social é algo falho e inviável, a proposta do Banco Mundial fala em novo contrato social.

O contrato social mais inclusivo a que se refere o Banco Mundial destaca a participação de todos os brasileiros, na contribuição e confiança em ações coletivas. Para aumentar essa confiança, o Banco Mundial apresenta como proposta:

Uma das chaves para aumentar a confiança é a criação de incentivos para comportamentos confiáveis. Em primeiro lugar, as **reformas** da administração pública e do **Judiciário** podem reduzir as assimetrias de poder que diminuem a **confiança** nos **setores público** e privado. Essas reformas devem garantir que empresas e cidadãos tenham **acesso a resoluções judiciais** e administrativas previsíveis e rápidas para eventuais controvérsias (entre si, ou com o governo). Em segundo lugar, as assimetrias de informação podem ser enfrentadas exigindo que os órgãos públicos comuniquem cuidadosamente suas decisões e assumam a responsabilidade por essas decisões e suas consequências. Em terceiro, os governos devem integrar preocupações sobre confiança, cidadania e inclusão a seus programas, promovendo reformas que gerem confiança, como a transformação digital na administração da política fiscal, a administração uniforme de políticas tributárias e regulatórias e plataformas de engajamento de várias partes interessadas e cidadãos (Banco Mundial, 2023).

Observa-se que a inclusão é fundamental para que o Brasil se torne uma sociedade mais igualitária. Pela análise do referido documento, constata-se que a proposta de fundo do Banco Mundial é de transformar o Poder Judiciário num garantidor dos princípios econômicos a serem implementados no Estado brasileiro.

No tocante ao Poder Judiciário, são fortes as influências do Banco Mundial, nota-se que desde 2004 muitas mudanças foram feitas no judiciário. Desde que o CNJ foi criado, políticas judiciais estão sob as ingerências do Banco Mundial.

Em crítica aos padrões estabelecidos pelo Banco Mundial ao judiciário, Soares (2023) faz a seguinte afirmação:

pôde-se constatar que os Judiciários dos países em desenvolvimento integrantes da América Latina e Caribe como, por exemplo, do Brasil, são “preocupações” dos países centrais. A intenção é de estabelecer uma nova ordem internacional conformando as Justiças desses países a uma reestruturação neoliberal, por meio de políticas de ajuste estrutural.

Para isso, na compreensão neoliberal, superar os problemas que afetam o órgão passa por políticas judiciais orientadas por mudança comportamental, com a introspecção

de boas práticas e a adoção de padrões de conduta que conformem os profissionais da instituição judicial às diretivas da economia de mercado.

Essas organizações, ditadas por políticas econômicas e orientadas para a consolidação do livre comércio global como é o caso do Banco Mundial, almejam um Judiciário volvido às demandas de mercado (aspecto quantitativo de Justiça). Numa perspectiva juspositivista, elas atribuem a esse Poder o papel de fomentar um ambiente propício ao “comércio, financiamentos e investimentos”, em detrimento da pauta constitucional do Estado brasileiro. Na visão do mercado, a Economia se sobrepõe ao Direito. O Direito deve se conformar com as expectativas do livre mercado.

Neste raciocínio, os parâmetros determinados pelo Banco Mundial ao judiciário brasileiro seria um empecilho a função de justiça retributiva, no tocante ao vetor social determinado pela Constituição Federal de 1988.

Isso porque boa parte do que o Banco Mundial indica como fator de preponderância é a justiça quantitativa, voltada para a celeridade, produtividade e o acúmulo processual. Não que seja algo negativo, porém a realidade social clama muito mais do que o anseio por melhoria em dados estatísticos de metas quantitativas processuais.

Ademais, muitas das metas estabelecidas pelo Banco Mundial são comuns a outros países, porém afasta-se das características peculiares nacionais. Mais do que atingir metas de quantitativo processual cumprido por ano, o Judiciário Brasileiro, conforme a atual Constituição Federal, possui uma função social, reduzir desigualdades, erradicação da pobreza, efetivação de direitos sociais, principalmente dos grupos vulneráveis (Soares, 2023).

No cenário atual, com o aumento da desigualdade social, da crise econômica e política, em que a busca pela dilação direito para que o cidadão alcance os seus direitos, questiona-se quais tecnologias o Poder Judiciário tem utilizado no exercício de sua função jurisdicional e de que forma as políticas judiciárias tem sido elaboradas pelo Conselho Nacional de Justiça diante da modificação digital do Judiciário.

3.2 A transformação digital da justiça brasileira

A modernização tecnológica e todas as novidades nas diversas áreas da vida em sociedade causa pressa por modificações. No âmbito do direito esta ânsia é constante, a fugacidade de adequar o judiciário a transformação digital acentuou-se com a pandemia.

O momento pandêmico trouxe como consequências para o judiciário a suspensão de audiências presenciais, adaptação das intimações e citações e tantas outras situações. Neste

instante, a transformação digital da justiça brasileira, que antes era permeada por ideias, projetos e estudos, passa a ser uma necessidade pressurosa.

A população tem fortalecido as conexões em todo mundo e, em milésimos de segundos, há comunicação e informações são compartilhadas. Conforme descreve Lévy (1999),

estamos imersos nas tecnologias de comunicação e é cada vez mais difícil nos separar delas. A capacidade de comunicação se expande cada vez mais conforme a tecnologia avança, e atinge graus ainda mais altos.

Esse aumento do uso de ambientes digitais nas diversas atividades, decorre sociologicamente da cibercultura.

Essa Era implica em uma transformação que não possibilita retroceder, alterando a forma de interlocução, os ambientes, a prestação do serviço público e até mesmo as relações humanas. Ocorre que, nesse espaço virtual, nem todos possuem acesso à internet e nem mesmo conhecimento tecnológico básico para interagir nesse meio, o que evidencia pessoas excluídas digitalmente.

A consolidação da digitalização do acervo processual do Poder Judiciário veio com a transmutando a folha de papel para gestão digital dos documentos judiciais passados. Sobre esse histórico, dispõe o Relatório da Justiça em números do CNJ de 2023:

em 2003, houve a instituição do primeiro sistema de tramitação processual. Em 2006, foi editada a primeira lei sobre informatização do processo judicial, a Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que passou a permitir o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais. Já em 2009, foi criado o Processo Judicial Eletrônico (Pje) por meio do Termo de Acordo de Cooperação Técnica n. 073/2009 firmado entre o CNJ, o Conselho da Justiça Federal e os TRFs. Nos anos seguintes, houve um aumento significativo do índice de digitalização dos acervos processuais. Esses marcos históricos demonstram o constante esforço do Poder Judiciário em se modernizar e empregar eficiência na tramitação dos processos, em observância à Emenda à Constituição n. 45, de 30 de dezembro de 2004, que acrescentou o inciso LXXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal, assegurando a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade da tramitação (CNJ, 2023b).

A Lei n. 11.419/2006 é o marco regulatório da informatização judicial. Ela engloba todo o passo-a-passo para implantação do processo judicial informatizado, em todos os graus e órgãos do Poder Judiciário no Brasil. É questionável se mesmo após 18 anos da publicação desta lei os profissionais do direito, as partes e todos os demais participantes do processo judicial estão preparados para total implementação da Justiça Digital.

Assim reflete Pinheiro (2021):

estamos preparados para isso? Ou vamos insistir em imprimir e-mails para guardar em arquivos de papel e depois ter de digitalizar para juntar em um processo judicial

eletrônico? Não seria melhor já guardar tudo diretamente de forma eletrônica? Mas para isso precisamos de uma boa solução de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e de Arquivos de e-mails, para não apenas guardar, mas conseguir encontrar.

São muitos os desafios da Justiça Digital, assim como muitos são os benefícios. Por certo, conseguiremos ter ações judiciais mais céleres, visto que a eliminação do papel também diminui a burocracia. No entanto, devemos preocupar-nos com a capacidade do ambiente de processo eletrônico do Judiciário:

- garantir a disponibilidade do sistema para trazer maior confiabilidade;
- garantir a proteção da identidade digital (cultura de segurança de informação no uso do certificado digital);
- garantir o sigilo de justiça (quando aplicável — acesso restrito mesmo pela via eletrônica);
- garantir integridade por meio de segurança da informação (para evitar adulteração de dados nos sistemas, mudança de sentença, voto, outros);
- criar cultura digital nos operadores do direito.

Estamos a caminho de uma sociedade sem papel, mas não sem documentos. Como já previsto pelo próprio Código de Processo Civil brasileiro e mantido na sua nova versão, que entrou em vigor em 2016, documento é um escrito capaz de ter compreensão humana, independentemente do suporte (pode ser papel, tecido, parede, hard disk, outros). A sociedade digital está muito mais bem documentada, com mais controles, com mais transparência; só precisamos agora quebrar o paradigma cultural e atualizar nossos usos e costumes para atender a toda esta nova realidade empresarial e governamental. Estas normas já estão em vigor. Sua empresa está preparada? Já está em conformidade? Os prazos já estão correndo.

A maioria dos usuários no país acessa a Internet exclusivamente por meio do telefone celular, mas não são todos os recursos do Poder Judiciário que possuem aplicativos e nem são possíveis de acessar via mobile, mas apenas por computadores.

A demanda para que o Estado se volte para o atendimento à população nessa metamorfose e para que um ambiente digital inclusivo seja prioridade reflete diretamente na transformação do digital do Poder Judiciário. Assim aponta o Estudo de Conectividade Significativa de 2024:

Os formuladores de políticas públicas precisam abordar as brechas em termos de habilidades, segurança e Direitos Humanos para construir um ambiente social favorável para as pessoas à medida que elas se conectam online pela primeira vez. Esta será uma responsabilidade não apenas para os formuladores de políticas públicas no âmbito das tecnologias da informação e comunicação (TIC), pois exigirá uma responsabilidade coletiva que se estende a todos os ministérios e órgãos reguladores, bem como ao setor privado e à sociedade civil (Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024).

No final de 2023, 83,8 milhões de processos esperavam conclusão na Justiça, alta de 1,1% em relação ao final de 2022, conforme demonstra o Conselho Nacional de Justiça na Publicação do Justiça e Números 2024, edição que estuda o cenário atual do país através de estatística (Conselho Nacional de Justiça, 2024).

Dentro da justiça contemporânea, o uso da tecnologia é um mecanismo que possui todas as ferramentas para melhorar as questões relacionadas a otimização do serviço público prestado pelo Poder Judiciário.

Desta feita, a conjuntura de maior rapidez nos elos empresariais, consumeristas e negociais como um todo, proporcionado pelos meios de comunicação digital contemporâneos, trazem como consequência o aumento exponencial do surgimento de conflitos, que resultam na majoração de processos judiciais. Ademais, a rápida troca de informação e a facilidade de acesso às pessoas e instituições também tem provocado o maior censo de urgência para soluções dos problemas. Assim com o desenvolver desta tese, podemos observar que, além de alterações e inovações legislativas, o investimento em novas estruturas no Poder Judiciário é imediato.

3.3 Desafios de acesso à justiça digital

A Justiça Digital é a ponte entre o real e o digital para o desenvolvimento da Administração Pública, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário. Com maior afinidade com a população e diminuição de despesas, adotou-se algumas medidas inovadoras que continuam se perpetuando mesmo após o período pandêmico, sendo:

- Implantação do Domicílio Eletrônico, solução que cria um endereço judicial virtual para centralizar as comunicações processuais, citações e intimações de forma eletrônica às pessoas jurídicas e físicas;
- Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), como mecanismo de desenvolvimento colaborativo e oferecimento de multisserviço de soluções de sistemas;
- Consolidação do Data Jud como fonte oficial do Sistema de Estatísticas do Poder Judiciário;
- Plataforma Codex, que permite a captura de peças processuais para aplicação de modelos de Inteligência Artificial (IA);
- Sinapse, plataforma nacional de armazenamento, treinamento supervisionado, controle de versionamento, distribuição e auditoria dos modelos de IA;
- Implantação do Núcleo de Justiça 4.0;
- Implantação do Juízo 100% Digital;
- Implantação do Balcão Virtual; (CNJ, 2023b)

Ademais, a transição da forma como se dar o procedimento de tramitação de um processo para o meio digital também tem alterado o modo como o cidadão observa a solução do litígio. Antes como expectador, agora é visto como o solucionador de seu próprio conflito. Conforme o raciocínio apresentado por Nunes e Malone (2023),

o sistema processual vem migrando paulatinamente de uma abordagem em que os conflitos eram enxergados sob a ótica dos profissionais que neles trabalham (juízes, advogados etc.), mediante uma abordagem de cima para baixo (top-down) imposta aos cidadãos, para uma abordagem centrada nos cidadãos, nos gatilhos e nos modos de resolução de seus conflitos, que mediante uma abordagem de baixo para cima (bottom-up) modela soluções e procedimentos que levem a sério a experiência dos usuários e criem designs aptos a obter engajamento dos litigantes sem qualquer imposição.

Nota-se que a visão dogmática não supre o emblema da discussão dos movimentos que tem surgido de acesso à justiça e da solução dos embates judiciais, porém é importante para reflexão da ótica voltada tanto para os operadores do direito quanto para a população.

Quando se busca uma prestação jurisdicional efetiva presume embates proveniente da evolução da sociedade democrática global (Moschen; Bernardes; Carneiro, 2020), no intuito de resguardar os direitos fundamentais.

A utilização das ferramentas tecnológicas no ramo da educação jurídica impulsiona a qualidade da prestação do serviço. O implemento de novos meios digitais possibilita a vascularização do conhecimento inovador, que desaguam em resultados qualificados, e efetivação da justiça social.

Tanto as teses quanto as discussões doutrinárias concentram-se em pontos utópicos. O prisma que se busca neste trabalho é a democratização do acesso à Justiça, considerando que não há possibilidade, cogitação e nem anseio para que a Justiça Digital deixe de avançar.

Contextualizando as “ondas” de acesso à justiça e suas implicações no sistema jurídico brasileiro Viera e Freitas (2021) agregam o conhecimento quando dizem que

conforme aponta Sá e Silva (2011, p. 8) sobre a necessidade da ampliação do acesso à justiça, os documentos jurídicos produzidos em todas as formas de democratização na atuação da Justiça, só foram obtidas através das reivindicações dentro do meio acadêmico e social, no papel de democratizar o próprio acesso ao Judiciário. A principal recomendação em face da problemática é a: “[...] ampliação do acesso a serviços jurídicos a mecanismos de representação de interesses coletivos e difusos em favor desses públicos –ou, numa palavra, a ampliação do 'acesso à justiça'”.

O exercício da atividade do Poder Judiciário é essencial para que haja maior democratização do acesso a população ao Estado. Um Estado democrático e uma justiça dedicada no auxílio e acesso aos mais vulneráveis estão diretamente ligadas. Além de disponibilizar meios de defesa para os mais necessitados, deve-se observar a mobilização de cada órgão e instituição do Poder Judiciário.

Em âmbito nacional foi ainda instituído a Lei 14.533/2023 (Brasil, 2023a) que institui a Política Nacional de Educação Digital (PNED), baseada na interação entre programas, projetos entre os Estados brasileiros, áreas e setores governamentais, com o principal objetivo de “potencializar os padrões e incrementar os resultados das políticas públicas relacionadas ao acesso da população brasileira a recursos, ferramentas e práticas digitais, com prioridade para as populações mais vulneráveis”.

Entre os eixos da Política Nacional de Educação Digital (PNED), encontra-se a inclusão digital. Sobre esse eixo, assim dispõe a Lei (Brasil, 2023a):

Art. 2º O eixo da inclusão digital deverá ser desenvolvido, dentro dos limites orçamentários e no âmbito de competência de cada órgão governamental envolvido, de acordo com as seguintes estratégias prioritárias:

I - promoção de competências digitais e informacionais por intermédio de ações que visem a sensibilizar os cidadãos brasileiros para a importância das competências digitais, midiáticas e informacionais;

II - promoção de ferramentas on-line de autodiagnóstico de competências digitais, midiáticas e informacionais;

III - treinamento de competências digitais, midiáticas e informacionais, incluídos os grupos de cidadãos mais vulneráveis;

IV - facilitação ao desenvolvimento e ao acesso a plataformas e repositórios de recursos digitais;

V - promoção de processos de certificação em competências digitais;

VI - implantação e integração de infraestrutura de conectividade para fins educacionais, que compreendem universalização da conectividade da escola à internet de alta velocidade e com equipamentos adequados para acesso à internet nos ambientes educacionais e fomento ao ecossistema de conteúdo educacional digital, bem como promoção de política de dados, inclusive de acesso móvel para professores e estudantes. (Vide Decreto nº 11.713, de 2023)

Assim, podemos constatar que, em que pese as políticas públicas sobre conectividade serem principiante sem que haja um engajamento eficaz, não é possível atender a demanda da população mais carente.

Um pensamento interessante é o que Martins e Ferreira (2023) expõem quando falam que

são os “desconectados” da igualdade digital e que fazem jus às necessárias promoções para ingresso no mundo digital, *em particular nas épocas de crise ou pandemias*. Se as comunicações oficiais do poder público (nos mais variados temas de interesse público), se a aquisição de produtos e serviços essenciais para subsistência pessoal ou dos núcleos familiares e se a continuidade dos afazeres quotidianos são realizáveis por meio das plataformas digitais, cumpre a colmatação desse hiato tão excludente, inclusive com a necessária intervenção dos “provedores de acesso”.

Desenvolvemos aqui, como já muito bem assentado no direito privado, a utilização da “função social” do contrato, com evidente fundamento no *solidarismo* derivado da promoção da dignidade humana. Teríamos assim a *função social do acesso digital* que, além das políticas públicas do Estado, devem contar com os inegáveis “deveres de solidariedade” dos provedores de acesso, geralmente, empresas privadas concessionárias de serviço público.

Nesse contexto, pode-se inferir que das diversas faces em que é possível implementar, utilizar e debater a temática do acesso à Justiça tem como mecanismos a Justiça Digital. O domicílio eletrônico, por exemplo, é um endereço judicial virtual que concentra as comunicações processuais emitidas por todos os tribunais brasileiros, uma ferramenta que está disponível para todas as pessoas, sejam físicas ou jurídicas. Não é necessário ser profissional do Poder Judiciário para acessar e dar ciência às comunicações.

Ao serem apresentados os meios utilizados pelo Poder Judiciário como iniciativa ao aprimoramento da Justiça Digital, pode-se inferir que as tecnologias possuem uma importância tamanha por tudo o que pode proporcionar à população, de forma transparente e eficiente, desde que seja garantido a todos acesso aos meios digitais e, indiscutivelmente, também é uma forma de economia processual.

No que tange a análise crítica das medidas dos desafios do acesso à Justiça a serem implementados, serão aprofundados na análise dos meios utilizados pelo Conselho Nacional de Justiça, bem como na apresentação das estatísticas e dos dados coletados nesta pesquisa em especial na comarca de Três Pontas.

3.4 Resoluções CNJ

Com o uso da tecnologia pelo Poder Judiciário, objetivando melhorar a aplicação do princípio da duração razoável do processo, é previsto:

- Pela Constituição Federal

“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.” (Brasil, [2016])

- Pelo Código de Processo Civil

“Art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa. (...)
 Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva. (...)
 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.” (Brasil, 2015)

A partir dessas perspectivas, para disciplinar a mutação do processo físico para o eletrônico, de que forma o judiciário deveria aplicar as inovações tecnológicas a fim de reduzir a duração dos processos, o Conselho Nacional de Justiça apresenta resoluções para adoção do juízo 100% digital, bem como soluções para que a utilização de novas tecnologias viabilize o acesso ao judiciário como um todo.

Diante da competência do CNJ, como órgão de controle da atuação administrativa e financeira dos tribunais, demonstra-se a coordenação e o planejamento e a gestão estratégica

do Poder Judiciário através das resoluções e suas aplicações em contexto geral e na comarca de Três Pontas/MG.

Esse procedimento tem como objetivo, exatamente, alavancar a evolução tecnológica no contexto de sua transformação digital no Poder Judiciário.

Conclui-se que a era processual digital, a transformação tecnológica do Poder Judiciário, não se trata de algo porvindouro, mas um anseio atual de uma prestação de serviço jurisdicional democrático, transitável e, principalmente, obediente as orientações princípios constitucionais.

3.4.1 RESOLUÇÃO Nº185, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2013.

Diante das vantagens da substituição do processo físico para o eletrônico, o CNJ implementou a Resolução nº 185 de 2013 (CNJ, 2013), otimizando as vantagens oriundas da adoção de instrumentos psicológicos para adequado funcionamento do Judiciário. Assim, diante da demanda de regulamentar a instituição do sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe nos órgãos do Poder Judiciário, de maneira que seu funcionamento fosse uniforme.

A Resolução nº 185 de 2013 regulamenta “a tramitação do processo judicial eletrônico nos órgãos do Poder Judiciário que é realizada por intermédio do Sistema Processo Judicial Eletrônico – Pje”.

Dentre os conceitos presentes na resolução, importante ressaltar quem são os usuários internos e os externos:

Art. 3º:VIII – usuários internos: magistrados e servidores do Poder Judiciário, bem como outros a que se reconhecer acesso às funcionalidades internas do sistema de processamento em meio eletrônico, tais como estagiários e prestadores de serviço;
IX – usuários externos: todos os demais usuários, incluídos partes, advogados, membros do Ministério Público, defensores públicos, peritos e leiloeiros.

A resolução que dispõe sobre a informatização do processo judicial, já nasceu preocupando-se com a acessibilidade da justiça, ao exigir que os órgãos do Poder Judiciário que utilizarem o Processo Judicial Eletrônico - PJe mantenham “instalados equipamentos à disposição das partes, advogados e interessados para consulta ao conteúdo dos autos digitais, digitalização e envio de peças processuais e documentos em meio eletrônico”.

Ademais, os órgãos do Poder Judiciário devem possuir auxílio técnico presencial às pessoas com deficiência ou que comprovem idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Desta forma, a resolução em comento contribui para adoção do PJe definindo o papel dos usuários externos e internos, para que a justiça seja acessível. A observância da Resolução manifesta o empenho do Conselho Nacional de Justiça com a junção dos avanços tecnológicos e a prestação de uma Justiça eficiente, afinal, a tecnologia tem que ser uma ferramenta que aumente a acessibilidade e aproxime a população do Poder Judiciário.

3.4.2 RESOLUÇÃO Nº 335, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020.

A Resolução nº 335 de 2020 (CNJ, 2020b) “instituiu a política pública para a governança e gestão de processo judicial eletrônico, integrando todos os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, mantendo-se o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça”. Essa resolução tem como objetivo

integrar e consolidar todos os sistemas eletrônicos do judiciário brasileiro em um ambiente unificado. Além de implantar o conceito de desenvolvimento comunitário, no qual todos os tribunais contribuem com as melhores soluções tecnológicas para aproveitamento comum.

Destaca-se que nessa resolução o almejo do CNJ é no sentido de que seja garantido o monitoramento e indicadores de metas para “promover e facilitar o acesso à Justiça e ao Poder Judiciário, com o objetivo de democratizar a relação do cidadão com os órgãos judiciais e garantir equidade no atendimento à sociedade”, conforme o art. 13, VII da Resolução nº 335 de 2020.

Sendo assim, imperiosa a questão da democratização do acesso à Justiça diante da modernização do sistema judicial.

3.4.3 RESOLUÇÃO Nº 337, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020.

Outro marco foi a Resolução nº 337 de 2020 (CNJ, 2020c) que em respeito aos princípios da celeridade, eficiência, economicidade, diante do aumento da demanda por sistemas de videoconferência para a realização de reuniões, audiências e sessões a partir do contexto de pandemia da Covid-19.

A partir desta resolução implementou-se um sistema de videoconferência para suas audiências e atos oficiais, garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas.

Neste período por meio da Resolução nº 341 de 2020, orientou-se que “os tribunais deveriam disponibilizar salas para a realização de atos processuais, especialmente depoimentos de partes, testemunhas e outros colaboradores da justiça por sistema de videoconferência em todos os fóruns, garantindo a adequação dos meios tecnológicos aptos a dar efetividade ao disposto no art. 7º do Código de Processo Civil” (Brasil, 2015).

Desta feita, a observância da Resolução em comento nada mais é do que a demonstração do engajamento do Poder Judiciário, para solucionar a demanda gerada durante a pandemia, com todas as restrições amplamente conhecidas e, ao mesmo tempo profissionalizar a capacitação do judiciário por meio da utilização das tecnologias disponíveis.

3.4.4 RESOLUÇÃO Nº 345, DE 29 DE OUTUBRO DE 2020.

Ao colocar em prática instrumentos que concretizem o princípio constitucional de amplo acesso à Justiça, e, objetivando a informatização do processo judicial o Conselho Nacional de Justiça implementou o juízo 100% digital. Nota-se que a política almeja que todos os atos processuais sejam praticados de forma remota.

Conforme a Resolução, “no âmbito do “Juízo 100% Digital”, todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores”.

Diante dos impasses ainda existentes, a resolução deixa claro que “a escolha pelo “Juízo 100% Digital” é facultativa e será exercida pela parte demandante no momento da distribuição da ação”, art. 3º da Resolução 345 de 2020 (CNJ, 2020d).

Dentre as implementações do Juízo 100% digital estão as audiências e sessões exclusivamente por videoconferência, não havendo qualquer impedimento no caso de existência de processos físicos em uma unidade jurisdicional para que seja implementado o “Juízo 100% Digital”.

Observe que apesar de ser uma faculdade das partes a opção pela adoção do juízo 100% digital, é notório o avanço do sistema judiciário na utilização dos meios tecnológicos, com a

tentativa de moldá-lo as exigências da sociedade contemporânea. O alerta que constantemente deve ser observado é o de que a sociedade contemporânea deve ser interpretada de forma mais restrita como a realidade da população brasileira.

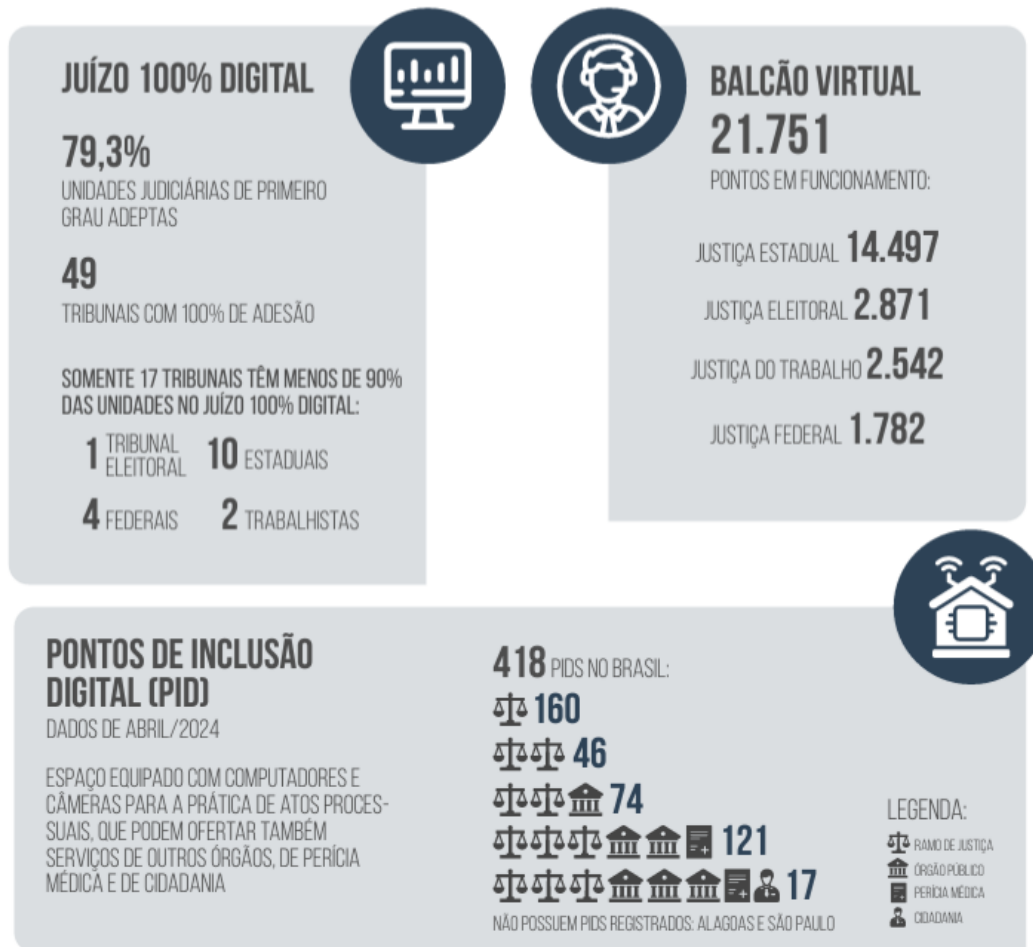
De acordo com o levantamento feito pelo CNJ, na última edição da Justiça em Números (CNJ, 2024), publicado em 2024:

- Ao final de 2023, 90,6% dos processos em tramitação na Justiça eram eletrônicos. No ano, 99,6% dos casos novos ingressaram eletronicamente. Em 15 anos, foram protocolados 253,3 milhões de casos novos em formato eletrônico.
- 79,3% unidades judiciárias de primeiro grau comportam o Juízo 100% Digital. Há 49 tribunais com 100% de adesão a esse modelo de atendimento criado pelo CNJ, em que todos os atos processuais são praticados de modo remoto.
- Existem 21.751 pontos de balcão virtual em funcionamento, permitindo acesso remoto, direto e imediato dos usuários dos serviços da Justiça às secretarias das varas em todo o país.
- 418 pontos de inclusão digital (PID) oferecem espaço equipado com computadores e câmeras para a prática de atos processuais, como depoimentos por sistema de videoconferência.

A respeito dos dados apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça é evidente a mutação da justiça brasileira no que diz respeito a digitalização e modernização dos processos judiciais. Pode-se observar que é um número de destaque de 90,6% a formatação eletrônica dos processos judiciais, isso só deixa claro como tem sido rápida a doção da tecnologia ao longo dos anos.

Desta feita, está claro que os avanços tecnológicos além de promover com maior eficácia e lisura a Justiça brasileira, também proporciona um acesso mais justo e simplificado aos cidadãos, desde que consiga atender a todos com a mesma facilidade com se pode dialogar.

Figura 2 - Processos eletrônicos rotinas digitais no funcionamento da justiça



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2024.

3.4.5 RESOLUÇÃO Nº 372, DE 12 DE FEVEREIRO DE 2021.

Tal resolução institui o Balcão Virtual com intuito de melhorar a celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional, tendo em vista “que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades jurisdicionais”.

No tocante ao que trouxe a Resolução nº 372 de 2021 (Brasil, 2021b), aproximou um espaço que é comum no meio jurídico à população, espaço denominado de “balcão”, viabilizando o sequenciamento dos serviços judiciais de atendimento.

Imprescindível na crise sanitária pandêmica, em que o distanciamento social e o isolamento tornaram-se necessários e por determinação legal, como na lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que “dispõe sobre as medidas que dotadas para enfrentamento da emergência

de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto” (Brasil, 2020), dentre elas o isolamento.

O balcão virtual possuiu um retorno positivo de tal forma que foi incorporado a rotina judiciária mesmo após o término da pandemia. Tornou-se uma das possibilidades de acesso à Justiça. Com o êxito da implementação do balcão virtual, o desafio é a sua implementação em todos os tribunais do Brasil.

Conforme pesquisa realizada, aplicado na modalidade on-line há 1.859 magistradas e magistrados de todo o país, com área e instância de atuação, por Rampin e Igreja (2022),

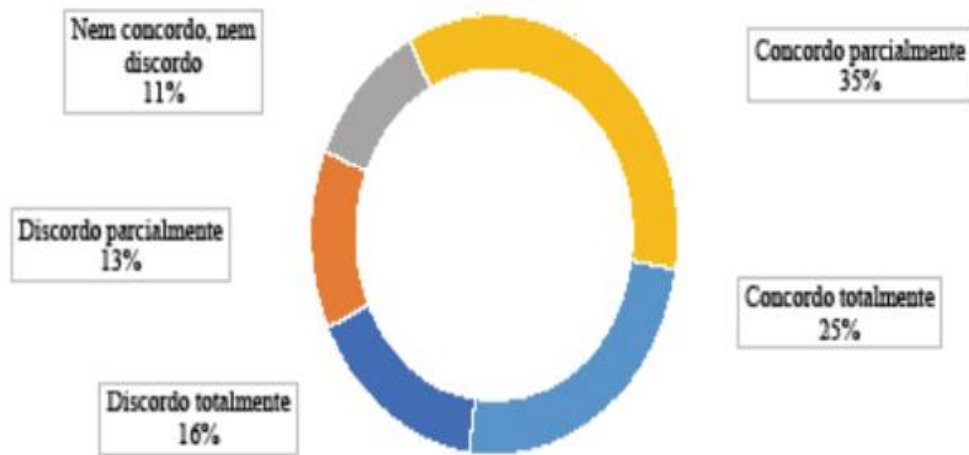
a obrigatoriedade dessa política contribui para explicar o motivo de a maioria das pessoas que participaram de nossa pesquisa²⁴ terem informado que a utilizavam (82,41% das respondentes, o equivalente a 1.532 pessoas), enquanto uma minoria informou não utilizar (12% das respondentes, o equivalente a 223 pessoas) ou não conhecer/estar familiarizado com ela (5,59% das respondentes, o equivalente a 104 pessoas)²⁵. Chamou nossa atenção o fato de que 60% (o equivalente a 917 pessoas)²⁶ dos participantes da pesquisa que declararam utilizar o Balcão Virtual terem externado a percepção de que ele tem sido a principal forma de atendimento nos órgãos judiciais em que atuam.

O salto revolucionário dado pela Resolução nº 385/2021 no âmbito da Justiça Digital tem sido vislumbrada como melhoria pela “redução das despesas assumidas pelo Judiciário com itinerância, gerando saldo de maior velocidade e economia na resposta às demandas da sociedade” (Silva; Moraes, 2023).

Desta forma, sua implementação surgiu da necessidade “de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias e serventias judiciais durante o horário de atendimento ao público” (Brasil, 2021b).

A figura 3, segundo Rampin e Igreja (2022), demonstra a avaliação da magistratura atuante com Balcão Virtual sobre a política de constituir a principal forma de atendimento em seu órgão de atuação:

Figura 3 - Avaliação da magistratura atuante com Balcão Virtual sobre a política de constituir a principal forma de atendimento em seu órgão de atuação



Fonte: Rampin e Igreja, 2022

Pode-se verificar um novo modelo de comportamento no Poder Judiciário, onde tende-se a tornar padrão o atendimento remoto e a questão de discussão é a garantia do acesso igualitário à justiça. É certo a falta de unanimidade quanto a facilidade digital e pela pesquisa demonstrada fica ainda mais evidente a disparidade nos acessos aos serviços judiciais.

3.5 Justiça 4.0

A Justiça 4.0 foi potencializada pela Revolução Digital que tem avançado de forma rápida e instável. Ao mesmo tempo que modifica a forma do dizer o direito, também acentua a integração do direito com outros ramos e áreas de estudos e pesquisa relacionado a tecnologia.

Desta feita, pressiona-se tomadas de decisões em menor tempo, com mais qualidade, considerando o banco de dados que está à disposição dos magistrados, bem como a facilidade e rapidez com que acessam pronunciamentos e entendimentos dos Tribunais Superiores.

São vários os sistemas adotados com o objetivo de aperfeiçoar o avanço do judiciário. Com tantas mudanças, além de aprender e se aperfeiçoar, ainda permeia a melhor forma para conciliar o trabalho já realizado e ferramentas existentes. A Justiça 4.0 e a promoção do acesso à justiça digital, vislumbra continuamente estreitar a conexão entre o contato pessoal e o tecnológico para o aperfeiçoamento do Poder Judiciário, bem como, da transparência e da eficiência, estreitando os laços com a população e reduzindo gastos.

Iniciada em janeiro de 2021, a Justiça 4.0 foi implementada pelo CNJ, com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento com a participação de todo o judiciário. A Justiça 4.0 é um programa que, através de diversas ações, aumenta a prestação jurisdicional, ampliando o acesso ao público e a tramitação do processo judicial eletrônico.

A Justiça 4.0 é desenvolvida a partir de eixos, entre eles enfatiza-se a Plataforma Digital do Poder Judiciário brasileiro, instituída pela Resolução nº 335 de 2020 do CNJ, que objetiva estimular o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, mantendo a credibilidade da cadeia processual do sistema público, porém solidificando a política para gestão e ampliação do Processo Judicial Eletrônico – PJe.

Dentre as ações implementadas está o Balcão Virtual, que modernizou a forma de atendimento pelo Judiciário, sendo uma alternativa significativa principalmente no contexto pandêmico, promovendo a necessidade de desenvolvimento de novas qualificações e destrezas que permitissem a comunicação entre o Judiciário e o público externo.

Conforme descrito pelo Conselho Nacional de Justiça (2024),

os Núcleos de Justiça 4.0 permitem o funcionamento remoto, totalmente digital, proporcionando maior agilidade e efetividade à Justiça, pois atendem a todos que procuram a Justiça em busca de solução para litígios específicos, sem exigir que a pessoa seja obrigada a se deslocar até um fórum para comparecer a uma audiência. A iniciativa, que integra o Programa Justiça 4.0, foi formalizada pela Resolução nº 385/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), autorizou a criação desses núcleos pelos tribunais de todo o país.

Via de regra, os Núcleos 4.0 contribuíram para estruturação do Judiciário, abrindo possibilidades de atuação do juiz de forma remota, o que resulta em maior repercussão do alcance da justiça, aumentando a força de trabalho em locais mais longínquos.

São diversas as atuações no âmbito da Justiça 4.0 para impulsionar a transmutação digital da justiça, visualiza-se no atendimento do Balcão Virtual, nos Núcleos de Justiça 4.0, na Justiça 100% Digital, audiências virtuais, reorganização das Varas possibilitando o atendimento de juízes a comarcas distantes.

Esse novo modelo de justiça inova na atuação de um espaço até então pouco explorado, o espaço virtual, apresenta óbices diferentes, como acesso a todos, extinguindo a figura dos invisibilizados.

Os desafios dessa nova fase instigam todas as classes, público interno e externo. Afinal, exige estudo para domínio dos dispositivos virtuais, curso contínuos de capacitação, considerando que não se trata de uma etapa finita, mas que está em constante aprimoramento.

Outra questão é a servidão da conexão com a Internet. Assim, o investimento primordial é do acesso a uma internet rápida e, mais do que isso, que seja viabilizado ao público em geral instrumentos, seja computadores, notebooks ou tablets, para que possam acessar. Ademais, servidores, textos explicativos, vídeos e mídias capazes de transmitir informações na linguagem clara, atualizada para população como um todo.

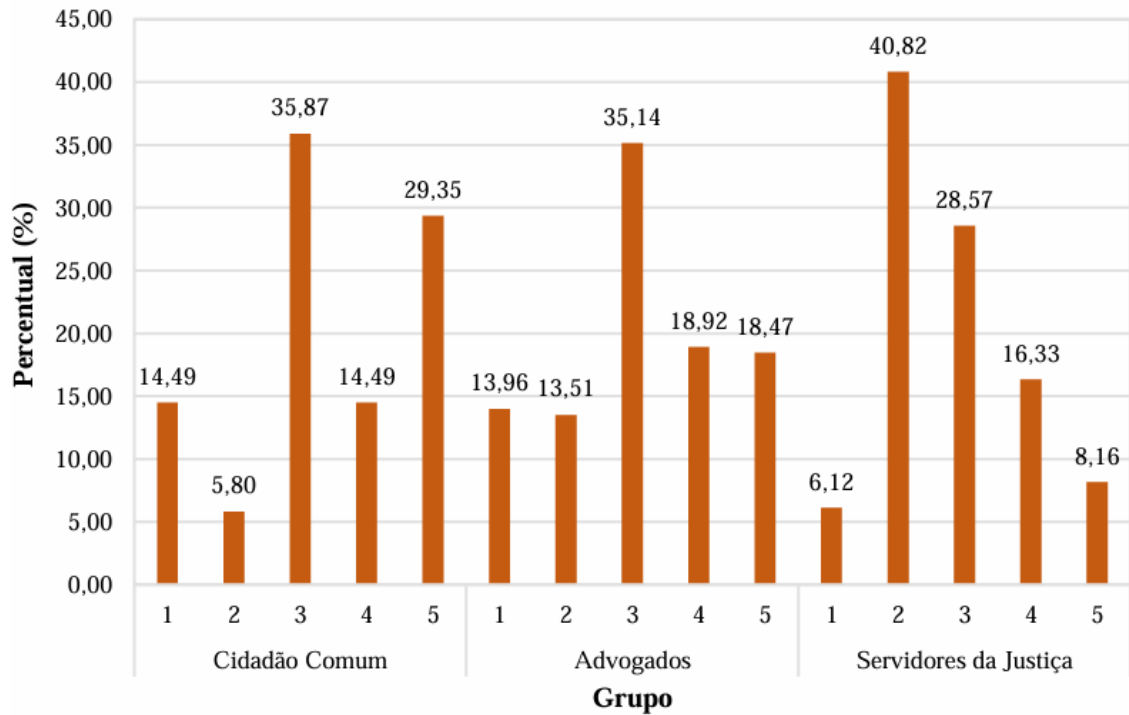
A questão da facilidade de transmissão da linguagem clara de acesso aos processos e a justiça virtual é uma questão que há muito se discute, pois existe o questionamento acerca do juridiquês que afasta a justiça do povo. Com a utilização de mídias nos canais em que a população se encontra, seja nas redes sociais ou outros meios de comunicação, tem-se o impulsionamento da transformação digital.

Em uma reflexão interessante entre os atores da justiça e os conflitos enfrentados, Rampin e Igreja (2022) refletem que

também é preciso refletir sobre os novos padrões que vão sendo estabelecidos à administração formal de conflitos, que passa a ser operacionalizada em um formato em que falta contato direto e presencial entre os diferentes atores que participam das relações de justiça. Os atores do sistema de justiça, por exemplo, ao se moverem em uma dinâmica virtual, modificam suas relações com os usuários, assim como estes mudam sua relação com o sistema. Há questões que se abrem para novas investigações nesse campo temático, tais como as limitações colocadas para a realização de comunicações não verbais na arena judicial, os desafios relativos à verificação de instrução e/ou condução de depoimentos e testemunhos no formato on-line e de coerções ou constrangimentos de depoentes e/ou testemunhas, a realização de diligências externas aos espaços físicos institucionais do Poder Judiciário apoiada por tecnologia, entre outras.

Com o intuito de consolidar e dar publicidade as informações quanto ao acesso à Justiça, o CNJ disponibiliza o Relatório Justiça em Números, na edição disponibilizada em 2023, em capítulo específico intitulado Programa de Transformação Digital e Atuação inovadora, é relatado o quanto o Poder Judiciário tem investido em fluxo de inovação, através de programas e iniciativas que agilizam, em uma velocidade inédita o avanço tecnológico.

Ocorre que, ao observar o grau de percepção do atraso no processo por indisponibilidade no sistema na comarca de Três Pontas, verificou-se que os servidores conseguem dimensionar o quanto o fator indisponibilidade no sistema influencia no atraso dos processos, conforme mostra a gráfico 2.

Gráfico 2 - Grau de percepção do atraso no processo por indisponibilidade no sistema dos entrevistados²

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Conforme os resultados apresentados no gráfico acima, referentes ao grau de percepção do atraso no processo por indisponibilidade no sistema dos entrevistados, observa-se que no grupo Cidadão Comum, que a maioria dos indivíduos declarou escala 3 (35,87%) e 5 (29,35%). No grupo Advogados a escala mais declarada também foi a 3 (35,14%). Já no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (40,82%) foi a mais observada. Com isso, pode-se dizer que o grau de percepção é semelhante nos grupos Cidadão Comum e Advogados, diferindo destes o grupo Servidores da Justiça.

Pelos dados acima apresentados, fica nítido o contraste entre os servidores da justiça. A semelhante percepção ocasionada pela falta de disponibilidade total do sistema de justiça, ressalta a necessidade de maior formatação quanto a complexidade em nível de estrutura tecnológica e implemento.

Indubitável que novos hábitos digitais modificam o funcionamento do judiciário de tal forma que as resoluções do CNJ norteiam as mudanças.

² Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve atrasos, 2 significa que teve poucos atrasos, 3 significa que teve atrasos, 4 significa que teve atrasos frequentes e 5 significa que teve muitos atrasos.

Desta feita, vislumbrar o acesso à justiça como um espaço de todos, irrestrito e ao mesmo tempo que requer um esforço descomunal de aperfeiçoamento de toda a massa do Judiciário é um embate que acalora a perspectiva do acesso à justiça.

4 VULNERABILIDADE DIGITAL

4.1 Vulnerabilidade

Neste capítulo busca-se a compreensão da vulnerabilidade que excede a análise das condições com base na economia, padrões da sociedade, conceitos doutrinários, trata-se de um entendimento que permeia a mais intrínseca injustiça estrutural, interferindo nas garantias e direitos dos que mais precisam de atenção e apoio estatal.

O contexto de vulnerabilidade, delimitado ao ser humano, desconhece limites quanto a faceta socioeconômica. Isso porque, sua base é criada a partir de um perigo imediato e na violação dos direitos fundamentais, exteriorizada de várias formas e intensa na sociedade vigente.

É cediço que não se restringe a limitação financeira ou a questões sociais notarialmente sentidas e vistas no cotidiano, como exemplo, a questão da vulnerabilidade quanto a moradia, alimentação, e a própria gratuidade da justiça, defesa técnica como questão de acesso judiciário. A vulnerabilidade também abrange a questão da exclusão digital, onde aqueles que não possuem recursos tecnológicos ou conhecimento quanto a tecnologia, acabam sendo preteridos em todos os aspectos ante os que possuem pleno acesso.

A vulnerabilidade possui pilares reconhecidos, sendo a circunstância de perigo um dos vetores, que pode ser identificada em uma situação em que um indivíduo ou um povo se encontra, e uma outra forma é quando os direitos humanos são violados.

É notório que a vulnerabilidade não está limitada ao contexto econômico ou critérios formais, como os critérios adotados para a concessão da gratuidade de justiça, em que, independentemente da renda, é concedida a gratuidade caso comprometa a subsistência da família, mas a violação de direitos humanos.

O documento “Regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade”, discutido na XIV Conferência Judicial Ibero-Americanas (2008), é um

importante instrumento que traz regras básicas relativas ao acesso à justiça das pessoas que se encontram em condição de vulnerabilidade, estabelecendo recomendações para que todos os poderes públicos promovam reformas legislativas e adotem medidas que tornem efetivo o seu conteúdo.

A Secção 2ª, das Regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade (XIV Conferência Judicial Ibero-Americanas, 2008), traz a definição:

1.- Conceito das pessoas em situação de vulnerabilidade:

(3) Consideram-se em condição de vulnerabilidade aquelas pessoas que, por razão da sua idade, género, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, económicas, étnicas e/ou culturais, **encontram especiais dificuldades em exercer com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.**

(4) Poderão constituir causas de vulnerabilidade, entre outras, as seguintes: a idade, a **incapacidade**, a pertença a comunidades indígenas ou a minorias, a vitimização, a migração e o deslocamento interno, a pobreza, o género e a privação de liberdade. A concreta determinação das pessoas em condição de vulnerabilidade em cada país dependerá das suas características específicas, ou inclusive do seu nível de desenvolvimento social e económico.

Como demonstrado, os aspectos em que a vulnerabilidade se revela podem ser vários, diante da condição de grupos ou de indivíduos, por não possuírem representatividade, ou por necessitarem de auxílio para exercerem determinado direito. A vulnerabilidade é multifatorial, pode dar-se por questões como: saúde, limitação física ou mental, étnica, religiosa, cultural, circunstancial, etária, informacional, ambiental entre outras, mas sobretudo tem destaque pela dificuldade de terem seu exercício limitado pelas questões de direitos diante do sistema jurídico.

Segundo Moreira e Santos (2020),

podem ser considerados vulneráveis grupos de pessoas que não possuem acesso à internet, o que pode se dar pela insuficiência económica (TARTUCE, 2016, p. 27) ou por não saber utilizar a internet a ponto de compreender as peculiaridades do digital. Ou seja, a infoexclusão pode acontecer pela falta de conhecimento ou instrução quanto ao uso de tecnologias, que se agrava no caso de pessoas consideradas hipossuficientes (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 229), as quais podem ser consideradas “marginalizados virtuais” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235).

Assim como a vulnerabilidade possui diversas faces para ser analisada, podendo ser económica, social, tecnológica, informacional, etária, circunstancial, por razão de género, estado físico ou mental, étnicas e/ou culturais, encontra particulares dificuldades em praticar com precisão perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.

A vulnerabilidade digital pode ser compreendida como um fenómeno atual que retrata a contextualização humana no ambiente digital. O surgimento da vulnerabilidade digital, é o espelho de uma realidade da população contemporânea, em que o limite para o entendimento

tecnológico faz surgir uma barreira no que diz respeito ao maior envolvimento da sociedade quanto a atual prestação de serviço jurisdicional.

A vulnerabilidade em comento não se confunde com o conceito de vulnerabilidade consumerista³ e nem com definição de vulnerabilidade social, trata-se ocorrência além desses fatores, isso porque consegue atingir todas as categorias de vulnerabilidade existentes, não se limitando ao espaço digital. Nas palavras de Azevedo (2021),

conceitualmente, a vulnerabilidade digital pode ser compreendida como o estado de predisposição a risco nos cyberspaços, que favorece a aparição de iniquidades, assimetrias de poder, diminuições da cidadania, além de violações à privacidade, à intimidade e à autodeterminação informativa.[...] [...]Como afirmam Micklitz, Helberger, Strycharz et. al., a vulnerabilidade digital, “não deve ser vista como uma propriedade (semi)estática de uma pessoa que existe independentemente da relação de uma pessoa com seu ambiente”. Ao invés, “é precisamente a relação dinâmica de uma pessoa com seu ambiente, que faz com que ela se mova dentro e fora de estados de vulnerabilidade, dependendo das circunstâncias”.

São diversos os conceitos apresentados pelos autores, Ferreira (2021) trata a vulnerabilidade tecnológica como precursora e mais abrangente por abarcar os inábeis ou excluídos do acesso ao “mundo digital”. No mesmo sentido e ainda segundo esse autor, a *vulnerabilidade digital* representaria uma continuidade daqueles já incluídos, via internet e de algum modo, no cenário digital.

Já os autores Mucelin e Stocker (2021) indicam, no contexto da vulnerabilidade digital, a ramificação e a adaptação além dos consumidores, incluindo os trabalhadores de plataformas digitais, em cenário de *Gig Economy*.

Outra visão é a de Tartuce (2012) que explana a sua ótica processual concernentes aos impactos tecnológicos. A autora chama esse fenômeno de *vulnerabilidade cibernética*, indicando o quanto a tecnologia é um obstáculo ao acesso à justiça, reconhecido, como será aprofundado nos próximos tópicos.

Ademais, Maia (2024) define a vulnerabilidade eletrônica, cibernética, tecnológica ou digital como a marca da contemporaneidade e seus impactos e benefícios ainda devem ser alvo de atenção contínua, em especial no consumo e no acesso à justiça.

³ Os autores Marques, Benjamin e Miragem (2021, p. 106) conceituam a vulnerabilidade do consumidor como técnica, quando este não possui conhecimento específico sobre o serviço ou produto adquirido; jurídica, quando o consumidor não tem conhecimento sobre os efeitos jurídicos da contratação realizada ou algum conhecimento inerente às áreas de contabilidade e economia; ou fática, a qual abrange a vulnerabilidade econômica e intelectual do consumidor.

Com a pesquisa realizada por essa tese, é possível entender que a vulnerabilidade digital é um dos riscos e objeções a serem transpostos para uma implementação eficaz da justiça. Isso porque é importante compreender que a vulnerabilidade é um estado dinâmico, ou seja, a todo tempo o indivíduo está sujeito a uma nova forma de vulnerabilidade, que ao ser reconhecida surge a luta para que seja estancada e não mais reproduzida.

A população ao ter conhecimento e buscar o efetivo exercício dos seus direitos tem a possibilidade de fazer uso da tecnologia ao seu favor, como meio apropriado para solucionar conflitos. Observa-se assim que, além da intimidade com a tecnologia, o acesso à informação, de saber o direito dos cidadãos, é essencial e, como já visto, uma forma de conceber a primeira onda de acesso à justiça.

Busca-se salvaguardar a todos os jurisdicionados o acesso aos meios processuais com o objetivo de garantir aos direitos individuais e coletivos. Assim, a acessibilidade jurisdicional equivale ao direito do cidadão de usufruir da atividade jurisdicional do Estado, independente da classe social ou renda.

Conforme Mendes e Mendes (2023), permeia na sociedade uma coletividade marginalizada quanto ao direito à informação, considerado o primeiro componente da acessibilidade, tendo em vista, que a partir do conhecimento dos direitos disponíveis surge a possibilidade de usufruí-los.

Outro componente é a legitimação adequada para a efetiva defesa dos direitos. A determinação do sujeito faz com que o direito seja rogado e de uma forma mais efetiva. A legitimação relaciona-se ao princípio da isonomia. Uma representação em juízo falha seguramente afeta uma parte e favorece outra (Mendes; Mendes, 2023).

Por termo, as custas processuais jamais podem ser tidas como empecilho de acesso à justiça. O alto custo de um processo é considerado um obstáculo para a aplicação da justiça. Isso porque, por mais certa que a parte esteja da legitimidade de seu direito, diante da possibilidade da vitória processual, a parte vencida arca com honorários advocatícios e sucumbenciais. Ademais a morosidade processual é um vetor que influi na desistência processual.

Assim, pela pesquisa até aqui apresentada, depreende-se que o acesso à justiça é reconhecido como um metadireito, um direito que garante que os demais sejam exercidos,

súpero direito, ou ainda, salvaguarda dos direitos, por resguardar que os direitos individuais e coletivos sejam exercidos.

Desta feita, ao realizar uma análise crítica quanto a vulnerabilidade, fica demonstrada que não é algo tão simples, muito menos tradicional. Também a vulnerabilidade geralmente é cumulativa, diante dos fatores que permeiam o indivíduo.

No tocante a vulnerabilidade digital, podemos afirmar que a sua contemporaneidade, aumenta os fatores de desigualdade e afeta os direitos fundamentais. Assim, ao entender esse movimento, a propositura de planejamentos e ações governamentais devem atuar para que não haja propagação da vulnerabilidade, mas o aumento da equidade e proteção dos direitos coletivos. O acesso digital é uma questão crucial a ser trabalhada para que não seja um empecilho a mais para ao acesso à justiça.

4.2 Exclusão digital, causas e consequências no acesso à justiça

O exercício dos direitos e garantias fundamentais é uma das formas de solidificar e fortalecer o Estado de Direito. Nessa conjuntura, as estatísticas demonstram que a violação e a segregação social são preocupantes para que se alcance um acesso à justiça equânime.

Uma das demandas do poder estatal está no combate as diversas violações e segregações sociais que poderiam encontrar no judiciário um berço para a proteção dos direitos e garantias fundamentais. Os dados, porém, demonstram a potencialidade da desigualdade.

Ao vislumbrar toda a transformação na prestação do serviço jurisdicional, no formato digital em conjunto com a realidade da população brasileira, o CNJ (2021) definiu o excluído digital como “parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva”.

A partir do momento em que a digitalização da justiça sobrevém como uma ferramenta de melhoria para que o acesso à justiça seja democratizado, surge então uma questão que precisa primeiro ser solucionada, o acesso universal à internet, visto a importância do acesso à justiça a todos e as implicações da digitalização da justiça. O ingresso à justiça digital precede o acesso primordial de toda e qualquer interação remota, qual seja o acesso à internet.

A democratização da integração digital é a grande base para o acesso à justiça, de tal forma que tramita no Senado a PEC de nº 47/2021 (Brasil, 2021). A proposta de emenda à Constituição, acrescenta inciso LXXX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais, asseverando ainda o dever de “o poder público promover políticas que visem ampliar o acesso à internet em todo o território nacional, na forma da lei”.

Como bem afirma Lima e Pinto (2023),

não é admissível que o Poder Judiciário chegue nesse alto nível de tecnologia e funcionalidade, se as “portas virtuais” não estiverem abertas ao jurisdicionado vulnerável. Ainda que se reconheça que a exclusão digital é um problema social, os órgãos do sistema de justiça devem evitar a criação de abismos entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário. Atualmente, percebe-se a presença de uma “Justiça na palma das mãos”. Entretanto, o grande desafio talvez perpassa pela garantia da “Justiça na palma das mãos” de todo e qualquer brasileiro, rompendo obstáculos territoriais e tecnológicos.

Inquestionável o quanto o avanço tecnológico pode beneficiar o cidadão e ser uma verdadeira evolução no tocante a acessibilidade e eficiência na prestação de serviço pelo Poder Judiciário. Hoje, podemos verificar um direito e sua fundamentação de dispositivos móveis, como celular, tablets e notebooks. Entretanto, sabemos que não são todos os brasileiros que têm esse acesso. Por isso, desafios têm que ser superados, como acesso tecnológico em todo o território nacional, educação digital para que não seja utópico a promessa de uma justiça universal e inclusiva.

Isso porque vive-se o surgimento da sociedade da informação que se caracteriza pelo uso intensivo de produtos e serviços baseados nas tecnologias da informação e comunicação, com destaque para o extraordinário crescimento da internet (Brasil, 2021).

Segundo Azevedo (2021), pode-se conceituar a vulnerabilidade tecnológica como a falta e ou escassez do acesso às tecnologias de informação e comunicação e aos serviços de conexão à internet.

Atualmente o acesso a qualquer serviço seja ele público ou privado tende ao efeito da virtualização. Qualquer que não possua meio adequado de acesso à internet ou instrumento de tecnologia tem o seu direito cerceado pelo atendimento e prestação e serviço desigual periférico da sociedade informatizada, é o que Azevedo (2021) denomina de exercício da e-democracia, oportunidade em que aponta que

assim, é possível compreender que a vulnerabilidade tecnológica engloba:
i) a ausência de acesso a aparelhos de telefonia móvel e/ou equipamentos de informática (smartphones, hardwares, softwares etc.);

- ii) o acesso a aparelhos tecnológicos obsoletos (ex: aparelhos de telefonia móvel sem sistema operacional; equipamentos sem capacidade de armazenamento de dados etc.);
- iii) a indisponibilidade de infraestrutura ou a precariedade do serviço de internet banda larga;
- iv) a ausência de tecnologia digital assistiva em relação às pessoas com deficiência;

Podemos constatar que a ignorância, no sentido de falta de informação, influi na desestimulação pelo enfrentamento de obstáculos, a fim de se obter o direito pleiteado.

Em um estudo sobre conectividade significativa realizado em abril de 2024 (Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2021), mediu-se a qualidade e efetividade do acesso da população às tecnologias digitais a partir de variáveis como custo da conexão, uso diversificado de dispositivos, tipo e velocidade de conexão e frequência de uso da internet.

Segundo Cralde (2024), estudos indicam que apenas 22% dos brasileiros com mais de 10 anos de idade têm condições satisfatórias de conectividade, apesar de o acesso à internet estar perto da universalização no país. Outros 33% da população está no nível mais baixo do índice que mede a conectividade significativa no país (de 0 a 2 pontos) e 24% ocupam a faixa de 3 a 4 pontos (Cralde, 2024).

Esses números demonstram que a exclusão digital não é algo simples, limitada ao acesso à internet. Ao demonstrar o primeiro dado, sobre o acesso a boa condição de conectividade ser restrita a somente 22% dos brasileiros com mais de 10 anos, podemos concluir que a maior parte da população se depara com problemas de conexão. Esse fator influencia diretamente no desenvolvimento de uma sociedade digital, o que hoje é essencial para que haja maior igualdade na prestação e acesso de serviço pela população.

Desta forma, a realização de políticas públicas implementando o acesso equitativo à tecnologia, desde ao acesso à internet como computadores, celulares, educação sobre o uso de programas tecnológicos, é a solução para que diminua os efeitos da exclusão digital e uma garantia de oportunidades justa e maior desenvolvimento.

Assim, pode-se concluir que o índice de conectividade no Brasil ainda é baixo, sendo uma barreira a mais para o acesso à justiça, considerando que a seara jurídica tem legitimado cada vez mais a via digital nas relações processuais, não havendo atenção necessária no diálogo entre o cidadão, principal destinatário do legítimo exercício da Justiça.

A juíza Peruca (2024), em contexto do seu cotidiano, assim publicou:

Entende-se por excluídos digitalmente aquelas pessoas que, por questões econômicas, culturais e territoriais, não possuem acesso à internet, o que ocorre com maior intensidade nos domicílios das áreas mais pobres do país:

“A questão da exclusão digital é particularmente perceptível nos domicílios das áreas mais pobres do país: 35% dos lares da região Nordeste não usam a web, o que também é uma realidade para 45% das famílias brasileiras com renda de até um salário mínimo.”

Ao tratar sobre a evolução tecnológica, Castells demonstrou preocupação diante da desigualdade social: “O processo da formação e difusão da Internet e das redes de CMC a ela ligadas nos últimos 25 anos moldou de forma definitiva a estrutura do novo veículo de comunicação na arquitetura da rede, na cultura de seus usuários e nos padrões reais de comunicação.”

Denota-se que a desigualdade social obsta que os cidadãos possuam efetivo acesso à internet na mesma proporção que aqueles que possuem uma renda mais elevada, conforme os percentuais retromencionados.

Nesse cenário de exclusão digital, torna-se importante a adoção de medidas eficientes para garantir o direito fundamental de acesso à justiça, principalmente, na eminência de uma nova mudança estrutural na prestação jurisdicional a ser promovida pela justiça digital.

Adota-se um olhar crítico diante da realidade, da quantidade de excluídos digitais, seja pela situação financeira, cultural e até mesmo territorial, com destaque para a maior proporção de desigualdade quanto ao acesso à internet nas regiões mais carentes. Exatamente o que Castells (2005 *apud* Peruca, 2024) expressou ao relacionar a evolução tecnológica com a ampliação da desigualdade social.

Por conseguinte, existe a necessidade da implementação do acesso igualitário à internet como direito fundamental diante da transformação significativa da forma virtual de comunicação e de prestação de serviço. Só com a adoção de medidas nesse sentido que será possível a mitigação da exclusão digital e o aumento e melhora no desfrute tecnológico.

Desta feita, pelo o que até então foi tratado, o investimento em infraestrutura digital é uma das chaves para atenuar a disparidade de acesso à internet, a justiça social e a eficiência econômica.

Maia (2023) traz uma importante reflexão sobre a vulnerabilidade eletrônica como obstáculo ao acesso à Justiça dos vulneráveis digitais quando fala que

Por outro lado, em uma sociedade pautada pela busca da simbiose perfeita entre a tecnologia e o ser humano, em especial em um país tão desigual quanto o Brasil, há grandes chances de parcela considerável da população ficar de fora dos ganhos da “Sociedade 5.0” e da “Revolução 4.0”. Ou seja, para a citada parcela populacional, a tecnologia pode se tornar não uma *facilitadora* do acesso, mas, sim, um “*obstáculo* ao acesso à justiça”. Nesse ponto reside o *caráter dual, ambivalente ou dúplici* da tecnologia: a tecnologia poderá ser tanto facilitadora quanto obstáculo ao acesso à justiça. Nesse cenário, sobressaem os “*excluídos digitais*”, ou seja, aqueles que não possuem meios (*recursos em sentido amplo*) para acessar as novas tecnologias disponibilizadas por diversos setores da sociedade, inclusive no âmbito do Sistema de Justiça.

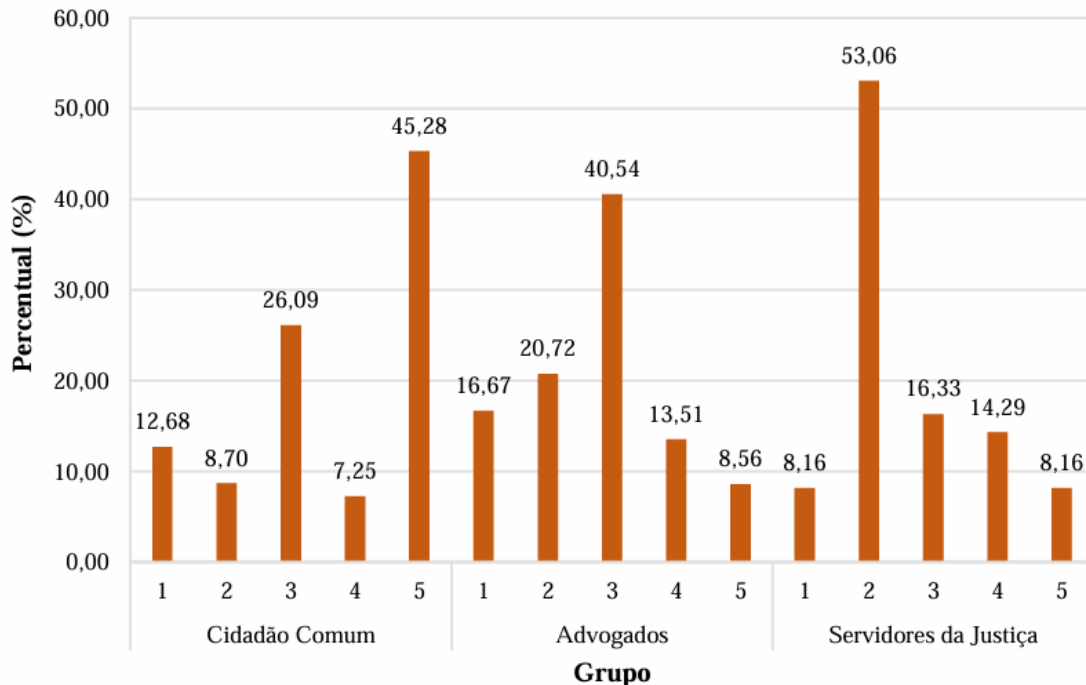
Ainda segundo Maia (2023) é possível destacar que no âmbito terminológico em que pese o uso da nomenclatura “digital” seja mais popular, é importante apresentar a diferença entre as expressões “eletrônica” como mais do que um termo “digital”. Como previsto na Lei 14.603/2020, que dispõe sobre o “uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos”.

De acordo com Maia (2023), a expressão “eletrônica” alcançaria também fenômenos “digitais” no meio tecnológico, indicando ainda quanto a terminologia que

Vitor Hugo do Amaral Ferreira (2022), por outro lado, entende pela maior amplitude e antecedência da vulnerabilidade tecnológica ao indicar sua abrangência quanto aos inábeis ou excluídos do “mundo digital”. Para Amaral Ferreira, a vulnerabilidade digital alcançaria aqueles já incluídos, via internet e de algum modo, no cenário digital.

Fazendo um paradoxo com a comarca de Três Pontas/MG quanto ao grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo pesquisado é possível tirar algumas conclusões baseadas no gráfico 3.

Gráfico 3 - Grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico dos entrevistados⁴



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

⁴ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve dificuldade, 2 significa que teve alguma dificuldade, 3 significa que teve dificuldades moderadas, 4 significa que teve dificuldades e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

Segundo os resultados apresentados acima, observa-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 5 (45,28%). No grupo Advogados, a escala mais prevalente foi a 3 (40,54%) e no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (53,06%). Com isso, pode-se dizer que o grau de percepção mais prevalente varia de acordo com o grupo. Onde o grupo Cidadão Comum foi o que apresentou maior escala prevalente, seguido do grupo Advogados e o grupo Servidores da Justiça foi o que apresentou menor escala prevalente do referido grau de percepção.

Na tabela 1 são apresentados os resultados dos testes de normalidade, para os dados referentes ao grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico. Os testes utilizados foram o Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk. Sendo o primeiro indicado para dados com mais de 50 observações e o segundo para menos de 50 casos.

Tabela 1 - Teste de normalidade para o grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo dos entrevistados

Grupo	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estatística	g.l.	<i>p</i> -valor	Estatística	g.l.	<i>p</i> -valor
Cidadão Comum	0,281	276	<i>p</i> < 0,0001	0,807	276	<i>p</i> < 0,0001
Advogados	0,207	222	<i>p</i> < 0,0001	0,902	222	<i>p</i> < 0,0001
Servidores da Justiça	0,324	49	<i>p</i> < 0,0001	0,826	49	<i>p</i> < 0,0001

g.l.: graus de liberdade; $\alpha = 0,05$.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Os resultados apresentados na tabela 1, indicam que os dados referentes ao grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico dos entrevistados analisados por grupo não aderem à uma distribuição normal. Logo, é indicado a utilização de testes não-paramétricos. Neste caso o teste utilizado para comparação das médias das escalas do grau de percepção do domínio de ferramentas computacionais foi o Kruskal-Wallis considerando o nível de significância $\alpha = 0,05$.

A ferramenta de pesquisa utilizada demonstra o estudo realizado a partir dos grupos, sendo possível concluir que a influência da velocidade da internet ou do pacote de dados na realização de processos judiciais eletrônicos tem um impacto diferente de acordo com cada grupo analisado.

Em suma, pode-se concluir que o grau de influência percebido possui uma variação entre os grupos, sendo mais significativo no cidadão comum, que possui uma percepção com nota 5, seguido dos advogados que possuem uma percepção moderada, por fim, os serventuários da justiça.

Quanto as medidas descritivas e comparação de médias para o grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo dos entrevistados, tem-se o seguinte demonstrativo:

Tabela 2 - Medidas descritivas e comparação de médias para o grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico por grupo dos entrevistados

Grupo	Medidas Descritivas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
Cidadão Comum ^a	276	1	5	3,64	4,00	1,442
Advogados ^b	222	1	5	2,77	3,00	1,141
Servidores da Justiça ^b	49	1	5	2,61	2,00	1,096

Teste de Kruskal-Wallis ($H = 60,77$, Graus de Liberdade = 2; $p < 0,0001$); $\alpha = 0,05$;

Letras iguais indicam que a diferença entre as médias não é estatisticamente significante ($p > 0,05$).

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Os resultados apresentados acima, mostram que o grupo Cidadão Comum teve 276 respondentes, a escala mínima e a máxima do grau de percepção da influência da velocidade da internet ou pacote de dados na prática de atos processuais em meio eletrônico dos entrevistados foi de 1 e de 5, respectivamente. A média foi de 3,64 com desvio padrão de 1,442 para mais e para menos e a mediana foi de 4,00. No grupo Advogados foram entrevistados 222 indivíduos, apresentando valor mínimo de escala 1 e o máximo 5. A média foi de 2,77 com desvio padrão de 1,141 para mais e para menos e a mediana foi igual a 3,00. Já no grupo Servidores da Justiça, sendo entrevistados 49 indivíduos, escala mínima também foi de 1 e a máxima de 5. A média foi de 2,61 com desvio padrão de 1,096, para mais e para menos e a mediana foi igual a 2,00. Com isso, observa-se que o grupo Cidadão Comum foi o que apresentou maior média, seguidos dos indivíduos do grupo Advogados, sendo a menor média a do grupo Servidores da Justiça.

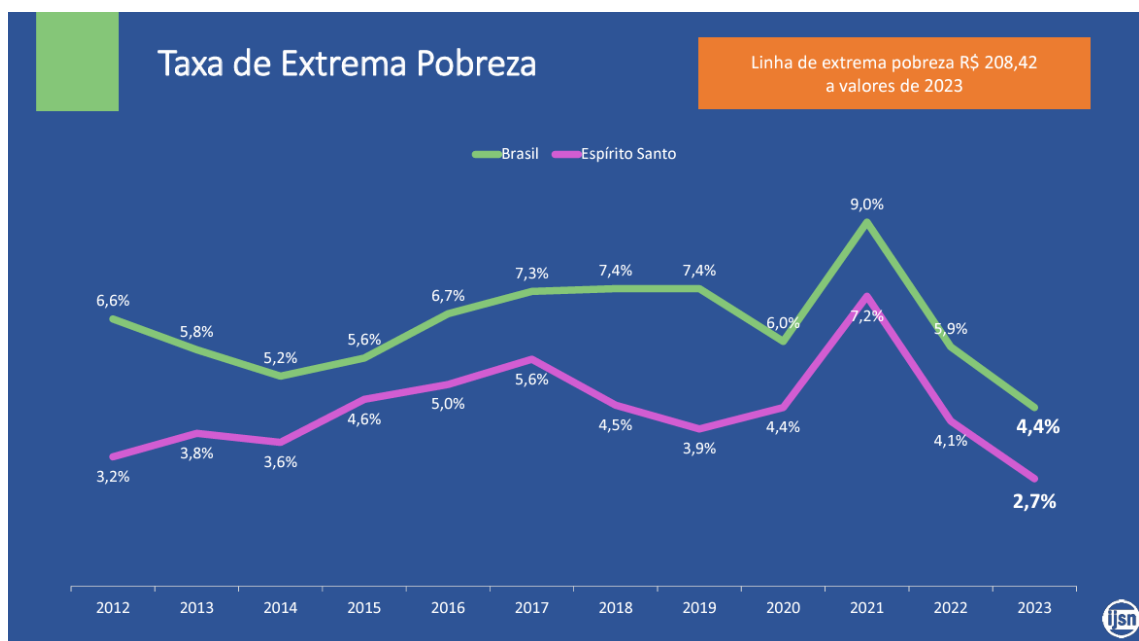
Pode-se resumir que o estudo mostrou que os cidadãos comuns percebem uma influência mais significativa da velocidade da internet nos processos judiciais eletrônicos, seguidos pelos advogados, enquanto os servidores da justiça têm a percepção menos influente neste aspecto.

Em que pese a intenção e o esforço em normatizar o tema, as novidades do legislador não solucionam a problemática oriunda da vulnerabilidade digital, que além de ter a conexão com a internet, necessita de habilidades para a utilização de computadores. Com a adoção de ações de supressão da vulnerabilidade digital, ocorrerá a promoção de uma sociedade mais justa e igualitária, com participação democrática na vida digital. Sobre o tema, Minami e Paes (2021) lecionam que

assim é que, sem prejuízo das demais barreiras antes mencionadas, contemporaneamente um novo fator complicador soergue-se como barreira a que pobres acessem o sistema de justiça, o que se perscruta no conceito de vulnerabilidade digital. Esse recorte do acesso à justiça é perspectiva sobre a qual alerta Edilson Santana Gonçalves Filho (2020): “Como fica cada vez mais claro, a tecnologia gera uma nova categoria de vulneráveis e impacta no acesso à justiça. Os obstáculos identificados no século XX, assim com as ondas de superação, já não são mais os mesmos”. No vibrar desse mesmo diapasão, a processualista Fernanda Tartuce (2020) admoesta: “As pessoas são impedidas de praticar os atos agora devido às dificuldades informacionais, técnicas ou organizacionais.(...) Neste momento é importante lutar por reconhecer a situação vulnerável de um litigante para poder engendrar os esforços aptos a promover o equilíbrio nas oportunidades processuais”.

Além dos dados estatísticos já apresentados, cabe ainda salientar o estudo atualizado dia 19/04/2024 pelo IJSN Especial, que reuniu dados e estatísticas a partir dos estudos e pesquisas desenvolvidos pelo Instituto Jones dos Santos Neves (IJSN). Segundo os dados apontados pelo IJSN, 27,5% das pessoas do Brasil estavam abaixo da linha de pobreza em 2023. De acordo com o estudo, 4,4% das pessoas estavam em condição de extrema pobreza no país no ano passado. A percentagem mais alta também foi registrada em 2021: 9% do total (IJSN, 2024).

Figura 4 - Linha de extrema pobreza no Brasil em 2023



Fonte: IJSN, 2024

Sendo relevante a reflexão de que, para que haja uma superação do excluído digital, é primordial que primeiro seja rompido a miserabilidade populacional.

Desta feita, podemos afirmar com o desenvolvimento da tese até aqui apresentada que o progresso do acesso à justiça depende da aniquilação das dificuldades e aumento da solidariedade para viabilizar maior acessibilidade informacional jurídica. Em que pese ser um processo gradual, tendo como ponto de partida estudos prévios, como os oriundos das ondas de acesso à justiça.

Ademais, a partir dos estudos que foram realizados na comarca de Três Pontas, pode-se constatar que o Poder Judiciário tem a possibilidade de apresentar a Administração Pública como um todo as consequências e vantagens de uma integralização de atuação estatal para dispor e incentivar a população a buscar conhecimento tecnológico, bem como os benefícios nos meios de soluções de conflitos alternativos. O judiciário deve garantir dentro das suas instalações prestação de informações e apoio tecnológico pra efetivo acesso à justiça.

4.3 Acesso à tecnologia por profissionais do direito

As inovações tecnológicas têm atropelado o aperfeiçoamento profissional e aberto os horizontes. Antes para ser um bom profissional do direito o primordial era está atualizado com uma boa doutrina, jurisprudência e com a retórica trabalhada. Atualmente, caso não haja um aprimoramento nos estudos das ferramentas tecnológicas, o profissional será engolido pelas mudanças. Para o próprio ingresso com ação judicial é indispensável o token, computador e acesso à internet. A rápida evolução da sociedade digital exige que o profissional do direito se adapte, a um novo conhecimento para garantir o amplo acesso a defesa de seus clientes e segurança jurídica da Justiça.

No momento vigente a informação recebida e transmitida é sinônimo de poder. Isso porque, na Era Digital, as relações sociais são modificadas, não apenas a relação vertical Estado e indivíduo, mas também as relações horizontais, que são entre os particulares, Don Tapscott⁵ afirma inclusive quem “em rede podemos mais que governos”. Já Pinheiro (2021) sugere que o surgimento deste novo modelo jurídico é verdadeiramente um exercício da cidadania digital,

⁵ Don Tapscott é autor de vários livros como *The Digital Economy*, *Growing Up Digital* e *Digital Capital*.

como por exemplo, nas petições públicas, ou ainda para que o direito de conexão à Internet seja reconhecido como um direito individual.

Pinheiro (2021) afirmar ainda que

há, então, uma nova geração assumindo o poder e que é denominada “nativos digitais”. Para esta geração ter acesso à Internet é requisito para se ter acesso à informação e ao conhecimento, assim como é o canal principal de diálogo e interação com demais pessoas, governos, empresas ou marcas. Em termos sociais, o pior analfabetismo passa a ser o digital.

O que é certo é que a sociedade digital está evoluindo muito rápido e o Direito deve acompanhar esta mudança, aprimorar-se, renovar seus institutos e criar novos capazes de continuar garantindo a segurança jurídica das relações sociais, sob pena de ficar obsoleto e isso estimular a prática da justiça com o próprio mouse e todas as mazelas associadas ao uso arbitrário das próprias razões e ao desequilíbrio que pode ser gerado pelo poder desmedido das grandes corporações que são proprietárias dos recursos que permitem a realização da vida digital.

O modelo de riqueza da sociedade pós-digital está baseado em ativos intangíveis, onde, do ponto de vista jurídico, crescem de importância as questões que envolvem a proteção da propriedade intelectual.

Os atos praticados em juízo, no tocante ao tramite processual, dependem dos atores dos processos que necessitam da contribuição de todos os envolvidos para que em tempo razoável a decisão de mérito seja efetiva e justa. Como relatado, o grande salto para que as soluções judiciais fossem realizadas de forma digital decorreu das limitações pandêmicas em 2020. Nesse período o Poder Judiciário atuou de forma ativa para que a população continuasse tendo acesso ao judiciário mesmo com toda restrição sanitária imposta.

Critica-se a forma de apuração da estatística judicial. Conforme Oliveira e Cunha (2020), os dados apurados são extraídos e agrupados de forma geral, processos em andamento sem consolidar com as compatibilidades desse amontoamento e apurar suas características. Aponta o estudo realizado por Machado *et al.* (2023) que

esse fator único é uma condição restritiva, no que tange a estatística da prestação jurisdicional de forma eficiente, pois não permite a geração de dados voluntários universais, deixando assim no limbo jurídico a estatística da matéria da lide das partes, não sabendo a duração média de cada ato processual, bem como o número de recursos gerados sobre as sentenças judiciais proferidas, dificultando a todos o entendimento daquele tribunal sobre determinado assunto (OLIVEIRA; CUNHA, 2020).

Existe também outra limitação tecnológica, que é a utilização de vários sistemas de processos eletrônicos, não havendo um padrão de plataforma a ser utilizado para todos os tribunais do Brasil. A Resolução do Conselho Nacional de Justiça, que implementou o Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), não previu a obrigatoriedade do formato (OLIVEIRA; CUNHA, 2020).

A inclusão de todos os agentes do direito e da população na operacionalização dos sistemas judiciais de processo eletrônico é uma realidade difícil, pois muitos têm dificuldades com o acesso ao sistema digital, além de competências para o trabalho e pesquisa, precisa de estratégias de formação ou aprendizado no dia-dia de como funciona os sistemas, e existe muitos poucos cursos aperfeiçoamentos e treinamentos (FONSECA *et al.*, 2018).

Diante de tantos impasses decorrentes das mudanças oriundas pela implementação do processo judicial eletrônico, não há margem de dúvidas quanto a importância de uma formação capacitada e, mais, continuamente atualizada para que haja uma contribuição e desenvolvimento do sistema do judicial eletrônico. Somente assim em algum momento se alcançará uma justiça digital acessível a todos e com trabalho eficiente para os cidadãos.

A alfabetização digital para os operadores do direito é a abertura para que a universalização da justiça digital seja desenvolvida. Isso porque, desenvolver conhecimento além dos jurídicos, propicia a união integrantes de todo o sistema jurisdicional, melhorando a inclusão digital.

Em um estudo organizado por Venerai (2017) sobre a adoção de tecnologias na perspectiva de profissionais de direito, observou-se o desconforto ocasionado pela “tramitação digital dos processos em uma ciência considerada tão conservadora como a jurídica”. Muito disso porque, ao contrário de muitas profissões, o profissional do direito em geral opta por continuar exercendo a profissão enquanto tiver vigor. Isso se deve a presunção de que quanto mais experiente, mais respeitado e conhecimento possui.

A preocupação permeia pelos duplamente vulneráveis. Não se pode esquecer ou deixar margem os advogados idosos que exercem suas profissões, com capacidade técnica, porém, pertencem a uma geração convencional. Para esses, deve ser apresentada atenção redobrada na implementação das políticas públicas, das resoluções publicadas pelo CNJ, bem como das atividades, cursos e palestras oferecidos pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), como uma forma de acolhimento e auxílio direto.

Assim, a diminuição da necessidade de despachar presencialmente em fóruns tornou primordial a necessidade de uma habilidade adicional relacionada à informática. Hino e Cunha (2020) afirmam que

as facilidades de acesso ao andamento do processo e a redução do trabalho nos tribunais em razão da diminuição das solicitações de consulta no balcão dos fóruns. Outro ponto de atenção era o horário expandido para o petiçãoamento, que, com a internet, passou a ser de 24 horas. Lopes, Pires e Silva (2014) argumentavam que, em caso de indisponibilidade do sistema, esperava-se que o prazo fosse automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil após a solução do problema. Mascarenhas Santos (2014) fez reflexões sobre o respeito ao princípio do acesso à justiça. A necessidade do recurso tecnológico para acesso ao sistema judiciário vai de encontro a esse princípio, por isso há a demanda de que os órgãos do Poder Judiciário mantenham equipamentos à disposição de interessados. Outras reflexões também foram feitas por Soares (2012). O autor comentou que a adoção do processo judicial eletrônico poderia gerar alterações significativas no funcionamento da Justiça brasileira, incluindo processos, atribuições, instalações carga horária de trabalho, indicadores de desempenho e rotina de trabalho dos profissionais do direito.

Com o processo judicial eletrônico, criou-se uma expectativa de que a prestação da atividade jurisdicional seria mais célere, além da diminuição de gastos ocasionados pela atenuação da diminuição de insumos necessários para a condução de um processo judicial. Com a automação desses processos, possibilitou-se a diminuição do uso de papéis, aumento de marcação de audiências, decorrente da opção pelo juízo 100% digital, além da disponibilização de maiores informações no tocante ao processo, bem como controle judicial.

Ora, toda a celeridade esperada na prestação da atividade jurisdicional com a solidificação do processo judicial eletrônico representa um aumento da transparência e consequentemente da lisura processual. E, claro, que também a oportunidade de modernizar todo o Poder Judiciário e o trabalho prestado por todos os envolvidos.

4.4 Exclusão digital do jurisdicionado e suas limitações

As inovações nos mecanismos de trabalho, desde os primórdios, se aperfeiçoam. E não há unanimidade na vontade e esforço dos afetados por essas mudanças e em se subordinarem a tantas alterações. Nessa conjuntura, a compreensão da implementação tecnológica como ferramenta de trabalho deve ser analisada em um contexto de quem as utiliza, como os jurisdicionados que contemporaneamente precisam se esforçar para se adequar as transformações da justiça digital.

Em uma visão sociológica, Beck (2011) já havia previsto a sociedade de risco, como sendo no sentido de incertezas fabricadas. O autor afirma que essas “verdadeiras incertezas, reforçadas por rápidas inovações tecnológicas e respostas sociais aceleradas, estão criando uma nova paisagem de risco global”. Em todas essas novas tecnologias incertas de risco, estamos separados da possibilidade e dos resultados por um oceano de ignorância (*not knowing*) (Beck, 2011).

Ao analisar essa visão sociológica de Ulrich Beck, pode-se concluir que as rápidas inovações tecnológicas são como uma imensidão de possibilidades ainda não conhecidas, com promessas atraentes, porém um despenhadeiro imprevisível de fracasso, isso é a sociedade de risco. O que nos faz refletir que a possibilidade de propositura de soluções dos problemas como a vulnerabilidade digital e informacional só irão aparecer na medida em que as inovações são implementadas.

Desta feita, busca-se uma harmonia entre o progresso digital e as consequências sociais até então imprevisíveis. O desenvolvimento em comento provoca as castas, ou seja, a estratificação social no tocante aos aspectos econômicos, cognitivo, ético, exigindo um estudo aprofundando nas incertezas preditas por Beck (2011).

Nesse contexto, deve-se ponderar o dispêndio particular e coletivo ocasionados pela transformação, evidenciando as reivindicações impostas aos trabalhadores. Afinal, o aprimoramento do trabalho e a devida capacitação diante das implementações tecnológicas é fundamental. Sugere-se a participação em cursos de capacitação, conhecimento mínimo operacional tecnológico, dos servidores e advogados, até mesmo da população para que não seja uma barreira entre seus direitos e a justiça.

Atualmente a tecnologia tornou-se um bem de consumo, dotado de valor econômico. Não há possibilidade de dissociar a tecnologia como instrumento que atualmente assegura os direitos fundamentais. E, sem a sua difusão, teremos um serviço avançado, porém, inútil, por não poder ser utilizado em sua plenitude.

A ausência da previsão constitucional do direito fundamental que assegure a todos o acesso à internet, não quer dizer que este direito não exista. Afinal a Administração Pública possui mecanismos disponíveis, ressalva-se que nos grandes centros urbanos, para concretizar esse direito e instrumentos necessários para difundir o conhecimento inclusive aos mais necessitados. A ressalva feita, é respaldada na dificuldade que as instituições públicas possuem em implementar tecnologias utilizadas no dia a dia do servidor público e dos advogados, como mecanismos de alcance do público-alvo, porém, em algumas regiões ainda carece de infraestrutura básica e segura.

Sob esse prisma, a vulnerabilidade informacional vai além da exclusão digital, abrangendo indivíduos com acesso limitado, escasso ou sem qualquer acessibilidade tecnológica, atingindo inclusive os chamados analfabetos digitais.

Sobre os analfabetos digitais, Malheiro (2017) assim os descreveu:

Os analfabetos digitais podem até acompanhar as mudanças, mas para eles é muito mais difícil. Atualmente, os jovens são a primeira geração de nativos digitais, ingressando na sociedade da informação com uma orientação global, acesso ao conhecimento, espírito de colaboração e pensamento inovador.

Aqueles que não têm acesso às tecnologias digitais não possuem as habilidades mencionadas e ainda terão que aprender essas ferramentas em uma fase posterior da vida, com uma desvantagem em relação aos demais.

O analfabetismo digital traz como consequência a existência de receptores passivos dos meios de comunicação, em lugar de pessoas que interagem, buscam e colaboram entre si, organizando a informação.

É cediço o direito fundamental previsto na Constituição Federal, art. 5º, XXXV, de acesso à justiça, independente se a justiça é digital ou não. O amparo aos jurisdicionados não deve sofrer limitações seja etária, informacional ou qualquer outro meio como por exemplo, falta de acesso à internet. Nesse sentido,

todos devem ser orientadas a respeito das novas tecnologias implementadas no Poder Judiciário, até mesmo aqueles que nasceram já sob a égide da tecnologia, que possuem os meios de acesso e estão familiarizadas com a internet como ferramenta de trabalho e de uso pessoal em geral (Machado, 2023).

Atento a essa realidade, o Conselho da Justiça Federal aprovou, na II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios (2021), o enunciado 155, que assim diz: “constatada a **vulnerabilidade tecnológica** do indivíduo para a participação em determinado ato processual, o magistrado pode facultar a realização do ato na sua forma híbrida ou presencial”.

A partir dos dilemas apresentados com as inovações tecnológicas, pode-se ter uma noção de que boa parte da população está prejudicada, principalmente os jurisdicionados que precisam enfrentar quesitos cada vez mais complexos para aqueles que não sabem o mínimo, a fim de participarem ativamente de processos judiciais online. A faculdade de permitir que a realização de atos judiciais, tais como audiências sejam online, híbridas ou presencial fortalece a lisura para um sistema judiciário eficiente.

O Conselho da Justiça Federal considerou a vulnerabilidade tecnológica como o termo que define a limitação técnica, informacional, material ou organizacional do indivíduo para lidar com as TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação). Considerando que a isonomia é uma garantia constitucional, cabendo ao juiz assegurar às partes igualdade de tratamento, é imprescindível a promoção do equilíbrio nas oportunidades processuais quando uma parte figura como litigante tecnologicamente vulnerável (II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, 2021).

Imbuído na causa dos excluídos digitais através da Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021 do CNJ, foi recomendado aos tribunais brasileiros medidas que ofertassem o acesso à justiça aos excluídos digitais (CNJ, 2021a).

Ainda de acordo com essa Recomendação nº 101/2021, o “excluído digital é a parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha

possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva” (CNJ, 2021a).

E, ainda, o Conselho Nacional de Justiça, atento as barreiras enfrentadas pelos excluídos digitais e

a necessidade de maximizar o acesso à Justiça em todo o território nacional, especialmente em cidades nas quais não existe nenhuma unidade física do Poder Judiciário, o que muitas vezes impede o acesso à justiça de pessoas que precisam se deslocar por grandes distâncias para obter o serviço público de justiça, determinou que fossem instalados Pontos de Inclusão Digital (PID) nas cidades, povoados, aldeias e distritos que não sejam sede de comarca ou de unidade física do Poder Judiciário, com o objetivo de promover o acesso aos vários ramos da Justiça (CNJ, 2023a).

Maia (2023), em seu estudo sobre a vulnerabilidade eletrônica, diz que, quando a tecnologia se torna um obstáculo, ocorrerá a denominada vulnerabilidade cibernética ou eletrônica, ainda chamada de vulnerabilidade virtual, tecnológica ou digital.

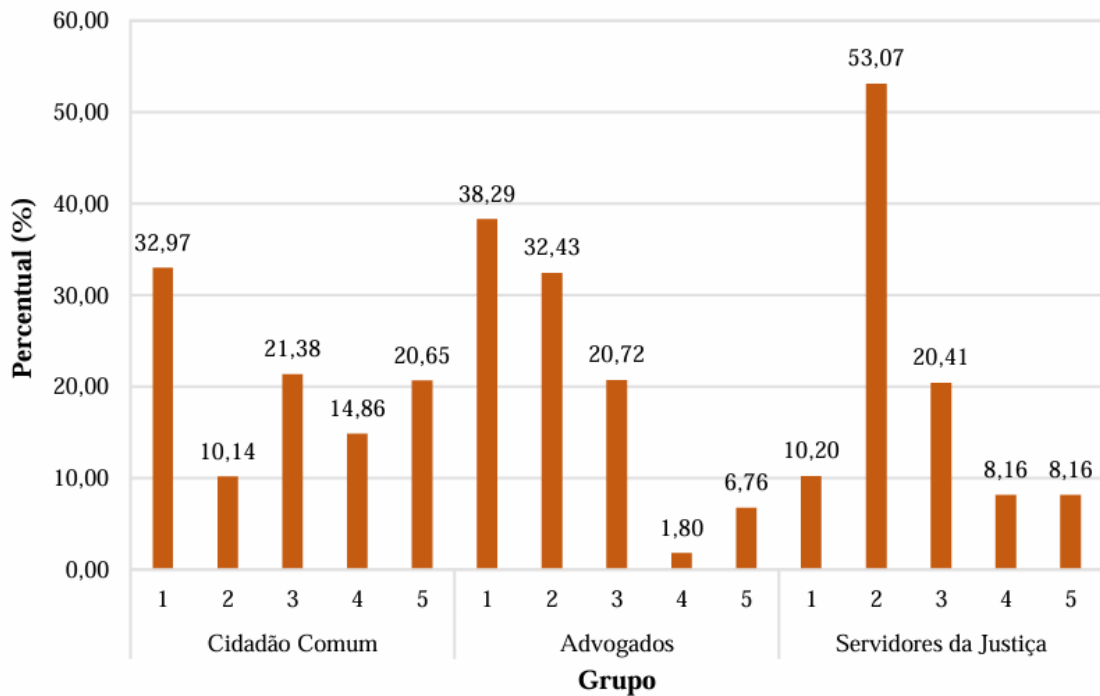
Importante ressaltar que o excluído digital não se limita ao indivíduo que não tem acesso à internet pode-se considerar também aquele que não possui o mínimo de conhecimento para manejá-la. Aquele que não possui condições físicas para enxergar um site, ouvir ou desfrutar de todos os recursos disponíveis em uma página da internet também é um excluído diante da falta de acessibilidade virtual.

Pinheiro (2013) conceitua acessibilidade digital da seguinte forma:

a acessibilidade digital é o conceito que orienta desenvolvedores de sites a produzir conteúdos compreensíveis por pessoas portadoras de diversas -necessidades especiais. Esses conteúdos são compatíveis com softwares específicos, que fazem a leitura de maneira compatível com a compreensão do usuário. Para Tim Berners-Lee, diretor do W3C e inventor da *World Wide Web*, “o poder da web está em sua universalidade. Ser acessada por todos, in-dependente de deficiência, é um aspecto essencial”.

Perante o Sistema de Justiça, podemos concluir que a Vulnerabilidade é um obstáculo que dificulta o exercício dos direitos.

Na pesquisa realizada na comarca de Três Pontas/MG, quanto ao grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico por grupo, por serem os servidores os que atendem os advogados e a população que busca algum esclarecimento, percebe-se que são eles os que mais conseguem visualizar a dificuldade do acesso ao Processo Eletrônico, conforme descrito no gráfico 4.

Gráfico 4 - Grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico por grupo⁶

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

De acordo com os resultados apresentados no gráfico acima, referentes ao grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico dos entrevistados, observa-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 1 (32,97%). Assim como no grupo Advogados (38,29%). Já no grupo Servidores da Justiça a escala 2 foi a mais observada (53,07%).

O alcance facilitado pelo processo judicial eletrônico, objeto do presente estudo, revelou como os cidadãos comuns consideram de forma significativa o processo judicial eletrônico bem difícil, isso porque a parcela de 32,97% é bastante significativa. Quando se analisa as informações repassadas pelos advogados, estes ao considerar o acesso difícil, levanta uma importante discussão, pois são esses profissionais que dependem do processo judicial eletrônico para o exercício de suas atividades jurídicas. É alarmante uma ferramenta que a todo tempo é divulgada como um facilitador, representar um obstáculo quanto ao exercício de sua função.

Com isso, pode-se dizer que o grau de percepção mais prevalente em cada grupo é relativamente semelhante. Nota-se que o grupo Servidores da Justiça foi o que apresentou maior escala prevalente, tendo os grupos Cidadão Comum e Advogados maior prevalência na mesma

⁶ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve dificuldade, 2 significa que teve rara dificuldade, 3 significa que teve alguma dificuldade, 4 significa que teve moderada dificuldade e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

escala. Diante das percepções a demanda de aprimoramento do sistema judicial é contínua, para que haja uma melhoria quanto ao uso e acesso dos sistemas judiciais eletrônicos.

A implementação das soluções que objetivam simplificar o sistema judicial, oferecer suporte técnico eficaz e aumentar a educação digital são sugestões apresentadas durante todo esse trabalho para que haja uma diminuição das barreiras percebidas e na promoção de um acesso mais equitativo à justiça digital.

Também, recomenda-se aos tribunais brasileiros disponibilizarem em suas unidades físicas pelo menos um servidor para trabalho presencial durante o horário de expediente para assistência aos excluídos digitais, “a fim de garantir o amplo acesso à justiça, efetuar o encaminhamento digital dos eventuais requerimentos formulados e auxiliar o jurisdicionado naquilo que se revelar necessário” (CNJ, 2021).

O ingresso da população à justiça digital precisa ser eficaz, mas também deve resguardar os jurisdicionados de toda insegurança que também pode advir da tecnologia, seja quanto a golpes, divulgação de dados, ataque de hackers e etc.

Em suma, podemos concluir sobre as vulnerabilidades que, no instante jurisdicional, algumas tem necessidade de maior prioridade por parte da Administração Pública. Sendo necessário o desenvolvimento de políticas públicas que aumentem a informação do cidadão, para que este possua mais conhecimento e que a desinformação sobre a prestação de serviço público jurisdicional ofertado seja aniquilada.

É uma necessidade eminente maior divulgação e informação sobre as formas de solução de conflitos, com a finalidade de que sejam sanadas as vulnerabilidades informacional e jurídica, atenuando tudo o que venha a trazer prejuízo, seja a falha no acesso à internet de qualidade, a chamada vulnerabilidade estrutural, bem como a falta de conhecimento e barreiras na utilização das tecnologias, ou seja, vulnerabilidade tecnológica.

Se a problemática apresentada neste item da tese é a exclusão digital dos jurisdicionados diante das limitações já apresentadas, em contrapartida, quem possui diretamente a função de educação em direitos para concretizar o acesso à justiça são os próprios profissionais do direito.

Os magistrados, advogados, promotores, defensores públicos têm dissipado o conhecimento e informação através de ações sociais e cartilhas informativas, conscientizando a população dos seus direitos. Observa-se que mais do que levar aos cidadãos os direitos que possuem, a execução do direito é o que o torna válido.

O fazer o direito acontecer, superando barreiras tecnológicas e limitações seja informacional ou de outra natureza, é o que move o Judiciário, a fim de permitir que os mais vulneráveis tenham reparados as violações de seus direitos fundamentais e para dificultar reincidência em injustiças.

O conhecimento jurídico não é restrito aos profissionais do direito e nem deve ser tratado como uma propriedade cognitiva. Como a própria Constituição afirma, todo o poder emana do povo (Art. 1º, parágrafo único, CF/88). A vascularização do conhecimento tecnológico aliado ao conhecimento jurídico é o que conscientizará e aproximará de uma transformação social.

5 AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL NA COMARCA DE TRÊS PONTAS/MG

Além da abordagem bibliográfica realizada para fomentar os objetivos dessa tese e observar a forma como o fenômeno é tratado na literatura, a pesquisa teve um caráter descritivo. De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007), as pesquisas descritivas tratam de observar, fazer o registro, a análise e correlacionar os fatos e fenômenos (variáveis) sem manipulá-los, em busca de descobrir a frequência de ocorrência, suas relações e conexões, sua natureza e características.

No que concerne a metodologia, a pesquisa adotou uma abordagem quali-quantitativa. Pois, segundo Minayo (1997 *apud* Schneider; Fujii e Corazza, 2017) quando se refere a uma pesquisa científica, os tratamentos tanto qualitativos quanto quantitativos dos resultados podem ser complementares, de forma a enriquecer a análise e as discussões sobre o tema. Dessa forma, foi feita a análise dos dados coletados em campo de modo a demonstrar que o fenômeno da exclusão digital é um fator a ser considerado quando se fala em acesso à justiça ante o processo eletrônico e a prática de atos processuais em meio digital.

A pesquisa de campo foi realizada na comarca de Três Pontas/MG para fundamentação desta tese, que conta com 25.000 (vinte e cinco mil processos) sendo certo que, segundo dados fornecidos por SIJUD (Sistema de Informações Estratégicas do Judiciário), só no último ano a comarca registrou o ingresso de 6.716 (seis mil setecentos e dezesseis processos), sendo a média mensal de 517 (quinhentos e dezessete processos) ao mês (Minas Gerais, 2024).

Optou-se, para a realização da presente pesquisa o emprego da escala Likert que prevê na resposta uma graduação das respostas esperadas, o que permite mensurar graus de opinião

que alcançam resultados mais precisos do que uma pesquisa binária de sim ou não (O que [...], 2024).

O público analisado foi dividido em três grupos distintos:

1. O grupo dos magistrados, membros do Ministério Público, Defensores Públicos e Serventuários;
2. O grupo dos Advogados e
3. O grupo dos jurisdicionados ou cidadãos comuns.

Explica-se esta divisão do público em três grupos distintos pelos seguintes motivos:

- O grupo dos magistrados, membros do Ministério Público, Defensores Públicos e Serventuários são aqueles que em virtude da infraestrutura do Estado dispõe das tecnologias necessárias para manejar os processos judiciais eletrônicos e atos processuais em meio digital. Ou seja, para gerenciarem o processo eletrônico lhe são disponibilizadas tecnologias, treinamento e suporte pelo ente estatal, qual seja, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais
- Já o grupo dos advogados manejam o processo eletrônico e os atos processuais em meio eletrônico por iniciativa própria com recursos advindos dos honorários arrecadados dos serviços prestados aos clientes. Neste grupo não se verifica a infraestrutura estatal disponibilizada ao grupo anterior e pretende-se demonstrar que, em virtude dessa diferença, já se verificam alguns percalços no manejo do processo eletrônico e dos atos judiciais em meio digital.
- Por fim tem-se o grupo dos jurisdicionados ou cidadãos comuns, que também não têm igual acesso à infraestrutura tecnológica como os grupos anteriores e dependem, quando têm condições, do grupo dos advogados ou, quando não há condições, dependem dos próprios recursos para acessar o processo eletrônico e praticar atos processuais em meio virtual, mas que frequentam o fórum para audiências ou esclarecimento de dúvidas.

Optou-se pela abordagem quantitativa para investigar as implicações das transformações decorrentes da digitalização do processo judicial e da crescente adoção de meios eletrônicos para atos processuais, buscando mapear as dificuldades no manejo das tecnologias oferecidas de modo a formular propostas de medidas que melhorem sua implementação. Foram utilizados testes estatísticos para a análise dos dados quantitativos, como o Teste de Kruskal-Wallis, para comparar as medianas entre os grupos, e os testes de Shapiro-Wilk e Kolmogorov-Smirnov, para verificar a normalidade dos dados.

A coleta de dados foi realizada durante 1 mês, considerando 20 dias úteis, e se deu no período de 18 de março a 22 de abril de 2024, sendo realizado no Fórum da Comarca de Três Pontas, Ministério Público e Defensoria Pública. A obtenção das respostas ocorreu por meio de entrevistadores, cada qual responsável por um grupo que abordou diretamente os entrevistados coletando suas respostas. Três entrevistadores foram treinados com foco no método de abordagem aos participantes, aplicação correta dos questionários para garantir respostas objetivas e em como conduzir o momento de opinião pessoal dos entrevistados, garantindo liberdade de expressão sem direcionar as respostas.

Os questionários foram acomodados na plataforma virtual *Google Forms*, que é gratuita, e possibilita fácil acesso por smartphones e computadores. A resposta a estes questionários foi feita tanto através de abordagem dos citados entrevistadores como de forma espontânea a entrevistados que desejaram receber o questionário em seu endereço de e-mail ou por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp.

Os Cidadãos Comuns foram abordados no fórum, principalmente durante audiências ou quando buscavam informações, a abordagem foi aleatória, garantindo diversidade nos perfis dos entrevistados. Já os Advogados e Servidores da Justiça foram entrevistados no Fórum, Ministério Público e Defensoria Pública. Os servidores foram entrevistados durante o expediente, com agendamento prévio para não interferir no funcionamento das repartições.

O objetivo foi gerar conhecimento a partir desta investigação buscando a compreensão do fenômeno sob a perspectiva dos participantes envolvidos para ao final propor a adoção de medidas para a garantia do efetivo acesso à justiça através dos meios eletrônicos nos atos processuais minimizando a exclusão digital.

A pesquisa realizada foi composta por uma amostra de 381 participantes. O grupo Cidadão Comum teve 276 respondentes (72,4% da amostra total), a escala mínima e a máxima da Faixa de Renda dos entrevistados foi de 1 e de 5, respectivamente. A média foi de 1,96 com desvio padrão de 1,214 para mais e para menos e a mediana foi de 1,50.

No grupo Advogados foram entrevistados 222 indivíduos (14,7% da amostra total), apresentando valor mínimo de Faixa de Renda de escala 3 e o máximo 5. A média foi de 4,11 com desvio padrão de 0,800 para mais e para menos e a mediana foi igual a 4,00.

Já no grupo Servidores da Justiça, sendo entrevistados 49 indivíduos (12,9% da amostra total), que assim como o grupo Cidadão Comum, apresentou Faixa de Renda mínima de escala 1 e a máxima de escala 5.

Além das entrevistas quantitativas, a pesquisa qualitativa foi realizada para proporcionar espaço para respostas subjetivas, permitindo uma compreensão mais profunda das percepções e experiências dos diferentes grupos. As opiniões pessoais emitidas pelos entrevistados foram analisadas utilizando-se técnicas de análise de conteúdo, visando explorar as percepções e sentimentos dos participantes sobre a exclusão digital e o suporte técnico recebido. Sendo que no grupo do Cidadão Comum foram obtidas 55 respostas subjetivas, ou seja 20% do total de respondentes deste grupo. No grupo dos Advogados, obteve-se o número de 133 respostas subjetivas, ou seja 60% do total de respondentes deste grupo. Junto aos Servidores da Justiça obteve-se um total de 20 respostas subjetivas, ou seja 40% do total de respondentes deste grupo.

Deste modo, na pesquisa qualitativa buscou-se captar as percepções individuais e experiências dos participantes em relação a questões específicas abordadas no estudo, como dificuldades com a redesignação de audiências devido a problemas tecnológicos, suporte público para acessar projetos digitais e a prática de atos processuais em meio digital que geraram padrões de respostas que foram analisados.

Assim sendo, o plano amostral foi elaborado para garantir uma representação equilibrada e precisa dos diferentes grupos envolvidos, utilizando tanto métodos quantitativos quanto qualitativos. A inclusão de respostas subjetivas forneceu insights valiosos que complementam os dados estatísticos, permitindo uma análise mais abrangente das questões investigadas.

5.1 Análise do perfil do cidadão, advogados e servidores da justiça quanto ao uso processos digitais

A transfiguração de um novo formato de prestação de serviço jurisdicional repercute na forma de ver e no trabalho de todos os componentes do judiciário. Ao escutar a concepção dos magistrados, órgãos que exercem a atividade jurídica e organizacional dentro de suas comarcas, possibilita visualizar uma perspectiva do nascimento das implementações das tecnologias e seu efeito na sequência sujeitos-processuais.

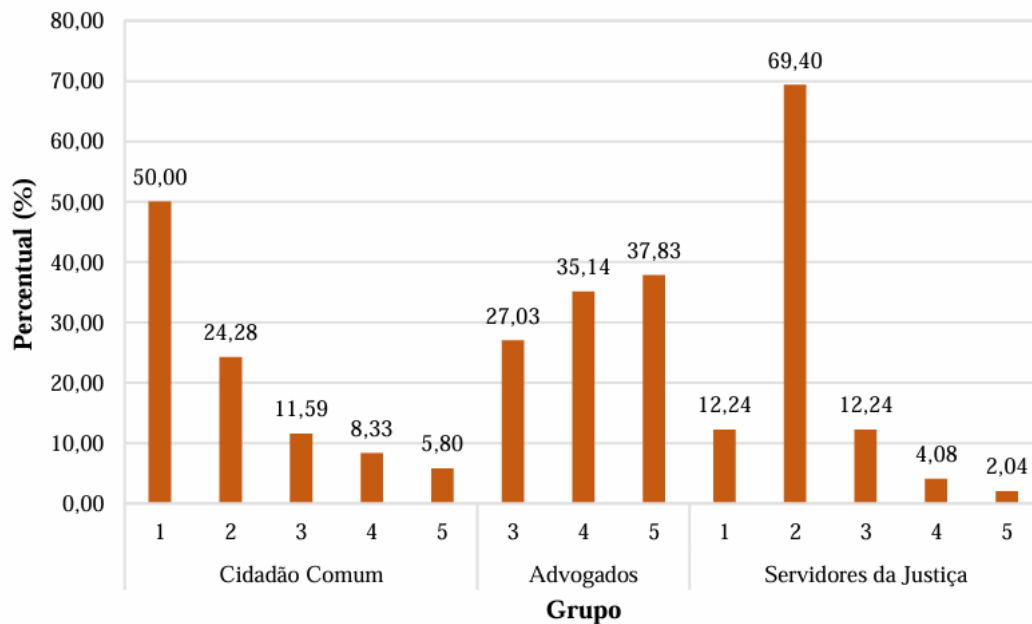
Como apontado por Rampin e Igreja (2022), existe uma preocupação, inclusive internacional, sobre as maneiras de abordar o acesso à justiça, sendo crível questionar se o que está ocorrendo com essas transformações digitais realmente conduz ao acesso e ajuda legal e aos tribunais para resolver problemas judiciais, ou se está-se falando em garantir que as soluções para tais problemas sejam justas.

As autoras Rampin e Igreja (2022) também pontuam que é preciso considerar as desigualdades no acesso à justiça, que muitas vezes só está disponível para algumas pessoas e certos tipos de problemas, sendo fundamental ouvir as experiências dos jurisdicionados para entender suas dificuldades e necessidades.

Por essa razão, a importância deste trabalho está em analisar a oitiva das partes envolvidas no processo de digitalização do Judiciário, em especial, na comarca de Três Pontas/MG.

Ao analisar os entrevistados, tendo como critério a faixa de renda observa-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com Faixa de Renda de escala 1 (50,00%), ou seja, ganham um salário-mínimo. Já no grupo Advogados, a renda dos entrevistados está concentrada nas maiores escalas, 4 (35,14%) e 5 (37,83%). No grupo Servidores da Justiça, a maioria possui renda na escala 2 (69,40%).

Desta feita, no tocante a comarca de Três Pontas/MG, é possível verificar que a renda dos entrevistados do grupo demonstrado nos dados, apresenta pressupostos para aplicação de testes paramétricos.

Gráfico 5 - Faixa de renda dos entrevistados por grupo⁷

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

A análise da renda é primordial, pois reflete os desafios enfrentados pelo cidadão comum para que tenha acesso à justiça. Pode-se observar como predomina o baixo rendimento no grupo do cidadão comum, afinal, metade dos entrevistados (50,00%) possui uma renda que corresponde a um salário-mínimo.

Em análise ao grupo de Servidores da Justiça, a maioria dos entrevistados possui uma renda padrão, dentro do próprio grupo, ainda que sejam rendimentos moderados.

Quanto aos advogados, a concentração da renda demonstra a faixa mais alta. Ao analisar os dados, temos o indicador da influência quanto à sua percepção concernente à capacidade de lidar com questões relacionadas à justiça eletrônica de maneira diferente dos cidadãos comuns.

Esta análise é primordial por associar um importante fator, o socioeconômico, como utilização do sistema de justiça eletrônico. A assimetria quanto às rendas analisadas, em intersecção com a viabilidade do acesso à Justiça eletrônica é um importante indicador nos eixos a serem observados para a implementação de políticas públicas e mecanismos que almejem a inclusão digital dando acesso a essa “nova justiça” independente do fator renda.

Neste ponto, cabe uma análise quanto a faixa de renda verificada na comarca de Três Pontas/MG. Ao observar o parâmetro nacional de renda, pode-se concluir que se encontra de

⁷ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa 1 salário mínimo, 2 significa de 2 a 4 salários mínimos, 3 significa de 4 a 6 salários mínimos, 4 significa de 6 a 9 salários mínimos e 5 significa mais de 10 salários mínimos.

acordo com a faixa de renda média do brasileiro, como apontado em recente publicação do Governo Federal (Brasil, 2024):

Renda domiciliar per capita no Brasil cresceu 11,5% em 2023 em comparação a 2022, atingindo o recorde de R\$ 1.848. De acordo com a PNAD Contínua Rendimento de Todas as Fontes, pesquisa divulgada nesta sexta-feira, 19 de abril, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é o maior valor da série histórica da pesquisa, que teve início em 2012.

Os indicadores consideram todas as origens de rendimento, ou seja, além dos provenientes do trabalho, há a categoria outras fontes, que é composta por aposentadoria e pensão, aluguel e arrendamento, pensão alimentícia, doação e mesada de não morador e outros rendimentos.

Com a melhora do mercado de trabalho e o aumento do número de beneficiários de programas sociais, como o Bolsa Família, a massa de rendimento mensal domiciliar per capita também teve aumento de 12,2% em comparação ao ano anterior, e chegou a R\$ 398,3 bilhões.

O rendimento médio real de todas as fontes cresceu 7,5% em relação a 2022, atingindo R\$ 2.846 em 2023 e se aproximando do maior patamar da série histórica, registrado em 2014 (R\$ 2.850). Após dois anos de queda com os efeitos da pandemia de Covid-19 (2020 e 2021), esse rendimento voltou a crescer em 2022, ao ser estimado em R\$ 2.648.

Já o rendimento médio mensal real habitualmente recebido de todos os trabalhos (calculado para as pessoas de 14 anos ou mais de idade ocupadas) foi estimado em R\$ 2.979 em 2023, um aumento de 7,2% em relação a 2022 (R\$ 2.780) e de 1,8% na comparação com 2019 (R\$ 2.927).

É possível, desta maneira, traçar um cenário acerca das dificuldades digitais na comarca de Três Pontas/MG. No recorte que considera a renda dos entrevistados, nota-se que o panorama trespontano reflete, em verdade, o panorama brasileiro. Sendo certo que as conclusões obtidas no cenário trespontano significam em análise menor o que se vê de forma geograficamente proporcional mais ampla no parâmetro do Brasil como um todo.

Deste modo, é possível afirmar que a evolução da justiça na comarca de Três Pontas/MG, especialmente com a implementação de processos digitais e atos processuais eletrônicos, tem modificado o sistema jurídico em todos os seus seguimentos.

Ao observar a evolução do sistema judicial no tocante à virtualização, conclui-se pela existência de um paradoxo atual entre a acessibilidade da justiça e a exclusão digital da população, que é a maior interessada na justiça e que não tem acompanhado evolução do processo digital no mesmo ritmo que o Estado tem se desenvolvido.

Deste modo, a leitura da renda da população é fator de desigualdade social e econômica e uma barreira para o acesso à justiça digital, uma vez que a renda é um ponto que dita o ritmo de aquisição de equipamentos. Assim, tem-se que quanto menor a renda, menor a disponibilidade tecnológica para aquisição de bens que possam facilitar o acesso dos cidadãos a seus processos e as ferramentas para a prática de atos processuais em meio digital.

Torna-se evidente que os mais pobres acabam por enfrentar maior dificuldade dada a indisponibilidade de recursos. Além disso, por vivenciarem a inabilidade informática pelas limitações no manejo das tecnologias, desfavorece a prática de atos processuais em meio digital, sem que haja um intermediador com conhecimento técnico. Esses fatores resultam em uma divisão digital que impede o pleno acesso aos serviços judiciais eletrônicos, especialmente para aqueles que têm uma faixa de renda menor.

5.2 Processo judicial eletrônico e exclusão digital na comarca de Três Pontas/MG

O processo judicial eletrônico foi implantado no âmbito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais em 2012 e isso representou um marco significativo na modernização e eficiência do sistema judiciário do estado.

A implementação do processo judicial eletrônico, começou na capital e se expandiu para as 297 Comarcas do Estado. A colocação do processo judicial eletrônico também ocorreu nas instâncias especializadas do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, abrangendo, por exemplo, as Varas Cíveis, Juizados Especiais, Turmas Recursais, Fazendas Públicas e Infância e Juventude.

Segundo aponta o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, essa abrangência reflete seu compromisso em proporcionar maior acessibilidade e agilidade aos serviços judiciários por meio eletrônico, alinhando-se às demandas de uma sociedade cada vez mais digitalizada(Minas Gerais, 2017b).

A implantação do sistema, além de simplificar os procedimentos judiciais, também visa aprimorar o acompanhamento dos atos processuais, tornando o sistema mais transparente e eficiente. Com a possibilidade de tramitação eletrônica, independentemente da instância - seja na Justiça Federal, dos Estados, Militar dos Estados ou do Trabalho - os usuários do sistema podem ter acesso rápido e seguro às informações relacionadas aos seus processos.

No ano de 2020, verificou-se a expansão do PJe para o âmbito criminal, partindo de março daquele mesmo ano. Esse fato trouxe benefícios adicionais, consistentes na facilitação do registro e acompanhamento de casos como a Comunicação de Prisão em Flagrante Delito (CPFD) originária da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais.

No ano de 2017 o processo judicial eletrônico entrou em operação na comarca de Três Pontas/MG, conforme noticiado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (Minas Gerais, 2017a).

Com esta implantação, tornou-se obrigatória a tramitação eletrônica de todos os processos das classes de natureza cível em juízo do foro local, sendo certo que o Tribunal de Justiça buscou não apenas simplificar os procedimentos judiciais, mas também promover uma maior transparência e acessibilidade ao sistema jurídico, beneficiando tanto os operadores do direito quanto os cidadãos comuns, cumprindo assim seu compromisso contínuo em expandir e aprimorar o PJe.

O atendimento às partes, aos advogados e demais atores processuais é regulado, no âmbito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por provimentos expedidos pela sua Corregedoria Geral.

Antes da implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em Minas Gerais, o atendimento ao público nos serviços judiciários era regulado pelo Provimento 161 CGJ/2006 (Minas Gerais, 2006) e seguia um modelo tradicional, caracterizado por uma dinâmica presencial e baseado em processos físicos.

Nas Secretarias de Juízo e Serviços Auxiliares da Justiça de 1ª Instância do Estado, os horários de atendimento eram rigidamente estabelecidos, geralmente das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, conforme as disposições da Portaria Conjunta 76, de 17 de março de 2006. Esse horário, embora garantisse uma certa uniformidade de funcionamento, também podia variar de acordo com as peculiaridades de cada comarca.

Para as partes envolvidas nos processos, o acesso aos serviços judiciários demandava a presença física nas Secretarias de Juízo, onde era necessário protocolar petições, requerer cópias de documentos, obter informações sobre o andamento dos processos e realizar outros procedimentos relacionados aos casos em andamento.

Esse modelo de atendimento presencial, embora necessário, muitas vezes implicava em desafios logísticos para os usuários do sistema, especialmente para aqueles que residiam em áreas distantes das comarcas ou enfrentavam dificuldades de mobilidade. Ademais, as questões relacionadas à acessibilidade, o sistema baseado em processos físicos também apresentava desafios operacionais.

O acompanhamento dos processos judiciais era feito principalmente por meio de documentos impressos, o que aumentava o risco de extravios, atrasos na tramitação e dificuldades na localização de informações específicas.

Pode-se ressaltar que a gestão de grandes volumes de papel gerava demandas adicionais de espaço físico para armazenamento e aumentava os custos operacionais associados à manutenção dos arquivos judiciais.

Antes da adoção do PJe, o sistema judiciário em Minas Gerais enfrentava uma série de desafios relacionados à eficiência, acessibilidade e agilidade na prestação dos serviços. Deste modo que a transição para o processo eletrônico representou uma resposta estratégica a esses desafios, buscando modernizar e otimizar os serviços judiciários, tornando-os mais eficientes, acessíveis e sustentáveis no longo prazo.

Certo é que, após a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em Minas Gerais, o panorama passou por mudanças significativas para se adequar ao novo contexto e garantir o funcionamento eficiente do sistema.

O Provimento Nº 355/2018 do TJMG (Minas Gerais, 2018), juntamente com suas alterações posteriores, desempenhou um papel crucial nesse processo, instituindo o Código de Normas da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais – CGJ, adaptadas à nova realidade inaugurada pelo Processo Judicial Eletrônico.

No que diz respeito ao atendimento ao público, o citado provimento estabelece diretrizes claras para as unidades judiciárias e serviços auxiliares do diretor do foro.

O horário mínimo de atendimento ao público foi definido como sendo de segunda-feira a sexta-feira, de forma ininterrupta, das 12h às 18h, visando garantir maior acessibilidade aos serviços judiciários, facilitando o acesso das partes envolvidas nos processos, advogados e demais interessados.

Além disso, o novo provimento prevê que em comarcas onde houver unidade jurisdicional do Sistema dos Juizados Especiais instalada, o atendimento ao público externo poderá funcionar em dois ou mais turnos, visando acomodar a demanda de forma mais eficiente.

Ressalta-se a importância de adotar procedimentos que garantam o atendimento prioritário, conforme previsto em lei, para pessoas que necessitem desse tipo de assistência.

Quanto aos processos que tramitam em meio físico, o provimento estabelece que as partes, advogados ou terceiros interessados só serão atendidos no balcão da secretaria da unidade judiciária quando portarem informativo processual que noticie a tramitação do processo, datado do dia do atendimento, com o objetivo de otimizar o atendimento e de evitar possíveis transtornos decorrentes da falta de informação atualizada sobre o processo.

O Provimento N° 355/2018 do TJMG estabelece ainda que o processo é definido como o conjunto de arquivos eletrônicos correspondentes às peças, documentos e atos processuais que tramitam por meios eletrônicos.

Para o manuseio deste processo é indispensável a assinatura digital, assim entendida como uma técnica matemática computacional que confere validade aos documentos eletrônicos, sendo verificável por meio de chave pública.

Além disso, o provimento delinea termos como autos do processo eletrônico, digitalização, documento digitalizado e documento nato-digital, cada um com suas particularidades e definições específicas.

O acesso aos sistemas informatizados e conveniados é condicionado ao credenciamento prévio do usuário, que pode ser realizado mediante certificado digital ou login e senha.

É imposto aos usuários, tanto internos quanto externos, o cuidado e a responsabilidade no uso das ferramentas eletrônicas, incluindo a proteção da chave privada em certificados digitais e o sigilo de login e senha. Os usuários também são orientados a manter a integridade de seus dispositivos e conexões de internet utilizados para acesso aos sistemas.

O provimento destaca a necessidade de utilização adequada dos sistemas, sob pena de bloqueio temporário ou total do acesso em caso de uso indevido. São consideradas atividades inadequadas aquelas que comprometam o funcionamento correto dos sistemas ou causem prejuízo às partes ou à atividade jurisdicional.

Em casos de bloqueio de acesso, são previstas medidas para identificação da causa do problema e, quando necessário, prorrogação de prazos para as partes afetadas. Essas normas gerais estabelecidas pelo tribunal visam garantir a segurança, eficiência e confiabilidade dos processos eletrônicos, promovendo uma administração judiciária mais ágil e transparente.

Todos os atos processuais devem ser assinados digitalmente e conter elementos identificáveis do usuário responsável. A realização dos atos é considerada no momento do envio ao PJe, com fornecimento de recibos eletrônicos, e segue o horário oficial de Brasília.

Os autos dos processos eletrônicos são protegidos por sistemas de segurança e armazenados de forma que garanta a integridade dos dados, dispensando a formação de autos suplementares.

A implantação e expansão do Processo Judicial Eletrônico (PJe) no Tribunal de Justiça de Minas Gerais representaram uma verdadeira revolução na forma como a justiça é administrada no Estado.

Ao longo dos anos, essa transição do modelo tradicional baseado em papel para um sistema eletrônico buscou trazer benefícios, tanto para os operadores do direito quanto para os cidadãos comuns, com a possibilidade de tramitação eletrônica em diversas instâncias e áreas do direito, assegurando aos usuários do sistema o acesso rápido e seguro às informações relacionadas aos seus processos.

Desta forma, o processo judicial eletrônico na comarca de Três Pontas/MG é regido pelas diretrizes estabelecidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, através do Provimento Nº 355/2018, objetivando garantir a segurança, eficiência e confiabilidade dos processos eletrônicos, estabelecendo regras claras para o uso adequado do sistema e proteção dos dados.

5.3 Aplicação de modelos estatísticos na compreensão dos processos e fatos jurídicos da comarca de Três Pontas/MG

Diante da necessidade de verificação da situação do acesso à justiça na comarca de Três Pontas/MG, foi realizada uma pesquisa tendente a avaliar a percepção dos envolvidos no processo judicial eletrônico, basicamente magistrados e serventuários da justiça, advogados e o cidadão comum.

Como apontado a primeira avaliação que se fez correspondeu respeito à renda dos entrevistados como forma de realizar uma triagem dos respondentes levando em conta seus ganhos mensais o que reflete no seu acesso ou não a certas tecnologias necessárias para utilização do processo judicial eletrônico.

Como já abordado, verificou-se na pesquisa que a faixa de renda do cidadão comum é a menor se comparada aos demais entrevistados, quais sejam os advogados e servidores da justiça, como apontado na tabela 3.

Tabela 3 - Teste de normalidade para faixa de renda por grupo dos entrevistados

Grupo	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estatística	g.l.	p-valor	Estatística	g.l.	p-valor
Cidadão Comum	0,285	276	$p < 0,0001$	0,767	276	$p < 0,0001$
Advogados	0,246	222	$p < 0,0001$	0,794	222	$p < 0,0001$
Servidores da Justiça	0,391	49	$p < 0,0001$	0,720	49	$p < 0,0001$

g.l.: graus de liberdade.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Os resultados apresentados na tabela 3, indicam que os dados referentes as Faixas de Renda dos entrevistados analisados por grupo, não aderem à uma distribuição normal. Por tanto, é indicado a utilização de testes não-paramétricos. Neste caso o teste utilizado para comparação das médias das escalas das Faixas de Renda foi o Kruskal-Wallis considerando o nível de significância $\alpha = 0,05$, conforme tabela 4.

Tabela 4 - Medidas descritivas e comparação de médias para a faixa de renda por grupo dos entrevistados

Grupo	Medidas Descritivas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
Cidadão Comum ^a	276	1	5	1,96	1,50	1,214
Advogados ^b	222	3	5	4,11	4,00	0,800
Servidores da Justiça ^a	49	1	5	2,14	2,00	0,764

Teste de Kruskal-Wallis ($H = 275,47$, Graus de Liberdade = 2; $p < 0,0001$);

Letras iguais indicam que a diferença entre as médias não é estatisticamente significativa ($p > 0,05$).

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

No grupo Cidadão Comum, a maioria das pessoas ganha um salário-mínimo (50,00%). No grupo dos Advogados, a renda dos entrevistados está concentrada em faixa salarial mais alta, seguido pelo grupo dos Servidores da Justiça.

Demonstra-se que a distribuição da renda varia entre os grupos, sendo que os Advogados têm maior proporção de pessoas com renda mais alta, seguidos pelos Servidores da Justiça, enquanto o grupo Cidadão Comum tem a menor renda média.

Segundo os resultados apresentados na tabela 9, o grupo Cidadão Comum teve 276 respondentes, a escala mínima e a máxima da Faixa de Renda dos entrevistados foi de 1 e de 5, respectivamente.⁸

No grupo Advogados foram entrevistados 222 indivíduos, apresentando valor mínimo de Faixa de Renda de escala 3 e o máximo 5.⁹

Já no grupo Servidores da Justiça, sendo entrevistados 49 indivíduos, que assim como o grupo Cidadão Comum, apresentou Faixa de Renda mínima de escala 1 e a máxima de escala 5.¹⁰

Com isso, observa-se que o grupo Advogados foi o que apresentou maior média, seguidos dos indivíduos do grupo Servidores da Justiça, sendo a menor média a do grupo Cidadão Comum.¹¹

O teste de Dunn indicou que as diferenças estatisticamente significantes foram entre os grupos Cidadão Comum e Advogados e Advogados e Servidores da Justiça. Todos os testes foram realizados considerando o nível de significância $\alpha = 0,05$.

Quando se cruzam os dados da renda dos entrevistados com o conhecimento das ferramentas digitais de acesso à justiça, verifica-se que o cidadão comum, por ter a menor renda, tem menor conhecimento destas ferramentas se comparado ao grupo dos advogados e serventuários da justiça.

A renda é um fator determinante na exclusão digital observada na comarca de Três Pontas/MG. Imperioso considerar o padrão das respostas coletadas nas entrevistas realizadas nesta pesquisa. Tem-se as afirmações e parâmetros qualitativos feito pelo Cidadãos Comuns cuja média de rendimentos foi apurada em um Salário Mínimo, apresentando como respostas desse recorte, apurou-se os seguintes padrões:

⁸ A média foi de 1,96 com desvio padrão de 1,214 para mais e para menos e a mediana foi de 1,50.

⁹ A média foi de 4,11 com desvio padrão de 0,800 para mais e para menos e a mediana foi igual a 4,00.

¹⁰ A média foi de 2,14 com desvio padrão de 0,764, para mais e para menos e a mediana foi igual a 2,00.

¹¹ De acordo com a estatística e o nível descritivo ($H = 275,47$; $p < 0,0001$) do teste não-paramétrico Kruskal-Wallis, há evidências estatísticas para se sugerir que pelo menos uma das diferenças entre as médias das escalas da Faixa de Renda é significativa.

- “Minha renda limita bastante, só consigo ter um celular básico e não tenho acesso à internet em casa”
- “Às vezes consigo usar a internet na casa de amigos ou familiares, mas não posso pagar por uma conexão própria”
- “Não tenho condições de comprar um computador ou tablet, o que dificulta muito o acesso a informações e serviços online”

Ao analisar estas respostas, conclui-se que a baixa renda impede o acesso adequado às tecnologias, como internet e dispositivos eletrônicos mais avançados. A dependência de fatores externos para acesso à internet mostra uma lacuna significativa na inclusão digital.

Lado outro nos grupos que apontaram faixa de renda mais alta verifica-se que o impacto da prática virtual de atos processuais apresenta uma realidade completamente diferente, pelo que se percebe do padrão de respostas verificado neste grupo:

- “Facilita muito, posso acessar informações jurídicas rapidamente e oferecer um serviço mais eficiente aos clientes”
- “Me permite trabalhar de forma remota”
- “Ajuda na gestão do escritório e na comunicação com colegas e clientes”

A análise denota que o acesso a tecnologias avançadas é mais presente em grupos de maior renda o que constitui uma disparidade em relação aos que não possuem o mesmo padrão econômico.

Conforme observado nas respostas, muitos daqueles situados nas faixas de renda inferiores mencionaram depender de recursos externos, como acessar a internet na casa de amigos ou familiares, devido à impossibilidade de arcar com uma conexão própria.

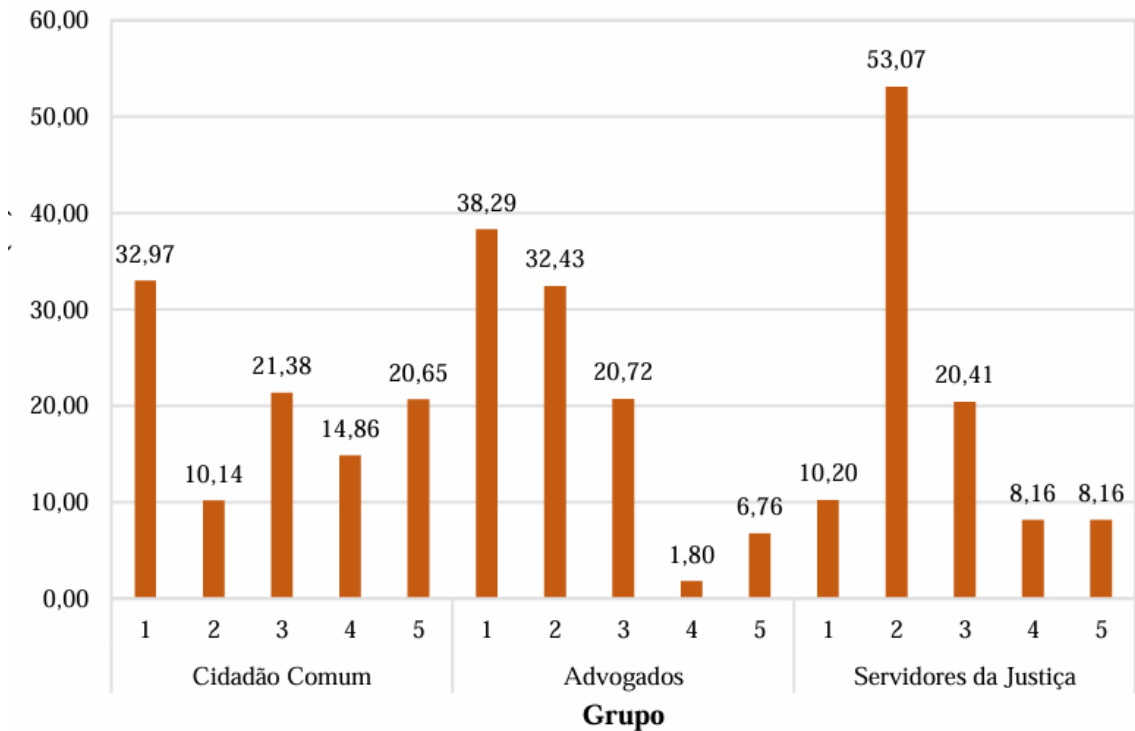
Essas limitações evidenciam uma lacuna significativa na inclusão digital desses grupos, conforme discutido por diversos estudos (Minayo, 2008).

Por outro lado, entre os grupos que relataram faixas de renda mais alta, como advogados e servidores da justiça, o impacto das tecnologias digitais na prática profissional é substancialmente positivo.

As respostas indicam que o acesso facilitado a informações jurídicas, a capacidade de realizar trabalho remoto e a melhoria na gestão de escritórios e comunicação com clientes são vantagens claras proporcionadas pelo uso de tecnologias avançadas.

No cenário da pesquisa, o cidadão comum também é quem relata maior dificuldade ao lidar com as ferramentas digitais de acesso à justiça, de acordo com os dados apresentados no gráfico 6.

Gráfico 6 - Grau de percepção da dificuldade de acesso ao processo eletrônico por grupo¹²



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Certo é que a transformação digital tem sido um divisor de águas no cenário da justiça, tocando profundamente todos os envolvidos no sistema judicial como bem aponta Rampin e Igreja (2022). Entretanto, é preciso ponderar que, na medida em que se adentra nesse novo território tecnológico, uma preocupação urgente se ergue: a exclusão digital, como demonstrado pela coleta dos dados da pesquisa objeto deste trabalho.

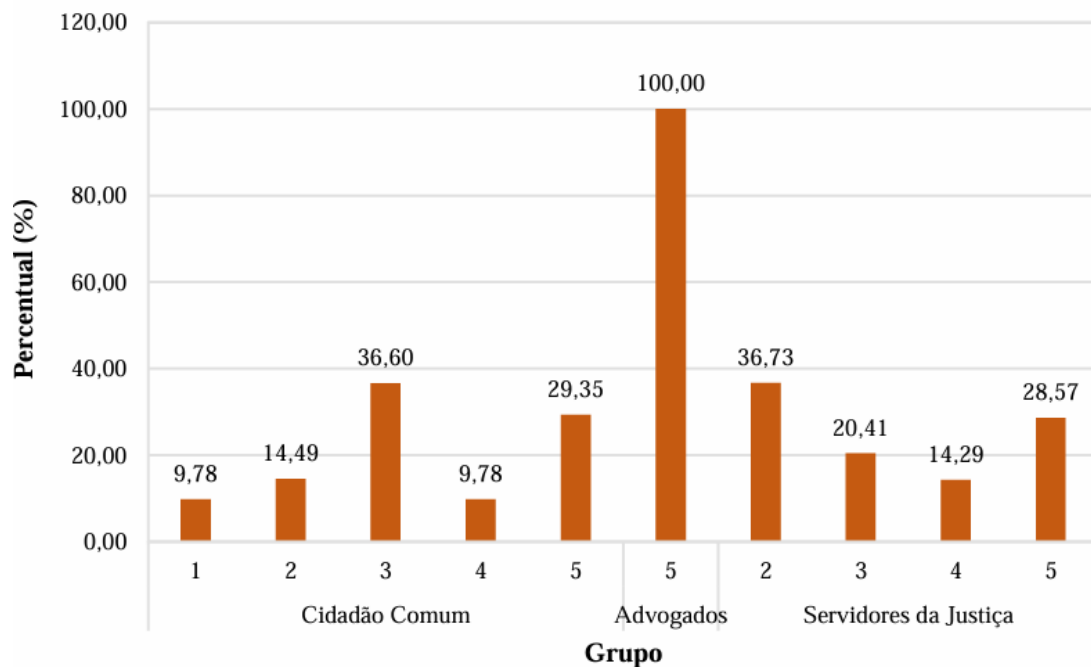
A transformação digital, embora traga promessas de eficiência e modernização, também traz consigo a ameaça de deixar os menos favorecidos à margem do acesso à justiça. É como se, ao abrir as portas para o futuro digital, inadvertidamente se fecha outras para aqueles que não possuem os recursos ou o conhecimento necessário para navegar nesse novo mundo.

¹² Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve dificuldade, 2 significa que teve alguma dificuldade, 3 significa que teve dificuldades moderadas, 4 significa que teve dificuldades e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

Por isso, tem-se que a exclusão digital se manifesta de diversas formas: desde a falta de acesso a equipamentos e de infraestrutura adequados até a ausência de conhecimento técnico para utilizar as ferramentas digitais. É uma situação que separa aqueles que têm condição financeira e conhecimento tecnológico daqueles vulneráveis econômicos e digitais.

Desta forma, enquanto a justiça avança em direção à era digital, é essencial que não se esqueça daqueles que correm o risco de ficar para trás. Quanto ao grau de percepção do conhecimento do processo judicial eletrônico dos entrevistados por grupo na comarca de Três Pontas/MG, observa-se:

Gráfico 7 - Grau de percepção do conhecimento do processo judicial eletrônico dos entrevistados por grupo¹³



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Como constatado, no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 3 (36,60%). No grupo Advogados, todos constam na escala 5 (100,00%) e no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (36,73%). Sendo assim, pode-se dizer que o grau de percepção do conhecimento do processo judicial eletrônico mais prevalente entre os entrevistados varia de acordo com o grupo, em que o grupo Advogados foi o que apresentou maior escala, seguido do grupo Cidadão Comum e o grupo Servidores da Justiça foi o que apresentou menor escala do referido grau de percepção.

¹³ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa nenhum conhecimento, 2 significa conhecimento regular, 3 significa conhecimento intermediário, 4 significa bom conhecimento e 5 significa conhecimento total.

Na tabela 5 são apresentados os resultados dos testes de normalidade, para os dados referentes ao grau de percepção do conhecimento do processo judicial eletrônico. Os testes utilizados foram o Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk. Sendo o primeiro indicado para dados com mais de 50 observações e o segundo para menos de 50 casos. Vale ressaltar que, como no grupo Advogados todos apresentaram escala 5 de escolaridade, ou seja, não houve variabilidade de escala, não foi necessário aplicar o teste de normalidade para este grupo.

Tabela 5 - Teste de normalidade para o grau de conhecimento do processo judicial eletrônico por grupo dos entrevistados

Grupo	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estatística	g.l.	<i>p</i> -valor	Estatística	g.l.	<i>p</i> -valor
Cidadão Comum	0,213	276	<i>p</i> < 0,0001	0,872	276	<i>p</i> < 0,0001
Advogados	-	-	-	-	-	-
Servidores da Justiça	0,227	49	<i>p</i> < 0,0001	0,803	49	<i>p</i> < 0,0001

g.l.: graus de liberdade; $\alpha = 0,05$.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Segundo Guimarães, 2008, “o teste de Mann-Whitney (*Wilcoxon rank-sum test*) é indicado para comparação de grupos não pareados para se verificar se pertencem ou não à mesma população”. Trata-se de uma técnica para se fazer a inferência estatística sobre uma população a partir de uma amostra.

Assim, observar as diferenças entre os grupos Cidadão Comum e Servidores da Justiça, utilizando o teste estatístico Mann-Whitney, foi essencial para compreender como diferentes grupos em análise verificam os processos judiciais eletrônicos, fornecendo uma resposta essencial para políticas e estratégias que são implementadas com o objetivo de aperfeiçoar a acessibilidade e alcance desses sistemas para todos os envolvidos no contexto judiciário.

Os dados estatísticos reforçam essas observações: o grupo Advogados possui a maior média no grau de percepção do domínio de ferramentas computacionais, seguido pelos Servidores da Justiça, enquanto o grupo Cidadão Comum apresenta a menor média.

O teste Kruskal-Wallis indicou diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, corroborando que pelo menos uma das diferenças nas médias das escalas de percepção é relevante. Essa disparidade reflete não apenas o acesso físico às tecnologias, mas também a capacidade diferenciada de as utilizar efetivamente, influenciada pelo contexto socioeconômico e profissional de cada grupo.

Portanto, a exclusão digital na comarca de Três Pontas/MG não se limita apenas ao acesso às ferramentas tecnológicas, mas também a falta de habilidade técnica para o seu uso, essas disparidades devem ser remediadas para que se tenha uma participação equitativa no mundo digital.

Vale aqui exemplificar com trechos extraídos dos dados qualitativos da pesquisa sobre a questão do domínio de sistemas computacionais, a saber:

- Resposta de um cidadão comum: “Eu diria que meu domínio das ferramentas computacionais é bastante básico. Sempre que preciso usar algum software ou ferramenta online, sinto que há muita coisa que não sei fazer”
- Resposta de um representante do grupo dos advogados: “No meu campo, o domínio das ferramentas computacionais é fundamental. Utilizamos diversos softwares para gerenciamento de processos, pesquisa jurídica e comunicação com clientes. A habilidade em manusear essas ferramentas não só melhora a eficiência do nosso trabalho, mas também pode ser um diferencial competitivo. Eu me sinto bastante confortável com as tecnologias atuais, o que acredito que me ajuda a oferecer um serviço de qualidade superior aos meus clientes”
- Resposta de um servidor da justiça: “O maior desafio que enfrento com as ferramentas computacionais é a constante atualização e a necessidade de adaptação a novos sistemas. Muitas vezes, somos introduzidos a novos softwares sem um treinamento adequado, o que pode ser bastante frustrante. Além disso, as atualizações constantes fazem com que tenhamos que aprender a usar novos recursos o tempo todo, o que pode ser cansativo e difícil de acompanhar”

Diante desse padrão de respostas encontrado nos dados qualitativos da pesquisa, tem-se que no caso do cidadão comum há um sentimento de inadequação e falta de confiança em relação ao uso de ferramentas computacionais, por conta da sua falta de conhecimento.

Posicionamento diametralmente oposto se verifica no grupo dos advogados que usualmente possuem habilidade e confiança no manuseio da tecnologia, e acredita que seu conhecimento contribui para a qualidade do serviço prestado.

Por fim, a análise dos serventuários da justiça parece mais ponderada, pois ressalta os desafios enfrentados devido às frequentes atualizações e mudanças nos sistemas computacionais, destacando que a falta de treinamento adequado se impõe como um fator de frustração, além do desgaste associado à necessidade constante de adaptação.

Mitigar a exclusão digital não é apenas uma questão de justiça, mas também de garantir que todos os cidadãos tenham igualdade de acesso aos recursos e proteções que o sistema judicial pode oferecer. É um desafio que exige atenção e ação diligente, para que o progresso digital não se traduza em retrocesso social.

5.4 Consequências da virtualização de atos processuais na comarca de Três Pontas/MG

A realidade da virtualização dos atos processuais na comarca de Três Pontas/MG se alinha ao que vem acontecendo em todo o Brasil, podendo ser utilizada para que os problemas em âmbito nacional sejam solucionados a partir desta amostragem local.

É certo que a virtualização do processo judicial ampliou o acesso à justiça de muitas maneiras, especialmente no que diz respeito à possibilidade de realizar procedimentos de forma remota, o que reduziu as barreiras geográficas e temporais para as partes e seus representantes legais, permitindo que pessoas de áreas longínquas ou com dificuldades de mobilidade pudessem participar de audiências e protocolar documentos sem sair de casa.

Sem dúvida isso representa um avanço significativo em termos de inclusão e democratização do sistema judiciário. Mas é preciso ponderar que a virtualização também evidenciou e acentuou desigualdades preexistentes.

A primeira desigualdade que se evidencia é a falta de acesso a equipamentos de tecnologia da informação e à internet adequada por parte das camadas mais vulneráveis da sociedade que limita sua capacidade de participar plenamente dos processos judiciais virtuais.

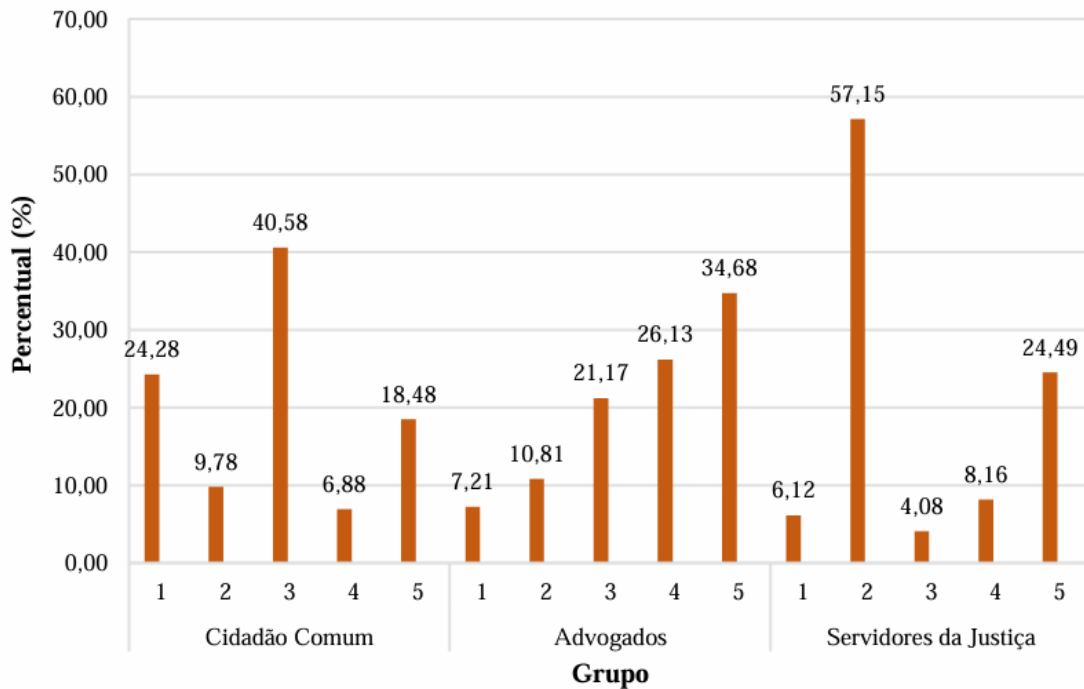
Na comarca de Três Pontas/MG, no fórum local, existem apenas dois computadores com amplo acesso ao público para a consulta de autos digitais o que é insuficiente para atingir um contingente de 6.1945 pessoas que é o número total de residentes na comarca, que abrange os municípios de Três Pontas e Santana da Vargem, conforme dados do IBGE.

A desigualdade digital, portanto, se torna uma questão central, impedindo que alguns grupos tenham acesso igualitário à justiça. Além disso, a transição para o virtual também destacou a necessidade de adaptação por parte dos profissionais do direito e do próprio sistema judiciário.

De acordo com os resultados apresentados no gráfico 8, referentes ao grau de percepção no aumento da agilidade do processo após passar para o meio digital dos entrevistados,

constata-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 3 (40,58%). No grupo Advogados, a escala mais prevalente foi a 5 (34,68%) e no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (57,15%). Desta forma, pode-se dizer que o grau de percepção mais prevalente varia de acordo com o grupo. Onde o grupo Advogados foi o que apresentou maior escala prevalente, seguido do grupo Cidadão Comum e o grupo Servidores da Justiça foi o que apresentou menor escala prevalente do referido grau de percepção.

Gráfico 8 - Grau de percepção no aumento da agilidade do processo após passar para o meio digital dos entrevistados por grupo¹⁴



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

No grupo dos Cidadãos Comuns, a maioria dos entrevistados indicou estar na escala 3, demonstrando uma percepção moderada sobre a melhoria da agilidade processual com a digitalização. Isso sugere que, para muitos cidadãos comuns, a transição para o meio digital não resultou em uma percepção significativa de aceleração nos processos judiciais, apenas contida.

Por outro lado, a maioria dos Advogados entrevistados relataram estar na escala 5, indicando uma percepção alta e positiva de aumento da agilidade. Este grupo profissional, que

¹⁴ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que não melhorou nada, 2 significa que melhorou pouco, 3 significa que melhorou razoavelmente, 4 significa que melhorou significativamente e 5 significa que melhorou muito.

depende diretamente da eficiência dos processos judiciais para seu trabalho, percebeu claramente os benefícios da digitalização na rapidez e na eficácia das operações.

No grupo dos Servidores da Justiça, a maioria indicou estar na escala 2, refletindo uma percepção mais moderada sobre os ganhos de agilidade com a digitalização. Este resultado pode estar relacionado à complexidade e à adaptação dos sistemas judiciais à nova tecnologia, o que pode não ter sido totalmente percebido como um aumento de agilidade do processo após passar para o meio digital.

A análise estatística corrobora essas observações, mostrando que os Advogados têm a maior média no grau de percepção do aumento da agilidade do processo após passar para o meio digital, seguidos pelos Servidores da Justiça, enquanto os Cidadãos Comuns apresentam a menor média.

O teste de Kruskal-Wallis revelou diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, destacando que as percepções dos Advogados diferem significativamente das dos Cidadãos Comuns e dos Servidores da Justiça.

Quanto às respostas extraídas das entrevistas da pesquisa tem-se que o padrão sobre eventual agilidade no processo advinda da digitalização do Cidadão Comum, que mais se destacou foi o seguinte:

- “De certa forma, facilitou porque agora posso acompanhar o andamento do processo online. No entanto, às vezes, o sistema é confuso e complicado de usar, o que acaba dificultando um pouco”
- “Acho que poderiam simplificar o sistema para torná-lo mais amigável para pessoas que não são da área jurídica. Além disso, mais suporte técnico e informações claras ajudariam bastante”

No grupo dos advogados percebeu-se agilidade nos processos quando da digitalização:

- “A digitalização trouxe uma grande melhoria na agilidade dos processos. Agora, conseguimos enviar e receber documentos rapidamente, o que acelera bastante o andamento dos casos”
- “Um dos desafios foi a adaptação inicial ao novo sistema e as atualizações constantes. Isso pode ser superado com treinamentos regulares e suporte técnico eficiente para garantir que todos estejam atualizados”

Quanto ao grupo dos Servidores da Justiça obteve-se o seguinte padrão:

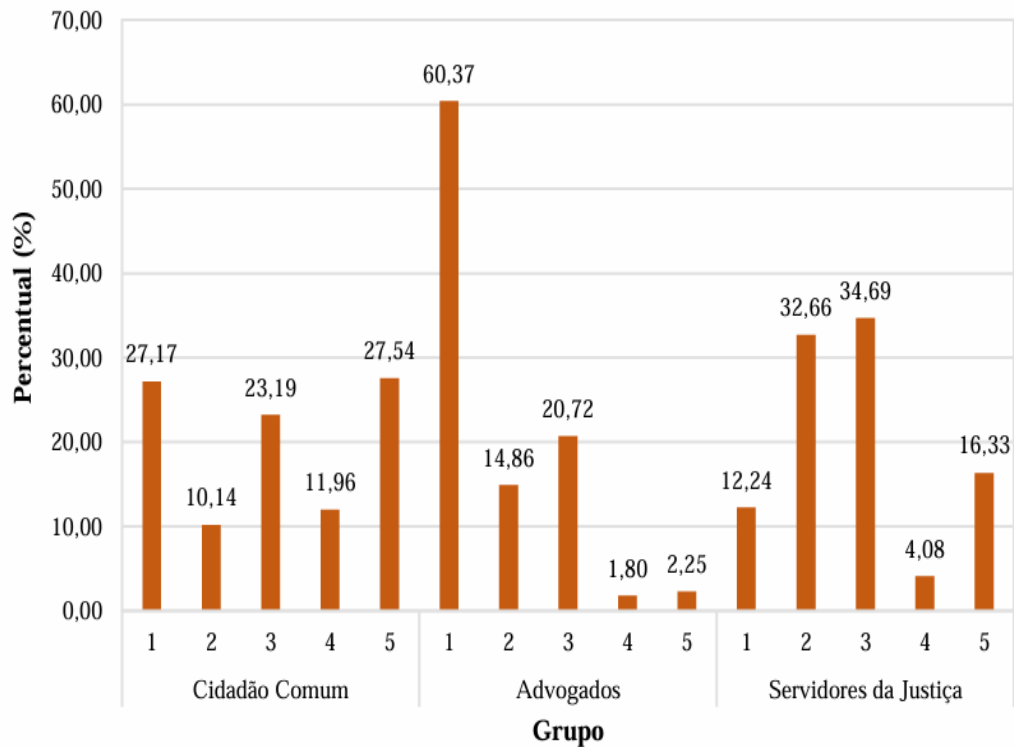
- “Embora a digitalização tenha melhorado alguns aspectos, eu ainda sinto que os processos não se tornaram muito mais rápidos. A adaptação aos novos sistemas tem sido um desafio”
- “As principais dificuldades são as constantes atualizações e a falta de treinamento adequado. Muitas vezes, somos introduzidos a novos softwares sem a preparação necessária, o que atrasa nosso trabalho”

A análise qualitativa das respostas revela percepções distintas entre os diferentes grupos sobre a agilidade dos processos judiciais após a digitalização. Os Cidadãos Comuns reconhecem algumas melhorias, mas ainda enfrentam dificuldades com a complexidade e usabilidade do sistema digital. Eles sugerem a necessidade de simplificação e melhor suporte técnico para aumentar a percepção de agilidade e eficácia.

Por outro lado, os Advogados veem a digitalização de forma altamente positiva, destacando melhorias significativas na rapidez e eficiência dos processos. Este grupo valoriza a facilidade de acesso e a capacidade de gerir casos de forma mais eficaz, embora reconheçam desafios com a adaptação contínua às atualizações tecnológicas.

Já os Servidores da Justiça apresentam uma visão mais crítica, apontando dificuldades na adaptação e a necessidade de mais treinamento e suporte técnico. Eles indicam que, embora haja benefícios na digitalização, a percepção de agilidade não é tão pronunciada devido aos obstáculos operacionais enfrentados. Advogados, defensores públicos, juízes e servidores precisam estar em dia com as suas habilidades técnicas para atuar nas plataformas digitais para garantir o bom funcionamento dos processos.

A necessidade de capacitação constante nem sempre pode ser acompanhada adequadamente por todos os envolvidos em um processo judicial. É notória tal necessidade, quando se verifica que o grupo de Cidadão Comum da comarca de Três Pontas/MG é o que possui maior dificuldade em participar de audiências telepresenciais por grupo, de acordo os dados do gráfico 9.

Gráfico 9 - Grau de percepção da dificuldade em participar de audiências telepresenciais por grupo¹⁵

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Conforme os resultados apresentados no gráfico, referentes ao grau de percepção da dificuldade em participar de audiência telepresenciais dos entrevistados, observa-se que no grupo Cidadão Comum há maior percentual de indivíduos com escala 5 (27,54%) e 1 (27,17%). No grupo Advogados a escala mais declarada foi a 1 (60,37%). Já no grupo Servidores da Justiça as escalas 3 (34,69%) e 2 (32,66%) foram as mais observadas. Com isso, pode-se dizer que o grau de percepção do Cidadão Comum foi o que apresentou maior escala prevalente, seguido pelo grupo Servidores da Justiça e por último o grupo Advogados.

É preciso considerar que embora a virtualização dos atos processuais trouxe benefícios em termos de acesso à justiça e eficiência dos procedimentos, também levantou uma série de desafios que precisam ser enfrentados de forma proativa e colaborativa por todos os envolvidos no sistema judiciário.

Essas dificuldades advêm de uma combinação de fatores tecnológicos, socioeconômicos e de habilidades. Como já mencionado, o cidadão comum, cuja renda na comarca de Três

¹⁵ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve dificuldade, 2 significa que teve alguma dificuldade, 3 significa que teve dificuldades moderadas, 4 significa que teve dificuldades e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

Pontas/MG reflete a realidade brasileira, sendo esta de um a dois salários-mínimos, acaba por lhes posicionar diante da falta de acesso à tecnologia e à internet de alta velocidade.

Estas informações se coadunam com a familiaridade deste grupo com as tecnologias utilizadas para a prática de atos processuais em meio digital conforme se verifica no padrão de respostas cujo recorte se transcreve:

- “Minha familiaridade com essas tecnologias é bem limitada. Eu sei usar o básico, como acessar e-mails e navegar na internet, mas quando se trata de sistemas judiciais, sinto que há muitos termos técnicos e passos complicados que me deixam perdido.”
- “A principal dificuldade é entender como acessar os documentos e saber quais informações são necessárias. Além disso, não tenho muita prática com esses sistemas, então qualquer erro pode significar que tenho que começar tudo de novo, o que é frustrante.”

A disparidade sugere que o cidadão comum enfrenta desafios significativamente maiores em comparação com outros grupos, o que pode ser atribuído à sua menor familiaridade com tecnologia básica necessária para participar efetivamente de audiências virtuais.

A influência da renda parece ser crucial nesse contexto qualitativo da pesquisa, visto que recursos financeiros limitados podem dificultar o acesso do cidadão comum a tecnologias essenciais para audiências telepresenciais. A alta incidência de dificuldade percebida neste grupo pode refletir uma incapacidade maior de investir em dispositivos e conexões de qualidade que são fundamentais para uma participação virtual eficaz.

Além disso, o nível educacional também desempenha um papel significativo. Advogados, geralmente mais instruídos, relataram menor dificuldade, indicando que maior conhecimento pode ser um fator chave na adaptação e uso dessas tecnologias. Em conjunto, a combinação de baixa renda e menor nível educacional entre os cidadãos comuns pode intensificar a percepção de dificuldade em participar de audiências telepresenciais.

Esta análise sublinha a importância de uma abordagem abrangente para enfrentar os desafios relacionados à participação em audiências telepresenciais, considerando não apenas a infraestrutura tecnológica disponível, mas também os fatores socioeconômicos que influenciam a acessibilidade e a equidade no sistema judicial eletrônico.

O grupo dos advogados apresenta um padrão de respostas que denotam sua familiaridade com as tecnologias utilizadas para a prática de atos processuais em meio digital:

- “Eu me considero bastante familiarizado com essas tecnologias”
- “Os desafios principais são as constantes atualizações dos sistemas e a necessidade de se adaptar rapidamente a novas funcionalidades. Às vezes, as atualizações não vêm com um guia claro, o que pode gerar confusão”.

Na mesma temática se pronunciou um Servidor da Justiça durante a pesquisa: “As dificuldades geralmente surgem com a introdução de novos sistemas ou atualizações significativas”.

Das conclusões qualitativas destas respostas extrai-se que a familiaridade com as tecnologias para a prática de atos processuais em meio digital varia consideravelmente. Os Cidadãos Comuns mostram uma dificuldade quanto a familiaridade com a tecnologia, expressando frustração com a complexidade dos sistemas e a falta de suporte adequado. Essa falta de conhecimento e habilidade técnica dificulta significativamente o acesso e a eficiência na prática de atos processuais, indicando uma necessidade urgente de maior desenvolvimento educacional e técnico para este grupo.

Por outro lado, os Advogados demonstram uma maior familiaridade e competência no uso dessas tecnologias, mas ainda enfrentam desafios relacionados à adaptação a atualizações e funcionalidades. A experiência profissional e a necessidade de manter a eficiência impulsionam este grupo a se manter atualizado, reconhecendo a importância de treinamentos contínuos e um suporte técnico eficiente.

Os Servidores da Justiça, embora também familiarizados com as tecnologias, apontam dificuldades semelhantes quando lidam com mudanças no sistema, destacando a necessidade de treinamento adequado e suporte técnico para manter a fluidez e eficiência em suas funções.

Por essa razão, estabelece o paradoxo entre a exclusão digital e a acessibilidade à justiça na medida em que os cidadãos de baixa renda frequentemente não têm os recursos financeiros para adquirir a tecnologia necessária ou pagar por uma conexão de internet estável e rápida, o que acaba sabotando suas possibilidades de efetivamente fazerem valer seus direitos em uma justiça cada vez mais eletrônica.

Além disso, mesmo quando têm acesso à tecnologia, muitos cidadãos carecem de habilidades informáticas, enfrentando, pois, dificuldade com as plataformas digitais bem como com as ferramentas de videoconferência, ficando, fatalmente sem a possibilidade de terem uma navegação e utilização eficaz do sistema de audiências telepresenciais. Ressalta-se que a

precariedade do suporte técnico adequado para ajudar os cidadãos a resolverem problemas durante as audiências é um fator que compromete a prestação jurisdicional.

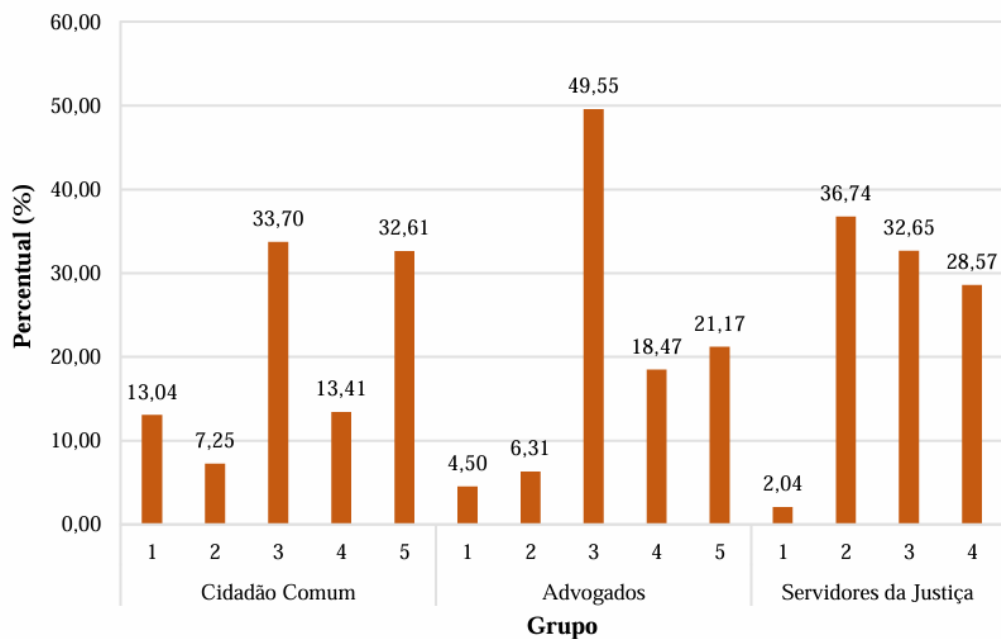
A busca por soluções inclusivas e equitativas é essencial para garantir que a justiça virtual seja verdadeiramente acessível e justa para todos.

5.5 Aperfeiçoamento da justiça digital na comarca de Três Pontas/MG

O CNJ (2020a) tem desenvolvido estratégias para promover o aperfeiçoamento da justiça digital em todo o país e estas estratégias perpassam a comarca de Três Pontas/MG.

Um caminho a ser seguido é a promoção de uma cultura digital nos órgãos judiciários, de modo que os usuários das tecnologias voltadas ao processo digital sejam cada vez capacitados no uso delas para terem melhor acesso aos processos. Também se faz necessário modernizar ainda mais os serviços judiciários prestigiando a melhoria da experiência do usuário. Isso porque, é recorrente a percepção de redesignação de audiências por problemas relacionados a tecnologia na comarca de Três Pontas/MG, conforme os dados mostrados no gráfico 10.

Gráfico 10 - Grau de percepção da redesignação de suas audiências por problemas relacionados à tecnologia por grupo¹⁶



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Segundo os resultados apresentados no gráfico, referentes ao grau de percepção da redesignação de suas audiências por problema relacionados à tecnologia, observa-se que no grupo Cidadão Comum, que a maioria dos indivíduos declarou escala 3 (33,70%) e 5 (32,61%). No grupo Advogados houve maior prevalência na escala 3 (49,55%). Já no grupo Servidores da Justiça as escalas 2 (40,82%), 3 (32,65%) e 4 (28,57%) foram as mais declaradas. Desta forma, pode-se dizer que o grau de percepção difere de acordo com o grupo analisado.

Analisando os dados, verifica-se que os cidadãos comuns foram os mais afetados pela redesignação de audiências devido a problemas tecnológicos. A alta prevalência de percepções nas escalas 3 e 5 indica que este grupo sofreu tanto com frequências moderadas quanto altas de redesignações.

Embora os advogados também tenham percebido uma frequência moderada de redesignações, a distribuição das escalas sugere que os cidadãos comuns enfrentaram os maiores desafios.

Inclusive os resultados apresentados na tabela 6, mostram que o grupo Cidadão Comum teve 276 respondentes, a escala mínima e a máxima do grau de percepção da redesignação de

¹⁶ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que nunca teve atrasos, 2 significa que teve poucos atrasos, 3 significa que teve atrasos, 4 significa que teve atrasos frequentes e 5 significa que teve muitos atrasos.

suas audiências por problema relacionados à tecnologia foi de 1 e de 5, respectivamente. A média foi de 3,45 com desvio padrão de 1,354 para mais e para menos e a mediana foi de 3,00. No grupo Advogados foram entrevistados 222 indivíduos, apresentando valor mínimo de escala 1 e o máximo 5. A média também foi de 3,45 com desvio padrão de 1,036 para mais e para menos e também com mediana igual a 3,00. Já no grupo Servidores da Justiça, sendo entrevistados 49 indivíduos, a escala mínima também foi de 1 e a máxima de 5. A média foi de 2,88 com desvio padrão de 0,857, para mais e para menos e a mediana também igual a 3,00. Com isso, observa-se que o grupo Cidadão Comum e Advogados apresentaram as maiores médias, seguidos dos indivíduos do grupo Servidores da Justiça. De acordo com a estatística e o nível descritivo ($H = 13,31$; $p = 0,0013$) do teste não-paramétrico Kruskal-Wallis, há evidências estatísticas para se sugerir que pelo menos uma das diferenças entre as médias das escalas do grau de percepção da redesignação de suas audiências por problema relacionados à tecnologia. O teste de Dunn indicou que as diferenças estatisticamente significantes foram entre os grupos Cidadão Comum e Advogados e entre Advogados e Servidores da Justiça. Todos os testes foram realizados considerando o nível de significância $\alpha = 0,05$.

Tabela 6 - Medidas descritivas e comparação de médias o grau de percepção da redesignação de suas audiências por problemas relacionados à tecnologia por grupo dos entrevistados

Grupo	Medidas Descritivas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
Cidadão Comum ^a	276	1	5	3,45	3,00	1,354
Advogados ^a	222	1	5	3,45	3,00	1,036
Servidores da Justiça ^b	49	1	4	2,88	3,00	0,857

Teste de Kruskal-Wallis ($H = 13,31$, Graus de Liberdade = 2; $p = 0,0013$); $\alpha = 0,05$;

Letras iguais indicam que a diferença entre as médias não é estatisticamente significativa ($p > 0,05$).

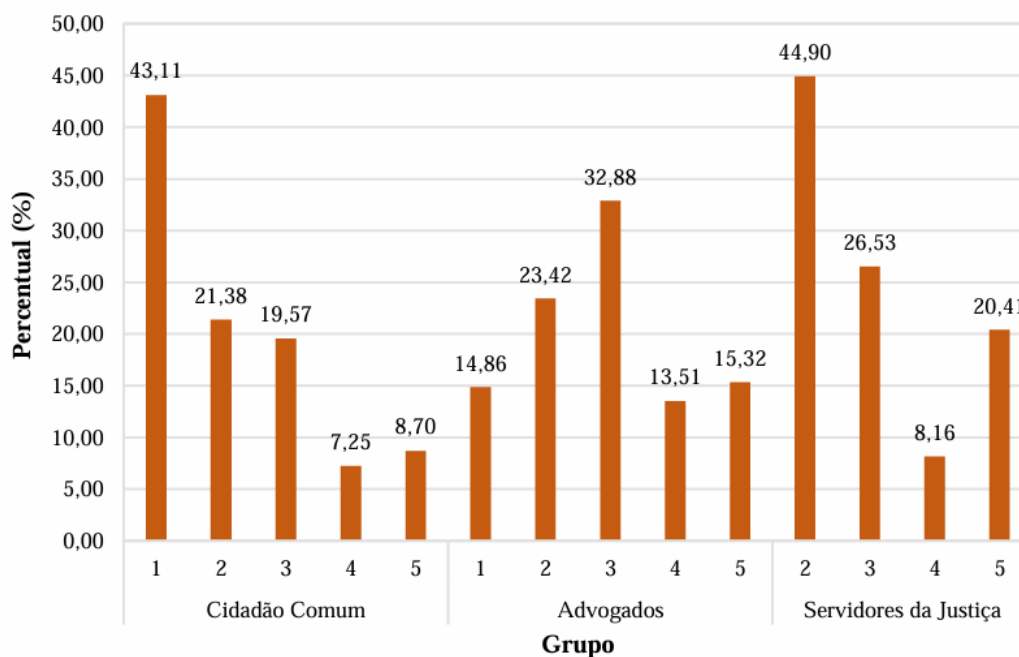
Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Os servidores do judiciário devem ser a cada dia mais acessíveis e eficientes, como compromisso de garantir as necessidades dos usuários, promovendo um atendimento personalizado e voltado ao efetivo auxílio no acesso aos processos a quem mais precisa, ou seja, o público mais vulnerável.

Quanto ao grau de percepção da existência de suporte público para que todos acessem o projeto digital na comarca de Três Pontas/MG, verificou-se que no grupo Cidadão Comum,

que a maioria dos indivíduos declarou escala 1 (43,11%). No grupo Advogados houve maior prevalência na escala 3 (37,88%). Já no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (44,90%) foi a mais declarada. Desta forma, pode se dizer que o grau de percepção difere de acordo com o grupo analisado como exposta no gráfico 11.

Gráfico 11 - Grau de percepção da existência de suporte público para que todos acessem o projeto digital por grupo¹⁷



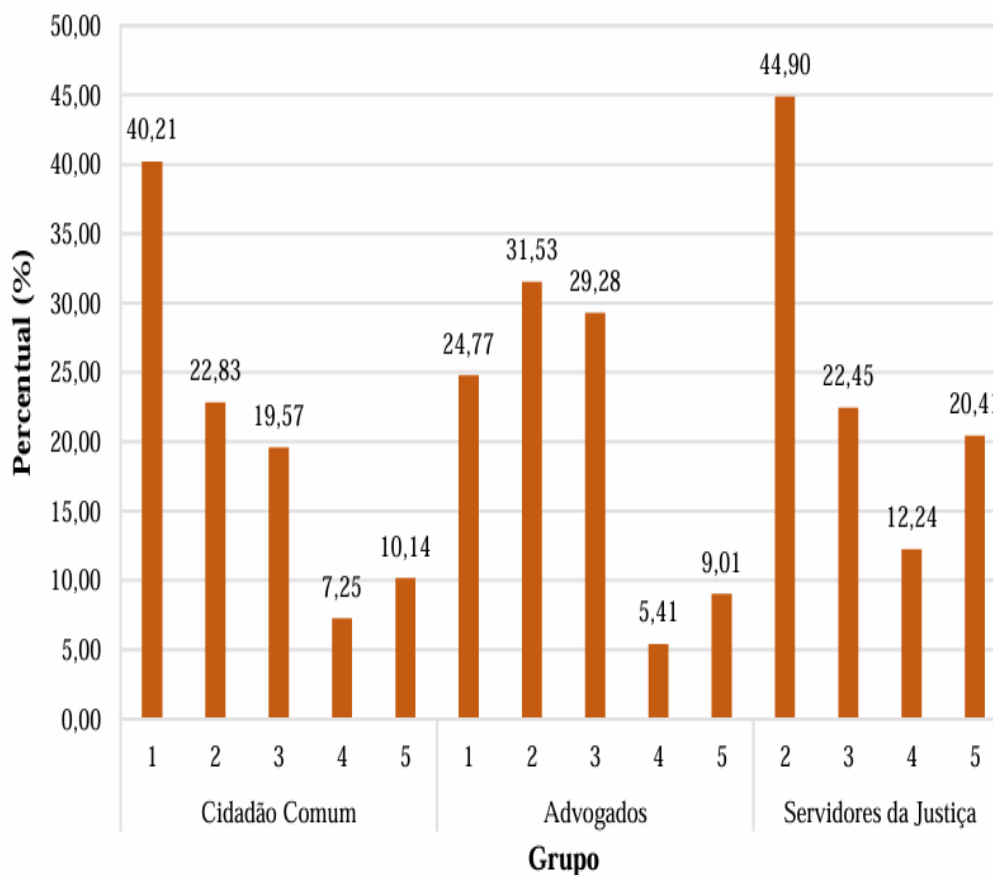
Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

A melhoria quanto ao suporte ao público pode se dar mediante a disponibilização de mais máquinas para consulta pública de processos e práticas de atos processuais, especialmente através do uso de salas passivas que ainda não foram instaladas na comarca de Três Pontas/MG, assim como na maioria dos fóruns do país.

Na pesquisa realizada na comarca de Três Pontas/MG e como demonstrado no gráfico 12, quanto ao grau de percepção da existência de suporte para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais por grupo, observa-se que no grupo Cidadão Comum, que a maioria dos indivíduos declarou escala 1 (40,21%). No grupo Advogados houve maior prevalência nas escalas 2 (31,53%), 3 (29,28%) e 1 (24,77%). Já no grupo Servidores da Justiça a escala 2 (44,90%) foi a mais declarada. Desta forma, pode-se dizer que o grau de percepção difere de acordo com o grupo analisado.

¹⁷ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que não há nenhum suporte, 2 significa que há pouco suporte, 3 significa que há razoável suporte, 4 significa que há bom suporte e 5 significa que há suporte total.

Gráfico 12 - Grau de percepção da existência de suporte para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais por grupo¹⁸



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

Os dados indicam que o suporte disponível para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais é ainda deficitário e varia conforme o grupo analisado. Para os cidadãos comuns, a percepção de suporte é extremamente baixa, refletindo a dificuldade em acessar e utilizar os sistemas digitais judiciais. Advogados também enfrentam desafios, embora em menor grau. Mesmo os servidores da justiça, que teoricamente deveriam ter mais acesso e conhecimento sobre o sistema, percebem a necessidade de melhorias no suporte.

Das entrevistas coletadas pôde-se ouvir uma frase de uma cidadã que exemplifica esta percepção: “Quando tentei participar de uma audiência online, enfrentei problemas e não consegui ajuda a tempo. Não adianta ter essas tecnologias se não há suporte para nos ajudar quando precisamos”.

¹⁸ Escala de resposta de 1 a 5, onde 1 significa que não há nenhum suporte, 2 significa que há pouco suporte, 3 significa que há razoável suporte, 4 significa que há bom suporte e 5 significa que há suporte total.

Por fim, é importante estabelecer mecanismos de acompanhamento e avaliação da implementação destas medidas para corrigir eventuais imperfeições e, assim, garantir o cumprimento dos objetivos e metas de modernização estabelecidos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir a partir da tese trabalhada que embora o processo eletrônico e a prática de atos processuais em ambiente virtual tenha sido amplamente adotado, há disparidades na forma como a transformação digital atingiu diferentes grupos e como recebem o suporte técnico disponível.

Essa disparidade indica a necessidade urgente de políticas públicas voltadas para a inclusão digital, visando reduzir a exclusão entre os cidadãos comuns e garantir acesso igualitário às ferramentas tecnológicas no sistema de justiça.

Pode-se concluir com o estudo da tese que a modernização acelerada na forma como a Administração Pública tem prestado seus serviços influencia na compreensão dicotômica sobre a eficiência e acessibilidade. Essa transformação, do analógico ao digital, não ocorre de forma uniforme nem gradual, conforme observado pelos indicadores das Nações Unidas e merece maior atenção para que seja implementada de forma mais igualitária.

Assim, ao tratar primeiro sobre o histórico de modernização da Administração Pública do Estado por ser a porta de entrada do aperfeiçoamento no atendimento ao público, mediante um acesso de qualidade, com dispositivo digital ofertado e com aptidão tecnológica, foi examinado sob os seguintes aspectos: atendimento ao público e prestação de serviço, e por seguinte a modernização do acesso pelo Poder Judiciário.

Quanto às etapas da evolução digital, elencam-se a etapa do Governo Eletrônico e do Governo Digital. A transformação da primeira etapa para a segunda foi a maneira encontrada pela Administração Pública para que continuasse a desenvolver suas atividades, através do investimento em prestação do serviço público de forma remota e em tecnologia para aperfeiçoar os resultados de gestão. Desta forma, o Governo Digital emergiu da junção da tecnologia com a busca pela melhoria na prestação do serviço público.

Ao refletir sobre como é possível implementação da justiça digital que, a despeito da existência de um paradoxo entre a modernidade virtual e a precariedade econômica de determinados grupos sociais, conclui-se que a implementação de políticas públicas voltadas para educação digital e investimento em acesso à tecnologia é o que pode impulsionar o acesso à Justiça.

A partir da análise da pluralidade de sujeitos e realidades sobre as implicações oriundas do surgimento das ferramentas digitais, quando se trata do assunto ao acesso à justiça, retratou-se o anseio de uma dedicação emergencial pelo Poder Judiciário de aperfeiçoar a sua estrutura, além da modernização do seu aparelhamento.

Demonstrou-se a existência dos desafios apresentados pela implementação da Administração Pública Digital, especialmente, no que diz respeito à desigualdade no acesso à tecnologia. Assegurar que todos, principalmente os cidadãos, tenham a capacidade de acompanhar e de se beneficiar dessas mudanças é essencial, isso porque a modernização tecnológica é uma oportunidade para reforçar a democracia e os direitos fundamentais.

Através do estudo doutrinário ficou evidenciado que, para garantir a legitimidade e a eficácia dos atos administrativos, é fundamental que a Administração Pública invista na inclusão dos cidadãos em todas as fases da gestão.

O compromisso da transformação digital se dá em âmbito internacional, como, por exemplo, fato de o Brasil estar alinhado com a Agenda 2030 da ONU reflete a responsabilidade deste país em promover o acesso universal às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e de garantir serviços de internet acessíveis a todos.

Com a transformação digital da Administração Pública, surgiu uma preocupação com o potencial aumento das desigualdades sociais estruturais no acesso aos serviços públicos. No estudo da tese, ficou evidenciado como a desigualdade no acesso às tecnologias pode criar disparidades significativas na interação com a Administração Pública, afetando aqueles com menos recursos tecnológicos ou com barreiras educacionais e geográficas.

Na segunda seção deste estudo, pôde-se concluir que a globalização e a comunidade digital exigem que a Administração Pública se adapte às novas realidades. A partir do estudo realizado, propõe-se a inclusão digital, inclusive através da justiça restaurativa e, simultaneamente, o investimento em infraestrutura e estratégias tecnológicas, para garantir que todos os cidadãos possam acessar os serviços públicos digitais e beneficiar-se deles.

Foram demonstradas, cronologicamente, as políticas já realizadas e mencionados os excluídos digitais e sem deixar de se falar sobre importância de iniciativa e incentivo para que o acesso seja melhorado.

Abordando a realidade da comarca de Três Pontas/MG e, indicando que a partir desse decote é possível visualizar a macro realidade da acessibilidade da Justiça Brasileira, é indubitável o extenso percurso a trilhar para auferir uma acessibilidade inclusiva igualitária.

Na terceira seção, a temática da definição da Justiça foi tratada em sua complexidade de forma multifacetada. Ficou demonstrado que, no âmbito jurídico, o debate sobre a definição do que é Justiça, quando analisada na esfera do direito, encontra-se em constante compreensão e desenvolvimento, tendo em vista que a aplicação da norma pelos operadores do direito, considerada a sua dinamicidade e diante das novas relações sociais que surgem, devem ser constantemente reavaliadas e reformuladas para garantir que não perpetuem injustiças.

A justiça, em análise multidimensional, reivindica profunda consideração na aplicação das leis e das instituições, com vista a implementações modernas e atuais para, na árdua atividade jurisdicional, balancear as práticas jurídicas, utilizando-se dos princípios fundamentais da Justiça e promovendo uma sociedade mais justa e igualitária.

Ao abordar a Justiça Digital, detalhou-se como os avanços significativos por parte da Administração Pública, através das inovações tecnológicas, avançaram até que se chegou à Justiça Digital, promovendo uma transformação no processo judicial, que de uma abordagem tradicional, nas palavras de Malone e Nunes (p. 85, 2021), demonstram a transição do sistema que busca um modelo mais participativo e centrado no cidadão. Dentre os exemplos que buscam essa implementação da inclusão digital, destaca-se a Lei 14.533/2023, ao estabelecer a Política Nacional de Educação Digital (PNED), que reforça a importância da inclusão digital e da capacitação em competências digitais para a população brasileira.

Durante todo o trabalho, foram feitas considerações sobre a importância de uma abordagem solidária e de que forma tornar essa mudança mais inclusiva para garantir que todos tenham acesso às ferramentas e recursos digitais necessários. A partir dessa perspectiva social, o acesso digital e a responsabilidade dos provedores de acesso são aspectos fundamentais para superar as desigualdades e promover uma verdadeira democratização do acesso à justiça.

Pode-se concluir que a Justiça Digital não se limita a uma inovação simplesmente tecnológica, mas da justiça em seu aspecto amplo, tendo em vista que o seu valor influencia na

eficácia processual na medida em que efetivamente ocorrer a inclusão digital de todos os cidadãos.

O desafio contínuo será garantir que as políticas públicas e que as práticas que já estão sendo adotadas, como abordado na tese, realmente atendam às necessidades da população, especialmente das pessoas mais vulneráveis, com a promoção de um sistema judicial que seja acessível, equitativo e eficaz para todos.

Há uma importante abordagem das resoluções do CNJ que têm o intuito de regulamentar a atuação do Poder Judiciário, para que se tenha uma padronização dos serviços judiciais e, mais do que isso assegure uma Justiça efetiva.

Ao discorrer sobre a Resolução nº 185/2013, cujo objetivo principal é regulamentar a tramitação eletrônica dos processos, substituindo o sistema físico por um digital para otimizar a eficiência e a acessibilidade da Justiça, notou-se o reflexo do compromisso do CNJ com a integração tecnológica e a eficiência judicial, tendo por objetivo tornar a Justiça mais acessível e aproximar a população dos serviços judiciais por meio do uso do PJe.

Abordando a Resolução nº 335 de 2020, que instituiu a política pública para a governança e gestão do Processo Judicial Eletrônico no Brasil, criando uma Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br), buscou-se demonstrar a integração de todos os tribunais do país em um ambiente unificado, consolidando sistemas eletrônicos judiciais e mantendo o Sistema PJe como prioritário.

Após foi discutida a Resolução nº 337, de 2020, elaborada no momento em que se aumentou a demanda por videoconferências no contexto da pandemia da COVID-19 e se promoveu a realização de audiências e atos oficiais por meio desse sistema. Em sequência, foi exposta a Resolução Nº 345, de 29 de outubro de 2020, que estabeleceu o "Juízo 100% Digital", ficando claro seu objetivo em assegurar o amplo acesso à Justiça e modernizar o sistema judicial por meio de ferramentas digitais.

Conhecida como um avanço significativo na Justiça Digital, promovendo maior acessibilidade e eficiência no atendimento judicial por meio de soluções tecnológicas, a Resolução Nº 372/2021 estabeleceu o Balcão Virtual, como uma forma de aumentar a celeridade e eficiência na prestação jurisdicional por meio de uma plataforma que simula o atendimento presencial das unidades judiciais.

Ao tratar da Justiça 4.0, lançada em janeiro de 2021 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, ficou nítido como é uma iniciativa que reflete a rápida Revolução Digital, transformando a prática judicial e a interação entre direito e tecnologia.

Na quarta seção, foi explorada a complexidade da vulnerabilidade humana demonstrando como é importante que ela seja compreendida e além dos limites econômicos e sociais. A definição de vulnerabilidade possui diversas faces e abrange aspectos econômicos, sociais, culturais e até mesmo tecnológicos. Tem como grande marco as 100 Regras de Brasília que conceituou e analisou cada um dos aspectos da vulnerabilidade conforme trabalhada nesta tese.

Ainda nessa seção quatro, o trabalho trouxe o enfoque principal na vulnerabilidade digital como um desafio para que seja assegurada uma justiça eficaz e que através das tecnologias se tenha uma maior proteção dos direitos dos cidadãos. Demonstrou-se as consequências da vulnerabilidade digital como sério fator de desigualdade e influência na prestação e exercício dos direitos fundamentais.

A vulnerabilidade digital é um fenômeno complexo, multiforme e dinâmico. Essa última característica demonstra a possibilidade de que a cada dia surgem novas tecnologias, e como elas impactam na vida do jurisdicionado. A superação da vulnerabilidade digital é essencial para desenvolver estratégias eficazes que assegurem a inclusão e a proteção dos direitos dos cidadãos no ambiente digital.

A vulnerabilidade digital não é apenas um problema técnico, mas um desafio social e jurídico que exige uma abordagem integrada. A busca pela garantia de que todos tenham acesso à informação, aos recursos digitais e à capacidade de exercer seus direitos é fundamental para promover uma justiça equitativa e de que forma essa busca pode ser alcançada ao transformar a realidade dos excluídos digitais.

Ademais, o exercício dos direitos e garantias fundamentais pelos indivíduos é essencial para fortalecer o Estado de Direito, mas a desigualdade social e as violações de direitos continuam a comprometer o acesso isonômico à justiça. A digitalização do sistema judiciário oferece oportunidades para democratizar o acesso à justiça, mas pode-se contatar um problema central e básico: o acesso universal à internet.

O avanço tecnológico no sistema judiciário, que visa facilitar o acesso à justiça, aponta como uma das soluções desse desafio a inclusão digital a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 47/2021 que está em tramitação no Senado para reconhecer a inclusão digital como um direito fundamental e exigir políticas públicas para expandir o acesso à internet.

Ao demonstrar a justificativa da proposta da PEC 47/2021 pode-se constar que diante do progresso tecnológico que fez surgir a sociedade da informação que possui como marco o uso intensivo tanto de produtos como de serviço fundamentado em tecnologia da informação e comunicação e sobretudo o avanço da internet.

De fato, a importância da inserção da ampliação do acesso à internet em todo o território nacional, dá-se pelas alterações econômicas e sociais oriundas dos avanços tecnológicos trouxeram consequência direta aos direitos humanos que pela sua dinâmica devem ser repensados e readequados.

Ao tratar dos direitos fundamentais previstos no art. 5º da Constituição Federal, imediatamente os pensamentos se voltam para direitos tais como a educação, saúde, moradia e trabalho. Ocorre que a realização de tais direitos depende diretamente da inclusão digital.

Através desta pesquisa as Comissões do Congresso Nacional tomarão conhecimento da dimensão e da importância da aprovação da PEC, dada a robusta fundamentação teórica e principalmente a pesquisa realizada.

Objetiva-se assim, que esta pesquisa sirva de contribuição para que a inclusão digital no rol direitos fundamentais sejam efetivamente realizadas, dada a sua importância. A inclusão digital ao ser tratada como direito fundamental e, conseqüentemente cláusula pétrea gera obrigação para que o Estado brasileiro faça investimentos imediatos.

É cediço que a exclusão digital é um obstáculo ao acesso à justiça e, além disso, tal obstáculo é potencializado pela desigualdade social. Investimentos em infraestrutura e educação tecnológica são essenciais para reduzir a exclusão digital e para garantir um acesso justo e igualitário à justiça. Se a tecnologia não for amplamente acessível, pode se tornar um obstáculo à justiça em vez de um facilitador.

Como as inovações tecnológicas no campo do direito têm avançado de forma acelerada e nem todos os envolvidos estão prontos para se adequar a essas mudanças, a implementação de ferramentas digitais exige uma adaptação significativa por parte dos jurisdicionados, pois eles precisam se ajustar à Justiça Digital. De acordo com Beck (2011), a sociedade moderna

enfrenta uma "sociedade de risco", caracterizada por incertezas fabricadas e mudanças tecnológicas rápidas que criam novas formas de risco global.

Pode-se concluir que a vulnerabilidade tecnológica, ou excluído digital, vai muito além da falta de acesso à internet, mas também, relaciona-se à falta de conhecimentos e habilidades necessárias para utilizar as tecnologias. É essencial promover a acessibilidade digital para garantir que todos possam exercer seus direitos de forma equitativa, enfrentando as barreiras tecnológicas e assegurando a eficácia do sistema judiciário.

No último capítulo, foi abordado a pesquisa realizada na comarca de Três Pontas/MG. O objetivo geral da pesquisa foi analisar a percepção dos grupos envolvidos no sistema de justiça eletrônico quanto à disponibilidade de suporte para solucionar dúvidas relacionadas ao processo digital e à prática de atos telepresenciais. A pesquisa combina abordagens quantitativas e qualitativas para fornecer uma visão sobre o tema, contemplando cidadãos comuns, advogados e servidores da justiça.

Os conceitos abordados analisam a exclusão digital e a necessidade de políticas públicas mais efetivas. A exclusão digital refere-se à dificuldade ou incapacidade de determinados grupos em acessar e utilizar tecnologias de informação e comunicação, fato que pode afetar diretamente a capacidade desses indivíduos de participar de processos judiciais eletrônicos.

Após a coleta de dados quantitativos, a realização de entrevistas e a consolidação desse conteúdo em gráficos e demonstrativos, é de se notar que a presente pesquisa enfatiza a importância de ampliar o acesso à justiça, principalmente aos excluídos digitais, independentemente do nível de conhecimento técnico e acessibilidade tecnológica, como forma de garantia de que todos possam gozar do sistema de justiça.

As principais etapas na execução da proposta de estudo da tese incluíram a definição da amostra, a coleta de dados por meio de questionários e entrevistas nos dias no corrente ano de 2024 na comarca de Três Pontas/MG. A amostra foi composta por 547 participantes, distribuídos em três grupos: 276 cidadãos comuns, 222 advogados e 49 servidores da justiça.

Durante a pesquisa, foram aplicados métodos de análise quantitativa e qualitativa. No âmbito quantitativo, foram utilizados testes estatísticos como Kruskal-Wallis, Shapiro-Wilk e Kolmogorov-Smirnov para verificar a normalidade dos dados e comparar as medianas entre os grupos. A análise qualitativa foi realizada com base em entrevistas, em que foram exploradas

as percepções dos participantes sobre o suporte oferecido para a utilização das ferramentas digitais no sistema de justiça.

As respostas qualitativas foram obtidas de 20% dos cidadãos comuns, 40% dos servidores da justiça e 60% dos advogados, refletindo a diversidade de opiniões entre os diferentes grupos.

Os resultados da pesquisa indicam a avaliação da população (Cidadãos Comuns, Advogados e Servidores da Justiça) quanto ao uso da tecnologia nos processos judiciais e a criação do PJe (Processo Judicial Eletrônico). Os cidadãos comuns relataram uma percepção baixa da disponibilidade de suporte, refletindo uma maior vulnerabilidade à exclusão digital. Os advogados e servidores da justiça apresentaram uma visão mais diversificada, com maior aceitação e reconhecimento do suporte disponível.

A conclusão aponta para a urgência do acesso digital, sugerindo a melhorar as políticas públicas voltadas para a inclusão digital, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de sua classe social ou nível educacional, tenham acesso adequado às ferramentas tecnológicas necessárias para participar plenamente do sistema de justiça eletrônico. A melhoria dessas políticas serve para reduzir as desigualdades e promover uma justiça mais acessível e inclusiva.

Diante da abordagem da pesquisa traçou-se um cenário acerca das dificuldades digitais na comarca de Três Pontas/MG. No recorte que considera a renda dos entrevistados, nota-se que o panorama trespontano serve de parâmetro para o que se enxerga no Brasil como um todo.

Deste modo é possível afirmar que a evolução da justiça no Brasil, especialmente com a implementação de processos digitais e atos processuais eletrônicos, tem transformado significativamente o sistema jurídico. Isso porque existe uma constante adaptação do aparato judiciário devido à transformação digital, que influencia desde a prática eletrônica dos atos processuais até o cumprimento digital de ordens judiciais.

Entretanto, quando se aborda a evolução do sistema judicial, devido em grande parte por sua virtualização, tem-se o paradoxo existente entre acessibilidade da justiça e a exclusão digital. Apesar dessas iniciativas quanto à modernização processual, constata-se que a população da comarca de Três Pontas/MG não tem acompanhado a modernização do sistema implementado no processo judicial eletrônico.

Em conclusão ao estudo realizado, sugere-se maior atenção aos excluídos digitais, especialmente os cidadãos comuns, para garantir uma inclusão mais equitativa no sistema de

justiça eletrônica. Verifica-se a importância deste estudo e do recorte que foi realizado nas entrevistas feitas na comarca de Três Pontas/MG para que, a partir dessa amostragem, haja maior democratização, em âmbito estadual e nacional, da inclusão digital.

REFERÊNCIAS

ADEODATO, João Maurício. **Filosofia do direito**: uma crítica à verdade na ética e na ciência através de um exame da ontologia de Nicolai Hartmann. São Paulo: Saraiva, 1996.

AGUIAR, Roberto A. R. de. **O que é justiça**: uma abordagem dialética. Brasília: Senado Federal, 2020. 320 p. (Edições do Senado Federal, v. 279). Disponível em: https://livraria.senado.leg.br/index.php?route=product/product&product_id=1258. Acesso em: 16 maio 2024.

AL-HASHMI, Asma; DAREM, Abdul Basit. Understanding phases of e-government project. *In*: SAHU, G. P. Emerging technologies in e-government. New Delhi: GIFT Publishing, 2008. p. 152-157. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/255572015_Understanding_Phases_of_E-government_Project. Acesso em: 15 jan. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENTIDADES TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. **ABEP-TIC revela estados ganhadores do Índice de Oferta de Serviços Digitais de 2023**. ABEP-TIC, Brasília, 21 jul. 2023. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/2023/07/21/abep-tic-revela-estados-ganhadores-do-indice-de-oferta-de-servicos-digitais-de-2023/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. Delimitando o conceito de vulnerabilidade digital – parte I: quais são os impactos negativos suportados pelos cidadãos em virtude da digitalização da sociedade? **JOTA**, 09 dez. 2021. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/direito-dos-grupos-vulneraveis/delimitando-conceito-vulnerabilidade-digital-09122021>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BANCO MUNDIAL. **O Brasil do futuro**: rumo à produtividade, inclusão e sustentabilidade. Washington: Banco Mundial, 2023. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099103023102510656/pdf/P1734580b4aaf90b1097d70600e8c92b744.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2024.

BAPTISTA, Patrícia; ANTOUN, Leonardo. Governo digital: política pública, normas e arranjos institucionais no regime federativo brasileiro: a edição da lei federal n.º 14.129/2021 e o desenvolvimento da política nacional de governo digital. **Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, Rio de Janeiro, n. 41, e70724, p. 1-34, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rfduerj/article/view/70724>. Acesso em: 15 jan. 2024.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco**: rumo a uma outra modernidade. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. 14. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2017. p.27.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível

em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm#:~:text=L13105&text=LEI%20N%C2%BA%2013.105%2C%20DE%2016%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%202015.&text=C%C3%B3digo%20de%20Processo%20Civil. Acesso em: 20 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023**. Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nºs 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), 9.448, de 14 de março de 1997, 10.260, de 12 de julho de 2001, e 10.753, de 30 de outubro de 2003. Brasília: Presidência da República, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14533.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20institui%20a,p%C3%BAblicas%20relacionadas%20ao%20acesso%20da. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Transformação digital: o que é. **gov.br/governodigital**, Brasília, [20--]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/o-que-e>. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Estratégia de governo digital 2024-2027. **gov.br/governodigital**, Brasília, [20--]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/egd2024/egd2024#:~:text=Estrat%C3%A9gia%20de%20Governo%20Digital%202024,custo%20menor%20para%20o%20cidad%C3%A3o>. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Brasil é reconhecido como segundo líder em governo digital no mundo. **gov.br/governodigital**, Brasília, 21 nov. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/brasil-e-reconhecido-como-segundo-lider-em-governo-digital-no-mundo>. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Gestão prorroga consulta da Estratégia Nacional de Governo Digital até 12 de janeiro. **gov.br/governodigital**, Brasília, 22 dez. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gestao-prorroga-consulta-da-estrategia-nacional-de-governo-digital-ate-12-de-janeiro>. Acesso em: 21 jan. 2024.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. Renda média per capita no Brasil cresce 11,5% e atinge maior valor em 12 anos. **gov.br**, Brasília, 19 abr. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2024/04/renda-media-per-capita-no-brasil-cresce-11-5-e-atinge-maior-valor-em-12-anos>. Acesso em: 21 jun. 2024.

BRASIL. Senado Federal. **Proposta de Emenda à Constituição nº 47, de 2021**. Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais. Brasília, DF: Senado Federal, 2021. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308>. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **TC 010.638/2016-4**. Relatório de Auditoria. GRUPO I – CLASSE V – Plenário. Relator: Min. Benjamin Zymler, 13 de junho de 2017. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/fiscalizacao-de-tecnologia-da-informacao/atuacao/governo-digital/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 10, p.01-11, jan./dez. 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7774794>. Acesso em: 24 abr. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Access to justice: the newest wave in the worldwide movement to make rights effective. **Buffalo Law Review**, v. 27, n. 2, 1978. Disponível em: <https://digitalcommons.law.buffalo.edu/buffalolawreview/vol27/iss2/1/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

CARDOSO, Marcelo Santos. CNJ recomenda aos tribunais e conselhos a utilização de linguagem simples, clara e acessível. **Portal TJ/TO**, Palmas, 12 set. 2023. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br/comunicacao/noticias/cnj-recomenda-aos-tribunais-e-conselhos-a-utilizacao-de-linguagem-simples-clara-e-acessivel>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CARVALHO, Fábio Lins de Lessa; RODRIGUES, Ricardo Schneider (Coord.). **Covid-19 e direito administrativo: impactos da pandemia na administração pública**. Curitiba: Juruá, 2020.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA, 14., 2008, Brasília. **Regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/45322>>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Nova estratégia para tecnologia na Justiça mira transformação digital até 2026. **CNJ**, Brasília, 21 dez. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/nova-estrategia-para-tecnologia-na-justica-mira-transformacao-digital-ate-2026/>. Acesso em: 17 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 179, p. 2-3, 14 jul. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 17 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 241, p. 2-9, 20 dez. 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 320, p. 2-6, 30 set. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 337, de 29 de setembro de 2020. Dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 320, p. 6-7, 30 set. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3498>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 331, p. 2-3, 9 out. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual.”. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 38, p. 2-3, 18 fev. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. **Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 142, p. 2-4, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 21 maio 2024.

COSTA, Isac Silveira de. **O Estado Fintech**: transformação digital das finanças públicas. 2023. Tese (Doutorado em Direito Econômico e Financeiro) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito do Largo de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2133/tde-14082023-154754/pt-br.php>. Acesso em: 24 abr. 2024.

CRALDE, Sabrina. Apenas 22% dos brasileiros têm boas condições de conectividade. **Agência Brasil**, Brasília, 16 abr. 2024. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-04/apenas-22-dos-brasileiros-tem-boas-condicoes-de-conectividade>. Acesso em: 10 maio 2024.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 15 jan. 2024.

CRUZ, Rogerio Schietti. Pacto pela linguagem simples: se pode complicar, melhor simplificar. **Consultor Jurídico**, 18 fev. 2024. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2024-fev-18/pacto-pela-linguagem-simples-se-pode-complicar-melhor-simplificar/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO. **Agência Gov**: sobre. [20--]. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/sobre>. Acesso em: 21 jan. 2024.

FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. **Tutela da efetividade no direito do consumidor**: a tríade prevenção-proteção-tratamento nas relações de crédito e consumo digital: São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

FIUZA, Fernanda. **Inovações digitais democráticas no poder legislativo**: análise do portal e-Cidadania do Senado Federal. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Avaliação de Políticas Públicas) – Escola Superior do Tribunal de Contas da União, Instituto Serzedello Corrêa, Brasília, 2020. Disponível em:

<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A81881E78EC66CF0179480EFA83267A>. Acesso em: 24 abr. 2024.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual de pesquisa qualitativa**. Belo Horizonte: Grupo Ânima Educação, 2014.

GUIMARÃES, Paulo Ricardo Bittencourt. **Métodos quantitativos estatísticos**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008.

HINO, Marcia Cassitas; CUNHA, Maria Alexandra. Adoção de tecnologias na perspectiva de profissionais de direito. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 16, n. 1, e1952, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/5Wjt4wRZ9PJF8nZv8qV5fD/?format=pdf>. Acesso em: 28 jun. 2024.

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES (IJSN). **Pobreza nos estados brasileiros 2023**. Vitória, ES: IJSN, 2024. (IJSN Especial). Disponível em: <https://ijsn.es.gov.br/publicacoes/sumarios/ijsn-especial>. Acesso em: 22 jun. 2024.

JORNADA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS, 2., 2021, Brasília. **II Jornada Prevenção e solução extrajudicial de litígios: Enunciados Aprovados.** Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios>. Acesso em: 24 jun. 2024.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. **Revista Estudos Históricos: Justiça e Cidadania**, v. 9, n. 18, 1996. Disponível em:

<https://periodicos.fgv.br/reh/article/view/2025>. Acesso em: 15 jan. 2024.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital justice: technology and the internet of Disputes*. Oxônia: Oxford University Press, 2017.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, Marcus Vinicius Rodrigues; PINTO, Tathiane Menezes Rocha. Análise sistêmica da garantia do acesso à justiça aos excluídos digitais pelo poder judiciário brasileiro. **THEMIS: Revista da ESMEC**, Fortaleza, v. 21, n. 2, p. 199-221, jul./dez. 2023. Disponível em: <https://revistathemis.tjce.jus.br/THEMIS/article/view/911>. Acesso em: 12 jan. 2024.

LOVETT, Frank. **Uma teoria da justiça, de John Rawls**. Porto Alegre: Penso, 2013.

MACHADO, Fernanda Samantha Costa et al. Os avanços e as deficiências do sistema judiciário no uso da tecnologia nos processos judiciais eletrônicos. **Revista Destaques Acadêmicos**, Lajeado, v. 15, n. 2, 2023. Disponível em:

<https://www.univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/3376>. Acesso em: 17 mar. 2024.

MAIA, Maurilio Casas. “Novos” vulneráveis ou “novos” contextos de vulnerabilização no cenário pós-pandêmico? **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 152, p. 129-155, mar./abr. 2024. Disponível em: <http://revistadostribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rl& marg=DTR-2024-..6076>. Acesso em: 07 jun. 2024,

MAIA, Maurilio Casas. A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à Justiça” na “Sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1052, p. 39-56, jun. 2023.

MALHEIRO, Emerson Penha. A defesa dos direitos humanos e a inserção de suas normas no sistema jurídico da sociedade da informação. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 975, p. 385-395, jan. 2017.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da justiça digital: compreendendo a Online Dispute Resolution e os tribunais online**. São Paulo: Juspodivm, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021.

MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Verticalidade digital e direitos transversais: positivismo inclusivo na promoção dos vulneráveis. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.147, maio/jun. 2023.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 46, n. 4, out./dez. 2006, p. 66-78. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/yhFMTTbzpQ4dy4WVZ5KTBpR/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; MEDES, Carolina Paes de Castro. O acesso à justiça (digital) na jurisdição contemporânea. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n.2, maio/ago. 2023. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/76132>. Acesso em: 12 jan. 2024.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 14. ed., ver., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva Jur, 2019.

MINAMI, Marcos Youji; PAES, Nadinne Sales Callou Esmeraldo. Vulnerabilidade digital: uma nova barreira ao acesso à justiça pelas pessoas pobres. *Revista Juris Poiesis*, Rio de Janeiro, v. 24, n. 34, p. 399-419, 2021. Disponível em: <https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/jurispoiesis/article/view/9623/47967703>. Acesso em: 22 jun. 2024.

MINAS GERAIS. Corregedoria Geral de Justiça. **Provimento nº 161/CGJ/2006**. Codifica os atos normativos da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: CGJ, 2006. Disponível em: <https://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/cpr01612006.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2024.

MINAS GERAIS. Corregedoria Geral de Justiça. **Provimento nº 355/2018**. Institui o Código de Normas da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais - CGJ, que regulamenta os procedimentos e complementa os atos legislativos e normativos referentes aos serviços judiciários da Primeira Instância do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: CGJ, 2018. Disponível em: <https://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/cpr03552018.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2024.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. **Edital de seleção pública nº 02/2021 (pregão eletrônico para registro de preços nº 206/2021)**. Trata-se de seleção pública utilizando a estrutura do sistema de registro de preços. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, 2021. Disponível em: https://www.mg.gov.br/system/files/media/planejamento/documento_detalhado/2022/gestao-governamental/gestao-de-ti/edital_selecao_publica_n_022021_-_alo_minas.pdf. Acesso em: 21 jan. 2024.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. **Mais seis comarcas passam a utilizar o PJe**: Guaxupé, Itajubá, Itaúna, São Lourenço, Três Corações e Três Pontas concluem o cronograma de 2017. TJMG, 13 nov. 2017. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/mais-seis-comarcas-passam-a-utilizar-o-pje.htm>. Acesso em: 17 mar. 2024.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. **Processo eletrônico já é uma realidade em Minas**. TJMG, 13 nov. 2017. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/processo-eletronico-ja-e-uma-realidade-em-minas.htm>. Acesso em: 25 fev. 2024.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. SIJUD – Sistema de Informação Estratégicas do Judiciário. Disponível em: <http://sijud.tjmg.jus.br/tjmsjdint/ui/relatorio/usc0210/usc0210.jsf.htm>. Acesso em: 25 fev. 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MOREIRA, Tássia Rodrigues; SANTOS, Karinne Emanuela Goettems dos. Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. **Revista Em Tempo**, Marília, v. 20, n. 1, nov. 2020. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Acesso em: 21 jan. 2024.

MOSCHEN, Valesca Raizer Borges; BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio. As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transnacional à justiça. **Revista Vox**, n. 12, p. 37-57, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://www.fadileste.edu.br/revistavox/index.php/revistavox/article/view/34>. Acesso em: 15 jul. 2024.

MOYA, Cláudia Regina. **Como escolher o teste estatístico**: um guia para o pesquisador iniciante. São Paulo: Ed. da Autora, 2021.

MUCELIN, Guilherme; STOCKER, Leonardo. **Relações trabalhistas ou não trabalhistas na economia do compartilhamento**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

NERY, Carmen. Em 2022, streaming estava presente em 43,4% dos domicílios com TV. **Agência IBGE Notícias**, Rio de Janeiro, 09 nov. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38306-em-2022-streaming-estava-presente-em-43-4-dos-domicilios-com-tv>. Acesso em: 15 jan. 2024.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Conectividade significativa: propostas para medição e o retrato da população no Brasil**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf. Acesso em: 10 maio 2024.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. Tendências mundiais em tecnologia e processo: a sexta onda do acesso à justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 346, p. 373-400, dez. 2023.

NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

O QUE é uma escala Likert? Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Acesso em: 25 fev. 2024.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Os indicadores sobre o judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/revdireitogv/article/view/81688>. Acesso em: 17 mar. 2024.

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**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 14-35, jul./jul. 2023. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/9669>. Acesso em: 15 jul. 2024.

PERUCA, Daniela Rocha Rodrigues. Justiça digital: prestação jurisdicional x exclusão digital. **Revista de Direito do Trabalho e Seguridade Social**, São Paulo, v. 50, n. 233, p. 207-220, jan./fev. 2024.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito digital**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2013.

PRÊMIO.Gov.Digital. SECOP 2024, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://secop.org.br/premio-gov-digital/#opremio>. Acesso em: 21 jan. 2024.

RAMIRO, Caio Henrique Lopes. Acesso à justiça: elementos para uma reflexão sobre a justiça participativa. **Em tempo**, Marília, v.8, p. 47-54, set. 2009. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/273>. Acesso em: 16 maio 2024.

RAMPIN, Talita; IGREJA, Rebecca Lemos. Acesso à justiça e transformação digital: um estudo sobre o programa justiça 4.0 e seu impacto na prestação jurisdicional. **Revista Direito Público**, Brasília, v. 19, n. 102, p. 120-153, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6512>. Acesso em: 21 jan. 2024.

RAWLS, John. **Uma teoria da justiça**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other comercial conflicts**. São Francisco: Josey-Bass, 2002.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. **International Journal of Digital Law**, Belo Horizonte, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/schiefler2020>. Acesso em: 24 abr. 2024.

SCHNEIDER, Eduarda Maria; FUJII, Rosangela Araujo Xavier; CORAZZA, Maria Júlia. Pesquisas quali-quantitativas: contribuições para a pesquisa em ensino de ciências. **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 5, n. 9, p. 569-584, dez. 2017.

SILVA, José Afonso. **Curso de direito constitucional positivo**. 23. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

SILVA, Karla Yacy Carlos da; MORAES, Camila Miranda de. Justiça digital: inovação e sustentabilidade. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região**, São Paulo, v. 15,

n. 29, p. 34-51, jan./jun. 2023. Disponível em:
<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/218698>. Acesso em: 21 jan. 2024.

SOARES, Mirelle Fernandes. Judiciário Brasileiro sob os influxos do Banco Mundial. **Revista Humanidades e Inovação**, v. 10, n. 9, p. 363-374, 2023. Disponível em:
<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/7183>. Acesso em: 21 jan. 2024.

TARTUCE, Fernanda. **Igualdade e vulnerabilidade no processo civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

THE WORLD BANK. **GovTech: putting people first**. c2024. Disponível em:
<https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/2022-gtmi>. Acesso em: 21 jan. 2024.

TREVISAM, Elisaide; GUTIERRES, Mariana Marques; COELHO, Helena Alice Machado. Acesso à justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 175-192, jan./jun. 2023. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/23493>. Acesso em: 16 maio 2024.
VENERAL, Débora Cristina (org.). **Juizados especiais, processo do conhecimento e processo eletrônico**. 2. ed. Curitiba: Intersaberes, 2017. (Coleção Direito Processual Civil e Direito Ambiental).

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. Disponível em:
<https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/html/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

VIEIRA, Caio Henrique Lima; FREITAS, Cintia Souza de. As "ondas" de acesso à justiça e suas implicações no sistema jurídico brasileiro. **Revista Manus Iuris**, Mossoró, v. 2, n. 1, p. 44–56, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufersa.edu.br/rmi/article/view/10424>. Acesso em: 15 jul. 2024.

**APÊNDICE A - PERGUNTAS AOS MAGISTADOS, MEMBROS DO MP,
DEFENSORES E SERVENTUÁRIOS**

1. Os atendidos no sistema de justiça que necessitam atermar seus pedidos sem advogado têm dificuldade de lidar com o processo judicial eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

2. Os jurisdicionados têm alguma dificuldade na prática de atos processuais em meio eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

3. Os advogados têm alguma dificuldade na prática de atos processuais em meio eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

4. Os Magistrados, servidores e membros da Defensoria e Ministério Público têm alguma dificuldade na prática de atos processuais eletrônicos? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

5. Os atores processuais têm iguais oportunidades de acesso ao processo eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 não tem iguais oportunidades e 5 significa que tem iguais oportunidades.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

6. O processo eletrônico melhorou a agilidade do processo? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 não melhorou e 5 significa que melhorou muito.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

7. Os recursos tecnológicos são os mesmos para todos os atores processuais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não são os mesmos recursos e 5 significa que são os mesmos recursos.

1 2 3 4 5

8. Audiências telepresenciais interferem são benéficas ao livre convencimento do magistrado ao decidir? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não são benéficas e 5 significa que são muito benéficas.

1 2 3 4 5

9. Existe investimento público para facilitar o acesso ao processo eletrônico e atos processuais digitais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa nenhum investimento e 5 significa investimento massivo.

1 2 3 4 5

Observações:

A primeira e segunda perguntas do questionário visam verificar a impressão deste grupo sobre eventuais dificuldades dos jurisdicionados em lidar com o processo eletrônico e a prática de atos processuais em meio eletrônico

A terceira pergunta visa sondar as impressões do grupo sobre eventuais dificuldades dos advogados no manejo dos meios eletrônicos anteriormente citados.

Já a quarta pergunta diz respeito a eventuais dificuldades enfrentadas pelo grupo entrevistado no manejo dos citados meios eletrônicos.

A quinta pergunta tem por objetivo sondar a igualdade de recursos oferecidos aos atores processuais.

A sexta pergunta tem por objetivo avaliar se a prática de atos processuais em meio eletrônico e o uso do processo judicial eletrônico conferem maior agilidade na prestação jurisdicional.

A sétima pergunta diz respeito às ferramentas disponíveis para os atores processuais. Se há igualdade das ferramentas por eles utilizadas no manejo de processos eletrônicos e prática de atos processuais.

A oitava pergunta tem por objetivo avaliar a efetividade da prática de audiências virtuais na formação do convencimento do julgador que irá proferir uma decisão judicial.

A nona pergunta, por fim, visa avaliar se existe investimento público para que os diversos atores processuais tenham condições iguais de acesso às plataformas digitais para o manejo de processos.

APÊNDICE B – PERGUNTAS AOS ADVOGADOS

1. Seu processo acelerou quando passou para o meio digital? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa não acelerou e 5 significa acelerou consideravelmente.

1 2 3 4 5

2. Tem dificuldade de acesso ao processo eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve dificuldade e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

1 2 3 4 5

3. Tem dificuldade em participar de audiências telepresenciais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

1 2 3 4 5

4. Tem atrasos no processo por indisponibilidade no sistema? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve atrasos e 5 significa que teve muitos atrasos.

1 2 3 4 5

5. Teve audiências redesignadas (remarcadas) por problemas relacionados à tecnologia? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve e 5 significa que sempre tem atrasos.

1 2 3 4 5

6. Existe suporte público para que todos acessem o processo digital? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não há nenhum suporte e 5 significa que há suporte total.

1 2 3 4 5

7. Existe suporte para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa nenhum suporte e 5 significa suporte total.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

8. Os atores processuais estão em igualdade de condições com as novas tecnologias de acesso ao processo digital? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não estão em igualdade e 5 significa que estão em igualdade.

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

Observações:

A primeira pergunta do questionário visa verificar se a implementação do processo eletrônico e a prática de atos processuais em meio eletrônico conferiram maior agilidade aos feitos nos quais as pessoas deste grupo atuam.

A segunda e a terceira perguntas visam verificar se as pessoas do grupo enfrentam ou enfrentaram dificuldades no manejo dos meios eletrônicos anteriormente citados.

A quarta pergunta, por sua vez, visa verificar se as pessoas do grupo verificaram atrasos devido a falhas no sistema ou eventuais indisponibilidades.

A quinta pergunta tem por objetivo verificar se as pessoas do grupo tiveram audiências redesignadas por falha nos mencionados sistemas eletrônicos.

A sexta pergunta tem por objetivo avaliar as pessoas do grupo tem acesso a ferramentas oferecidas pelo poder público para acesso ao processo digital e para a prática de atos processuais em meio eletrônico.

A sétima pergunta visa avaliar se as pessoas do grupo têm acesso a suporte dos poderes públicos, no caso dos tribunais e fóruns para sanar dúvidas e dificuldades no manejo de processos eletrônicos e prática de atos processuais.

A oitava pergunta tem por objetivo avaliar se existe igualdade de condições entre os atores processuais no manejo do processo eletrônico e na prática de audiências virtuais.

APÊNDICE C – PERGUNTAS AOS JURISDICIONADO

1. Qual sua faixa de renda? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa 1 salário mínimo e 5 significa mais de 10 salários mínimos

1 2 3 4 5

2. Qual sua escolaridade? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 analfabeto e 5 superior completo.

1 2 3 4 5

3. Qual é seu domínio sobre computadores, notebooks, tablets e smartphones? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa nenhum domínio e 5 significa domínio total.

1 2 3 4 5

4. Conhece o processo judicial eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa nenhum conhecimento e 5 significa conhecimento total.

1 2 3 4 5

5. Seu processo acelerou quando passou para o meio digital? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa não acelerou e 5 significa acelerou consideravelmente.

1 2 3 4 5

6. A velocidade de sua internet ou pacote de dados interfere na prática de atos processuais em meio eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não interfere e 5 significa interfere muito.

1 2 3 4 5

7. Tem dificuldade de acesso ao processo eletrônico? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve dificuldade e 5 significa que frequentemente tem dificuldade.

1 2 3 4 5

8. Tem dificuldade em participar de audiências telepresenciais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa muita dificuldade e 5 significa nenhuma dificuldade.

1 2 3 4 5

9. Tem atrasos no processo por indisponibilidade no sistema? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve atrasos e 5 significa que teve muitos atrasos.

1 2 3 4 5

10. Teve audiências redesignadas (remarcadas) por problemas relacionados à tecnologia? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que nunca teve e 5 significa que sempre tem atrasos.

1 2 3 4 5

11. Existe suporte público para que todos acessem o processo digital? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa que não há nenhum suporte e 5 significa que há suporte total.

1 2 3 4 5

12. Existe suporte para solucionar dúvidas sobre o processo digital e a prática de atos telepresenciais? Responda tomando por base uma escala de 1 a 5 onde 1 significa nenhum suporte e 5 significa suporte total.

1 2 3 4 5

Observações:

A primeira pergunta visa verificar a faixa de renda do entrevistado uma vez que a pesquisa visa demonstrar exclusão digital e seus impactos no manejo de processos digitais e atos processuais em meio digital, sendo a renda um indicador válido para demonstrar a exclusão.

A segunda pergunta segue o mesmo padrão, desta vez aferindo a escolaridade dos entrevistados.

A terceira pergunta tem por objetivo sondar o nível de domínio do entrevistado para com computadores e sistemas eletrônicos.

A quarta pergunta entra no cerne da questão indagando sobre o conhecimento do entrevistado do processo judiciais em meio eletrônico visando verificar qual a sua possibilidade de manejar estes instrumentos em o auxílio de um advogado.

A quinta pergunta tem por objetivo verificar se o público sentiu alguma aceleração ou agilidade em suas demandas que possui na justiça sem a se fazer representar por um advogado em virtude do uso das novas tecnologias nos processos.

A sexta pergunta visa tocar em um ponto sensível da exclusão por aferir a influência da velocidade do acesso à internet no acesso ao processo eletrônico e prática de atos processuais em meio digital, sem se fazer acompanhar ou representar por advogado.

A sétima pergunta busca aferir se o público entrevistado já se deparou com dificuldades de manejo processual tendo em vista as tecnologias digitais anteriormente citadas quando foi preciso acessar o sistema judiciário sem a presença de advogado como no caso de pequenos pedidos requeridos no juizado especial.

A oitava pergunta vem na mesma esteira, desta vez questionando eventuais dificuldades na participação de audiências tele presenciais quando não estava acompanhado por advogado.

A nona pergunta visa investigar eventuais atrasos nas demandas do entrevistado em decorrência de problemas com as tecnologias aplicadas ao processo judicial.

A décima pergunta busca verificar se já teve algum expediente forense remarcado em virtude de eventuais problemas nos meios eletrônicos.

A décima primeira pergunta sobre a presença de infraestrutura pública para possibilitar ao cidadão acesso ao processo eletrônico e prática de atos processuais em meio eletrônico. Ou seja, quando a parte vai até o fórum é possível consultar processos e praticar atos mesmo estando sem advogado?

Por fim a décima segunda pergunta indaga se o jurisdicionado conta com suporte para elucidação de dúvidas junto ao sistema de justiça.

APÊNDICE D – DADOS DA PESQUISA

A análise e dados da pesquisa podem ser acessados de forma integral pelo QR Code:



Link: https://drive.google.com/drive/folders/1YV9GUxgQ1Qbed-9cdm5F6oAmR7xIT56K?usp=drive_link