



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA - UNEB  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E TECNOLOGIAS -  
CAMPUS XIX - CAMAÇARI/BA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**JENIFER NUNES COSTA**

**SOLUÇÕES DIGITAIS PARA A PRESTAÇÃO  
JURISDICIONAL E O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO  
ACESSO À JUSTIÇA NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA  
PJE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA – COMARCA  
FEIRA DE SANTANA**

Camaçari  
2025

**JENIFER NUNES COSTA**

**SOLUÇÕES DIGITAIS PARA A PRESTAÇÃO  
JURISDICIONAL E O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO  
ACESSO À JUSTIÇA NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA  
PJE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA – COMARCA  
FEIRA DE SANTANA**

Monografia apresentada a Universidade do Estado da Bahia  
- UNEB, no Curso de Direito do Campus XIX - Camaçari,  
como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel  
em Direito.

Orientador: Aliana Alves de Souza

Camaçari  
2025

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

**JENIFER NUNES COSTA**

### **SOLUÇÕES DIGITAIS PARA A PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO ACESSO À JUSTIÇA NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA PJE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA – COMARCA FEIRA DE SANTANA**

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito,  
Curso de Direito da Universidade do Estado da Bahia, Campus XIX, pela seguinte banca  
examinadora:

---

Orientadora: Aliana Alves de Souza  
Instituição:

---

Nome: Nilson Roberto Silva Gimenes  
Instituição:

---

Nome: Alexandre Ramos de Almeida  
Instituição:

Camaçari, 22 de julho de 2025.

A Deus, que sempre esteve comigo, dando-me forças para continuar nesta árdua jornada, hoje provo da Sua bondade e fidelidade.

## AGRADECIMENTOS

Deus é tão maravilhoso comigo que, mesmo em vários momentos em que fui uma filha ingrata e duvidei da minha própria capacidade, Ele sempre acreditou em mim e nunca me deixou desistir. Todos os dias, o meu Pai me prova como é maravilhoso viver uma vida com propósito, e esta etapa da minha vida é mais um dos Seus planos sendo cumpridos em minha vida. Obrigada, meu Deus.

Sou extremamente grata aos meus avós Naide e José (em memória), que me criaram e me ensinaram valores que um diploma em minhas mãos nunca vai me ensinar. Ao meu pai, por toda a dedicação e por sempre apostar todas as suas “fichas” em mim. Agradeço ao meu irmão, que, mesmo sem saber, me inspira em diversos aspectos; e um deles é como ser forte e encarar o mundo de uma forma mais humana, que eu leve esse ensinamento para a minha profissão.

Esta pesquisa não foi fácil, muitas vezes me vi em situações em que quis desistir e não via uma solução para continuar, mas tive a melhor orientadora que um aluno poderia ter. Muito obrigada, professora Aliana Alves, pela paciência e por sempre me dar uma luz em momentos em que eu não via saída.

E, por fim, agradeço à Kamila, minha amiga, que se tornou como uma irmã e que dividiu comigo o peso árduo desse processo. Agradeço à minha amiga Natália, por todas as horas em que me escutou falar sobre esse trabalho e me acolheu nesse momento tão decisivo em minha vida. Muito obrigada a todos.

## RESUMO

O trabalho aborda a importância das novas soluções digitais, que vêm sendo incrementadas ao longo dos anos pelo poder judiciário, para a democratização do acesso à justiça, com o intuito de analisar o novo cenário do sistema judiciário brasileiro. Responde “De que modo as soluções digitais podem contribuir como forma de democratização e garantia de acesso à justiça para seus usuários, trazendo as resoluções das lides de forma mais célere e eficaz?”. Objetiva-se compreender os impactos das novas soluções digitais para democratização do acesso à justiça, analisando os aspectos positivos ou negativos e as barreiras encontradas para os usuários. É sob essa ótica que a pesquisa busca se aprofundar na relevância desses sistemas na vida de seus usuários e o seu grau de eficiência. A pesquisa utiliza a metodologia mista (quantitativa e qualitativa), utilizando questionário estruturado aplicado aos participantes, com posterior análise estatística dos dados coletados. E os resultados apontam que as soluções digitais são instrumentos fundamentais para promover a democratização do acesso à justiça, contribuindo para tornar o sistema judiciário mais eficiente, um pouco mais célere e acessível à população, no entanto essa acessibilidade ainda encontra limites para uma determinada parcela da sociedade que tenha dificuldade ao acesso a internet.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Soluções digitais. (in)eficiência dos sistemas digitais. Transformações digitais.

## ABSTRACT

The work addresses the importance of new digital solutions, which have been implemented over the years by the Judiciary, for the democratization of access to justice, with the aim of analyzing the new scenario of the Brazilian judicial system. It seeks to answer the question: “In what ways can digital solutions contribute to the democratization and guarantee of access to justice for its users, enabling the resolution of disputes in a faster and more effective manner?” The objective is to understand the impacts of these new digital solutions on democratizing access to justice, analyzing their positive and negative aspects, as well as the barriers encountered by users. From this perspective, the research seeks to delve into the relevance of these systems in the lives of their users and their degree of efficiency. The adopted methodology is mixed (quantitative and qualitative), using a structured questionnaire applied to the participants, followed by statistical analysis of the collected data. The results indicate that digital solutions are fundamental tools to promote the democratization of access to justice, helping to make the judicial system more efficient, somewhat faster, and more accessible to the population. However, this accessibility still faces limitations for a segment of society that struggles with internet access.

**Keywords:** Access to justice. Digital solutions. (in)efficiency of digital systems. Digital transformations.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

art.	Artigo
PJe	Processo Judicial Eletrônico
CF/88	Constituição Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
Projudi	Processo Judicial Digital
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>2 ACESSO À JUSTIÇA COMO UM CENÁRIO CONSTITUCIONAL</b> .....	6
2.1 O ACESSO À JUSTIÇA E O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA .....	8
2.2 O ACESSO À JUSTIÇA E O PRINCÍPIO DA CELERIDADE PROCESSUAL ...	10
2.3 ACESSO À JUSTIÇA E CELERIDADE NO MODELO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS .....	11
2.4 BARREIRAS PARA O ACESSO À JUSTIÇA E A EXCLUSÃO SOCIAL .....	12
<b>3 SOLUÇÕES DIGITAIS</b> .....	16
3.1 VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA JUSTIÇA BRASILEIRA .....	18
3.2 PLATAFORMAS E SISTEMAS DIGITAIS .....	19
<b>3.2.1 Projudi</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2.2 Processo Judicial Eletrônico</b> .....	<b>22</b>
3.3 PROGRAMA JUSTIÇA 4.0 .....	24
<b>3.3.1 Juízo 100% Digital</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.2 Balcão Virtual</b> .....	<b>28</b>
<b>4 CONSEQUÊNCIAS DA IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES DIGITAIS PARA A CELERIDADE E DEMOCRATIZAÇÃO</b> .....	30
4.1 BREVE PANORAMA DA COMARCA DE FEIRA DE SANTANA .....	33
4.2 REALIDADE DA IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES DIGITAIS NA CIDADE DE FEIRA DE SANTANA .....	34
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	41
<b>REFERÊNCIAS:</b> .....	44

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente o Poder Judiciário está cada vez mais presente na vida da população, isso se deve, de modo geral, a uma célere e exacerbada mudança da vida no mundo físico, para a vida no meio digital, que trouxeram grandes impactos à vida social de modo geral e acarretou grandes mudanças diretamente no sistema judiciário e em seu modo de resoluções de litígios, sendo essas novas mudanças uma grande novidade tanto para os operadores do direito quanto para os servidores do judiciário.

A implementação do meio virtual para se operar o direito foi algo inevitável e ocorreu de forma mais latente a partir do momento da pandemia do Covid-19, porém essa tecnologia tomou grandes proporções de forma muito rápida e que algumas pessoas que trabalham no manejo dos processos não conseguiram acompanhar, muitas vezes acontecendo isso por falta de conhecimento para utilizar esse meio digital, sendo alvo de muitas críticas, mas também de muitos elogios para as gerações que ingressaram no mundo jurídico a partir desse momento de pandemia, um período extremamente atípico na vida de muitos brasileiros.

Desse modo, é de extrema importância a presente pesquisa, que tem por objetivo esclarecer a importância dessas novas soluções digitais no mundo jurídico, investigando de modo geral como essas ferramentas digitais auxiliam na rotina de quem as utiliza e ainda, como impactam na democratização do acesso à justiça atualmente.

Ainda nesse sentido, a presente pesquisa busca de forma mais detalhada, dando uma maior ênfase em compreender os impactos positivos e negativos da plataforma digital Pje e o Juízo 100% digital, sendo de suma importância entender um pouco mais sobre a forma de como utilizar o Pje, uma vez que é um dos sistemas mais utilizados atualmente no mundo jurídico, trazendo uma série de debates acerca do tema no cenário jurídico.

Com todo esse avanço tecnológico no Brasil, avanços esses que trouxeram impactos diretamente no mundo jurídico, é importante falar sobre a virtualização dos processos, que deixaram o mundo físico para o virtual, e que após essa mudança trouxe consigo uma série de indagações e dúvidas a respeito da irreversibilidade desse cenário, uma vez que há quem se pergunte até onde pode chegar toda essa tecnologia, o que traz a hipótese do presente estudo “De que modo as soluções digitais podem contribuir como forma de democratização e garantia de acesso à justiça para seus usuários, trazendo as resoluções das lides de forma mais célere e eficaz?”.

Com o intuito de compreender os impactos das novas soluções digitais para democratização do acesso à justiça, analisando os aspectos positivos ou negativos e as barreiras encontradas para os usuários

A pesquisa se justifica pela grande relevância do tema, visto que o processo eletrônico está no cotidiano dos profissionais do direito, servidores e dos jurisdicionados, a pesquisa em questão está buscando analisar qual o nível de dificuldade para ingressar com um processo jurídico na atualidade através dessas novas ferramentas digitais, com o foco em analisar se isso foi realmente um facilitador à efetividade para o acesso à justiça. Assim, o referido projeto se justifica através da análise principalmente do Pje no cotidiano de seus usuários, para compreender se esses sistemas realmente tornaram acessíveis, e céleres as resoluções das lides.

Quanto a relevância pessoal, a ideia da pesquisa surge após acompanhar a rotina de diligências na esfera jurídica, em observar no cotidiano das pessoas que precisam em todo momento estar em contato com processos, a sua satisfação e dificuldades em, fazer protocolos, distribuir processos, e poderando se realmente é a melhor maneira de lidar com essa esfera jurídica por meios digitais, além da curiosidade de entender o grau de importância desse meio digital nesse momento, quais as suas qualidades e defeitos, e em como melhorá-lo.

A priori, a pesquisa tem como estudo o princípio do acesso à justiça, que é um dos pilares fundamentais do direito, almejando identificar de quais formas as ferramentas digitais contribuíram para o acesso ao sistemas judicial, para além disso, é importante analisar em como as pessoas que utilizam essas ferramentas digitais no mundo jurídico tem se adaptado a essas mudanças.

O estudo, além de abordar o princípio do acesso à justiça, também discute o princípio da celeridade processual, destacando como a união desses dois princípios caminha lado a lado para gerar resultados que beneficiem as pessoas. Busca-se, ainda, promover uma reflexão de que, sem o acesso à justiça, torna-se improvável que o cidadão consiga usufruir de seus demais direitos, uma vez que esse princípio é fundamental para a efetivação dos demais.

A presente pesquisa é inicialmente desenvolvida através de referências bibliográficas, buscando sempre entender os impactos causados por esse mundo digital e a efetividade ao ingresso a justiça por meio dessa tecnologia.

Assim, a pesquisa é iniciada através de pesquisas por livros que tratem sobre temas como direito digital e que abordem as novas soluções digitais, além de artigos que analisem como a ferramenta Pje e o Juízo 100% digital ajudam os usuários.

Após um levantamento criterioso de livros, artigos e revistas de prestígio, foi realizada uma pesquisa de caráter eminentemente empírico, fundamentada na coleta e análise de dados

obtidos diretamente da realidade observada. O principal referencial teórico adotado é a obra 'Acesso à Justiça', de Mauro Cappelletti e Bryant Garth. Além disso, o estudo traz importantes reflexões baseadas no artigo do jurista Kim Economides, intitulado 'Lendo as ondas do movimento de acesso à justiça: epistemologia versus metodologia?'. A pesquisa também foi inspirada por diversos trabalhos acadêmicos publicados em revistas altamente renomadas, os quais serão mencionados ao longo do desenvolvimento.

Desse modo, é utilizada na pesquisa a técnica de levantamento de dados por meio da aplicação de um questionário estruturado, com o objetivo de obter informações diretamente do público-alvo. Este público será composto por advogados regularmente inscritos na OAB. Os questionários serão enviados por e-mail e compartilhados em grupos de comissões no aplicativo WhatsApp, sendo encaminhados diretamente aos profissionais. O instrumento conterà perguntas relacionadas ao tema da pesquisa, abordando, por exemplo: as vantagens e desvantagens dos sistemas digitais; se, após a implementação dessas plataformas, o andamento dos processos passou a ocorrer de forma mais célere; se a tecnologia contribuiu para a democratização da resolução de conflitos; se, além do sistema PJe, os profissionais também utilizam outras plataformas; bem como se esses sistemas são de fácil compreensão e navegação para todos os usuários.

O trabalho é dividido em capítulos, iniciando-se por meio desta breve introdução, que apresenta o tema de forma geral, de maneira resumida e explicativa. O capítulo seguinte, intitulado 'Acesso à Justiça como um Cenário Constitucional', traz explicações sobre o princípio do acesso à justiça em sua integralidade, explicando seu conceito, sua importância e sua fundamentação. Esse capítulo é subdividido em seções que abordarão, especificamente, a relação entre o acesso à justiça e o princípio da dignidade da pessoa humana, bem como o princípio da celeridade processual. Além disso, trouxe também consigo, uma breve explicação sobre esses princípios constitucionais e sobre o novo modelo de Justiça Multiportas.

Nesse mesmo capítulo, em suas subdivisões, é abordado o tema amplamente explorado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth em sua obra, que trata das barreiras ao acesso à justiça e da exclusão social. São desenvolvidas, ainda, reflexões acerca dos instrumentos utilizados para a superação dessas barreiras, visando ampliar o acesso ao Poder Judiciário.

No terceiro capítulo, é abordado o tema 'As Soluções Digitais', que, em seus subcapítulos, traz consigo explicações de como se deu a virtualização dos processos judiciais no sistema de justiça brasileiro. Seguindo essa linha, é analisada as principais plataformas e sistemas digitais atualmente utilizados, com ênfase no Projudi e no PJe, os mais empregados no âmbito da Justiça baiana.

Nesse contexto, o capítulo também abordará o Programa Justiça 4.0, que introduziu inovações tecnológicas aplicadas ao cotidiano dos operadores do direito, com destaque para o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. Este capítulo é embasado em diversos artigos científicos, entre eles o intitulado 'O impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Unidades Judiciais Cíveis e de Família do Distrito Federal e o reflexo no ritmo da tramitação processual', de Roberto Rodrigues de Sousa, bem como o artigo 'Acesso à Justiça e Transformação Digital: um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e Seu Impacto na Prestação Jurisdicional', das professoras Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja, textos essenciais para a construção da análise proposta neste capítulo.

Para compreender de forma mais aprofundada o processo de informatização da Justiça, foi investigado a percepção dos advogados que lidam cotidianamente com essas soluções digitais. Nesse contexto, foi aplicado um questionário estruturado, contendo perguntas sobre a utilidade, eficiência e demais aspectos dessas ferramentas tecnológicas. Os resultados obtidos por meio do questionário servem de base para a análise do grau de satisfação desses profissionais em relação aos sistemas digitais utilizados no âmbito do Poder Judiciário.

O estudo busca compreender, de forma mais minuciosa, a influência que as ferramentas digitais exercem no cotidiano dos usuários do sistema de justiça, investigando se tais instrumentos efetivamente garantem o acesso aos direitos e garantias fundamentais. Pretende-se, ainda, apresentar um panorama geral de alguns sistemas digitais utilizados pelo Poder Judiciário, explicando suas finalidades, a fim de ilustrar o cenário tecnológico atual que impulsiona a atuação da Justiça brasileira.

No último capítulo, é abordado o tema 'Consequências da Implantação das Soluções Digitais para a Celeridade e Democratização', que apresenta, além de uma síntese dos principais pontos discutidos ao longo do trabalho, uma análise crítica dos impactos dessas ferramentas no acesso à Justiça. Em um subtópico específico, intitulado 'Democratização ao Acesso à Justiça após a Implementação dos Meios Digitais' foi abordado uma breve apresentação sobre a comarca da cidade de Feira de Santana, demonstrando o funcionamento da justiça na cidade. Em outro subtópico foi exposto o seguinte 'Realidade das Consequências da Implantação das Soluções Digitais na Cidade de Feira de Santana', que demonstra os resultados da pesquisa empírica realizada, incluindo algumas respostas dos participantes na íntegra, acompanhadas de gráficos que facilitarão a análise e a compreensão por parte dos leitores.

Por fim, a pesquisa foi concluída com as considerações finais, nas quais é apresentado um resumo geral do estudo, destacando-se os resultados alcançados e a conclusão obtida a partir da análise desenvolvida. Essa seção também traz uma síntese crítica sobre o tema, apontando

suas implicações práticas e teóricas. Ademais, foram feitas sugestões para futuras pesquisas, especialmente no que se refere à necessidade de capacitação dos magistrados e servidores para o uso das ferramentas digitais, bem como o aprofundamento da análise a partir da perspectiva desses atores do sistema de justiça.

## 2 ACESSO À JUSTIÇA COMO UM CENÁRIO CONSTITUCIONAL

O acesso à justiça constitui um princípio fundamental consagrado pela Constituição Federal de 1988, especificamente no artigo 5º, inciso XXXV, que dispõe: *'a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.'* Trata-se de uma garantia assegurada a todas as pessoas, sejam brasileiros ou estrangeiros, sem qualquer distinção de gênero, raça ou qualquer outra forma de discriminação. Tal previsão normativa reafirma o compromisso do ordenamento jurídico com a igualdade e a proteção de direitos, configurando-se como um pilar essencial do Estado Democrático de Direito no Brasil.

É importante destacar que o princípio do acesso à justiça nem sempre foi plenamente assegurado às pessoas, tendo sua efetiva garantia resultado de longos períodos de lutas e de uma evolução histórica e conceitual significativa. Somente com a promulgação da Constituição Federal de 1988 foi que esse princípio foi expressamente consagrado em nosso ordenamento jurídico, consolidando-se como um dos pilares do Estado Democrático de Direito.

Neste contexto, é pertinente destacar que o conceito de acesso à justiça foi se desenvolvendo ao longo dos anos, acompanhando as transformações sociais e as novas demandas da população. Inicialmente difuso, esse princípio passou a ser expressamente reconhecido e garantido pela Constituição Federal de 1988, sendo elencado como direito fundamental e assim, refletindo sua relevância no ordenamento jurídico. Assim, o entendimento acerca do acesso à justiça evoluiu gradativamente, sendo objeto de análise e interpretação por diversos estudiosos. Nesse sentido, os renomados autores Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 8) destacaram de forma esclarecedora:

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. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.

Com essa brilhante definição, os renomados autores conceituam o princípio do acesso à justiça, evidenciando sua constante evolução ao longo dos anos. Observa-se que esse conceito foi se aprofundando progressivamente, passando a abarcar não apenas o acesso formal ao Poder Judiciário, mas também uma compreensão mais aprofundada do que efetivamente representa o acesso à justiça.

É oportuno ressaltar que o acesso ao Poder Judiciário representa uma etapa inicial e mais objetiva para o exercício do direito, podendo caracterizar, em regra, pelo simples ato de ingressar com uma demanda judicial, ou seja, é um meio essencial para que haja o acesso à justiça, mas não é o único. Por outro lado, o conceito de acesso à justiça abrange uma dimensão mais ampla e complexa, que vai além da formalidade processual. Este envolve a efetiva realização do direito pleiteado, de forma célere, justa e coerente. Vale ressaltar que, a morosidade na prestação jurisdicional pode comprometer a utilidade prática daquele processo, podendo resultar em eventual perda do objeto e, conseqüentemente, frustrando o objetivo maior da jurisdição, que é a concretização do acesso pleno à justiça.

O princípio do acesso à justiça trouxe consigo diversos mecanismos destinados a facilitar o ingresso e a efetivação dos direitos, promovendo maior acessibilidade ao sistema judiciário. Assim, pode-se dar como alguns exemplos desses mecanismos a gratuidade da justiça, a Defensoria Pública e os Juizados Especiais, este último criado para tratar de causas cíveis de menor complexidade e para as infrações penais de menor potencial ofensivo. Esses mecanismos trouxeram ao direito uma revolução, pois assim, pessoas que não tinham condições de lutar por seus direitos, ou até mesmo não tinham tanto conhecimento, puderam ter esse acesso através desses instrumentos.

O escritor Paulo César Santos Bezerra demonstra de forma clara que o acesso à justiça é um mecanismo muito justo, e que vai além de apenas ao acesso do judiciário ou litígio, esse acesso à justiça seria uma forma de dignificação e realização da pessoa, quando diz que:

Contudo, como iremos demonstrar, não é só através do processo judicial que se tem acesso à justiça, pelo menos não como valor inerente ao homem. [...]. É o ordenamento jurídico que, uma vez estabelecido determina o nível de acesso à justiça dos cidadãos que lhe são subordinados. Se o ordenamento é estabelecido por princípios verdadeiramente democráticos, o acesso à justiça é, senão irrestrito, ao menos fator de diminuição das desigualdades. É, portanto, no ordenamento jurídico que se fomenta ou se coarcta o acesso à justiça

Desse modo, resta nítido que essas estruturas tem por objetivo não apenas concretizar o direito das pessoas a obterem acesso a uma resolução dos seus conflitos, como também para desafogar um pouco a justiça comum, proporcionando maior celeridade e eficiência na prestação jurisdicional, para que se alinhe ao objetivo principal do acesso à justiça: a resolução de conflitos de maneira rápida e eficaz, e ainda para que de forma digna alcance seus direitos.

No contexto jurídico-constitucional brasileiro, a leitura do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, deve ser realizada de uma forma ampla, ou seja, que se entenda que a

garantia que está disposta neste artigo, assegura não apenas o acesso ao Poder Judiciário, mas na verdade, vai além, garantindo uma tutela jurisdicional efetiva, que, conforme leciona Humberto Theodoro Junior:

urge não confundir tutela com prestação jurisdicional; uma vez que se tem como abstrato o direito de ação, a garantia de acesso do litigante à justiça lhe assegura um provimento jurisdicional, capaz de proporcionar a definitiva solução para o litígio, mesmo quando o autor não detenha de fato o direito que afirma violado ou ameaçado pelo réu. Na satisfação do direito à composição do litígio (definição ou atuação da vontade concreta da lei diante do conflito instalado entre as partes) consiste a prestação jurisdicional. Mas, além dessa pacificação do litígio, a defesa do direito subjetivo ameaçado ou a reparação da lesão já consumada sobre o direito da parte também incumbe à função jurisdicional realizar, porque a justiça privada não é mais tolerada (salvo excepcionalíssimas exceções) pelo sistema de direito objetivo moderno. Assim, quando o provimento judicial reconhece e resguarda in concreto o direito subjetivo da parte, vai além da simples prestação jurisdicional e, pois, realiza a tutela jurisdicional. Todo litigante que ingressa em juízo, observando os pressupostos processuais e as condições da ação, tem direito à prestação jurisdicional (sentença de mérito ou prática de certo ato executivo); mas nem todo litigante faz jus à tutela jurisdicional

Diante disso, fica claro que se deve compreender o artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, de modo que haja uma concretização da ordem jurídica socialmente justa e não apenas como um mero acesso ao judiciário, pois como dispõe Mauro Cappelletti e Bryant Garth: “pode (...) ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir e não apenas proclamar os direitos de todos.”

Desse modo, esse acesso à justiça não é algo exclusivo do Poder Judiciário resolver, é para que as pessoas tenham seus conflitos solucionados de maneira justa, mesmo que a atuação do Poder Judiciário ainda seja uma das principais formas de acesso à justiça na atualidade, deve-se zelar pela garantia com eficácia da proteção dos direitos do cidadão, de outras maneiras também.

## 2.1 O ACESSO À JUSTIÇA E O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Considerando que o acesso à justiça, inscrito no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, constitui um direito e uma garantia fundamental do ser humano, percebe-se que o exercício desse princípio, é um fator determinante para viabilizar o ingresso de alcance e proteção a outros direitos. Isso porque, por meio desse acesso, é possível buscar a efetivação de outros princípios constitucionais.

Um dos princípios que está intrinsecamente relacionado ao acesso à justiça é o princípio da dignidade da pessoa humana, que está disposto no artigo 1º, inciso III, da CF, sendo um dos fundamentos da República. Dessa forma, para atingir os direitos fundamentais, dentre eles a própria dignidade, sejam efetivamente alcançados, é necessário que a obtenção do acesso à justiça de maneira jurídica e social.

Para uma melhor compreensão do princípio da dignidade da pessoa humana, é pertinente recorrer à obra *Direito Constitucional*, de Alexandre de Moraes, em que o autor conceitua a dignidade como um aspecto inerente ao ser humano, veja-se:

dignidade é um valor espiritual e moral, inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos.

É importante destacar que, esse princípio não está apenas no artigo 1º, inciso III, da CF, ele encontra-se pulverizado em outros diversos artigos, para que todos os indivíduos usufruam, de maneira ampla, da proteção dos seus direitos.

Ainda nesse sentido, é importante salientar que a dignidade da pessoa humana abrange uma série de direitos essenciais, dentre eles estão o direito à saúde, à educação, à moradia, entre outros. Sem a efetivação desses direitos básicos, é impossível haver a concretização da dignidade da pessoa humana. Porém, infelizmente a ausência desses direitos básicos, fazem com que evidencie a fragilidade do acesso à justiça, que devia assim, ser um garantidor a esses direitos básicos, é o que diz acerca do tema Silvio César Arouck Gemaque, “Portanto, a consagração da dignidade da pessoa humana como valor preponderante no edifício constitucional do país nada mais é do que a consagração do óbvio, mas que por tantos exemplos de desrespeitos, exigia uma positivação constitucional.”

Por esse princípio ser um fundamento indispensável ao ser humano, é que ele se liga diretamente com o princípio do acesso à justiça, uma vez que, como já mencionado, sem o cumprimento das leis que garantem a dignidade da pessoa humana e sem isso ser apreciado pelo Poder Judiciário, que tem o dever de zelar pelo cumprimento destas, não há o efetivo cumprimento da dignidade da pessoa humana.

Ou seja, se não há o acesso à justiça, não há também a dignidade da pessoa humana, pois é imprescindível a atuação do Poder Judiciário para assegurar que esses direitos básicos

não serão violados, e apenas com o cumprimento e desse princípio de forma eficaz é que pode se falar em justiça social.

## 2.2 O ACESSO À JUSTIÇA E O PRINCÍPIO DA CELERIDADE PROCESSUAL

Para que haja o acesso à justiça de maneira efetiva, é imprescindível que o processo não tramite de forma morosa, e sim, que sua resolução seja concebida em tempo justo, é nesse sentido que entra o princípio da celeridade processual. Esse princípio está disposto no art. 5º, inciso LXXVIII, dispõe que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Quando se fala em celeridade processual, vem logo a mente de que se fala apenas acerca da rapidez do tramite processual, mas vai muito além, quando se trata do princípio da celeridade, se fala da resolução da lide de forma efetiva, colocando em conta a peculiaridade de cada caso, sem lesar o litigante, é o que discorre Lenio Streck e Dierle Nunes:

(...) A duração razoável não significa celeridade nem rapidez do processo. O processo há de ser adequado ao caso, com a realização de todos os atos necessários e suficientes à melhor solução possível. A depender do caso, é possível que haja uma demora maior, em respeito ao contraditório e às demais garantias fundamentais do processo.

Pode-se compreender que o princípio da celeridade é essencial para ordem jurídica brasileira, pois, quando há uma lentidão muito grande no sistema judiciário, a população fica desacreditada de que haverá justiça, ou seja, na visão social, se não há uma celeridade processual, e há apenas a morosidade, dá a entender de que não há justiça.

Para que ocorra a celeridade processual, as partes, operadores do direito e magistrados devem cooperar entre si, sempre agindo de forma respeitosa, ética e precisa para que assim ocorra o efetivo cumprimento do processo de maneira rápida e eficaz.

A celeridade processual não significa que o processo será resolvido de qualquer jeito, esse princípio é justamente para garantir que o processo ocorra de forma mais rápida, eficiente e mantendo sempre a qualidade do trâmite, prezando a desburocratização processual e conseqüentemente a efetividade da prestação jurisdicional.

É nesse sentido que, para que haja o acesso à justiça juntamente com a celeridade processual, é que se cria também a justiça multiportas, que traz consigo mecanismos para

resolução das lides que vão além do Poder Judiciário, trazendo para cada conflito, algum outro tipo de solução, para tornar o sistema mais rápido e eficaz.

### 2.3 ACESSO À JUSTIÇA E CELERIDADE NO MODELO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS

A celeridade processual é um princípio instituído na Constituição Federal, esse princípio está disposto no artigo 5º, LXXVIII da CF/88 – “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.”. Desse modo, é necessário que haja a instituição de meios que tornem os processos mais rápidos, para que não ocorra a perda do objeto ao final da tramitação, como ocorre em diversos casos.

Porém, é importante saber que, o método de resolução de conflitos, já vinha sendo utilizado por pessoas ricas na Inglaterra no século XIX, que preferiam não optar pelo litigioso, por diversos fatores, dentre eles as grandes etapas que precisaria para acessar o poder judiciário, de acordo com o que afirma o jurista Kim Economides em sua obra. (Economides, 1999).

Ao se analisar o contexto contemporâneo, é relevante para compreender de forma mais lúcida como o acesso à justiça e a celeridade processual acontece para resoluções das lides, para isso ocorrer é importante abordar as novas técnicas voltadas à resolução de conflitos de forma consensuais, como a mediação, conciliação e arbitragem.

Essas novas soluções, conhecidas como meios alternativos de solução de controvérsias, foram desenvolvidos para permitir que as disputas sejam resolvidas de forma mais autônoma, sem a necessidade de ajuizamento e tramitação de uma ação judicial. O objetivo principal dessas ferramentas é proporcionar uma resolução ágil e consensual entre as partes, para que assim, contribuam para diminuir a quantidade de processos do Poder Judiciário.

Além disso, tais métodos oferecem significativos benefícios às partes envolvidas, evitando não apenas os transtornos decorrentes da morosidade do sistema judicial, mas também minimizando o desgaste emocional que pode ocorrer durante um processo demorado.

A justiça multiportas permite que, mesmo, às vezes, sem haver a necessidade de ajuizamento de uma ação judicial, as partes possam alcançar o objetivo final do acesso à justiça, que seria a resolução efetiva do conflito.

Esse método de resolução de conflitos, está diretamente ligado ao princípio da celeridade processual, que permite que as partes se resolvam sem necessariamente precisar do

judiciário, esse sistema está cada dia a mais ocupando mais espaço e demonstrando que o judiciário não é o único meio pra resolver as controvérsias.

Assim, por meio desses métodos alternativos como a mediação, conciliação e arbitragem, assegura-se às partes a possibilidade de obter uma solução justa. O Código de Processo Civil (CPC) dispõe em seu artigo 3º, § 3º, que esses meios de soluções consensuais devem ser sempre alimentados pelos juízes, operadores do direito, membros do Ministério Público e defensores públicos.

Desse modo, para os escritores Didier Junior e Zaneti Junior, a Justiça Multiportas seria:

O processo civil está passando por uma radical transformação. A justiça estatal clássica, adjudicada pelo juiz, não é mais o único meio adequado para a solução de conflitos. Ao lado desta justiça de porta única, surgem novas formas de acesso: a justiça se torna uma justiça multiportas. Nesta nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser *ultima ratio*, *extrema ratio*. A ideia de adequar o acesso à justiça aos direitos é defendida internacionalmente. A justiça não estatal não é apenas alternativa, mas, em determinados casos, é a justiça mais adequada (Didier Junior; Zaneti Junior, 2019, p. 355).

Esse sistema tem como um dos seus objetivos, analisar qual a melhor maneira de resolver o conflito e deixar que o judiciário seja a *ultima ratio*. Dessa forma esse método se liga diretamente com o acesso à justiça, proporcionando a ampliação do mesmo, e sua resolução de forma consensual.

## 2.4 BARREIRAS PARA O ACESSO À JUSTIÇA E A EXCLUSÃO SOCIAL

A relação entre os conceitos de acesso à justiça e exclusão social, gera um debate extremamente complexo e atual, de um lado um tema que busca trazer todos os tipos de pessoas e áreas marginalizadas para que assim, haja efetividade da justiça, do outro lado, a exclusão social, que acontece justamente quando o Estado não garante os direitos básicos da população, e dentre esses direitos básicos, como já foi discutido, é que se encontra o acesso a justiça, um direito ligado ao outro.

A exclusão social pode ocorrer de diversas formas, seja econômica, invisibilidade social, geográfica e etc. A falta de conhecimento, e de investimento em instrumentos que ajudem a promover esse acesso aos direitos e garantias básicas, faz com que haja uma exclusão de grupos da sociedade, grupos marginalizados e com poucos espaços na sociedade.

As barreiras do acesso à justiça transcendem ao aspecto econômico, como por exemplo as barreiras de caráter psicológico, ou seja, a população, principalmente as que não tem instrução, sentem medo de acessar o judiciário, ou entrar em contato com um advogado, podendo gerar umas das formas de exclusão social (Economides, 1999).

Os desafios para esse acesso efetivo à justiça e para que assim, ocorra a consequente inclusão social tem de ser assegurada por alguns instrumentos, diante disso, conforme a linha de raciocínio do autor anteriormente citado, pode-se dizer que:

O desafio atual não é alargar os direitos – ou elaborar declarações de direitos (por mais importantes que estas sejam para os advogados constitucionalistas e para o simbolismo político) –, mas encontrar meios e recursos para tornar, tanto ‘efetivos’, quanto ‘coativos’, os direitos que os cidadãos já têm (1999, p. 71).

Em continuidade a tratativa anterior, infere-se que o objetivo não é aumentar os direitos, que nesse caso seria os direitos fundamentais que são inerentes aos seres humanos, mas sim torna-los efetivos e que seja experimentado por todos, para que gere inclusão social e se reduza as desigualdades.

Para que essas barreiras sejam passadas para trás, é importante primeiro identifica-las (Cappelletti, 1988). Ainda, conforme o jurista Mauro Cappelletti, alguns dos obstáculos do acesso à justiça seriam as custas judiciais de forma geral e das custas em pequenas causas, o tempo de tramitação, recursos financeiros, aptidão para reconhecer um direito e problemas especiais dos interesses difusos, essas são as barreiras que daremos ênfase.

Seguindo com a abordagem em questão, o jurista observa que as custas judiciais além de serem muito dispendiosas para postular em juízo, ainda podem ser uma barreira maior ainda quando se trata das pequenas causas, pois, em muitos casos, a soma do valor da causa pode ser inferior as altas custas processuais e honorários advocatícios. Em relação ao tempo é visto pelo autor que a justiça muitas das vezes não soluciona os casos em um prazo “razoável”. (Cappelletti, Garth, 1988).

Mauro Cappelletti ainda tratam como barreira de acesso, a aptidão para reconhecer um direito e propor uma ação ou sua defesa, para ele, essa tratativa se relaciona diretamente com as condições financeiras e as vantagens educacionais, pois muitas pessoas por falta disso, não conseguem nem ao menos reconhecer que tem um direito e que pode reivindicá-lo, para Cappelletti (1988), veja-se a seguir como Mauro Cappelletti destrincha isso:

Mesmo consumidores bem informados, por exemplo, só raramente se dão conta de que sua assinatura num contrato não significa que precisam, obrigatoriamente,

sujeitar-se a seus termos, em quaisquer circunstâncias. **Falta-lhes o conhecimento jurídico básico não apenas para fazer objeção a esses contratos, mas até mesmo para perceber que sejam passíveis de objeção.** (*grifos nossos*)

Assim, essa é uma barreira extremamente séria e difícil de quebrar, que não atingem apenas a população pobre, mas a todas as pessoas que não tem o conhecimento jurídico básico.

## 2.5 INSTRUMENTOS PARA A ELIMINAÇÃO DE BARREIRAS AO ACESSO À JUSTIÇA

Os instrumentos de acesso à justiça começaram por volta do ano de 1965 (mil novecentos e sessenta e cinco) nos países ocidentais e pode se dizer que ocorreram por três “ondas”, a primeira é a assistência judiciária, que é o que será trabalhado, a segunda onda seria a representação no interesse difusos, e a terceira e última o “enfoque à justiça”. (Cappelletti, 1988).

Certamente, esses diversos mecanismos foram criados com o objetivo de ampliar o acesso à justiça. No Brasil, visando garantir que as camadas sociais mais pobres pudessem recorrer ao Judiciário, foram instituídas medidas importantes, como a Lei nº 1.060/1950, que criou a assistência judiciária gratuita e mesmo sendo modificada em sua maior parte pelo CPC/2015, ainda é muito citada em decisões.

Outrossim, destaca-se a criação das Defensorias Públicas, instituições responsáveis por oferecer assistência jurídica integral e gratuita àqueles que não possuem condições financeiras de arcar com os custos de um processo. No entanto, muitas pessoas, mesmo tendo o direito de recorrer à Defensoria Pública, acabam não o fazendo, em grande parte por desconhecimento desse direito ou por falta de orientação adequada.

Além disso, destaca-se a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, instituídos com o objetivo de desafogar a Justiça comum, ao julgar causas de menor complexidade, como, por exemplo, as demandas relacionadas ao Direito do Consumidor. Essas causas, que poderiam levar anos para serem resolvidas na Justiça comum, são tratadas com maior agilidade nos Juizados Especiais, uma vez que estes são regidos pelos princípios da celeridade, simplicidade, economia processual e etc. Essa instituição representa um importante passo para a desburocratização do sistema judiciário. Vale ressaltar, ainda, que nas causas de até 20 salários mínimos, não é obrigatória a presença de um advogado, o que amplia o acesso à Justiça para a população.

As outras duas "ondas", conforme dispõe Cappelletti, podem ser resumidas da seguinte forma: a segunda onda refere-se à proteção dos direitos de grupos ou categorias de pessoas —

os chamados direitos coletivos — que anteriormente não recebiam a devida atenção do sistema jurídico. Em síntese, nas palavras do próprio Cappelletti:

A visão individualista do devido processo judicial está cedendo lugar rapidamente, ou melhor, está se fundindo com uma concepção social, coletiva. Apenas tal transformação pode assegurar a realização dos "direitos públicos" relativos a interesses difusos.

A terceira e última onda, seria em síntese, o enfoque para um novo conceito de acesso à justiça, ou seja, trazer a concepção desse termo de uma forma bem mais ampla, de modo a trazer soluções que além de se adequar aos conflitos postos.

Todas essas iniciativas contribuem para a eliminação de obstáculos que dificultam o acesso à Justiça, como o pagamento de honorários advocatícios e custas processuais. A oferta de assistência jurídica gratuita por meio da Defensoria Pública, por exemplo, garante que mesmo aqueles que não possuem condições financeiras possam exercer seus direitos. Essas medidas fortalecem a política de acesso à Justiça e promovem uma maior igualdade no sistema jurídico, tornando-o mais justo.

### 3 SOLUÇÕES DIGITAIS

Sabe-se que, antigamente, todos os processos eram físicos, ou seja, em papel, inexistindo os meios tecnológicos que hoje fazem parte da rotina forense. No âmbito jurídico, essa realidade não era diferente. A atividade cartorária era realizada a mão e através de carimbos, os advogados utilizavam máquinas de datilografia para redigir suas petições — algo que, nos dias atuais, parece inimaginável. (Sousa, 2018).

Outro aspecto igualmente difícil de conceber hoje é a necessidade de se deslocar pessoalmente ao fórum para protocolar uma petição. Naquela época, os fóruns costumavam estar sempre cheios de advogados, seja para despachar diretamente com o magistrado, seja para juntar petições ou consultar o andamento processual. Todas essas atividades eram realizadas exclusivamente de forma presencial, o que demandava um tempo considerável e implicava em custos operacionais e logísticos significativos.

Contudo, ao longo dos últimos anos, o mundo jurídico tem passado por uma profunda transformação impulsionada pelo avanço da tecnologia. Diversas soluções digitais foram implementadas, promovendo maior celeridade e eficiência na tramitação processual. Como consequência, observa-se uma perceptível redução no movimento dos fóruns tradicionais. As interações e as trocas de conhecimento entre advogados, servidores e magistrados têm se tornado cada vez mais escassas, uma vez que grande parte dos atos processuais passou a ser realizada de forma remota e automatizada, algo inimaginável há alguns anos atrás.

As novas tecnologias têm sido amplamente incorporadas ao cotidiano do Poder Judiciário. Atualmente, praticamente todos os atos processuais são realizados por meio eletrônico, desde movimentações processuais, consultas por quaisquer das partes, protocolos de petições, até mesmo o cumprimento de diligências, os quais, em sua maioria, ocorrem em ambiente digital. Essa nova realidade tem transformado significativamente a forma como os operadores do Direito, servidores públicos e membros de instituições como a Defensoria Pública e o Ministério Público se relacionam com o sistema de justiça.

Além disso, a tecnologia trouxe ao Poder Judiciário diversas inovações, entre as quais se destaca a digitalização dos processos. Anteriormente tramitando exclusivamente em papel, os autos passaram a ser convertidos para o meio digital, com o objetivo de eliminar barreiras físicas e ampliar a logística de acesso, permitindo que todas as partes envolvidas possam consultar o processo em tempo real.

Outras ferramentas tecnológicas relevantes são as plataformas online, como a consulta processual eletrônica e as audiências virtuais realizadas por videoconferência — recurso que ganhou grande destaque e ampla utilização durante a pandemia da COVID-19. Soma-se a isso o crescente uso da Inteligência Artificial (IA) no âmbito jurídico, tecnologia que vem sendo objeto de inúmeros estudos, tanto sob uma ótica positiva quanto crítica. A IA tem sido aplicada para atividades como triagem de processos, elaboração de resumos, correção de textos, entre outras funções (Marangoni; Pila, 2025).

Nesse sentido, é possível realizar diversos atos processuais de forma digital, sem a necessidade de deslocamento das partes aos fóruns ou cartórios. Como exemplo, pode-se mencionar a juntada de provas digitais aos autos, tais como gravações de vídeo ou áudio, bem como a utilização da assinatura digital. Esta última permite que a parte, por exemplo, assine uma procuração sem precisar comparecer fisicamente ao escritório do advogado, realizando o procedimento de forma remota. Tais práticas evidenciam o avanço contínuo da informatização dos procedimentos judiciais e a consolidação de um sistema de justiça cada vez mais digital.

Ao longo dos últimos anos, diversas soluções digitais foram implementadas, destacando-se como marco inicial para a informatização do Poder Judiciário a edição da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Essa norma dispõe sobre a informatização do processo judicial (Brasil, 2006) e está estruturada em quatro capítulos, tendo como foco principal a regulamentação da informatização dos processos judiciais, a comunicação eletrônica dos atos processuais e o estabelecimento do processo eletrônico.

A promulgação dessa lei representou um avanço significativo para o Judiciário, servindo como estímulo para a elaboração da Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2013). Esta resolução instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Nesse sentido, segundo Tatiane Rampim e Rebecca Lemos Igreja:

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.

Infere-se, portanto, que a transformação digital na prestação jurisdicional, intensificada após a pandemia de Covid-19, adaptou-se ao contexto contemporâneo, incorporando soluções tecnológicas ainda mais eficazes para o sistema judiciário.

### 3.1 VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA JUSTIÇA BRASILEIRA

Diante de uma crescente demanda de processos judicializados e com o objetivo de evitar o agravamento da morosidade do Poder Judiciário, bem como para garantir a efetividade do princípio do acesso à justiça, foi que a virtualização dos processos se tornou uma realidade no sistema jurídico brasileiro. Inicialmente implementada de forma mais lenta e gradual, essa inovação tecnológica experimentou significativos avanços em poucos anos, transformando a dinâmica da tramitação processual no intuito de promover maior celeridade na prestação jurisdicional.

Antigamente, existia uma barreira física significativa para o ajuizamento de um processo judicial. Atualmente, essa limitação não mais se impõe, uma vez que os advogados podem protocolar ações de qualquer localidade, utilizando ferramentas digitais. Ademais, no passado, o acesso ao fórum para diligências ou protocolização de petições era restrito ao horário de funcionamento forense. Hoje, essa restrição também foi superada, visto que os profissionais da advocacia contam com recursos eletrônicos disponíveis 24 horas por dia.

Nesse contexto, é relevante destacar os dados estatísticos divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio do relatório Justiça em Números. Segundo o levantamento, há mais de 82 milhões de processos em tramitação em todo o país. Somente no ano de 2024, foram ajuizados mais de 30 milhões de novos processos. Ainda conforme as estatísticas do CNJ, ao final do ano de 2023, mais de 90% dos processos em curso no Judiciário brasileiro já tramitavam em formato eletrônico, o que evidencia o expressivo avanço da digitalização no âmbito da Justiça.

Além dos dados anteriormente mencionados, é importante destacar que, embora tenha ocorrido a virtualização dos processos físicos para o ambiente digital, muitas pessoas ainda não possuem condições de arcar com os custos operacionais de uma demanda judicial, mesmo com a tramitação em meio eletrônico.

Nesse sentido, conforme ressaltado pelo Ministro Luís Roberto Barroso, “mais de 50% das ações que chegam à Justiça tramitam sob o benefício da gratuidade. O Judiciário subsidia a litigância de quem não tem condições de pagar”, o que reforça a relevância dos instrumentos de acesso à Justiça. Essa observação evidencia que, apesar do avanço tecnológico, a garantia do acesso universal ao Judiciário permanece um desafio e uma prioridade para a efetivação dos direitos fundamentais.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso LXXVIII, estabelece que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. Nesse contexto, a virtualização dos processos judiciais surgiu justamente com o propósito de colaborar com a efetivação desse princípio constitucional, para promover maior agilidade na tramitação processual.

Diante dessas garantias expressamente previstas no ordenamento jurídico, é possível afirmar que, além de a tecnologia ter adentrado o campo do Direito, o próprio Direito acompanhou esse avanço tecnológico, incorporando e positivando tais inovações em suas normas. Assim, a legislação brasileira não apenas reconhece, mas também legitima o uso de tecnologias como meio de assegurar maior eficiência, celeridade e efetividade na prestação jurisdicional.

Nesse contexto, é importante falar que a Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial no Brasil, conforme já mencionado, representa um marco no avanço da digitalização no âmbito do Poder Judiciário, trazendo diversas inovações que viabilizaram a tramitação eletrônica dos feitos. A partir dela, foi possível a implantação de sistemas informatizados.

Foi apenas com a Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que se determinou a tramitação obrigatória dos processos judiciais em meio eletrônico, substituindo progressivamente os processos físicos (Carvalho, 2019), conforme se observa a seguir:

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução CNJ nº 185, de 18 de dezembro de 2013, tomou a ousada decisão de determinar que todo o Poder Judiciário deixe o modelo de gestão da entrega da prestação jurisdicional – sua atividade-fim – do meio físico para o digital. (Carvalho, 2019).

É nesse contexto que se observa a expansão das plataformas digitais, as quais passam a operar cotidianamente no âmbito do Judiciário e na rotina de todas as partes envolvidas no processo, como será abordado de forma mais aprofundada a seguir.

### 3.2 PLATAFORMAS E SISTEMAS DIGITAIS

Com o avanço tecnológico, as plataformas e sistemas digitais passaram a integrar o ambiente jurídico com a promessa de viabilizar a propositura de demandas de forma a

desburocratizar o sistema judicial. Além disso, contribuíram para a aceleração dos trâmites processuais, a ampliação do acesso à informação jurídica, entre outros benefícios relevantes.

Atualmente, existem diversas plataformas digitais, cada uma com uma função específica dentro do Poder Judiciário. Essas ferramentas vão além da simples virtualização dos processos, sendo também utilizadas para auxiliar juízes, advogados, servidores e cidadãos no acesso à justiça. São iniciativas que contribuem significativamente para a eficiência e celeridade da prestação jurisdicional.

Entre essas ferramentas, destacam-se os sistemas Infojud, Renajud e Sisbajud, que são iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com outros órgãos públicos, com o objetivo de tornar mais ágil o andamento processual (Carvalho, 2019). O Infojud permite ao magistrado o acesso direto aos dados da Receita Federal, possibilitando a verificação do patrimônio das partes. O Renajud é fruto de convênio entre o CNJ e o Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), permitindo a consulta, restrição ou bloqueio de veículos registrados em nome das partes, com integração direta aos sistemas dos Detrans. Já o Sisbajud é vinculado ao Banco Central, sendo utilizado para o rastreamento e bloqueio de valores existentes em contas bancárias.

Outras ferramentas relevantes incluem o Malote Digital, que possibilita a comunicação segura entre tribunais e órgãos públicos; o e-Carta, que digitaliza a expedição de correspondências oficiais; e diversos aplicativos voltados à população em geral, como o e-Título, que facilita o acesso a informações da Justiça Eleitoral, e a Carteira de Trabalho Digital, que atualmente é solicitada exclusivamente por meio digital, via login com CPF e senha na plataforma do Governo Federal.

Nesse contexto, destaca-se a Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do CNJ, que trata do acesso à informação no âmbito do Poder Judiciário. No Capítulo IV, a norma dispõe:

Art. 10. Cada Tribunal ou Conselho deverá regulamentar em sua estrutura administrativa a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

(...)

Art. 11. O Tribunal ou Conselho deverá, nos locais em que ofereça atendimento ao público, disponibilizar formulário para a apresentação de pedido de informação, que também serão disponibilizados em seu sítio eletrônico oficial, a serem respondidos preferencialmente em formato eletrônico.

(CNJ, 2015, grifo nosso).

Diante do exposto, conclui-se que o mundo caminha, cada vez mais, em direção à digitalização, adaptando-se às novas demandas sociais e tecnológicas. O processo judicial

eletrônico é apenas uma das frentes dessa transformação, que envolve também diversas outras ferramentas voltadas à otimização da prestação jurisdicional e ao acesso à informação de forma menos burocrática. É notável que diversos órgãos do Poder Executivo já adotaram essas ferramentas, demonstrando o esforço conjunto em modernizar a administração pública e aproximá-la da sociedade.

### **3.2.1 Projudi**

O sistema Projudi é uma referência quando se trata do início da implantação do processo judicial eletrônico no Brasil, sendo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) peça fundamental em seu desenvolvimento. Segundo Fontes (2012), a finalidade do sistema Projudi é “O sistema Projudi foi implantado com a finalidade de permitir à ampliação do acesso à justiça e imprimir celeridade aos processos no rito do juizado especial.”

O sistema Projudi permite o acesso de forma simplificada, por meio da identificação pessoal do usuário e de uma senha individual, fornecida no momento do cadastro. No caso dos advogados, o registro também é realizado diretamente no sistema, possibilitando o acesso por meio do CPF e da senha cadastrada, o que torna sua utilização mais prática.

Dando continuidade à explicação, o Projudi, uma vez ajuizada a ação, realiza automaticamente todo o trâmite inicial do processo, otimizando o fluxo procedimental. Além disso, todas as partes envolvidas são notificadas acerca dos atos processuais por meio dos endereços de e-mail previamente cadastrados no sistema. Para complementar, Fontes (2012) esclarece que:

Com relação às audiências de conciliação, instrução e julgamento prosseguem normalmente como determina o código de processo civil, com a presença das partes, sendo os arquivos produzidos em audiências anexados ao sistema virtual pelo conciliador, assessor do juiz. As provas do processo são colhidas sob o método de gravação de som e imagem, no formato adequado sendo juntado ao processo judicial virtual.

Desse modo, percebe-se que o sistema foi criado com o intuito de acelerar o trâmite processual, adequando-o às tecnologias disponíveis à época e utilizando-as em favor da eficiência e da modernização do Poder Judiciário.

### 3.2.2 Processo Judicial Eletrônico

O processo de informatização do Poder Judiciário brasileiro foi regulamentado pela Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe, em seu artigo 8º, o seguinte:

Art. 8º Os órgãos do Poder Judiciário poderão desenvolver sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais por meio de autos total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores e acesso por meio de redes internas e externas. Parágrafo único. Todos os atos processuais do processo eletrônico serão assinados eletronicamente na forma estabelecida nesta Lei.

Assim, fica evidente que os órgãos do Poder Judiciário possuem autonomia para instituir seus próprios sistemas de processo judicial eletrônico (Carvalho, 2019).

O Processo Judicial Eletrônico (PJe) foi aprimorado pela Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e tem como objetivo, nas palavras de Roberto Rodrigues de Sousa (2018):

O objetivo do sistema de processo judicial eletrônico é permitir a prática de atos processuais, assim, como o acompanhamento desse processo judicial, de modo prático, simples e rápido, agregando uniformidade aos sistemas adotados perante todo o Poder Judiciário, atentando-se para requisitos importantes de segurança e de interoperabilidade, com contenção de gastos, de modo que a prestação jurisdicional esteja focada na sua finalidade única: resolver os conflitos.

Diante disso, constata-se a existência de diversos sistemas de processo judicial eletrônico em funcionamento no país, totalizando mais de 40 sistemas distintos espalhados pelos tribunais brasileiros (Carvalho, 2019).

Segundo Maximiliano Pereira de Carvalho, o Processo Judicial Eletrônico (PJe) pode ser compreendido como um gênero, do qual derivam diversas espécies, como o PROJUDI, o ESAJ, entre outros. Veja-se:

**Quanto à denominação “Processo Judicial eletrônico”, destaca-se que todo software que informatiza o processo judicial é um PJe. Ou seja, PJe é gênero, do qual 46 derivam espécies, tais como o PROJUDI, e-PROC, SAJ e também o Creta (desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região<sup>22</sup>). De todos os Sistemas de Processo Judicial eletrônico (são mais de 40 espalhados pelos 91 tribunais brasileiros), o eleito pelo CNJ, baseado no Creta (do TRF5), foi batizado pelo gênero, passando a ser identificado simplesmente pela sigla PJe. (CARVALHO, 2019). (grifos nossos)**

É importante destacar que o Processo Judicial Eletrônico (PJe) representa uma iniciativa de unificação processual em âmbito nacional. No entanto, diversos tribunais optaram por adotar sistemas próprios, de forma localizada, o que evidencia a diversidade tecnológica existente no país no que se refere à informatização do processo judicial.

O PJe é o sistema atualmente utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e, como já mencionado, tem como principal objetivo promover a unificação dos processos eletrônicos em todo o território nacional. Essa plataforma transformou significativamente a forma como as partes interagem com os autos processuais, exigindo a adaptação e atualização dos profissionais do Direito para que possam operá-la adequadamente.

Outro aspecto relevante diz respeito ao funcionamento da plataforma. O sistema não opera de forma autônoma ou automática; sua efetividade depende diretamente da atuação dos operadores do Direito. Em outras palavras, o PJe exige o impulso processual decorrente da ação humana para que os processos possam tramitar regularmente (Sousa, 2019).

Nesse sentido, Roberto Rodrigues de Sousa aborda um tópico relevante ao tratar da importância da ação humana na tramitação eletrônica dos processos judiciais, destacando como o comportamento dos operadores do Direito impacta diretamente o funcionamento do sistema eletrônico. Veja-se:

Não adianta o sistema de Processo Judicial Eletrônico trazer incontáveis facilidades se não estiver alinhado com comportamentos humanos condizentes com o ritmo da tramitação do processo. Para um perfeito funcionamento do sistema, Gabinete e Secretaria do Juízo devem estar unidos e comprometidos com a prestação jurisdicional de excelência, de qualidade e acessível, fazendo com que as determinações judiciais sejam remetidas e realizadas em tempo hábil com a utilização integral das funcionalidades existentes. (Sousa, 2019)

Ainda seguindo nessa linha, é importante ter a compreensão de funcionamento sistema, Roberto Rodrigues de Sousa explica que:

O PJe é dotado de fluxos de trabalhos mapeados, a fim de que cada passo e a sequência a ser adotada sejam sugeridos e praticados por um impulso, com poucas tarefas automaticamente praticadas pelo próprio sistema.

(...)

Com efeito, o processo eletrônico para se movimentar depende quase que exclusivamente de uma série de movimentos humanos.

De uma forma ainda mais técnica e aprofundada, ele explica o funcionamento do Pje da seguinte forma:

O sistema está disponível 24 horas por dia ininterruptamente, ressalvados períodos de manutenção do sistema, ou quando encontrar-se, por algum outro motivo, “fora do ar”. Qualquer indisponibilidade será registrada no próprio sistema em relatórios de interrupções, devendo a parte, em eventual prejuízo, solicitar ao Juiz a devida restituição do prazo perdido pela indisponibilidade sistêmica.

O funcionamento ininterrupto do sistema, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive aos finais de semana e feriados, é apontado por Sousa (2019) como um fator que pode, por um lado, conferir maior celeridade à tramitação das demandas judiciais. Por outro lado, essa disponibilidade constante também pode gerar significativos desgastes físicos e mentais aos operadores do sistema, como servidores públicos e magistrados (Sousa, 2019).

Buscando compreender de forma mais técnica o funcionamento do sistema criado com o propósito de unificar o processo judicial eletrônico no Brasil, Roberto Rodrigues de Sousa afirma que:

Na abertura dos autos digitais, surge a cronologia dos documentos e movimentos do processo em ordem decrescente. Ou seja, lá está exposta toda a movimentação do processo e o teor do ato praticado. Constará a data da distribuição do processo; todas as peças processuais trazidas e anexadas pelo Cartório e por todos que fazem parte da relação processual (Magistrado, Promotores, Defensores Públicos, Advogados, etc) e respectivos documentos; todos os despachos e decisões proferidos com a respectiva data, com registro da hora, minutos e segundos e o nome do signatário. E cada peça processual, cada documento anexado e cada ato praticado e validado recebe um número identificador – chamado de ID.

(...)

Os autos do processo judicial eletrônico não são numerados. A menção de qualquer peça dos autos, de qualquer despacho, ou decisão é feita por intermédio do número identificado (ID), criado eletronicamente, quando o documento é anexado, quando as certidões, os despachos, ou as decisões são assinadas digitalmente.

(...)

**O sistema Processo Judicial Eletrônico é um software em constante desenvolvimento e atualização de versões, ficando, às vezes, indisponível e instável, o que prejudica sobremaneira o pleno e eficaz desenvolvimento das tarefas eletrônicas.”** (Sousa, 2019). (grifos nossos)

O sistema não foi implantado de forma aleatória ou sem orientação. No período em que foi instituído, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) também disponibilizou cartilhas e manuais explicativos destinados às partes envolvidas no processo, tais como cidadãos, magistrados, servidores e advogados. Tais materiais visam orientar o uso adequado da plataforma, uma vez que a correta utilização do sistema requer capacitação prévia dos usuários, a fim de evitar efeitos contrários à sua proposta.

O PJe foi concebido com o objetivo de promover a desburocratização do processo judicial, além de conferir maior segurança aos trâmites no âmbito da Justiça. Sua utilização abrange todas as esferas do Poder Judiciário, sendo adotado tanto na Justiça Estadual quanto na Justiça Federal e na Justiça do Trabalho.

### 3.3 PROGRAMA JUSTIÇA 4.0

Diante da pandemia da Covid-19, o mundo precisou se adaptar às novas circunstâncias, e no Poder Judiciário não foi diferente. Conforme destacam Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja o seguinte:

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.

Nesse contexto pandêmico, foi necessário criar novas políticas judiciárias, como o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, conforme apontam Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja, como formas de garantir o acesso à justiça e a continuidade da prestação jurisdicional por meio de ferramentas tecnológicas, conforme observa no seguinte trecho:

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. (grifos nossos)

Assim, foi criado o Programa Justiça 4.0, que foi criado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com o Conselho de Justiça Federal (CJF) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). (Rampim; Igreja, 2022)

De acordo com o CNJ o Programa Justiça 4.0 tem como objetivo principal “promover o acesso Justiça, por meio de ações e projetos desenvolvidos para o uso colaborativo de produtos que empregam novas tecnologias e inteligência artificial.”. Assim, busca promover o diálogo entre o mundo físico e o ambiente virtual.

Desde sua implementação em 2021, o Programa Justiça 4.0, vem contribuindo e transformando o mundo jurídico, consolidando o ambiente virtual como uma ferramenta essencial para o Poder Judiciário. Conforme já mencionado, o programa abrange diversas iniciativas que são importantes instrumentos para servidores e operadores do direito, que auxiliam para facilitar e agilizar a prestação jurisdicional. (Rampim; Igreja, 2022)

Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja ressaltam, em sua abordagem sobre essas políticas judiciárias, que:

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

Ou seja, a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), tem como objetivo promover a melhoria contínua dos recursos tecnológicos no âmbito do Poder Judiciário, de modo a propiciar maior celeridade e eficiência na tramitação das demandas, conforme disposto no artigo 1º, parágrafo único, da referida resolução:

Parágrafo único. O objetivo da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário é constituir o principal instrumento de promoção da governança ágil e da transformação digital do Poder Judiciário por meio de serviços e soluções digitais inovadoras que impulsionem a evolução tecnológica do Poder Judiciário.

(...)

Art. 2o A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos dos seguintes componentes:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

a) Sociedade:

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

Objetivo 2: **Promover a Transformação Digital;**

b) Aprendizado e Crescimento:

Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores; (grifo nosso)

Nesse sentido, dentre as iniciativas que promovem a transformação digital, destaca-se a criação do Programa Justiça 4.0. Esse programa engloba diversas ações voltadas para a promoção da tecnologia no âmbito do Poder Judiciário, são elas: o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual, Projeto de Plataforma Digital do Poder Judiciário – PDPJ e Núcleos 4.0, na presente pesquisa, exploraremos o Juízo 100% digital e o Balcão Virtual.

### 3.3.1 Juízo 100% Digital

O Juízo 100% Digital foi criado por meio da Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Mas, afinal, o que é o Juízo 100% Digital? A referida resolução dispõe que:

Art. 1º Autorizar a adoção, pelos tribunais, das medidas necessárias à implementação do “Juízo 100% Digital” no Poder Judiciário.

Parágrafo único. **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.** (grifo nosso)

Ou seja, o Juízo 100% Digital foi criado com o intuito de permitir que todos os atos processuais sejam realizados de forma virtual. É importante esclarecer, ainda, que a Resolução do CNJ nº 345/2020 dispõe que a adoção dessa ferramenta jurídica é facultativa e pode ser escolhida no momento inicial do processo, ou seja, no momento do protocolo da petição inicial. Nesse sentido, Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja afirmam que:

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.

De acordo com o CNJ “O Juízo 100% Digital é a possibilidade de o(a) cidadão(ã) valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente aos fóruns, uma vez que os atos processuais serão praticados de modo remoto. Essa iniciativa foi regulamentada pela Resolução n. 345/2020”.

O Juízo 100% Digital vem se consolidando a cada ano como uma ferramenta inovadora e eficiente, embora seja uma modalidade optativa, sua adesão crescente demonstra a boa aceitação dos usuários. Atualmente são poucos Tribunais que ainda não aderiram completamente essa modalidade 100% digital, ainda, conforme CNJ “ao todo 49 Tribunais já apresentam 100% de adesão ao Juízo 100% Digital.”

É importante esclarecer que, apesar de essa política permitir que todos os atos processuais ocorram no ambiente virtual, no que se refere aos meios de prova, muitos desses atos ainda necessitam ser realizadas de forma presencial. É o que afirmam as magistradas Beatriz de Souza Cabezas e Larissa Boni Valieris:

**Não serão realizados por meio digital as perícias que necessitem de presença física, as inspeções judiciais e as diligências feitas por oficiais de justiça como reintegração de posse, remoção e apreensão.** As provas testemunhais serão realizadas por audiência eletrônica que funciona muito bem, como amplamente testado durante a pandemia. Neste caso, as partes, advogados e testemunhas podem participar por meio de qualquer equipamento com internet. No caso de ausência de capacidade tecnológica, podem se dirigir ao escritório de seu advogado ou ao fórum em sala da OAB ou de audiência preparada para tanto (grifos nossos)

Desse modo, pode-se afirmar que o Juízo 100% Digital impulsionou importantes avanços e fortaleceu ainda mais a integração do ambiente virtual ao Poder Judiciário. Essa

ferramenta possibilita que muitos advogados, especialmente aqueles que atuam em regiões do interior, não precisem se deslocar até outras localidades apenas para a realização de uma audiência. Além disso, evita-se a necessidade de contratação de advogados correspondentes, reduzindo custos e prevenindo deslocamentos desnecessários (Cabezas; Valieris, 2023).

### **3.3.2 Balcão Virtual**

Criada por meio da Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, a plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual” foi instituída com o objetivo de simular, em ambiente virtual, o atendimento anteriormente realizado nos balcões presenciais dos fóruns. Trata-se de uma ferramenta complementar, que visa agregar ao atendimento presencial, e não o substituir.

Essa ferramenta inovadora foi implementada para atender às novas demandas surgidas durante o período da pandemia de Covid-19, quando havia restrições à circulação de pessoas e à realização de atendimentos presenciais. O Balcão Virtual mostrou-se adequado às exigências daquele contexto, permitindo a continuidade do serviço jurisdicional de forma remota, e consolidou-se como uma solução permanente no âmbito do Judiciário. (Rampim; Igreja, 2022).

A Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, estabelece, em seus artigos 2º e 3º, o funcionamento do Balcão Virtual nos seguintes termos:

Art. 2º O tribunal poderá utilizar qualquer ferramenta tecnológica que se mostre adequada para o atendimento virtual, ainda que diversa da solução empregada para a realização das audiências, sessões de julgamento ou, ainda, para a prática dos demais atos judiciais.

Art. 3º O Balcão Virtual deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

Esse serviço passou a ser disponibilizado por todos os tribunais do país, sendo requisito para o acesso ao Balcão Virtual que os tribunais publiquem o respectivo link em seus sítios eletrônicos oficiais.

O Balcão Virtual destacou-se como uma iniciativa de grande relevância e ampla utilização durante o período da pandemia da Covid-19. Essa ferramenta inovadora transformou a forma de realizar diligências processuais e de interagir com o sistema judiciário, permitindo que, com apenas alguns cliques, fosse possível estabelecer contato direto com as unidades judiciárias. Sua implementação foi de extrema importância, especialmente no tocante à facilitação das atividades processuais.

Além de promover maior celeridade processual, o Balcão Virtual trouxe diversos benefícios adicionais. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a ferramenta também contribuiu para a redução de custos operacionais, ainda que de forma indireta, ao eliminar a necessidade de deslocamentos frequentes de advogados, partes e demais interessados aos fóruns.

## 4 CONSEQUÊNCIAS DA IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES DIGITAIS PARA A CELERIDADE E DEMOCRATIZAÇÃO

Neste momento, analisa-se quais foram as consequências da implantação das soluções digitais no cenário jurídico atual. Essa é uma pergunta essencial para a pesquisa. Ao longo do trabalho, observou-se, inicialmente, que as soluções digitais se estabeleceram de forma acelerada e em grande escala após a pandemia da Covid-19. No entanto, mesmo antes desse avanço, já existiam normas regulamentadoras do Processo Judicial Eletrônico, sendo a principal delas a Lei nº 11.419, de 2006.

Observa-se que as soluções digitais estão intrinsecamente ligadas ao princípio do acesso à justiça, o qual é um direito fundamental expressamente garantido pela Constituição Federal de 1988. Além disso, percebe-se uma relação direta entre as novas tecnologias e outros princípios constitucionais, como o da dignidade da pessoa humana e o da celeridade processual. No que se refere aos princípios da dignidade da pessoa humana e do acesso à justiça, nota-se que um não subsiste sem o outro, pois a efetivação da dignidade humana passa, necessariamente, pela garantia do pleno acesso ao Judiciário.

É importante citar a fase da pandemia, em que observou-se que as pessoas precisaram se adaptar em diversas áreas da vida, e no Poder Judiciário não foi diferente. Nesse contexto, houve um avanço significativo na informatização do processo judicial eletrônico, com a incorporação de diversas ferramentas que auxiliaram não apenas no momento inicial do processo, como a protocolização, mas também nas etapas subsequentes, como a tramitação e diligência da demanda.

O acesso à justiça é a expressão-chave quando se trata desse tema. Diante de tantos mecanismos e tecnologias implementados, tem-se observado uma ampliação desse acesso. Conforme destaca o autor Inácio Jário Queiroz de Albuquerque (2024):

O acesso à justiça tem sido historicamente limitado por uma série de fatores, incluindo custos elevados, morosidade processual e dificuldades logísticas, especialmente para populações mais vulneráveis. A busca por novos mecanismos para superar essas barreiras tem sido um dos maiores desafios do Judiciário contemporâneo, e as tecnologias emergentes desempenham um papel central nesse processo.

O conceito de acesso à justiça ultrapassa a ideia de simples acesso aos tribunais. Envolve garantir que todos, independentemente de sua situação financeira ou localização, possam compreender o sistema jurídico, entrar com uma ação, buscar uma solução de conflito e ter seus direitos efetivamente reconhecidos. Em termos práticos, isso significa ampliar a disponibilidade de informações jurídicas de forma clara e acessível, promover formas alternativas de resolução de disputas, como

mediação e conciliação, e utilizar novas tecnologias para facilitar o acesso ao sistema judicial.

(...)

Essas inovações tecnológicas não só diminuem o custo financeiro e temporal para o cidadão, mas também promovem uma maior acessibilidade para as pessoas que vivem em áreas remotas ou que, por questões financeiras, não têm acesso fácil a advogados. Além disso, elas contribuem para uma maior transparência no sistema judicial, permitindo que o público tenha acesso a informações claras sobre como os processos estão sendo conduzidos, o que aumenta a confiança nas instituições judiciais. (grifos nossos).

O autor destaca a importância das novas tecnologias e os benefícios por elas proporcionados, tais como a celeridade e a transparência, afirmando que as plataformas virtuais possuem o condão de desburocratizar o acesso ao Poder Judiciário.

Outra reflexão sobre os benefícios decorrentes da implementação das tecnologias no âmbito judicial foi apresentada na dissertação de mestrado de José Maria Cavalcante da Silva, que diz:

Indubitavelmente, a implantação do processo eletrônico é mais um elemento que contribui para melhoria do desempenho do Poder Judiciário. Colocando-se em prática e de forma bem administrada todas as ferramentas, certamente, as vantagens são muitas. Resultados positivos são obtidos nos Estados onde a implantação do novo paradigma se tornou uma realidade. Assim, desafogará as prateleiras do Poder Judiciário, encontrando a celeridade e a eficácia processual.

O autor evidencia que essas soluções representam mais um instrumento para desafogar o sistema judiciário, ressaltando que toda essa informatização não se trata de algo passageiro, mas sim de uma transformação definitiva, incorporada ao cotidiano de quem atua no âmbito judicial.

Dessa forma, observa-se que diversas iniciativas foram implementadas com o objetivo de impulsionar ainda mais a tecnologia e a informação no âmbito do Poder Judiciário, visando tornar o trabalho mais célere, tanto para advogados quanto para magistrados. Entre essas ações, destaca-se o Programa Justiça 4.0, criado justamente com a finalidade de simplificar e acelerar o andamento processual.

Esse programa, como já mencionado ao longo do texto, implementou importantes ferramentas, como o Balcão Virtual e o Juízo 100% Virtual. Tais instrumentos se destacam por possibilitarem a movimentação processual exclusivamente por meio digital. Essas medidas fomentam a busca pela satisfação dos usuários e contribuem significativamente para a celeridade na prestação jurisdicional.

Dessa forma, as autoras Talita Rampin e Rebecca Lemos Igreja, dispõe que:

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 (..) 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 inviabilizados.

As autoras trazem a reflexão de que, à medida que as demandas evoluem e se modificam, surgem novas necessidades, sendo imprescindível a criação de instrumentos capazes de suprir essas carências e contornar as barreiras existentes.

Ainda, é possível analisar o que dizem alguns autores sobre os impactos não apenas positivos dessa implementação, mas também os efeitos que devem ser objeto de preocupação por parte dos estudiosos, uma vez que podem afetar negativamente determinados grupos de cidadãos, que são elas as barreiras ao acesso à justiça.

Segundo Mileipp *et al.* (2021), o Poder Judiciário precisou se reinventar com a chegada da pandemia da COVID-19. Veja-se o seguinte trecho:

(...) Como consequência, têm-se dois resultados simultâneos, porém divergentes: por um lado, a implantação de recursos tecnológicos, aumentando a produtividade do Judiciário, e garantindo aos cidadãos uma justiça rápida e eficiente. De outro, existe a desigualdade social, que acaba pondo a parcela mais carente da população à margem dos benefícios e facilidades aos quais a Justiça tecnológica proporciona.

Assim, diante do exposto, observa-se que a implementação das soluções digitais representou um importante avanço, justamente com o objetivo de permitir a continuidade da tramitação das demandas judiciais, superando barreiras físicas, como o deslocamento, especialmente em um momento em que, devido à pandemia, era necessário manter o isolamento social para evitar o risco de contaminação.

Nessa mesma linha, Mileipp *et al.* (2021) complementam, afirmando que:

Diante dessa realidade, surgem duas linhas de pensamento: o receio, por todas as partes envolvidas nessa mudança - servidores públicos, advogados, órgãos públicos de defesa de direitos dos cidadãos, as partes no processo, empresas etc. -, levando em conta a falta do devido preparo para a implementação das medidas adotadas, e quais consequências isso poderia trazer; e, por outro lado, a ideia de que o ocorrido foi, tão somente, a aceleração daquilo que já iria se tornar realidade em razão dos avanços tecnológicos, porém não de forma tão iminente.

Assim, essa implementação digital também pode ser vista como uma 'vilã' no que diz respeito à proposta de romper barreiras de acesso à justiça, podendo produzir o efeito contrário ao esperado, tornando-se uma ferramenta de exclusão de parcelas da população menos favorecidas. Como afirma o autor, ela pode colocar 'a parcela mais carente da população à margem dos benefícios e facilidades'.

Sabe-se, até aqui, que as consequências da implementação de novas ferramentas no sistema jurídico brasileiro são diversas, podendo gerar tanto impactos positivos quanto negativos. Na notícia assinada por Luís Cláudio Cicci, publicada no site do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Cicci (2023, online) reproduz o discurso do ministro Côrrea da Veiga:

A inovação tecnológica é absolutamente indispensável na realidade em que vivemos hoje, mas é preciso compatibilizar todas essas questões com o direito, com o direito humano, com o destinatário desse direito, aquele a quem teremos de proporcionar o estado do bem-estar social

(...)

Este é o dever do Estado: proporcionar ao cidadão a felicidade na Terra e não criar um contingente de excluídos.

Diante da fala do ministro, torna-se evidente a preocupação com a necessidade de capacitação das pessoas que irão lidar com as novas tecnologias. Isso porque, apesar dos avanços, muitas ainda não possuem o conhecimento necessário para utilizar essas ferramentas. No discurso do ministro, observa-se, ainda, a preocupação com as possíveis consequências de exclusão de cidadãos que não têm acesso à internet ou não dispõem do mínimo de capacitação para operar esses sistemas.

Todas essas soluções digitais e a migração do ambiente físico para o digital trouxeram preocupações legítimas, como, por exemplo, a instabilidade de alguns sistemas, a exemplo do PJe (Processo Judicial Eletrônico). Além dessa instabilidade, destaca-se a necessidade contínua de capacitação dos usuários. Como já mencionado anteriormente, à medida que esses sistemas são constantemente atualizados, é essencial que as pessoas responsáveis por operá-los também estejam em constante processo de qualificação, a fim de garantir um atendimento mais eficiente e eficaz.

De forma breve e resumida, ao longo de todo o texto foi analisado o papel das soluções digitais e seus impactos no cenário jurídico. Fica evidente que os autores mencionados concordam quanto à relevância dessas tecnologias, especialmente no que se refere à efetivação dos princípios da celeridade processual e do acesso à justiça. Embora existam, sim, ônus associados a essas ferramentas, isso não compromete sua credibilidade. Pelo contrário, reforça a necessidade de buscar meios que ampliem seu acesso e superem eventuais barreiras impostas por um ambiente 100% digital. Trata-se de um processo ainda em evolução, no qual muitas pessoas estão aprendendo, se adaptando e se capacitando. Assim, essas ferramentas tecnológicas não devem ser vistas como a única solução, mas como mais um instrumento permanente de apoio à justiça.

#### 4.1 BREVE PANORAMA DA COMARCA DE FEIRA DE SANTANA

O presente capítulo aborda, brevemente, o panorama da justiça na cidade de Feira de Santana, localizada no estado da Bahia, distante 109 km (cento e nove quilômetros) da capital, bem como a divisão de suas áreas de atuação. Feira de Santana é a segunda maior cidade do estado da Bahia e, em razão disso, o funcionamento do sistema de justiça é bastante abrangente, incluindo as justiças estadual, federal e trabalhista, além do novo fórum dos Juizados Especiais – Desembargadora Ruth Pondé Luz.

O fórum principal é o Fórum Desembargador Filinto Bastos, que abriga 7 (sete) varas cíveis, 4 (quatro) varas de família, uma vara da infância e juventude e medidas socioeducativas, 3 (três) varas criminais, uma vara de execuções penais, uma vara do júri, uma vara de tóxicos, uma vara de registros públicos e acidentes de trabalho, 2 (duas) varas da Fazenda Pública e mais 2 (duas) varas dos feitos de relação de consumo, cíveis e comerciais. O fórum conta também com um cartório integrado de família.

A vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher funciona em local separado, fora do Fórum Filinto Bastos, mas ainda situada na região central da cidade, sendo destinada exclusivamente a esses casos.

A cidade conta com um novo fórum destinado exclusivamente ao funcionamento dos Juizados Especiais, o Fórum dos Juizados Especiais – Desembargadora Ruth Pondé Luz, onde estão localizadas as 5 (cinco) varas do sistema dos Juizados Especiais.

Em relação à Justiça do Trabalho, a cidade conta com o prédio do Tribunal Regional do Trabalho de Feira de Santana, que também é bem localizado e situa-se no centro da cidade. A Justiça do Trabalho dispõe de 6 (seis) varas trabalhistas para melhor atender à população. Quanto à Justiça Federal, há uma subseção em Feira de Santana, instalada em um prédio que abriga as 3 (três) varas federais, responsáveis pelo atendimento da cidade e de toda a região.

A cidade de Feira de Santana inaugurou recentemente a nova sede do Ministério Público. O município conta ainda com uma sede destinada à Defensoria Pública, outra sede para a Defensoria Pública da União e uma sede para a Procuradoria-Geral do Estado, todas bem localizadas. Observa-se que o panorama da cidade, em termos de estrutura, demonstra bastante organização.

#### 4.2 REALIDADE DA IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES DIGITAIS NA CIDADE DE FEIRA DE SANTANA

A presente pesquisa foi desenvolvida com o intuito de analisar de que modo as soluções digitais influíram para o desenvolvimento da Justiça nos moldes atuais, buscando compreender como ocorreu, de forma tão rápida, a implementação tecnológica no âmbito jurídico, tal como é conhecida atualmente.

Assim, para entender melhor, esta pesquisa adota uma abordagem quantitativa, com o objetivo de obter dados objetivos e mensuráveis sobre o tema estudado. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário estruturado, elaborado de forma sintética e objetiva, composto predominantemente por perguntas fechadas, ou seja, de múltipla escolha, além de uma pergunta aberta, com a finalidade de permitir que os participantes expressassem suas opiniões da sua maneira, sem engessar sua resposta.

O questionário composto por quatro perguntas de múltipla escolha e uma questão aberta (dissertativa), foi aplicado de forma online e direcionados para advogados atuantes na comarca de Feira de Santana. Os questionários foram encaminhados para esses advogados através dos grupos de comissões da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) no aplicativo Whatsapp, bem como através de e-mails encaminhados diretamente aos profissionais.

A aplicação do questionário resultou em uma amostra de 15 (quinze) respostas, ou seja, obteve a participação total de quinze advogados. Essa amostra foi obtida com base na disponibilidade dos profissionais. Os dados coletados foram analisados por meio de estatísticas descritivas, com a apresentação de resultados em forma de gráficos. A pergunta aberta foi analisada de forma qualitativa, por meio da leitura e categorização das respostas fornecidas.

O questionário aplicado aos advogados foi composto por perguntas que visaram compreender o perfil do profissional participante da pesquisa, bem como as suas percepções acerca das soluções digitais e como impactou na rotina processual do Tribunal de Justiça da Bahia. As questões adotadas no questionário foram abordadas com temas como, duração média do processo na comarca de Feira de Santana e a opinião desses profissionais sobre o impacto da tecnologia no acesso à justiça.

A primeira questão do questionário tratava de informações pessoais do profissional, solicitando o nome do participante e o número de sua inscrição na OAB (Ordem dos Advogados do Brasil), as quais são consideradas confidenciais no contexto da pesquisa.

A segunda questão do questionário foi “Qual é a sua área de especialização?”, a pergunta feita foi para analisar o perfil dos advogados, por meio de sua área de atuação. Nesse sentido, as respostas podem ser visualizadas por meio do seguinte gráfico:

2. Qual é a sua área de especialização? (Você pode indicar mais de uma)  
15 respostas



Figura 1 – Áreas de especialização dos participantes  
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Nesse sentido, observa-se que 33,3% (trinta e três vírgula três por cento) dos advogados que responderam ao questionário atuam na área do Direito Civil, o que corresponde a cinco participantes da amostra. Já 13,3% (treze vírgula três por cento) indicaram atuar na área do Direito Penal, equivalendo a dois participantes. As demais áreas de atuação, como Direito Tributário, Direito do Trabalho, Direito Administrativo, entre outras, foram representadas por um participante cada, além disso ao observar o gráfico, notou-se que alguns dos respondentes atuam em duas áreas ou mais. Dessa forma, percebe-se que a pesquisa abrangeu uma amostra diversificada quanto às áreas de especialização dos advogados.

A terceira pergunta do questionário, foi referente a média de duração em que tramitava o processo desses profissionais na comarca da cidade de Feira de Santana, e dessa vez as respostas também foram diversificadas, conforme será apresentado no gráfico a seguir:

3. Qual é, em média, a duração dos seus processos na Comarca de Feira de Santana?  
15 respostas

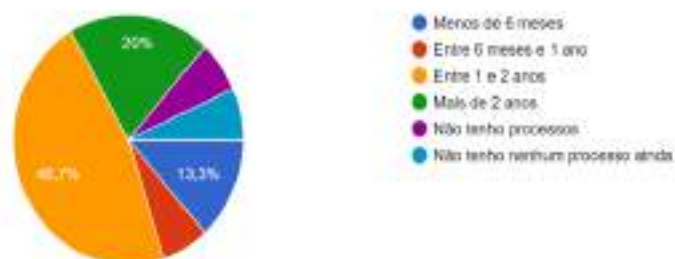


Figura 2 – Média de duração dos processos na Comarca de Feira de Santana  
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Em observância ao gráfico, compreende-se que praticamente metade dos participantes, 46,7% (quarenta e seis vírgula sete por cento), responderam que a média de tramitação processual na cidade, é entre um e dois anos, essa porcentagem corresponde ao número total de

sete pessoas, porém vinte por cento das pessoas que responderam ao questionário informaram que seus processos duram mais de dois anos para se resolverem, representando três pessoas que foram entrevistadas.

Na quarta pergunta, buscou-se compreender quantos dos sistemas atuais esses advogados utilizam em seu cotidiano para acompanhar os processos. As respostas foram diversas, conforme pode ser observado a seguir:

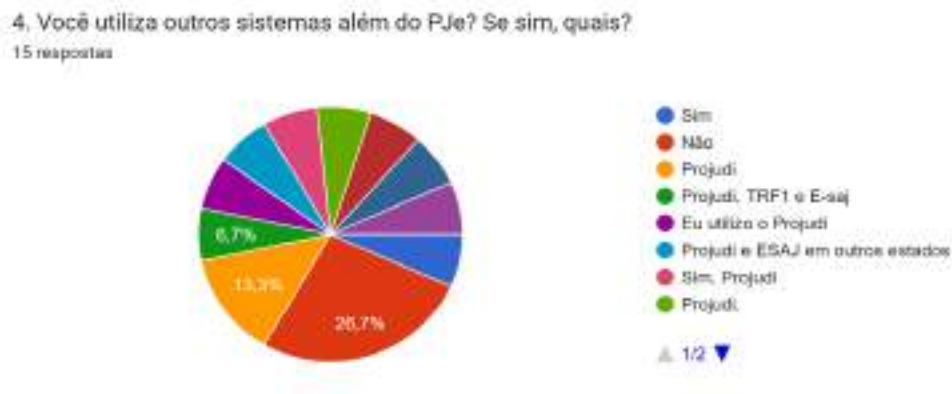


Figura 3 – Sistemas utilizados pelos advogados  
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Como pode ser visualizado no gráfico anterior, 26,7% (vinte e seis vírgula sete por cento) dos respondentes informaram que não utilizam outras ferramentas além do sistema PJe, correspondendo a quatro participantes da pesquisa. Já 13,3% (treze vírgula três por cento) relataram utilizar, além do PJe, o sistema Projudi, representando três participantes. O restante dos respondentes informou utilizar o sistema E-SAJ (Sistema de Automação da Justiça Eletrônico), ou uma combinação dos sistemas Projudi e E-SAJ, entre outros.

A quinta pergunta, foi em relação a opinião dos advogados sobre essas soluções digitais, se contribuem para a democratização e celeridade do acesso à justiça ou não, a pergunta foi a seguinte: “Na sua opinião, as soluções digitais (como PJe, Projudi) contribuem para a democratização e celeridade no acesso à Justiça? Se sim ou em partes, de que forma?”, dessa forma, observe o gráfico com as respostas dos profissionais:

5. Na sua opinião, as soluções digitais (como PJe, Projudi) contribuem para a democratização e celeridade no acesso à Justiça? Se sim ou em partes, de que forma?

15 respostas



Figura 4 – Opinião dos participantes sobre a contribuição das soluções digitais (como PJe e Projudi) para a democratização e celeridade no acesso à Justiça

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Nesse sentido, observa-se que 40% (quarenta por cento) dos respondentes afirmaram que as soluções digitais contribuem para a democratização e a celeridade no acesso à Justiça, o que corresponde a sete participantes. Apenas 20% (vinte por cento), ou seja, três pessoas, responderam "em partes", mas não explicaram os motivos. Os demais respondentes afirmaram que as soluções digitais, de fato, contribuem, e apresentaram justificativas diversas para suas respostas e que será visto ao longo do capítulo.

Um exemplo dessas justificativas, é a resposta (na íntegra) de um participante que destacou a “facilidade em protocolar” como um benefício significativo. Desse modo, observa-se que a facilidade em protocolar uma petição no processo se dá por diversos motivos, seja a comodidade de não precisar ir ao fórum só para essa finalidade, isso demonstra que o advogado pode de sua casa ou de qualquer outro lugar, dar entrada em um processo.

Outro relato, muito esclarecedor, que também é de um participante da pesquisa, acerca do tema abordado foi o seguinte:

Sim, as soluções digitais como o PJe e o Projudi contribuem para a democratização e celeridade no acesso à Justiça, ao permitirem o acompanhamento processual remoto, otimizarem prazos e intimações, e ampliarem a transparência. No entanto, seu pleno alcance depende da inclusão digital e capacitação de todos os envolvidos. (Respondente anônimo, 2025.)

Desse modo, nota-se que o respondente, além de analisar a contribuição dessas soluções no âmbito jurídico, que como o mesmo diz, “otimizam prazos e intimações”, também se preocupa com o lado social citando assuntos de extrema relevância, como a inclusão digital e a capacitação de todos os envolvidos para o andamento processual, como por exemplo, a capacitação de servidores e magistrados.

Um outro respondente trouxe uma grande reflexão acerca da questão, concordando que as soluções trouxeram sim significativas mudanças positivas, trazendo sua resposta da seguinte maneira:

Os avanços tecnológicos têm se expandido cada vez mais, trazendo consigo relevantes mudanças em diversos aspectos em todo o mundo. O Poder Judiciário, em especial, não está imune à essa revolução tecnológica, e cada vez mais tem se adaptado à era digital, o que vem provocando importantes transformações no mundo jurídico, efetivando, inclusive, a celeridade processual. A agilidade no andamento dos processos em razão da utilização de tecnologias cada vez mais avançadas no Poder Judiciário é fato notório, e que se tornou possível devido à adequação do mundo jurídico ao mundo digital, fortemente impulsionada pela pandemia da Covid-19. Dessa forma, a possibilidade de processos judiciais tramitarem em sistemas de forma 100% (cem por cento) digital, a realização de audiências preferencialmente telepresencial, a viabilidade de intimação das partes por meio eletrônico, a criação de plataformas, como o Balcão Virtual, que facilitam o atendimento ao público para realização de diligências e obtenção de informações, entre diversos outros fatores, trouxeram mais efetividade e brevidade na duração do processo. À vista disso, relevante se faz destacar os benefícios da utilização da tecnologia junto ao Poder Judiciário e seus expressivos impactos na celeridade processual, assim como evidenciar sua importância para a sociedade na garantia de direitos fundamentais, tendo em vista a agilidade na resolução rápida de litígios e o cumprimento do princípio da duração razoável do processo. (Respondente anônimo, 2025.)

O relato anterior, mostra que essas tecnologias não só trouxeram uma celeridade processual, bem como trouxe uma revolução no mundo jurídico, pelo simples fato de que essas soluções vieram para viabilizar o modo de conduzir o processo. Um outro relato de um respondente, trouxe consigo a forma de como funcionava antes, a forma como o advogado tinha de conduzir o processo antes da existência desses avanços, veja-se:

Sim, quando eu era estudante de direito, a maioria dos processos eram físicos. Ou seja, zero comodidade. Você tinha que ir ao cartório fazer carga dos autos, tirar cópia. Tinha que ir ao fórum protocolar petição. Pegar trânsito. Zero saudade dessa época. (Respondente anônimo, 2025.)

Podemos observar que, o respondente trouxe fatos de antes do processo judicial eletrônico, e trouxe em seu relato também as dificuldades geográficas e físicas, que não facilitavam a tramitação, dificuldades que faziam parte do cotidiano desses advogados.

A sexta pergunta foi de resposta aberta, permitindo que os respondentes explicassem suas opiniões com base em suas vivências no cotidiano da atuação profissional. Ela se referia aos benefícios proporcionados pelas soluções digitais. A pergunta formulada foi: “Quais benefícios as soluções digitais proporcionaram, na sua visão, para a resolução das demandas judiciais na Comarca de Feira de Santana?”. Foram recebidas diversas respostas, das quais apresentaremos algumas, na íntegra, a seguir.

A facilidade de acesso à cópia integral dos processos, mesmos que em tramitação em outros estados da federação, facilidade no protocolo de peças processuais, na

realização de audiências e reuniões telepresenciais, na diligência e busca de informações junto aos órgãos jurisdicionais, entre muitas outras vantagens que se tornaram possíveis com o implemento da tecnologia pelo Poder Judiciário. (Respondente anônimo, 2025.)

Outro relato acerca da questão destacou a facilidade trazida pelas novas tecnologias que transformaram o Judiciário, especialmente com a virtualização do processo, uma vez que o processo físico apresentava muitas limitações. Veja o relato a seguir:

Se os processos continuassem físicos, eu não poderia pegar causas na comarca de Feira de Santana. Possuo processos no sistema Projudi, juízo 100% digital. Além disso, há o balcão virtual, em que posso de onde resido, Salvador, diligenciar os meus processos. Com as soluções digitais, posso pegar causas além da comarca de Salvador e Lauro de Freitas, o que amplia as minhas oportunidades de trabalho. (Respondente anônimo, 2025.)

Ainda, os respondentes trouxeram afirmações sobre os benefícios que as tecnologias trouxeram para o direito, afirmações positivas sobre de modo essas tecnologias trouxeram benefícios, como é o caso do respondente anônimo que diz que a: “Celeridade nas diligências, não sendo necessário se deslocar até o fórum para solicitar andamentos simples (na maioria das vezes), além de ter acesso hoje a processos 100% digitais, evitando a morosidade no peticionamento e andamento em cada etapa processual.”

Ao analisar os dados da pesquisa, observou-se que, na questão aberta, a maioria dos respondentes destacou como principal benefício das soluções digitais a efetivação do princípio da celeridade processual. Dentre as respostas, destacam-se afirmações como: “Maior celeridade e economia processual”, “Praticidade e celeridade”, “Uma celeridade nos processos que envolvem demandas de outras cidades ou estados” e “Não precisar comparecer em audiência de conciliação é excelente, porque otimiza o tempo de todos”. Essas são apenas algumas das respostas apresentadas na íntegra, evidenciando que grande parte dos participantes compartilha opiniões semelhantes e positivas sobre as soluções digitais, refletindo experiências de atuação profissional bastante próximas.

Conclui-se que o resultado da pesquisa foi satisfatório e de grande relevância para o presente trabalho, uma vez que ficou demonstrado que, apesar de alguns respondentes mencionarem fatores negativos, como a instabilidade dos sistemas e as desigualdades sociais que podem acarretar a exclusão de determinados indivíduos, a maioria dos profissionais que participaram do questionário enxerga a implementação tecnológica no Poder Judiciário de forma positiva. Esses profissionais concordam com o desenvolvimento contínuo dessas ferramentas e, em sua maioria, não se veem mais atuando no contexto dos processos físicos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito dessa pesquisa foi de demonstrar que as soluções digitais no mundo jurídico foram implementadas por meio de várias políticas e plataformas como o Pje, com o objetivo de trazer maior celeridade processual e garantir o acesso à justiça as pessoas, buscando ao longo da pesquisa entender as vantagens e desvantagens que essa informatização trouxe aos tribunais, e de que modo essa tecnologia impactou a garantia do acesso à justiça.

Ainda nesse sentido, e de forma mais aprofundada, a pesquisa tem como objetivo realizar uma análise sobre a eficiência das novas soluções digitais no atual cenário jurídico, buscando, assim, identificar sua eficácia na democratização do acesso à justiça.

Diante do apresentado, é possível compreender que o avanço rápido e descomedido das inovações tecnológicas, ocorreu de forma brusca após a pandemia da Covid-19 e foi uma forma de não parar todo o judiciário, foi uma alternativa que realmente veio para ficar de forma permanente e alterar o cotidiano de todos os operadores do direito.

É inquestionável que nos dias de hoje, a migração dos processos físicos para o mundo digital trouxe diversos benefícios para o andamento processual, a virtualização processual ocorreu de forma gradativa, porém, atualmente o que se vê é a maioria dos processos tramitando apenas no mundo virtual, ficando para trás as papeladas que os antigos estavam acostumados.

A informatização dos processos é de extrema importância para que o processo caminhe de forma célere, eficaz e com menos gastos, ou seja, com maior economicidade. Porém, com toda evolução também há um preço a se pagar, e nesse caso pode gerar algumas barreiras, como a exclusão digital.

Como foi estudado, há uma grande preocupação quando se fala em garantir o acesso à justiça para todos, pois essa garantia é um direito fundamental aos cidadãos, quando se trata do acesso à justiça, há um grande destaque para as obras de Mauro Capelletti e Bryant Garth, que trás também em suas reflexões as barreiras para esse efetivo acesso à justiça.

As barreiras ao acesso à justiça são diversas, podendo ser físicas, geográficas, culturais, financeiras, entre outras. Embora as soluções digitais tenham sido implementadas com o intuito de contribuir para a superação de algumas dessas barreiras, a informatização, por si só, não é suficiente para garantir um acesso pleno e efetivo à justiça.

Observou-se durante a pesquisa que o conceito de acesso à justiça foi modificado ao longo do tempo, demonstrando que esse acesso não se dá exclusivamente por meio do Poder

Judiciário, mas também por intermédio de novas formas de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, que se mostram essenciais para a efetivação do acesso à justiça.

De um lado, observa-se um Judiciário cada vez mais tomado por novas ferramentas, sistemas e tecnologias; de outro, nota-se a falta de capacitação de muitos operadores para utilizá-las adequadamente. Agrava-se ainda mais a situação quando se considera a parcela da população que não possui acesso à internet, tampouco a dispositivos eletrônicos que permitam o uso dessas tecnologias.

Além disso, as plataformas digitais, por vezes, apresentam instabilidades ou ficam “fora do ar”, o que acarreta diversos prejuízos, considerando que todo o funcionamento processual depende desses sistemas. Essa instabilidade compromete diretamente o trabalho de muitos profissionais que atuam exclusivamente por meio dessas plataformas, deixando-os de mãos atadas, sem alternativa a não ser aguardar o restabelecimento do sistema, muitas vezes, sem qualquer previsão de retorno.

Ademais, o trabalho analisou que, além das plataformas Projudi e PJe, amplamente utilizadas pelos operadores do Direito no estado da Bahia, a transformação digital também se manifestou por meio das ações promovidas pelo Programa Justiça 4.0. Nesse contexto, foram abordadas ferramentas como o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital, as quais representam importantes avanços na digitalização do Poder Judiciário.

As políticas do Balcão Virtual e do Juízo 100% Digital transformaram significativamente a dinâmica dos fóruns. Esse impacto foi relatado, inclusive, por um dos respondentes anônimos da pesquisa, que destacou que, durante sua época de faculdade, era necessário comparecer presencialmente ao fórum, enquanto, atualmente, já formado, essa exigência não se faz mais presente.

Atualmente, como foi analisado, você pode dar entrada em um processo de forma 100% virtual, de onde você estiver, e a qualquer horário, não se limitando mais ao horário do fórum da sua região, além de ter acesso sempre que quiser e diligenciar também de forma online, seja pelo balcão virtual ou pelo e-mail, podendo também agendar para diligenciar um processo de maneira online com o magistrado.

As soluções digitais e políticas que vieram com ela, como já dito, são várias, porém ao analisar de forma mais aprofundada e de uma forma mais social, é verificado que há muitas pessoas que não sabem o básico para poder utilizar um computador e que muitos advogados mais antigos e que não se capacitaram acabaram ficando para trás. Ainda nesse sentido, muitas pessoas não sabem ao menos entrar em uma audiência de forma online e que as vezes precisam

ir diretamente no escritório do seu advogado para que esse o ajude a entrar através dos aparelhos móveis.

Diante de tantas inovações tecnológicas que ocorrem de forma acelerada, sugere-se o aprofundamento da pesquisa no que diz respeito à capacitação dos operadores do Direito, como servidores e magistrados, bem como a inclusão da percepção de outros profissionais, além dos advogados, a exemplo dos próprios magistrados, a fim de se obter uma visão mais ampla sobre os impactos da informatização no sistema de justiça.

O questionário aplicado na pesquisa contou com uma amostra de quinze respostas. Na maioria delas, os profissionais demonstraram ser favoráveis às tecnologias, reconhecendo que estas trouxeram mais benefícios do que malefícios. Todos indicaram ter familiaridade com essas ferramentas digitais, ressaltando que elas facilitaram o andamento processual.

Entretanto, os efeitos dessa nova era digital são diversos. De um lado, observam-se grandes benefícios dessas transformações, que alavancaram, possibilitaram e proporcionaram maior comodidade aos sujeitos do processo, aos servidores e magistrados. Atualmente, não é mais necessário comparecer ao fórum para audiências ou diligências, o que gera economia de tempo e dinheiro.

Por outro lado, verifica-se que a desigualdade social acarreta exclusão digital, já que pessoas com baixo nível de alfabetização também enfrentam dificuldades em utilizar aparelhos digitais. Diante dessa transformação, torna-se necessário buscar novas soluções que atendam a essa nova realidade.

É fundamental que o meio tecnológico, criado para ajudar a superar diversas barreiras no acesso à justiça, seja efetivamente uma solução e não mais um obstáculo para a população marginalizada.

## REFERÊNCIAS:

ALBUERQUE, Inácio Jário Queiroz de. **O novo paradigma do poder judiciário: o impacto da tecnologia no sistema judicial**. *Scientia et Ratio*, v. 4, n. 7, p. 1–20, dez. 2024. ISSN 2525-8532. Disponível em: <https://scientiaetratio.com.br/o-novo-paradigma-do-poder-judiciario-o-impacto-da-tecnologia-no-sistema-judicial/>. Acesso em: 30 jun. 2025.

BEZERRA, Paulo César Santos. **Acesso à justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito**. *Revista da Defensoria Pública da União*, p. 94.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006: dispõe sobre a informatização do processo judicial**. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, ano 143, n. 243, p. 2, 20 dez. 2006.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)**. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em: 11 jun. 2025.

CABEZAS, Beatriz de Souza; VALIERIS, Larissa Boni. **Juízo 100% digital**. *ReJuB – Revista Judiciária do Brasil, Edição Especial Direito Digital*, Brasília, p. 363–384, jul./dez. 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARVALHO, Maximiliano Pereira de. **Governo eletrônico e gestão do Judiciário: a transformação digital da Justiça sob as óticas da celeridade, da eficácia, do orçamento e da experiência do usuário**. 2019. 87 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Instituto Brasiliense de Direito Público, Escola de Administração Pública, Brasília, 2019.

CICCI, Luís Cláudio. **Desafios do avanço tecnológico no Judiciário pautam abertura de evento sobre inovação**. Edição: Thaís Cieglinski. Agência CNJ de Notícias, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/desafios-do-avanco-tecnologico-no-judiciario-pautam-abertura-de-evento-sobre-inovacao/>. Acesso em: 16 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Democratizando o acesso à justiça**. Organização de Flávia Moreira Guimarães Pessoa. Brasília: CNJ, 2021. 100 p. ISBN 978-65-88014-63-9. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-atualizado-em-03-02-2021.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Justiça em Números**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 09 jun. 2025.

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 de Justiça Eletrônico, n. 241, p. 2, 20 dez. 2013. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_185\\_18122013\\_01042019195928.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_185_18122013_01042019195928.pdf). Acesso em: 11 jun. 2025.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.** 19. ed. Salvador: JusPodivm, 2017. v. 1.

DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI JUNIOR, Hermes. **Curso de direito processual civil: processo coletivo.** 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. v. 4.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In: PANDOLFI, Dulce et al. (org.). **Cidadania, Justiça e Violência.** Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, p. 61–76.

FONTES, Nicolau Otto dos Anjos. **Uma análise histórico-jurídica da virtualização do processo judicial.** Juris Rationis: Revista Científica da Escola de Direito da Universidade Potiguar, Natal, ano 6, n. 1, out. 2012/mar. 2013.

FREIRE, Alexandre; STRECK, Lenio Luiz; NUNES, Dierle; et al. **Comentários ao código de processo civil.** São Paulo: Saraiva, 2017. E-book. ISBN 9788547220471.

GEMAQUE, Silvio César Arouck. **Dignidade da pessoa humana e prisão cautelar.** São Paulo: RSC Editora, 2006. p. 27.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental.** 2011. 135 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

MARANGONI, Juliana; PILA, Adriano Donizeti. **Acesso à Justiça: soluções inovadoras para a promoção da paz, justiça e instituições eficazes.** ARACÊ, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 2401–2422, 2025. DOI: 10.56238/arev7n1-145. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/2875>. Acesso em: 24 fev. 2025.

MILEIPP, Karine Musquim; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; SANTOS, Solano Antonius de Sousa; SILVA FILHO, Walquer Figueiredo da. **COVID-19 e seus reflexos no Poder Judiciário: as mudanças relacionadas à implantação da tecnologia como meio de adequação à nova realidade provocada pela pandemia.** Ciência Atual, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 49–62, 2021. Disponível em: <https://revista.saojose.br>. Acesso em: 16 jun. 2025.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; COSTA, Anelice Teixeira. **Educação para o acesso à justiça: a transformação dos paradigmas de solução de conflitos.** Revista da Faculdade de Direito da UFMG, Belo Horizonte, n. 69, p. 23–43, jul.–dez. 2016. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2016v69p23.

QUEIROZ, Laryssa Saraiva. **O prelúdio do acesso à justiça aos vulneráveis no Brasil.** Revista da Defensoria Pública da União, Brasília, DF, n. 15, p. 87–114, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i15.p87-11487>. Acesso em: 10 jun. 2025.

RAMPIM, T.; LEMOS IGREJA, R. **Acesso à Justiça e Transformação Digital: um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e Seu Impacto na Prestação Jurisdicional**. Direito Público, [S. l.], v. 19, n. 102, 2022. DOI: 10.11117/rdp.v19i102.6512. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6512>. Acesso em: 24 jan. 2025.

RODRIGUES, Guilherme Vinícius Justino. **Tecnologia e solução adequada do conflito: um estudo de limites e possibilidades à luz do acesso à justiça**. 2024. 186 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-28112024-112611/publico/12962545MIO.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2025.

SCHIAVON, Laura de Carvalho. **Modernização das formas de trabalho e gestão de desempenho: uma análise da digitalização dos processos judiciais na produtividade e eficiência do Poder Judiciário**. Brasília: Enap, 2023. 58 p. il. (Cadernos Enap, 126; Coleção: Cátedras 2021).

SILVA, Dicken William Lemes. **O direito de acesso à justiça no contexto do pós-positivismo**. Revista Direito Público, n. 10, p. 125–156, out./nov./dez. 2005. DOI: 10.11117/22361766.10.01.08.

SILVA, José Maria Cavalcante da. **Processo eletrônico frente aos princípios da celeridade processual e do princípio do acesso à justiça**. 2015. 118 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2015. Disponível em: [http://tede2.unicap.br:8080/bitstream/tede/556/1/jose\\_maria\\_cavalcante\\_silva.pdf](http://tede2.unicap.br:8080/bitstream/tede/556/1/jose_maria_cavalcante_silva.pdf). Acesso em: 10 jun. 2025.

SOARES, Tainy de Araújo. **Processo judicial eletrônico e sua implantação no Judiciário brasileiro**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3.307, 21 jul. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/22247>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SOUSA, Roberto Rodrigues de. **O impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Unidades Judiciais Cíveis e de Família do Distrito Federal e o reflexo no ritmo da tramitação processual**. 2018. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigosdiscursos-e-entrevistas/artigos/2018/o-impacto-da-implantacao-do-processo-judicial-eletronico-nas-unidades-judiciais-civeis-e-de-familia-do-distrito-federal-e-o-reflexono-ritmo-da-tramitacao-processual-roberto-rodrigues-de-sousa>. Acesso em: 21 mar. 2025.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Tutela jurisdicional de urgência – Medidas cautelares e antecipatórias**. 2. ed. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2001. p. 2.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA (TJBA). **Balcão Virtual**. Disponível em: <https://balcaovirtual.tjba.jus.br/balcaovirtual/>. Acesso em: 10 jun. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1.<sup>a</sup> REGIÃO (TRF1). **Subseção Judiciária de Feira de Santana: endereços e telefones**. Disponível em: <https://www.trf1.jus.br/sjba/enderecos-e-telefones/subsecao-judiciaria-de-feira-de-santana>. Acesso em: 10 jun. 2025.