

Acesso à Justiça e Transformação Digital: um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e Seu Impacto na Prestação Jurisdicional

Access to Justice and Digital Transformation: a Study on Justice 4.0 Program and Its Impact on Jurisdictional Delivery

TALITA RAMPIN¹

Universidade de Brasília (UnB). Brasília (DF). Brasil.

REBECCA LEMOS IGREJA²

Universidade de Brasília (UnB). Brasília (DF). Brasil.

RESUMO: Observamos, no século XXI, o incremento da utilização de novas tecnologias na prestação jurisdicional, as denominadas Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs). Esse incremento é reflexo do momento contemporâneo de grande transformação digital, marcado pelo avanço acelerado de novas tecnologias e do uso intensivo das redes sociais e de aplicativos para comunicação, impactando todos os âmbitos da vida em sociedade. Ao mesmo tempo, observamos uma série de questionamentos sobre os usos das TICs, que, para além do contexto da pandemia, são apresentadas tendo em vista o momento atual de intensificação das desigualdades sociais e de crises políticas e socioeconômicas, no qual a luta por ampliação de direitos e melhorias no acesso à justiça das cidadãs e dos cidadãos se faz presente. Neste artigo, gostaríamos de propor uma reflexão sobre a introdução das TICs e a promoção do acesso à justiça, sopesando este contexto social. De maneira específica, interessa-nos analisar e refletir sobre as políticas judiciárias que têm sido elaboradas e implementadas pelo Conselho Nacional de Justiça com foco na transformação digital do Poder Judiciário no Brasil. Para tanto, delimitamos nossa análise às políticas incursas no Programa Justiça 4.0 e à avaliação realizada pela magistratura quanto à sua implementação.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à justiça; transformação digital; Justiça 4.0; políticas judiciárias; prestação jurisdicional.

ABSTRACT: In the 21st century, we observe the increase in the use of new technologies in the jurisdiction assistance, the Information and Communication Technologies (ICTs). This increase

1 Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0487-4795>.

2 Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9533-2985>.

reflects the contemporary moment of digital transformation, marked by the accelerated advance of new technologies and the intensive use of social networks and communication apps, impacting all areas of life in society. At the same time, we observe a series of questions about the uses of ICTs that, in addition to the context of the pandemic, are presented in view of the current moment of intensification of social inequalities and political and socioeconomic crises, in which the struggle for expansion of rights and improvements in citizens' access to justice is present. In this article, we would like to propose a reflection on the introduction of ICTs and the promotion of access to justice, weighing this social context. Specifically, we are interested in analyzing and reflecting on the judicial policies that have been developed and implemented by the National Council of Justice with a focus on the digital transformation of the Judiciary Power in Brazil. To this end, we delimited our analysis to the policies included in the Justice 4.0 Program and to the evaluation carried out by the judiciary regarding its implementation.

KEYWORDS: Access to justice; digital transformation; Justice 4.0; judicial policies; jurisdiction.

SUMÁRIO: Introdução; 1 Acesso à justiça e garantia de direitos; 2 Programa Justiça 4.0; 2.1 Balcão Virtual; 2.2 Juízo 100% Digital; 2.3 Núcleos de Justiça 4.0; Conclusão; Referências.

INTRODUÇÃO

Observamos, no século XXI, o incremento da utilização de novas tecnologias na prestação jurisdicional, as denominadas Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs)³. Esse incremento é reflexo do momento contemporâneo de grande transformação digital⁴, marcado pelo avanço acelerado de novas tecnologias e do uso intensivo das redes sociais e de aplicativos para comunicação, impactando todos os âmbitos da vida em sociedade.

O impacto dessa transformação pode ser notado em toda burocracia pública e não, exclusivamente, no Poder Judiciário⁵. Desde a década

3 Em nossos estudos com foco na transformação digital da justiça, analisamos o fenômeno no Poder Judiciário brasileiro. Por essa razão, adotamos o conceito de TICs encampado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em seu “Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026”, segundo o qual a TIC é um “ativo estratégico que suporta processos institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações” (CNJ, 2021, p. 7).

4 Atualmente, contamos com um conjunto considerável de estudos e publicações sobre o fenômeno da transformação digital. De modo geral, são estudos que diferenciam, conceitualmente, “digital”, “tecnologias digitais”, “digitalização” e “transformação digital”. Adotamos, aqui, noções desenvolvidas a partir dos estudos de Azevedo (2017) e Mendonça e Zaidan (2019): as TICs são consideradas tecnologias digitais; “digital” é empregado para denotar ao tipo de formato binário, viabilizado por ferramentas não analógicas; “digitalização” é um processo de conversão de meios físicos para virtuais, apoiado por ferramentas tecnológicas; e “transformação digital” é o fenômeno amplo, que considera tanto a incorporação de tecnologias digitais, como os processos relacionados à digitalização e aos seus respectivos efeitos.

5 Não é excessivo lembrarmos, aqui, das iniciativas desenvolvidas com foco no aprimoramento do governo eletrônico, dos sistemas de tramitação de processos administrativos eletrônicos adotados por diversas

de 1990, quando notamos a permeação, na Administração Pública, de um cunho gerencial, temos notado a intensificação do enfoque no incremento da eficiência por meio da estratégia de modernização (BRESSER-PEREIRA, 1998). As TICs ocuparam e ainda ocupam um papel relevante nesse movimento, pois ampliam e inovam as alternativas disponíveis para prestação de serviços públicos, nas mais diferentes áreas e, em especial, para a efetivação de direitos sociais (CRISTÓVAM *et al.*, 2020).

No âmbito do Poder Judiciário, essa transformação é um processo em movimento. Nas duas últimas décadas, contudo, alguns marcos são reveladores de seu avanço na prestação jurisdicional: a edição da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispôs sobre a informatização do processo judicial (BRASIL, 2006); a Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2013), que instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe); e, mais recentemente, destacamos a edição da Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, pela qual o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o biênio 2021-2026 (CNJ, 2021).

A pandemia de Covid-19 veio acelerar esse movimento, especialmente considerando o aumento do emprego de novas TICs para realizar atividades a distância – com destaque para a intensificação do uso da Internet –, necessário para a adaptação ao trabalho remoto imposto por ela. Há, no entanto, ainda muitos elementos a serem analisados em relação ao tema, entre eles o impacto do uso dessas novas tecnologias no acesso à justiça e na garantia de direitos.

Pensamos em uma série de questionamentos sobre os usos das TICs, que, para além do contexto da pandemia, é apresentada tendo em vista o contexto atual de intensificação das desigualdades sociais e de crises políticas e socioeconômicas, no qual a luta por ampliação de direitos e melhorias no acesso à justiça das cidadãs e dos cidadãos se faz presente. Quais TICs têm sido utilizadas pelo Poder Judiciário no exercício de sua função jurisdicional? De que forma elas têm sido manejadas e em quais atividades? Com quais finalidades? Quais são os desafios que têm sido enfrentados e os

instituições estatais (por exemplo, o *Sei* – Sistema Eletrônico de Informações e o *Sapiens* – Sistema AGU de Inteligência Jurídica).

impactos que têm sido notados pela magistratura, ator central na prestação jurisdicional, no exercício da jurisdição?

Neste artigo, gostaríamos de propor uma reflexão sobre a introdução das TICs e a promoção do acesso à justiça, sopesando este contexto social mencionado. De maneira específica, interessa-nos analisar e refletir sobre as políticas judiciárias que têm sido elaboradas e implementadas pelo CNJ com foco na transformação digital do Poder Judiciário no Brasil. Para tanto, delimitamos nossa análise às políticas incursas no Programa Justiça 4.0 e à avaliação realizada pela magistratura quanto à sua implementação.

Como base para a nossa análise, apresentamos dados coletados com o desenvolvimento da pesquisa “O exercício da jurisdição e a utilização de novas tecnologias de informação e de comunicação: perspectivas para o acesso à justiça e garantia de direitos fundamentais”⁶⁻⁷. A pesquisa teve como objeto a transformação digital da prestação jurisdicional no Brasil e visou analisar o exercício da jurisdição e a utilização das TICs, tendo como fundamento a perspectiva da magistratura brasileira. Os seus objetivos específicos foram: a) identificar o quadro normativo da transformação digital da justiça e da prestação jurisdicional no contexto brasileiro, amplo, e no da emergência da *covid-law*, em específico; b) identificar e caracterizar as TICs utilizadas pelas magistradas e pelos magistrados brasileiros nas atividades relacionadas ao exercício jurisdicional, de forma geral, e no contexto específico da pandemia; e c) classificar e caracterizar o uso de TICs na prestação jurisdicional. Todas essas atividades consideraram aspectos transversais como o perfil das/os magistradas/os, sua área de atuação e o local de trabalho.

Projetada como um estudo empírico de enfoque qualitativo, a pesquisa buscou enfatizar a compreensão do fenômeno (a transformação digital)

6 Projeto de título “O exercício da jurisdição e a utilização de novas tecnologias de informação e de comunicação: perspectivas para o acesso à justiça e garantia de direitos fundamentais”. Aprovado no Edital nº 4/2021 – Demanda Espontânea, sob número do Processo FAP/DF nº 0193.00000229/2021-21. O projeto será desenvolvido em dois anos, em cinco etapas, sendo que os dados aqui considerados são relativos à primeira delas.

7 Também nos referimos ao programa “Acesso à justiça e exercício da jurisdição em tempos de pandemia: olhares da magistratura brasileira”, desenvolvido pelo Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades da Universidade de Brasília, a partir de parceria estabelecida entre o Colégio Latino-Americano de Estudos Mundiais, o programa da Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais e a Associação de Magistrados Brasileiros. O programa possui três eixos analíticos: a) a função jurisdicional e a carreira da magistratura, b) o exercício jurisdicional e a utilização de novas tecnologias de informação e de comunicação, e c) a efetividade jurisdicional e a garantia de direitos fundamentais.

por meio da coleta de dados primários⁸ e secundários⁹ e de sua triangulação¹⁰. São dados que relevam os direcionamentos estabelecidos pelo Poder Judiciário à incorporação e ao uso de TICs, assim como os padrões culturais estabelecidos no campo¹¹.

O estudo foi iniciado com a realização de uma pesquisa exploratória virtual, em razão do contexto da pandemia e da impossibilidade de interação presencial entre equipe de pesquisa¹² e campo investigado. A partir de visitas *on-line* a *sites* eletrônicos de tribunais¹³ e a uma vara eletrônica,

-
- 8 As fontes primárias da pesquisa são, basicamente, documentos oficiais (exemplo: planos, programas, projetos) e normas (exemplo: legislação federal, resoluções do CNJ, portarias e outros instrumentos normativos editados no âmbito do Poder Judiciário) relacionados à incorporação de TICs, à digitalização de processos e à transformação digital do Poder Judiciário.
 - 9 As fontes secundárias da pesquisa são bases de dados oficiais, relatórios institucionais e de pesquisa, e bibliografia especializada sobre o tema.
 - 10 A triangulação de dados significa, em nossa pesquisa, a utilização de diferentes instrumentos de coleta de dados, com ênfase na observação direta, na realização de entrevistas e na análise de conteúdo de documentos. Essa estratégia contribui para a confiança e validade dos dados coletados, bem como nas análises realizadas.
 - 11 Os padrões culturais podem ser identificados a partir da observação direta, da aplicação de questionários e da realização de entrevistas, entre outras possibilidades. Em nossa pesquisa, interessa conhecer os comportamentos dos sujeitos que participam das relações de administração formal da justiça exercendo funções jurisdicionais. Para tanto, tivemos o apoio da AMB para constituição de um banco de dados integrado por informações que foram coletadas diretamente pela instituição aos seus associados e associadas, por meio de questionário *on-line* que foi respondido por 1.859 magistradas e magistrados, entre fevereiro e março de 2022. Esse questionário foi integrado por 60 (sessenta) perguntas, em seu formato mais completo, já que ele se comportava de forma específica conforme o perfil da pessoa respondente, agregando questões específicas, por exemplo, para mulheres, pessoas com deficiência, não brancas, idosas, tribunal de atuação e experiência concreta com as políticas judiciárias investigadas. Também tivemos a oportunidade de promover a observação direta da prática de atos processuais virtuais e assistir audiências e sessões de julgamento *on-line*. Além disso, pudemos entrevistar vinte e um magistrados e magistradas, de diferentes faixas etárias, gênero/sexo, etnia/raça, localidades, instâncias e áreas de atuação.
 - 12 Aqui, destacamos a participação de estudantes de Graduação em Direito em iniciação científica Helena Veras Menezes Cavalcante, Matheus Silva do Nascimento, Ralísa Fernanda Ribeiro de Vasconcelos e Yara Soares Oliveira, das pós-graduandas Andressa Soares Costa, Kelly Oliveira de Araújo e Raquel Cerqueira Santos, dos pesquisadores Henrique Mello e Nathalia Vince Esgalha Fernandes, e dos graduados Ana Luíza de Freitas Viana e Otávio Forattini Lemos Igreja, que tem atuado no apoio técnico das atividades.
 - 13 As visitas a *sites* de tribunais integrou uma fase de mapeamento das ferramentas utilizadas pelos tribunais na prestação jurisdicional, com foco nas três políticas judiciárias analisadas na pesquisa, a saber, Balcão Virtual (dimensão do atendimento ao público externo ao Judiciário), Juízo 100% Digital (dimensão da tramitação totalmente virtual de ações judiciais) e Núcleos de Justiça 4.0 (dimensão da organização judiciária), e, também, naquelas que foram consideradas atividades judiciárias essenciais, quais sejam, o processamento eletrônico de ações judiciais (dimensão da virtualização de processos), a intimação (dimensão de comunicação de atos processuais), o *jus postulandi* (dimensão do acesso direto da população ao tribunal utilizando vias virtuais) e as audiências e sessões virtuais (dimensão da virtualização dos espaços diretos de interação da magistratura com os atores do processo). Esse mapeamento foi viabilizado por uma espécie de “campo virtual” desenvolvido pela equipe de pesquisa, sendo antecedido por um treinamento específico, pela análise de documentos do CNJ sobre a temática da transformação digital da justiça e pela formulação de um questionário *on-line* contendo perguntas orientadoras que deveriam ser respondidas por cada pesquisadora a partir das informações observadas no espaço virtual do tribunal visitado. Esse questionário permitiu a padronização das informações coletadas e subsidiou a sua sistematização, para posterior análise. Também foram identificados, catalogados e analisados documentos normativos de cada tribunal relativos à regulamentação de cada uma das dimensões estudadas na pesquisa. Esse levantamento será publicado no formato de um relatório de pesquisa específico que será divulgado no *site* <http://estudosmundiais.org.br/index.php/pt/>.

de entrevistas semiestruturadas¹⁴ e da análise de conteúdo de documentos oficiais, foi possível obter evidências sobre o fenômeno da transformação digital, que são reveladoras sobre o papel desempenhado pelas TICs nas rotinas judiciais e na promoção do acesso à justiça.

Aqui enfocaremos, especialmente, os resultados preliminares que alcançamos com a análise de três políticas judiciárias relacionadas à prestação jurisdicional e que fomentam, conforme pudemos identificar no estudo, a expansão do uso de novas tecnologias e do acesso digital à justiça: o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e os Núcleos de Justiça 4.0.

Essas políticas judiciárias, conforme desenvolveremos no texto, estão inseridas em um contexto mais amplo de transformação digital do Poder Judiciário¹⁵, que recentemente foi impulsionada tanto pela indução do processo pelo CNJ quanto pelas demandas concretas que foram impostas ao Poder Judiciário no contexto da pandemia. Elas estão incursas como ações no programa chamado “Justiça 4.0”, iniciado em janeiro de 2021, portanto, no contexto da pandemia, com apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, além daquele obtido com os próprios tribunais e órgãos do Poder Judiciário.

O Programa fomenta várias ações, com destaque para a Plataforma Digital do Poder Judiciário, a Plataforma Sinapses/Inteligência Artificial, a Plataforma Codex, o Balcão Virtual, os Núcleos de Justiça 4.0 e o Juízo 100% Digital. Contudo, estas três últimas ações, conforme se pode notar com a pesquisa exploratória, são políticas judiciárias estreitamente relacionadas à prestação jurisdicional com impacto direto na promoção do acesso digital à justiça, por viabilizarem o atendimento ao público, a reorganização de competências e a total tramitação virtual de ações judiciais. Por esse motivo, elas passaram a ocupar um lugar de destaque no estudo e foram objeto de levantamento normativo e de mapeamento de sua execução.

14 As entrevistas foram realizadas utilizando a plataforma de videoconferência *Zoom*, com participação de pelo menos três pesquisadoras da equipe e duração aproximada de uma hora. As entrevistas foram conduzidas pela coordenação da pesquisa observando um roteiro temático elaborado com antecedência e que permitia explorar todas as dimensões de análise investigadas. Nas situações em que a gravação das entrevistas foi autorizada, a equipe de pesquisa procedeu a sua transcrição posterior, para facilitação de sua análise. Todas foram desidentificadas, para garantir o seu anonimato.

15 Destacamos alguns marcos significativos relacionados a essa transformação digital: a edição da Lei nº 11.419, 19 de dezembro de 2006, que dispôs sobre a informatização do processo judicial, entre outras providências; o desenvolvimento de um Modelo de Interoperabilidade de Dados do Poder Judiciário e Órgãos de Administração da Justiça; e a mencionada ENTIC-JUD.

1 ACESSO À JUSTIÇA E GARANTIA DE DIREITOS

Desde a perspectiva da magistratura, a pesquisa procurou observar alguns princípios fundamentais, como devido processo legal, contraditório, celeridade e economia processuais e como se realizavam na cotidianidade da prestação jurisdicional neste novo contexto de virtualização e trabalho remoto imposto pela pandemia. De maneira particular, procuramos questionar como essa transformação digital introduzida pelas TICs refletia também na promoção e efetivação do acesso amplo à justiça. Podemos considerar que essa transformação não se restringe apenas ao mundo digital, mas provoca mudanças profundas no próprio sistema de justiça e na forma de seu acesso.

Desde os anos 1990, o debate sobre acesso à justiça foi estimulado, especialmente a partir de sua inclusão nas propostas de reformas elaboradas para os sistemas formais de administração de conflitos, aqui também designados como sistema de justiça em sentido amplo (abarcando, sem se limitar, ao Poder Judiciário), que foram planejadas e intensificadas, especialmente a partir de 1990 (RAMPIN, 2018). Assim, o tema ganhou destaque nas agendas nacionais e internacionais das discussões sobre as reformas judiciais, especialmente na América Latina.

Neste cenário, os organismos internacionais tiveram um papel fundamental, como, por exemplo, o Banco Mundial e a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, que viram nesse campo uma possibilidade de renovar a justiça conforme seus interesses. Da mesma forma, grupos e centro de pesquisa sobre o sistema de justiça e o poder judicial se incluíram no debate, procurando proteger e defender os direitos humanos e fundamentais da sociedade, que não deveriam ser sacrificados em prol da organização de um sistema de justiça regional homogeneizador (IGREJA; RAMPIN, 2021; RAMPIN, 2018; GARTH, 2009). No entanto, ainda muito se deve avançar no entendimento sobre qual acesso e a que tipo de justiça está sendo promovido, o que envolve o próprio questionamento sobre o sistema de justiça e sua capacidade de atender às necessidades da sociedade e de garantir os direitos fundamentais estabelecidos constitucionalmente.

Em diversos trabalhos sobre o tema, especialmente na área do direito, destacam-se as contribuições de Mauro Cappelletti e Bryant G. Garth, que, na década de 1970, realizaram ampla pesquisa, a partir da qual propuseram uma teoria explicativa, a teoria das ondas de renovação do acesso à justiça (CAPELLETTI; GARTH, 1988). Essas ondas, segundo os autores, retratavam

os esforços para garantir ajuda jurídica aos pobres (primeira onda), a representação de interesses difusos (segunda onda) e o acesso à representação jurídica a um conceito mais amplo de acesso à justiça, por exemplo, os holofotes sobre a eficácia do processo (terceira onda) (IGREJA; RAMPIN, 2021). As propostas dos autores foram revisitadas por outros estudiosos, que procuraram demonstrar a necessidade de se adaptar a reflexão sobre acesso à justiça à realidade do contexto nacional brasileiro (JUNQUEIRA, 1996).

Debora L. Rhode (2013), pesquisadora dos Estados Unidos, avança no questionamento sobre o tema, destacando que ainda falta maior transparência nas distintas abordagens empíricas realizadas sobre a que se busca oferecer acesso. A autora questiona se o que se propõe é o acesso a uma justiça no sentido processual, como o acesso à assistência jurídica e aos processos legais que se dirijam a problemas possíveis de tratamento legal, ou a uma justiça em um sentido substantivo, como a uma resolução justa de disputas legais e problemas sociais. Outras perspectivas, tais como a proposta de Rebecca Sandefur (2008), também reforçam a necessidade de levar em conta as desigualdades que permeiam o acesso à justiça e como atualmente ele se encontra restrito a determinadas pessoas e a determinados tipos de problemas. A autora alerta para a necessidade de que se leve em conta as experiências das pessoas, pois somente assim será possível entender suas dificuldades e as necessidades que possuem.

No Brasil, o campo de estudos sobre o acesso à justiça vai ganhando contornos próprios, sobretudo na década de 1980. Segundo Eliane Botelho Junqueira, revisando a produção no período, essas investigações pioneiras foram capitaneados por “bacharéis de direito sociologicamente orientados” (JUNQUEIRA, 1996, p. 389) e tinham como questão principal “própria necessidade de se expandirem para o conjunto da população direitos básicos aos quais a maioria não tinha acesso tanto”, considerando tanto a “função da tradição liberal-individualista do ordenamento jurídico brasileiro, como em razão da histórica marginalização sócio-econômica dos setores subalternizados e da exclusão político-jurídica provocada pelo regime pós-64” (JUNQUEIRA, 1996, p. 390). Na análise da autora, os estudos no campo se articularam em dois eixos: os relativos ao acesso coletivo à justiça e os relativos às formas estatais e não estatais de resolução de conflitos individuais.

Em nossos estudos (IGREJA, 2017; RAMPIN, 2018), verificamos que, nessa mesma década de 1980, estudos sobre o fenômeno vão sendo realizados no campo da antropologia não só no Brasil como em outros países latino-americanos, tendo como foco o encontro de diferentes sistemas jurídicos

em um mesmo campo social e suas implicações sociais e políticas, para os quais a abordagem do pluralismo jurídico contribui. Segundo Rebecca Lemos Igreja (2017), precisamos considerar, também, as contribuições formuladas desde a antropologia sobre o acesso à justiça, que tem alargado e qualificado o campo a partir de alguns estudos, tais como os desenvolvidos por Roberto Kant de Lima (2008), sobre as instituições judiciais e os sistemas de justiça, e por Maria Teresa Sierra e Victoria Chenault (2006), sobre as relações sociais e jurídicas em sua interação com os processos localmente instituídos para resolução de disputas, entre outros.

No campo do direito, esse percurso recebe relevante contribuição de Maria Tereza Sadek, Joaquim Falcão e Luiz Werneck Vianna, que possuem um grande repertório de pesquisas sobre e para o tema. Em comum, os estudos capitaneados por esses pesquisadores revelam uma preocupação em conhecer e refletir sobre o Poder Judiciário em um período em que inexistia uma tradição de pesquisa sobre ele, ao mesmo tempo em que buscaram ampliar o debate sobre o acesso à justiça, ainda bastante restrita àquilo que Joaquim Falcão aponta como sendo uma “sinonímia de que acesso à justiça significa acesso ao Judiciário” (FALCÃO, 1995, p. 19). Trilhando esse percurso, buscamos pesquisar empiricamente o acesso à justiça, contextualizando-o a experiências situadas, afinal:

Não há “justiça” ou seu “acesso” em um sentido abstrato e deslocado; há experiências de justiça e seu acesso. Todas as teorias e reflexões desenvolvidas perdem sentido se não forem mediadas pela realidade, se não forem consideradas as práticas realizadas, os processos de mobilização e luta em torno ao acesso à justiça, os diversos atores do sistema envolvidos, os desafios que emergem da cotidianidade e se convergem nas tensões entre as práticas instituídas. (IGREJA; RAMPIN, 2021)

Em busca de compreendermos as práticas cotidianas e a promoção do acesso à justiça, optamos nesta pesquisa por conhecer a perspectiva de um dos atores principais do sistema de justiça, a magistratura. O Poder Judiciário assume o papel importante do Estado em zelar pelo cumprimento dos direitos humanos e fundamentais das cidadãs e dos cidadãos. Para isso, cabe a ele construir uma estrutura institucional pronta a receber as denúncias de quando esses direitos são violados e a Constituição nacional não é respeitada.

No período de enfrentamento à pandemia de Covid-19, no qual se impôs medidas de isolamento e de distanciamento social, emergência de

novas formas de regulação excepcional e intensificação da pauperização da população, foi exigido repensar a forma de administrar conflitos na sociedade, com destaque à efetividade da jurisdição e como promover o acesso à justiça em tal contexto.

Esse movimento de adaptação ao novo contexto impacta, igualmente, nas condições de vida e de trabalho das/dos próprias/os magistradas/os, uma vez que eles também são integrantes da sociedade na qual atuam. Ouvir a perspectiva dos juízes, atores fundamentais da prestação jurisdicional e da organização da estrutura jurídica-judicial, permite obter um panorama da forma em que foram introduzidas as novas tecnologias e o impacto amplo que produziram. Certamente, outras vozes estarão ausentes, especialmente daqueles mais afetados pelas transformações, membros da população, que, como afirma Sandefur, são fundamentais para a compreensão e análise da justiça que está sendo oferecida.

A pesquisa com a magistratura também nos permite analisar o espaço em que a justiça é promovida, espaço agora que se defini também como virtual. Em nossas pesquisas, ressaltamos a importância de compreender o acesso à justiça a partir do espaço em que se realiza essa virtualização do espaço, que é fundamental porque o transforma substancialmente (IGREJA; RAMPIN, 2021).

Diante dos novos desafios colocados pela transformação digital da justiça, verificamos que uma gama específica de obstáculos se apresenta. Indagados sobre os desafios enfrentados com o uso de novas tecnologias nas atividades judiciais, as magistradas e os magistrados participantes de nossa pesquisa apontaram, de forma expressiva: a dependência, cada vez maior, do acesso à justiça em relação à qualidade do acesso e da conexão à Internet (1.786 respondentes, de um total de 1.859); a necessidade de reestruturação do trabalho remoto e da gestão do órgão judicial (1.493); a tendência dos espaços físicos do Poder Judiciário perderem sua importância e diminuir diante do atual processo de desenvolvimento tecnológico (1.456); a falta de informação à população sobre os possíveis usos da rede digital para acessar à justiça (1.309); a falta de domínio de ferramentas tecnológicas pelos usuários do sistema de justiça (1.304); o cansaço e/ou esgotamento relacionado à quantidade de tempo de conexão (1.161); e a falta de equipamentos e/ou infraestrutura adequados aos usuários do sistema de justiça (1.116).

Assim, podemos considerar que o acesso efetivo à justiça vai além do movimento de entrada nas instituições; é constituir um espaço jurídi-

co não só mais inclusivo, mas mais aberto à “autotransformação” (IGREJA; RAMPIN, 2021, p. 212): um espaço que seja visto como maduro para o diálogo, um espaço de negociação, consciente das diversas posições, das desigualdades presentes e das preocupações dos diferentes agentes sociais. Resta-nos questionar sobre o impacto da transformação desse espaço, antes físico, em que diversos atores se faziam presentes, em virtual, em que a comunicação é intermediada por ferramentas tecnológicas que exigem, entre vários elementos, acesso igualitário à Internet e conhecimento tecnológico.

2 PROGRAMA JUSTIÇA 4.0

Em janeiro de 2021, o Poder Judiciário brasileiro passou a implementar um programa de amplo espectro, designado “Programa Justiça 4.0: Inovação e Efetividade na Realização da Justiça para Todos” (CNJ, 2021, *on-line*), que pode ser considerado um importante vetor de sua própria transformação digital.

Fruto de parceria estabelecida entre o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho de Justiça Federal e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, com apoio do Tribunal Superior Eleitoral, do Superior Tribunal de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, o programa é desenvolvido em quatro eixos de ação: “Inovação e tecnologia”, voltado para promover soluções com foco na transformação do Judiciário e na melhoria dos serviços prestados à sociedade; “Gestão de informação e políticas judiciárias”, voltado para políticas judiciárias com foco no fortalecimento e na promoção dos direitos humanos; “Prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro e recuperação de ativos”, visando ao aprimoramento dos instrumentos necessários à consecução das atividades relacionadas; e “Fortalecimento de capacidades institucionais do CNJ”, com foco na “Transferência de conhecimentos e soluções ao CNJ e demais órgãos da Justiça com foco na segurança jurídica, na sustentabilidade dos projetos e na eficiência da prestação jurisdicional” (CNJ, 2022, *on-line*).

Esses eixos contemplam diferentes ações, entre as quais destacamos: a Plataforma Digital do Poder Judiciário brasileiro¹⁶, a Plataforma

16 “Instituída pela Resolução CNJ nº 335 de 2020, a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br tem como principal escopo incentivar o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, preservando os sistemas públicos em produção, mas consolidando pragmaticamente a política para a gestão e expansão do Processo Judicial Eletrônico – PJe. O principal objetivo deste normativo é modernizar a plataforma do Processo Judicial Eletrônico e transformá-la em um sistema multisserviço que permita aos tribunais fazer adequações conforme suas necessidades e que garanta, ao mesmo tempo, a unificação do trâmite processual no país. A

Sinapses¹⁷, a Plataforma Codex¹⁸, o Juízo 100% Digital¹⁹, o Balcão Virtual²⁰ e os Núcleos de Justiça 4.0²¹.

Todas essas ações parecem contribuir para a efetivação do disposto na Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, pela qual o CNJ estabeleceu a ENTIC-JUD para o sexênio 2021-2026. Essa estratégia tem como foco, justamente, impulsionar a evolução tecnológica no contexto de sua transformação digital do Poder Judiciário. Nesse sentido, fomenta a construção de soluções digitais e a prestação dos respectivos serviços necessários, tendo como objetivos a busca pela inovação de forma colaborativa, o aumento da satisfação dos usuários do sistema judiciário, o reconhecimento e o desenvolvimento de competências, além da própria promoção da transformação digital.

Em nossa pesquisa, tivemos a oportunidade de conhecer as percepções compartilhadas por magistradas e magistrados²² sobre o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e os Núcleos de Justiça 4.0. De forma geral, pude-

plataforma permitirá o oferecimento de multisserviços e com possibilidade de ser adaptada conforme necessidades e demandas específicas, sem dúvida uma das principais demandas dos Tribunais.” (CNJ, Plataforma Digital, *on-line*)

- 17 “Em agosto de 2020, foi aprovada a Resolução nº 332/2020 que instituiu o Sinapses como plataforma nacional de armazenamento, treinamento supervisionado, controle de versionamento, distribuição e auditoria dos modelos de Inteligência Artificial, além de estabelecer os parâmetros de sua implementação e funcionamento.” (CNJ, Plataforma Sinapses, *on-line*)
- 18 “O Codex é uma plataforma nacional desenvolvida pelo Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO) em parceria com o CNJ que consolida as bases de dados processuais e, assim, provê o conteúdo textual de documentos e dados estruturados. Ele funciona como um *data lake* de informações processuais, que pode ser consumido pelas mais diversas aplicações: a produção de painéis e relatórios de inteligência de negócios (*business intelligence*); a implementação de pesquisas inteligentes e unificadas; a alimentação automatizada de dados estatísticos; e até mesmo o fornecimento de dados para a criação de modelos de Inteligência Artificial.” (CNJ, Plataforma Codex, *on-line*)
- 19 “O Juízo 100% Digital é a possibilidade de o cidadão valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos Fóruns, uma vez que, no ‘Juízo 100% Digital’, todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, pela Internet. Isso vale, também, para as audiências e sessões de julgamento, que vão ocorrer exclusivamente por videoconferência.” (CNJ, Juízo 100% Digital, *on-line*)
- 20 “Em atenção à necessidade de implantação do ‘Balcão Virtual’, os Tribunais precisam disponibilizar em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como ‘balcão’ durante o horário de atendimento ao público.” (CNJ, Balcão Virtual, *on-line*)
- 21 “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.” (CNJ, Núcleos de Justiça 4.0, *on-line*)
- 22 Foi disponibilizado um questionário *on-line* para que magistradas e magistrados externassem suas percepções sobre essas políticas, além de outras questões investigadas na pesquisa. Ele foi respondido por 1.859 (um mil, oitocentos e cinquenta e nove) pessoas, das quais 1.532 (um mil, quinhentas e trinta e duas) declaram atuar com o “Balcão Virtual”, 1.002 (um mil e duas) declaram atuar com o “Juízo 100% Digital” e 100

mos observar que aqueles e aquelas que atuam em alguma dessas políticas possuem uma boa avaliação sobre elas.

2.1 BALCÃO VIRTUAL

O Balcão Virtual é uma política judiciária que inovou o formato de interação do Poder Judiciário com o público em geral, atendendo a uma demanda que foi intensificada no contexto da pandemia: a necessidade de realizar atendimento de modo virtual.

Regulamentada pela Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, a política simbolicamente incorpora o tradicional espaço do “balcão” de atendimento existente nas estruturas físicas dos órgãos judiciais, para promover uma solução inovadora que permita a continuidade dos serviços judiciais de atendimento, deslocando-o para o ambiente virtual.

No contexto da pandemia, em que medidas de isolamento e regras de distanciamento social tiveram que ser adotadas, o “Balcão Virtual” se apresentou como alternativa tecnológica necessária para que a população em geral tivesse acesso a informações sobre suas ações judiciais, assim como viabilizou que os atores habituais do sistema de justiça (por exemplo, membros da advocacia pública e privada) pudessem interagir com os órgãos judiciais e mobilizar as medidas necessárias à tutela de direitos. Contudo, passado o contexto inicial e mais severo e restrito da pandemia, a política foi incorporada à rotina judicial, se apresentando como uma alternativa ao atendimento presencial e, também, como um novo serviço a ser continuamente prestado pelo Poder Judiciário.

A partir da sua regulamentação, o “Balcão Virtual” passou a constituir uma política judiciária de necessária implementação por todos os tribunais no Brasil, a princípio previsto como serviço a ser prestado²³ com apoio de plataformas de videoconferência, cujo acesso deve ser viabilizado mediante disponibilização de *link* no *site* dos tribunais aos quais o respectivo órgão judicial está vinculado.

(cem) declararam atuar com “Núcleos de Justiça 4.0”. Para fins da pesquisa, consideramos essas pessoas participantes das políticas como universo investigado.

23 A regulamentação do CNJ estabelece que essa política deve viabilizar a prestação do serviço durante todo o horário de atendimento ao público, mediante publicização de *link* pelo *site* do respectivo tribunal e, ainda, que a política deveria ter sido regulamentada e instalada até março de 2021.

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.

GRÁFICO 1 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA ATUANTE COM BALCÃO VIRTUAL SOBRE A POLÍTICA DE CONSTITUIR A PRINCIPAL FORMA DE ATENDIMENTO EM SEU ÓRGÃO DE ATUAÇÃO



Esse aspecto, em um contexto em que as medidas de isolamento e de distanciamento social foram mitigadas, com a reabertura dos Fóruns e

24 Referimos, aqui, às questões que integraram o questionário que foi aplicado na modalidade *on-line* a 1.859 magistradas e magistrados de todo País, com área e instância de atuação. Ele foi disponibilizado pela AMB às suas associadas e aos seus associados, por meio de formulário *on-line* formulado na plataforma da Microsoft. Ele contou com questões fechadas (tanto no formato de múltipla escolha quanto de seleção de respostas, conforme o caso) e abertas, para viabilizar a livre expressão das pessoas participantes. As questões de avaliação das políticas judiciárias que são apresentadas nesse artigo foram formuladas adotando a escala Likert, muito utilizada em pesquisas de opinião, o que permitiu identificar tendências nas percepções externadas pela magistratura. Embora a pesquisa não tivesse pretensão estatística-quantitativa, obtivemos a participação aproximada de 10% da magistratura nacional.

25 Conforme pudemos verificar na pesquisa, há uma relação entre a não utilização da política e a qualidade de conexão à Internet, assim como há uma relação entre o não conhecimento/familiaridade com a instância de atuação.

26 29,05% (o equivalente a 445 pessoas) relatou que a política não tem sido a principal forma de atendimento em seu órgão, enquanto 11,10% (o equivalente a 170 pessoas), quando indagadas, nem concordaram nem discordaram da afirmação.

das atividades presenciais nos órgãos judiciais, incluindo os atendimentos, pode sinalizar a alteração de um novo padrão de comportamento no âmbito do Poder Judiciário, em que os atendimentos são preferencial e majoritariamente realizados no formato remoto e não presencialmente.

Conforme pudemos identificar, por meio de entrevistas e visitas exploratórias, esse formato de atendimento apresenta particularidades que podem ser consideradas como aspectos positivos do serviço: otimiza recursos humanos e materiais envolvidos com a atividade de atendimento, tanto para o órgão judicial quanto para aquelas e aqueles que o buscam; dá vazão a uma demanda persistente identificada no cotidiano dos órgãos judiciais, em relação à desnecessidade do deslocamento; e possibilita a execução da atividade por meio de trabalho remoto.

Sendo a principal forma de promover atendimento pelos órgãos judiciais, o Balcão Virtual passa a ser uma política de necessária observação, já que depende da existência de ferramentas aptas a viabilizar os atendimentos remotos, assim como do seu manejo e acesso pela população em geral. A pesquisa coletou informações acerca dos instrumentos comumente utilizados para esse tipo de atendimento.

De acordo com os participantes da pesquisa, a principal ferramenta que tem sido utilizada para viabilizar o atendimento via Balcão Virtual é o *WhatsApp* (usado por 859 pessoas), seguido da plataforma de videoconferência da Microsoft *Teams* (617 pessoas), do *Zoom* (515 pessoas), do *Google hangouts* ou *Meet* (235 pessoas), do Cisco *Webex* (172 pessoas) e do *Skype* (26 pessoas).

A ferramenta utilizada é determinada por fatores específicos, tais como a sua disponibilização pelos tribunais, o seu domínio pela equipe que a manejará e, também, pela qualidade da conexão à Internet na localidade de atuação do órgão judicial. Esse aspecto é bastante relevante quando consideramos que o acesso à Internet tem se fortalecido como condição para o acesso e a administração da justiça.

Conforme pudemos verificar nas entrevistas que realizamos e nos compartilhamentos de experiências que tivemos acesso, a ampla utilização do *WhatsApp*, por exemplo, se justifica pelo fato de ser considerado um aplicativo acessível sob diferentes aspectos: é amplamente difundido, sendo utilizado por grande parte da população brasileira; por estar popularizado,

trata-se de aplicativo comumente já instalado nos aparelhos celulares dos usuários e atores do sistema de justiça, não dependendo, portanto, da instalação de novos aplicativos ou aquisição de novos conhecimentos por parte de quem o utilizará; e se trata de aplicativo com baixo consumo de Internet, seja quanto ao pacote de dados ou ao seu funcionamento, mesmo em localidades com baixa qualidade de conexão.

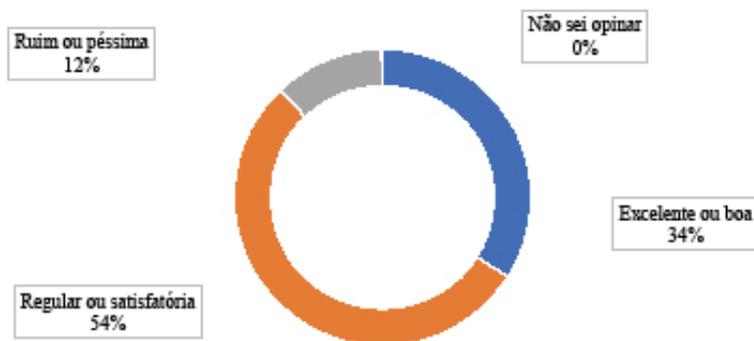
Essa percepção pode ser notada na manifestação transcrita a seguir, compartilhada por uma das pessoas participantes da pesquisa²⁷:

A maior barreira tecnológica atualmente existente para o telepresencial é o acesso à Internet – pois acesso ao “advogado-defensoria pública”, que é quem vai demandar em juízo, “todos” têm – ou deveriam ter (mas esse é um “problema” que o Executivo deve resolver, e não o Judiciário). Quase toda a população dispõe de um smartphone, seja próprio ou de algum conhecido. As videochamadas de *WhatsApp*, normalmente por estarem inseridas dentro dos planos de telefonia, inclusive nos “pré-pagos”, são leves, gratuitas e representam um grande trunfo para a realização das audiências (e atendimentos em geral), tendo em vista que os links enviados pelo sistema (*software*) são pesados e consomem dados de Internet, o que não ocorre com o *WhatsApp*. Nunca deixei de realizar um atendimento ou uma audiência utilizando o *WhatsApp* em substituição aos *links* pesados dos nossos programas. (Respondente desidentificado/a)

Notamos que os serviços de conexão são fatores que refletem na escolha das ferramentas utilizadas e, também, no acesso à justiça, conforme externado por 96% (o equivalente a 1.786 pessoas) das pessoas participantes da pesquisa, quando indagadas a respeito. Apenas 2% discordaram dessa afirmação. Essa constatação é preocupante quando consideramos que 12,53% (233 pessoas) avaliou como “Ruim ou péssima” a qualidade da conexão à Internet, enquanto 54% (1.003 pessoas) a avaliou como “Regular ou satisfatória” e apenas 34% (618 pessoas) a considerou “Excelente ou boa”.

27 Optamos pela desidentificação das pessoas que colaboraram com a pesquisa, como forma de preservá-las, tanto aquelas que participaram da pesquisa exploratória quanto as que foram entrevistadas ou responderam os formulários disponibilizados *on-line*.

GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O “BALCÃO VIRTUAL” SOBRE A QUALIDADE DA CONEXÃO À INTERNET



É preciso destacar que a qualidade da Internet não figura entre os principais motivos da população em geral não a utilizar. Mas pode, por exemplo, refletir sobre as escolhas de formato e ferramentas que serão utilizadas na prestação jurisdicional.

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Domicílios Contínua (PNAD Contínua), o acesso à Internet, no Brasil, embora apresente incremento nos últimos anos, ainda se apresenta de forma desigual quando consideramos algumas dimensões. Observando os dados do quarto trimestre de 2019, identificamos que em 86,7% dos domicílios localizados em áreas urbanas há a utilização de Internet, enquanto na área rural esse percentual cai para 55,6%. O acesso à Internet também modifica segundo a faixa etária: 92,7% dos jovens de 20 a 24 anos a utilizam em qualquer local, em contraste com os 45% de idosos com 60 anos ou mais, que a utilizam dessa maneira. Ainda segundo dados do PNAD Contínua, relativos ao ano de 2019, “nos 12,6 milhões de domicílios do País em que não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram representavam, em conjunto 84,8%. Esses três motivos foram: falta de interesse em acessar a Internet (32,9%), serviço de acesso à Internet era caro (26,2%) e nenhum morador sabia usar a Internet (25,7%)” (PNAD, 2019, *on-line*).

Esses fatores são especialmente importantes quando consideramos que, na percepção majoritária da magistratura participante da pesquisa, o acesso à justiça está dependendo, cada vez mais, da qualidade do acesso

e da conexão à Internet (conforme informaram 1.786 respondentes). Se o papel desempenhado pela conexão à Internet tem adquirido maior relevância na administração da justiça, será indispensável envidar esforços para a construção de políticas institucionais que viabilizem seu acesso à população. Trata-se, ainda, de área de investimento relevante, quando consideramos que a avaliação de 86,75% dos/as respondentes (1.329 pessoas) é de que a experiência com o uso do Balcão Virtual para a promoção do acesso à justiça à população em geral é mais positiva do que negativa.

GRÁFICO 3 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O BALCÃO VIRTUAL SOBRE A EXPERIÊNCIA DE SEU USO SER MAIS POSITIVA DO QUE NEGATIVA PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA



Nas entrevistas que realizamos, pudemos dialogar com magistradas e magistrados sobre essa experiência e, segundo identificamos, o Balcão otimizou os recursos humanos necessários para viabilizar o atendimento e pode ser realizado de forma remota, sem a presença física do/a servidor/a no órgão judicial.

Conforme externado por 74,02% respondentes (1.134 pessoas), o Balcão contribui para a diminuição da quantidade ou do tempo dispendido nos atendimentos rotineiramente realizados. E, segundo elementos que coletamos na fase de entrevistas, o formato virtual contribuiu, também, para a objetividade dos atendimentos, que estão, cada vez mais, centrados em questões que demandam despachos direto da advocacia com a magistratura ou a sua assessoria.

GRÁFICO 4 — AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O BALCÃO VIRTUAL SOBRE SUA CONTRIBUIÇÃO PARA DIMINUIR A QUANTIDADE E/OU O TEMPO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS ROTINEIRAMENTE

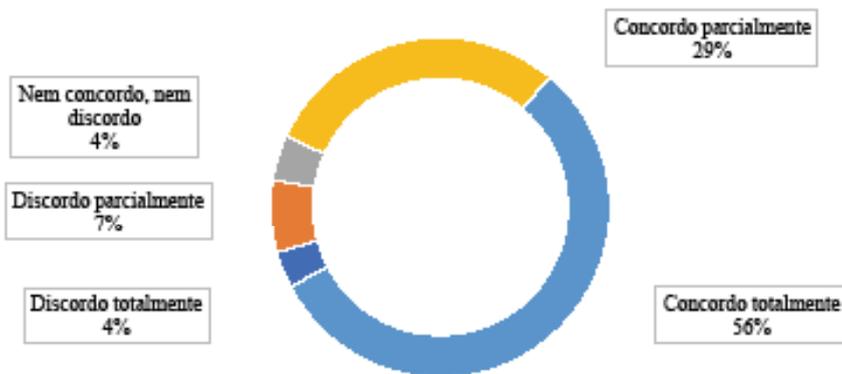


É preciso destacar que a virtualização dos processos judiciais trouxe, consigo, outro aspecto bastante relevante para a diminuição dos atendimentos que demandam interação presencial: a possibilidade de documentos, por exemplo, serem extraídos diretamente do sistema de processamento eletrônico de ações judiciais que for adotado pelo tribunal. Alvarás e ofícios são exemplos de documentos oficiais que outrora as partes buscavam atendimento presencial para obterem cópias e que, no contexto de virtualização dos processos, passam a ser acessíveis diretamente pela parte interessada ou por seu procurador.

Durante a pesquisa exploratória, também obtivemos outros fatores aventados: a comodidade do atendimento virtual, a economia de tempo e a diminuição de custos com o deslocamento da parte ou da advocacia até as dependências do órgão judicial, a possibilidade de conciliar o tempo de espera remoto e de atendimento no Balcão Virtual com outras atividades que a parte ou o seu advogado ou a sua advogada estiver fazendo de forma simultânea.

São fragmentos extraídos de experiências individuais, mas que potencialmente contextualizam o movimento de boa avaliação do Balcão Virtual e da aparente tendência ao seu incremento: indagadas e indagados sobre sua experiência com o Balcão Virtual, 85,38% (1.308 pessoas) dos respondentes compartilharam a percepção de que esse formato pode substituir a maior parte dos atendimentos presenciais.

GRÁFICO 5 — AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O BALCÃO VIRTUAL SOBRE A POSSIBILIDADE DE OS ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEREM SUBSTITUÍDOS POR ESSE FORMATO



Uma minoria integrada por respondentes que discordaram parcial (7%, o equivalente a pessoas) ou totalmente (4%, o equivalente a pessoas) da possibilidade de os atendimentos presenciais serem substituídos por esse formato merece atenção. São discordâncias que tanto podem revelar a impossibilidade da substituição da interação presencial quanto podem apontar para sua inviabilidade prática em determinadas regiões, áreas da justiça ou procedimentos.

Em uma das entrevistas que realizamos, o/a magistrado/a compartilhou que em algumas situações a interação presencial contribui para que o/a servidor/a do Poder Judiciário capte comportamentos que podem sinalizar a não compreensão da informação que é passada. Também foi compartilhada a preocupação com a diminuição no número de atendimentos, que não significam, necessariamente, a sua otimização. Foi aventada a hipótese de que a população em geral pode estar enfrentando dificuldades em acessar o Balcão Virtual, que podem envolver a falta de equipamentos, a falta de conexão à Internet e até mesmo a falta de informações a respeito da própria existência desse serviço. Indo ao encontro dessa percepção, 1.309 respondentes manifestaram como sendo um dos desafios desse cenário de introdução de novas tecnologias a falta de informação à população sobre os possíveis usos da rede digital para acessar à justiça.

Ainda assim, o Balcão Virtual foi considerado pelos participantes da pesquisa como sendo uma ferramenta que amplia o acesso da população do Poder Judiciário (83,81% dos respondentes, o equivalente a 1.284 pessoas). E, no momento atual da pandemia, de retomada das atividades presenciais,

a política foi incorporada como prática permanente do Poder Judiciário, sendo um serviço à disposição da população em geral, pelo tempo em que os atendimentos estiverem previstos no órgão judicial.

GRÁFICO 6 — AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O BALCÃO VIRTUAL SOBRE SUA CONTRIBUIÇÃO PARA AMPLIAR O ACESSO DA POPULAÇÃO AO PODER DO JUDICIÁRIO



É preciso destacar que essas avaliações positivas sobre o Balcão Virtual refletem, especificamente, a perspectiva da magistratura, já que na pesquisa colocamos em nosso horizonte de análise a sua experiência com o fenômeno da transformação digital. E os olhares desses atores visualizam desafios bastante concretos sobre seu impacto no acesso à justiça.

Um dos desafios apontados como decorrente da utilização de novas TICs na prestação jurisdicional é a necessidade de contínua capacitação, para garantir o domínio das ferramentas que passam a ser incorporadas nas rotinas judiciais. Para viabilizar o Balcão Virtual, por exemplo, o Poder Judiciário e os demais atores do sistema de justiça tiveram que adquirir equipamentos adequados a atender às necessidades específicas que foram geradas pela dinâmica dos atendimentos virtuais, tais como computadores, câmeras e microfones, além de investir na disponibilização e no treinamento dos recursos humanos necessários.

Segundo relato de uma das pessoas participantes da pesquisa, a transformação digital da justiça impactou todos os atores do sistema de justiça e fez emergir uma série de preocupações no horizonte de sua própria atuação, tal como a necessária mitigação da exclusão digital. É emblemática a manifestação a respeito de uma das pessoas participantes da pesquisa transcrita a seguir:

A transformação digital da justiça impacta em todos os atores do sistema e, notadamente, na carreira da magistratura. O desenvolvimento de aptidões e aquisição de conhecimentos técnicos sobre a utilização dos sistemas virtuais, a preocupação com o acesso à justiça, com os excluídos digitais, ter uma melhor compreensão do contexto da comarca para avaliar a maior ou menor uso dos instrumentos virtuais no dia a dia das atividades passa a ser essencial na atuação do magistrado. (Respondente desidentificado/a)

A exclusão digital não é o único desafio pontuado pela magistratura como obstáculo ao acesso à justiça no contexto de sua transformação digital. Outros elementos que foram apontados pela magistratura como desafios foram: a falta de equipamentos/infraestrutura adequados aos usuários do sistema de justiça (conforme externado por 1.116 respondentes), a falta de domínio de ferramentas tecnológicas pelos usuários do sistema de justiça (1.304) e a falta de informação à população sobre os possíveis usos da rede digital para acessar à justiça (1.309). Isso tudo em um contexto em que o acesso à justiça foi avaliado como sendo cada vez mais dependente da qualidade do acesso e da conexão à Internet (1.786).

2.2 Juízo 100% DIGITAL

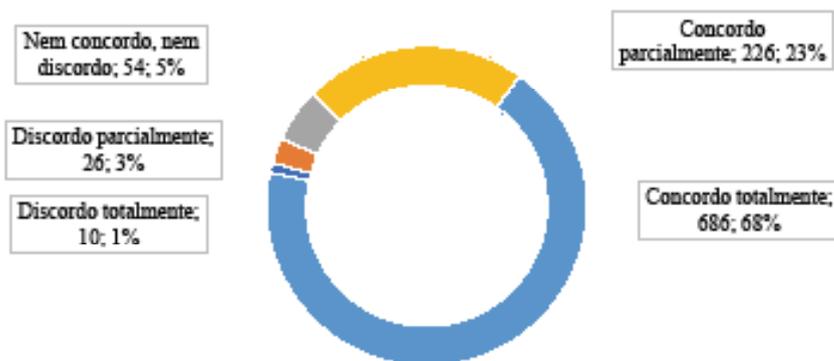
A segunda política judiciária que analisamos é o “Juízo 100% Digital”, regulamentado pela Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Trata-se de política que viabiliza que todos os atos processuais sejam exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto, através da rede mundial de computadores (art. 1º da Resolução CNJ nº 345/2020), não se restringindo ao contexto de pandemia e adentrando em uma nova seara ou padrão de cultura de prestação jurisdicional, que não se limita ao processo eletrônico, mas, antes, abrange todos os atos relacionados.

Essa política foi desenhada de tal forma que a autonomia do sujeito é observada, sendo sua adesão ao formato 100% Digital exercida de forma voluntária. Com isso, é facultado à cidadã e ao cidadão a possibilidade de aderi-lo, assim como retratar a adesão que eventualmente tenha realizado.

Em nossa pesquisa, das 1.859 (um mil, oitocentas e cinquenta e nove) pessoas que responderam o formulário de percepção *on-line*, 1.002 (um mil e duas) informaram atuar com a política. E para essas, especificamente, foram abordadas questões relativas à avaliação de seu desempenho. De modo análogo ao que aconteceu com a avaliação da magistratura acerca do Balcão Virtual, a política do Juízo 100% Digital foi predominantemente

bem avaliada por 91,01% (912 respondentes) daqueles e daquelas que o utilizam.

GRÁFICO 7 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA QUE UTILIZA O JUÍZO 100% DIGITAL



De acordo com 90,42% dos respondentes (906 pessoas), o Juízo 100% Digital aumentou a racionalização dos recursos disponíveis e/ou necessários à tramitação dos processos judiciais. Ainda, 88,92% dos respondentes (891 pessoas) consideraram que ele contribui para a celeridade do processo.

Apesar da boa avaliação, é importante destacarmos que determinados atos foram problematizados pela magistratura participante da pesquisa, por considerarem persistirem limitações ou problemas quanto à possibilidade de alteração do formato presencial para o remoto ou virtual. De modo geral, oitiva de testemunhas, depoimento pessoal, audiências/sessões de mediação, conciliação e julgamento foram consideradas como de possível realização nesse novo formato. Contudo, conforme pode ser verificado no trecho transcrito a seguir, há variações de avaliações sobre o tema, especialmente considerando as especificidades do direito material.

As audiências virtuais e híbridas acabam gerando mais incidentes do que as presenciais. Além disso, em áreas mais humanizadas, como a competência de família, a participação virtual nunca suprirá a presencial, o contato direto do magistrado com partes, testemunhas, advogados etc. (Respondente desidentificado/a)

Considero muito prejudicial a permanência das audiências e sessões de julgamento na modalidade virtual, tendo-se em vista que diminui a velocidade da realização das audiências; aumento o cansaço devido ao grande tempo

de exposição a tela e impossibilita o real controle do magistrado acerca da espontaneidade das informações prestadas pelas pessoas ouvidas que podem, no momento, estar sob orientação ou coação de terceiro. Nem mesmo a câmera 360 é capaz de suprir este problema, tendo-se em vista que o orientador ou coator pode estar ao lado de fora da sala física em que a pessoa coagida ou orientada se encontra. (Respondente desidentificado/a)

Nas entrevistas que realizamos, abordamos magistradas e magistrados sobre as diferenças notadas entre os formatos virtual e presencial de realização de audiências, e um dos aspectos que foi mencionado, de forma recorrente, é a possibilidade de, em alguns casos, a interação virtual limitar ou diminuir a capacidade de a magistratura captar reações e comunicações não verbais externadas pelos sujeitos que participam das audiências. Ainda assim, a avaliação foi predominantemente positiva.

Outro aspecto que foi destacado como sendo positivo pelas pessoas que participaram da pesquisa foi a mitigação de problemas relacionados ao deslocamento das partes, das testemunhas e de servidoras, servidores, magistradas e magistrados. Segundo entrevistas realizadas, o formato virtual de audiências contribuiu para diminuir as despesas habitualmente arcadas pelas partes para viabilizarem o seu próprio deslocamento e, especialmente, o de testemunhas.

Considero que a transformação digital da justiça está trazendo impactos positivos, pois cria a possibilidade de se ajustar as atividades profissionais com as necessidades de ordem pessoal de magistrados e servidores. Também propicia a ampliação das possibilidades de acesso à justiça mitigando e/ou eliminando deslocamentos de partes, testemunhas, servidores e magistrados. (Respondente desidentificado/a)

Contudo, novos obstáculos vão se apresentando no cotidiano desses sujeitos, já que a dinâmica da interação virtual vem acompanhada de um novo padrão de comportamento, em que os servidores, as servidoras, os magistrados e as magistradas passam mais tempo conectados, gerando aquilo que foi nomeado como sendo um “tempo excessivo de tela”. Esse novo fenômeno, inclusive, foi relacionado com situações de adoecimento.

Um dos impactos é a exposição do magistrado em suas atividades e a falta de respeito e de consciência da seriedade dos atos judiciais por muitos jurisdicionados e advogados durante as sessões de audiência telepresencial. Outro fator que gera muito desgaste ao juiz e o expõe é o tempo excessivo de tela.

Por vezes passamos mais de seis horas ininterruptas presidindo audiências de instrução e julgamento, o que exaure o juiz e compromete não apenas a prestação jurisdicional como também as condições de trabalho em seus aspectos físicos e psíquicos. (Respondente desidentificado/a)

Sobre a exposição das magistradas e dos magistrados por conta da virtualização, as manifestações foram muitas. Interessante destacar opiniões que afirmaram que ela ajuda a dar maior transparência aos atos judiciais e à atuação da magistratura, uma exposição que permite prestar conta à sociedade do cumprimento de suas responsabilidades e dar maior conhecimento dos rituais e dos procedimentos jurídico-judiciais. Essas manifestações nos permitem refletir sobre a potencialidade da virtualização em promover uma justiça que esteja mais vinculada à sociedade e que possa ser avaliada por ela.

Para 63% (1161 respondentes) das pessoas que participaram da pesquisa, há um cansaço e/ou esgotamento relacionado a quantidade de tempo de conexão, situação essa que tem contribuído para o adoecimento dos sujeitos que atuam com essa nova sistemática, conforme foi relatado por participantes da pesquisa quando indagados sobre os impactos da transformação digital nas condições de trabalho experimentadas:

Impactou nas condições de trabalho, pois o trabalho com o uso de meios tecnológicos impôs maior desgaste mental. A permanência por mais tempo em frente à tela do computador, com a participação de todos os envolvidos também de forma remota, é mais cansativa. (Respondente desidentificado/a)

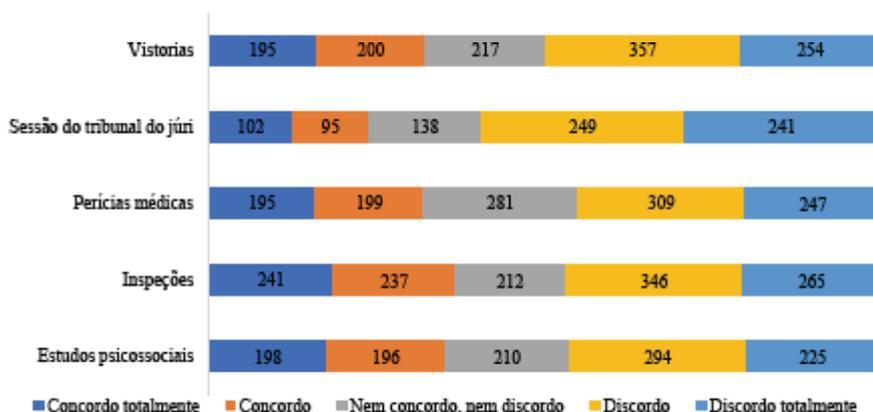
Quanto às condições de trabalho, há grande impacto. muitos juízes reportando doenças como LER/DORT pela inadequação dos ambientes e pelo excesso de carga. (Respondente desidentificado/a)

Em certa medida, as pessoas que participaram da pesquisa externaram preocupação quanto à desvalorização do trabalho humano envolvido com a prestação jurisdicional e administração da justiça. A respeito, é emblemática a avaliação realizada pelas magistradas e pelos magistrados quando indagados sobre a humanização da função judicial: 858 respondentes compreenderam que o uso de ferramentas tecnológicas contribuiu para referida humanização, enquanto 553 não concordaram ou discordaram e 448 discordaram. No mesmo sentido, a avaliação realizada sobre a valorização do trabalho humano: 965 concordaram, 504 não concordaram ou discordaram e 390 discordaram.

A possibilidade de desvalorização do componente humano envolvido com a prestação jurisdicional passa, portanto, a ser considerada como sendo um novo obstáculo ao acesso à justiça no contexto da transformação digital da justiça. Ainda assim, a avaliação é mais positiva do que negativa, com a introdução dessas novas tecnologias nas rotinas judiciais.

Há, contudo, uma gama de atividades cuja realização no formato remoto/virtual suscitou divergências entre as pessoas participantes da pesquisa. Sessões do tribunal do júri, perícias médicas, inspeções, estudos sociais e avaliações psicossociais, por exemplo, dividiram opiniões, com tendência geral de a magistratura discordar sobre a possibilidade de sua realização no formato remoto/virtual.

GRÁFICO 8 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA SOBRE A POSSIBILIDADE DE REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES NO FORMATO REMOTO/VIRTUAL



Esse conjunto de atividades foi considerado pela magistratura participante da pesquisa como sendo excepcional em relação àquelas cotidianamente realizadas e necessárias à prestação jurisdicional. E demanda, conforme pudemos compreender a partir dos compartilhamentos realizados em entrevistas, maior interação presencial entre os sujeitos. São atividades que, por sua essência, demandam a observação de espaços, a compreensão de gestos e comportamentos, a avaliação de sujeitos e, pelo menos nesse momento histórico, a sua realização preferencialmente no formato presencial.

2.3 NÚCLEOS DE JUSTIÇA 4.0

Da mesma forma como as demais políticas judiciárias analisadas, os “Núcleos de Justiça 4.0” receberam boa avaliação da magistratura participante da pesquisa²⁸. Conforme avaliado por 100 (cem) magistrados e magistradas participantes na pesquisa, que afirmaram atuar na política, suas experiências de atuação nos “Núcleos de Justiça 4.0” foram consideradas mais positivas do que negativas para a promoção do acesso à justiça à população em geral (97,26% ou 71 respondentes).

Notamos que se trata de política ainda pouco vivenciada pelas magistradas e pelos magistrados. Isso poderia ser justificado pelo contexto de não obrigatoriedade, pela recém-regulamentação e pelo crescente processo de disseminação entre a magistratura, afinal, segundo levantamento do CNJ (*on-line*), atualmente são 23 (vinte e três) as serventias que a implementaram, totalizando 34 (trinta e quatro) núcleos.

Os núcleos foram regulamentados em 2021, por meio da Resolução CNJ nº 385, de 6 de abril de 2021, que os previu como órgãos “especializados em razão de uma mesma matéria e com competência sobre toda a área territorial situada dentro dos limites da jurisdição do tribunal” (CNJ, Resolução nº 385/2021, art. 1º). Na prática, se caracterizam por constituírem como vias nas quais tramitam processos no formato do “Juízo 100% Digital”, que podem abranger uma ou mais regiões administrativas do tribunal ao qual estiver vinculado. Assim como o Juízo 100% Digital, os núcleos também se caracterizam pela liberalidade das partes, ou seja, a adesão é facultada, mas não obrigatória. E, considerando sua inserção na esfera de competência dos tribunais, deve por eles ser organizado, observando a necessidade de ser integrado por um juiz coordenador e, no mínimo, outros dois juizes ou juízas.

A avaliação das magistradas e dos magistrados sobre as contribuições dos Núcleos de Justiça 4.0 sinaliza impacto positivo tanto na promoção de celeridade aos processos judiciais (entendimento compartilhado por 98,63% das respondentes, o equivalente a 72 pessoas) quanto para a ampliação do acesso à justiça à população (conforme externado por 90,41% das respondentes, o equivalente a 66 pessoas).

28 Das 1.859 (um mil, oitocentos e cinquenta e nove) pessoas entrevistadas, apenas 100 (cem) declararam atuar em Núcleos de Justiça 4.0. Nossa análise, portanto, não pretende generalizar as percepções destes em relação à implementação da política, mas, sim, explorar essas percepções para compreender como, na prática, esses sujeitos a estão vivenciando.

GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA SOBRE OS NÚCLEOS DE JUSTIÇA 4.0 CONTRIBUÍREM PARA A AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA À POPULAÇÃO



Um aspecto relevante destacado por participantes da pesquisa foi o impacto dessa política judiciária para a própria configuração dos cargos na magistratura. Observamos, em alguns relatos, a sinalização de que os Núcleos de Justiça 4.0, ao avançarem na organização territorial por criarem a possibilidade de atuação de um juiz remoto, poderão impactar profundamente o modo de ser do Judiciário brasileiro.

Ao se pensar no juiz remoto, não há necessidade de manutenção de critérios territoriais para cargos de auxiliares ou de substitutos, de modo a manter a força de trabalho remota disponível de modo mais justo aos locais com sobrecarga de serviço. (Respondente desidentificado/a)

Impacto esse que, em realidade, pode refletir na organização dos serviços entre servidores e no próprio processamento judicial, conforme indicado por um respondente:

Considero ainda existir espaço para mudanças na carreira, com possibilidade, em razão da adoção de ferramentas tecnológicas, de ampliação da especialização das áreas de atuação dos magistrados concomitantemente com aumento das áreas territoriais das comarcas/foros, com conseqüente incremento na qualidade da prestação jurisdicional. Penso, ainda, haver espaço para mudança nos ofícios judiciais e rotinas de trabalho, com especialização de funções dos servidores e desvinculação de suas lotações a ofícios específicos, com criação de unidades regionais/estaduais de processamento, permitindo maior equalização da força de trabalho entre as diferentes unidades, que seriam todas servidas pela mesma unidade de processamento, caso em que haveria necessidade apenas de manutenção de servidores nos

ofícios para cumprimento de tarefas especificamente relacionados à unidade (estatísticas, conclusão de feitos, atendimento ao público etc.). (Respondente desidentificado/a)

Ainda assim, notamos a mesma tendência de avaliação positiva da magistratura em relação às contribuições dos “Núcleos de Justiça 4.0” para a qualificação da prestação jurisdicional (conforme externado por 95,89% das respondentes, o equivalente a 70 pessoas) e para a racionalização de recursos (percepção de 93,15% das respondentes, o equivalente a 68 pessoas).

GRÁFICO 10 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA SOBRE OS NÚCLEOS DE JUSTIÇA 4.0 CONTRIBUÍREM PARA A QUALIFICAÇÃO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL, SEGUNDO A ESPECIALIZAÇÃO DA MATÉRIA

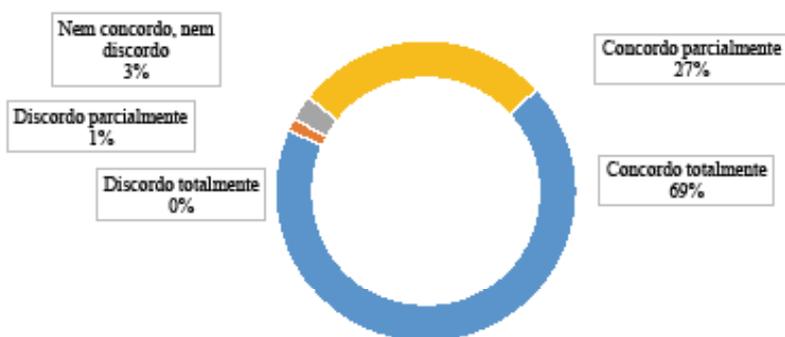
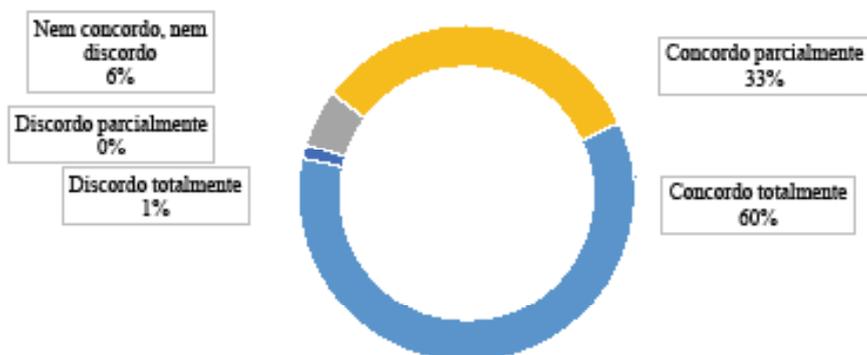


GRÁFICO 11 – AVALIAÇÃO DA MAGISTRATURA SOBRE OS NÚCLEOS DE JUSTIÇA 4.0 CONTRIBUÍREM PARA RACIONALIZAÇÃO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS E/OU NECESSÁRIOS À TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS



CONCLUSÃO

Como mencionamos, são várias as ações implementadas no âmbito do Programa Justiça 4.0 e no movimento de transformação digital da justiça. E, para este artigo, analisamos o Balcão Virtual, os Núcleos de Justiça 4.0 e o Juízo 100% Digital, porque são políticas judiciárias que ganharam destaque na pesquisa por se relacionarem diretamente com o atendimento ao público, a reorganização de competências e a tramitação totalmente virtual de ações judiciais.

Essas políticas provocam, igualmente, uma transformação importante no o estudo sobre acesso à justiça, seja pelas modificações que realizam na justiça que é acessada, seja pelos impactos que geram no acesso que será promovido. Notamos um movimento no âmbito do Poder Judiciário, no que se refere aos territórios que possa ocupar: por um lado, identificamos sua desterritorialização quanto aos espaços físicos que sua estrutura ocupa; por outro, vemos sua territorialização em novas fronteiras virtuais. A digitalização, por exemplo, que adquire novos patamares com a implementação do Juízo 100% Digital, traz, consigo, a oportunidade de que barreiras físicas sejam contornadas e novas possibilidades de ingresso e permanência nos espaços das *arenas* judiciais sejam cogitadas. Porém, é preciso conhecer as novas demandas que vão surgindo com a constituição de um novo espaço e dinâmica, virtuais, justamente para que os novos obstáculos de acesso não sejam invisibilizados.

A perspectiva de análise que propomos acerca da transformação digital da justiça considera essa nova realidade que se impõe ao Poder Judiciário. E, conforme verificamos na pesquisa, há demandas próprias que emergem deste contexto, tais como: a necessidade de domínio de ferramentas virtuais e capacitação contínua; a dependência da conexão à Internet; a necessidade de um melhor acesso à Internet e da disponibilização de instrumentos para acessá-la; a necessidade de fornecer informações acessíveis, atualizadas e completas à população em geral, contornando as barreiras da linguagem jurídica; e a necessidade de integração de *sistemas e de articulação entre os atores* do sistema de justiça, para que se mobilizem conjuntamente frente à transformação digital, de modo que o Judiciário não avance em descompasso com aqueles que exercem funções essenciais à Justiça.

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 dife-

rentes 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*.

Os efeitos são diversos: por um lado, rompem as barreiras físicas para se buscar a justiça, permitindo estender *seu alcance*; por outro lado, perde-se o contexto local e a diversidade social que compõem o perfil da população brasileira. O estudo do acesso à justiça se amplia necessariamente para a análise do universo digital e seu impacto na garantia dos direitos fundamentais das *cidadãs e dos cidadãos*, especialmente quando partimos de uma perspectiva do acesso à justiça, como a promoção de um espaço jurídico inclusivo e de negociação entre os vários *atores presentes e não apenas um movimento de entrada nas instituições*.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, M. T. de. Transformação digital na indústria: indústria 4.0 e a rede de água inteligente no Brasil. 2017. Tese (Doutorado em Sistemas Eletrônicos) – Escola Politécnica, University of São Paulo, São Paulo, 2017.

Doi: 10.11606/T.3.2017.tde-28062017-110639. Acesso em: 21 jun. 2022.

BRASIL. *Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006*. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 20 dez. 2006, p. 2. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/civil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm#art22. Acesso em: 22 abr. 2022.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Uma reforma gerencial da Administração Pública no Brasil. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 49, n. 1, p. 5-42, jan./mar. 1998. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/360>. Acesso em: 1º abr. 2022.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. *Acesso à justiça*. Tradução: Ellen Gracie NorthFlet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CHENAUT, V.; SIERRA, M. T. Los debates recientes y actuales en la Antropología Jurídica: las corrientes anglosajonas. In: CONGRESO DE LA RED LATINOAMERICANA DE ANTROPOLOGÍA JURÍDICA EN HONOR A JANE COLLIER, 5., 1986, Oaxtepec, Morelos, México. *Antología: grandes temas de la Antropología Jurídica*. Oaxtepec, Morelos, México: Red Lationamericana de Antropologia Jurídica, 2006. p. 27-58. Disponível em: <https://laasociacion.files.wordpress.com/2017/09/antropologc3ada-jurc3addica1.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

CNJ. *Cartilha Justiça 4.0*. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/Cartilha-Justica-4-0-WEB-28-06-2021.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2022.

CNJ. *Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026*. Brasília, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Guia_da_Nova_Resoluc_ao_211__20.10.2020__1_-1.pdf. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. *Justiça 4.0*. Principais Ações. *On-line*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. 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 de Justiça Eletrônico*, 18 dez. 2013, p. 2. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. *Diário de Justiça Eletrônico*, 9 out. 2020, p. 2-3. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). *Diário de Justiça Eletrônico*, 22 jun. 2021, p. 2-11 (republicação). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1527192021062260d20157a780b.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. *Diário de Justiça Eletrônico*, 18 fev. 2021, p. 2-3. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CNJ. Resolução nº 385, de 6 de abril de 2021. Dispõe sobre a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” e dá outras providências. *Diário de Justiça Eletrônico*, 7 abr. 2021, p. 6-8. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>. Acesso em: 22 abr. 2022.

CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Sequência*, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209-242, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?format=html>. Acesso em: 22 abr. 2022.

FALCÃO, J. O Judiciário e o acesso à justiça. In: SADEK, M. T. (org.). *O Judiciário em debate*. São Paulo: Idesp/Sumaré, 1996.

GARTH, B. Comment: A revival of access to justice research? In: SANDEFUR, R. L. (ed.). *Access to justice*. *Sociology of Crime, Law and Deviance*. Bingley: Emerald JAI, v. 12, 2009. p. 255-260.

IGREJA, R.; RAMPIN, T. T. D. Acesso à justiça na América Latina: reflexões a partir dos juizados especiais federais do Brasil. *Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas*, Brasília, v. 6, n. 1, p. 19-35, 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/repam/article/view/19537/18067>.

IGREJA, R.; RAMPIN, T. T. D. Acesso à justiça: um debate inacabado. *Suprema – Revista de Estudos Constitucionais*, Brasília, v. 1, n. 2, p. 191-220, 2021. Disponível em: <https://suprema.stf.jus.br/index.php/suprema/article/view/68/38>.

JUNQUEIRA, E. B. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. *Revista Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 18, p. 389-402, 1996.

LIMA, R. K. de. *Ensaios de antropologia e de direito: acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada*. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

MENDONÇA, F. M.; ZAIDAN, F. H. Ontologias para organização da informação em processos de transformação digital. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 25, n. 1, p. 295-320, jan./abr. 2019.

PNAD. *Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019*. Brasília, on-line, 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf.

RAMPIN, T. T. D. *Estudo sobre a reforma da justiça no Brasil e suas contribuições para uma análise geopolítica da justiça na América Latina*. 2018. 436 f., il. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

RHODE, D. L. Access to justice: an agenda for legal education and research. *Journal of Legal Education*, on-line, v. 62, n. 4, p. 531, 2013. p. 531-550.

SANDEFUR, R. L. Access to civil justice and race, class and gender inequality. *Annual Review of Sociology*, San Mateo, v. 34, p. 339-358, Aug. 2008.

Sobre as autoras:**Talita Rampin** | *E-mail:* talitarampin@gmail.com

Doutora em Direito. Professora da Faculdade de Direito e do Programa de Pós-Graduação em Direito, da Universidade de Brasília, Co-coordenadora do Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades e pesquisadora do Colégio Latino-Americano de Estudos Mundiais, programa FLACSO-Brasil. <http://lattes.cnpq.br/0580866422834132>.

Rebecca Lemos Igreja | *E-mail:* rebecca.igreja@gmail.com

Doutora em Antropologia. Professora do Instituto de Ciências Sociais e do Programa de Pós-Graduação em Direito, da Universidade de Brasília, Co-coordenadora do Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades e do Colégio Latino-Americano de Estudos Mundiais, programa FLACSO-Brasil. <http://lattes.cnpq.br/3708348431238743>.

Data de submissão: 07 de julho de 2022.

Data de aceite: 29 de julho de 2022.