

# **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,  
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA II**

**SÉRGIO HENRIQUES ZANDONA FREITAS**

**JERÔNIMO SIQUEIRA TYBUSCH**

**FERNANDO GALINDO AYUDA**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Fernando Galindo Ayuda; Jerônimo Siqueira Tybusch; Sérgio Henriques Zandona Freitas – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-708-3

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA II

---

### **Apresentação**

É com muita satisfação que apresentamos o Grupo de Trabalho e Pesquisa (GT) denominado “ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA II” do VI Encontro Virtual do CONPEDI (VIEVC), com a temática “Direito e Políticas Públicas na era digital”, promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), Sociedade Científica do Direito no Brasil, e apoio da Faculdade de Direito de Franca e das Faculdades Londrina, em evento realizado entre os dias 20 e 24 de junho de 2023, de forma telepresencial, com a utilização da Plataforma ConferênciaWeb RNP.

Trata-se de publicação que reúne artigos de temáticas diversas atinentes ao acesso à justiça, a jurisdição, a gestão e política judiciária, os avanços e riscos tecnológicos na prestação jurisdicional, os registros públicos, as serventias extrajudiciais, a desjudicialização e a segurança jurídica, o ativismo judicial e a judicialização de políticas públicas, os riscos do pamprinciologismo, o processo estrutural, o compliance constitucional, a justiça gratuita e a Defensoria Pública, a imparcialidade, e a questão tributária e as formas consensuais de solução de conflitos; todos apresentados e discutidos pelos autores e coordenadores no âmbito do Grupo de Trabalho e Linha de pesquisa. Compõe-se de artigos doutrinários, advindos de projetos de pesquisa e estudos distintos de vários programas de pós-graduação e graduação, que colocam em evidência para debate da comunidade científica assuntos jurídicos relevantes.

Assim, a coletânea reúne gama de artigos que apontam questões jurídicas relevantes na sociedade contemporânea, todos com olhos e vinculados ao Estado Democrático de Direito.

Na oportunidade, os Organizadores prestam sua homenagem e agradecimento a todos que contribuíram para esta louvável iniciativa do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI) e, em especial, a todos os autores que participaram da presente coletânea de publicação, com destaque pelo comprometimento e seriedade demonstrados nas pesquisas realizadas e na elaboração dos textos de excelência.

Convida-se a uma leitura prazerosa dos artigos apresentados de forma dinâmica e comprometida com a formação de pensamento crítico, a possibilitar a construção de um

Direito voltado à concretização de preceitos insculpidos no Estado Democrático Constitucional de Direito.

22 de junho de 2023.

Professor Dr. Fernando Galindo Ayuda

Docente titular do PPGD da Universidad de Zaragoza

cfa@unizar.es

Professor Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch

Docente titular do PPGD da Universidade Federal de Santa Maria e Membro da Diretoria do CONPEDI

jeronimotybusch@ufsm.br

Professor Dr. Sérgio Henriques Zandona Freitas

Coordenador e Docente titular do PPGD e do PPGMCult da Universidade FUMEC e do Instituto Mineiro de Direito Processual (IMDP)

sergiohzhf@fumec.br

## **A JUSTIÇA 4.0 E O PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA EM FACE DOS EXCLUÍDOS DIGITAIS**

### **JUSTICE 4.0 AND THE PRINCIPLE OF ACCESS TO JUSTICE FOR THE DIGITAL EXCLUDED**

**Luiz Gustavo Gonçalves Ribeiro** <sup>1</sup>

**Clarissa Carneiro Desmots** <sup>2</sup>

**Isabela Vaz Vieira** <sup>3</sup>

#### **Resumo**

O presente estudo tem como finalidade analisar o “Programa Justiça 4.0”, especialmente as ações promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça à luz do direito fundamental de acesso à justiça frente aos excluídos digitais. O conceito de Juízo 100% Digital e Balcão Virtual será abordado com destaque para a vulnerabilidade digital. Foram utilizados na realização desta pesquisa, a metodologia qualitativa explicativa e o método de raciocínio indutivo, com técnica de pesquisa bibliográfica. Ao final, demonstra-se que a Justiça 4.0 é uma estratégia de gestão pública que busca implementar melhores ferramentas para a efetividade da Justiça e promover a acessibilidade digital.

**Palavras-chave:** Justiça 4.0, Núcleo 100% digital, Balcão virtual, Excluídos digitais, Acesso à justiça

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

This study aims to approach the "Justice 4.0 Program", the actions promoted by the National Council of Justice in the light of the fundamental right of access to justice regarding the digital excluded. The concept of 100% Digital Judgment and Virtual Counter will be addressed, with emphasis on digital vulnerability. The explanatory qualitative methodology and the inductive reasoning method were used in carrying out this research, with a bibliographical research technique. At the end, it is demonstrated that Justice 4.0 is a public management strategy that seeks to implement better tools for the effectiveness of Justice and to promote digital accessibility.

---

<sup>1</sup> Pós-doutor pela Università Degli Studi di Messina. Doutor e Mestre pela UFMG. Professor PPGD Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável na Dom Helder-Escola de Direito. Promotor de Justiça.

<sup>2</sup> Mestranda em Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável na Dom Helder-Escola de Direito. Especialista em Direito Público e em Direito Constitucional. Gerente de Secretaria -TJMG

<sup>3</sup> Mestranda em Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável pela Escola de Ensino Superior Dom Helder Câmara. Graduada em Direito, na modalidade integral, pela mesma instituição. Advogada

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Justice 4.0, 100% digital core, Virtual counter, Digital excluded, Access to justice

## 1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 entrou para a história da humanidade e será lembrado daqui a séculos. Passa-se por um momento de transformação tecnológica, iniciado muito antes da pandemia e acelerado a partir do fenômeno que representa uma ruptura com forma até então vivida e com a angústia de como os seres passarão a atuar.

Com as restrições sanitárias, as demandas do Poder Judiciário que requereram a atuação dos cidadãos e das partes foram atingidas, no entanto, eficientes soluções digitais foram consolidadas em 2021.

As mudanças constantes e aceleradas no modelo tecnológico constituem um dos grandes traços da atualidade para a sociedade contemporânea. Para as instituições públicas, cuida-se de uma tarefa importante, de modo que o modelo gerencial deva corresponder às demandas de uma sociedade cada vez mais conectada e exigente.

Com o objetivo de diminuir os impactos no período de pandemia e pós-pandemia de covid-19, o Poder Judiciário ofereceu diversas medidas inovadoras e tecnológicas.

E é nesse contexto que o Conselho Nacional de Justiça está democratizando o acesso à justiça digital e estabelecendo diretrizes para a sua expansão no Poder Judiciário, especialmente por meio do “Programa Justiça 4.0”, que compreende ações e projetos que utilizam o uso de novas tecnologias e inteligência artificial na gestão do sistema da justiça.

A Justiça Digital possibilita o diálogo entre o real e o virtual para o incremento da governança, transparência e eficiência do Poder Judiciário, com a efetiva aproximação com cidadão e redução de despesas.

Dessa forma, o Conselho Nacional de Justiça inaugurou um verdadeiro microsistema de justiça digital no Brasil por meio de iniciativas como o Juízo 100% Digital; o Balcão Virtual; os Núcleos de Justiça 4.0; a Plataforma Digital do Poder Judiciário, o Domicílio Judicial eletrônico, o Sniper e o Sistema Nacional de Gestão de Bens (SNGB).

Como expõe Diamandis (2022, p.250) “bem-vindo a mais estranha fuga em massa jamais vista: a migração da realidade normal para a virtual”.

Hoje podemos afirmar que a introdução de tecnologias no Poder Judiciário é um caminho sem volta, haja vista que foi amplamente adotada pelos diversos tribunais do País e é uma realidade pacificada. Ademais, as novas políticas públicas desenvolvidas para o processo judicial eletrônico têm caminhado na direção para uma efetiva prestação jurisdicional e em diversos setores, quais sejam, sociais, econômicos, orçamentários, ambientais e institucionais.

No entanto, alguns cuidados devem ser tomados como, por exemplo, se as novas ferramentas que possibilitam o acesso às novas tecnologias atingem um maior número possível de pessoas, vez que o desafio da tecnologia no Poder Judiciário é o da inclusão digital (social), especialmente no que tange à garantia fundamental do acesso à justiça.

Eis, pois, a relevância de um dos princípios fundamentais que orienta a nova concepção da Justiça 4.0 que é a garantia de acesso ao Sistema de Justiça, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Diante disso, indispensável indagar se, de fato, o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual têm a capacidade de ampliar o direito de acesso à Justiça, especialmente considerando-se que ainda existe uma parcela significativa da população brasileira que não possui acesso à Internet – os chamados “excluídos digitais”. Cuida-se, portanto, do tema-problema que se coloca enquanto objeto de estudo do presente artigo, o qual será exposto e analisado adiante.

Na pesquisa, foram utilizados a metodologia qualitativa explicativa e o método de raciocínio indutivo, com técnica de pesquisa bibliográfica (especialmente livros, artigos científicos e legislações e as Resoluções do CNJ), que se revelam compatíveis com os objetivos propostos.

## **2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O FUTURO DA JUSTIÇA: O JUÍZO 100% DIGITAL E O BALCÃO VIRTUAL**

O Programa Justiça 4.0 constitui uma ruptura da lógica conservadora e tradicional do Sistema de Justiça brasileiro para a transformação estrutural e funcional tecnológica do Poder Judiciário, por meio de ações criadas pelo Conselho Nacional de Justiça cujo objetivo é garantir serviços mais rápidos, eficazes e acessíveis.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça (2022, p.19), o programa instituído representa “um catalisador da transformação digital que visa a transformar a justiça em um serviço (seguindo o conceito de justice as a servisse), aproximando ainda mais esse Poder das necessidades dos (as) cidadãos(as) e ampliando o acesso à justiça”.

O Poder Judiciário brasileiro tem se interessado, de maneira gradativa, na temática da inovação. Cuida-se de um movimento revolucionário, que visa a prestação de um serviço jurisdicional mais humanizado e eficiente. Firme em tal propósito, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a “Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário”, regulada

pela Resolução nº. 395, de 07 de junho de 2021. A inovação é ali classificada, no artigo 2º, como a:

implementação de ideias que criam uma forma de atuação e geram valor para o Poder Judiciário, seja por meio de novos produtos, serviços, processos de trabalho, ou uma maneira diferente e eficaz de solucionar problemas complexos encontrados no desenvolvimento das atividades que lhe são afetas.

Esse novo cenário requer que as instituições públicas estejam preparadas para os novos desafios e impõe um comportamento voltado para a inovação, à eficiência e à gestão como função social, focada no ser humano.

Essa lógica disruptiva aponta para o oferecimento de ferramentas, instrumentos e inovações tecnológicas que permitam a prestação jurisdicional mais efetiva, quanto à melhoria da experiência dos usuários no que tange aos produtos e serviços decorrentes do avanço dos meios computacional eletrônico pelo Poder Judiciário.

O cerne da Justiça 4.0 além de revolucionar estruturalmente o funcionamento do sistema da justiça, também tem o objetivo de reduzir gastos públicos desnecessários, automatizar os procedimentos e acelerar os atos processuais, bem como remover as barreiras geográficas de forma a permitir que as pessoas possam ter acesso aos serviços judiciários da sua casa ou de outro lugar mais próximo. Enfim:

a concepção de Justiça 4.0, hoje, necessariamente deve ser fundamentada na preocupação com a efetivação da prestação jurisdicional, em diversos âmbitos (sociais, econômicos, ambientais, orçamentários, político-institucionais, entre tantos outros), através de meios eletrônicos e instrumentos (inovações) tecnológicas, enquanto importantes contribuições multidisciplinares oferecidas pela ciência da comunicação e informação (RAMIDOFF, M; RAMIDOFF, L; RAMINOFF, H, 2022, p.171)

O Conselho Nacional de Justiça não tem poupado esforços para a democratização do acesso à justiça e a digitalização do Poder Judiciário cujo objetivo é tornar a justiça brasileira mais inovadora, eficiente, inteligente, efetiva, colaborativa e integrada.

Nessa dimensão, como recursos e funcionalidades foram criados pelo Conselho Nacional de Justiça o Juízo 100 % Digital; o Balcão Virtual; os Núcleos de Justiça 4.0; a Plataforma Sinapses/Inteligência Artificial; a Plataforma Digital do Poder Judiciário; a Plataforma Codex; o Painel das Resoluções, o Domicílio Judicial Eletrônico, o Sniper e, recentemente, o Sistema Nacional de Gestão de bens (SNGB).

Nesse sentido:

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. (RAMPIN; IGREJA, 2022, p.131).

Certo é que essas políticas proporcionam uma mudança importante no estudo sobre o acesso à justiça, seja pelas modificações que realizam quando é acessada, seja pelos impactos que geram no acesso que será promovido ( RAMPIN; IGREJA, 2022, p.149).

O presente artigo se limita aos estudos do Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual à luz do direito fundamental do acesso à justiça frente aos chamados excluídos digitais.

## **2.1 O Juízo 100% Digital e seus objetivos iniciais**

O Juízo 100% Digital, regulamentado pela Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020, pelo Conselho Nacional de Justiça, é a possibilidade de o cidadão valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nas unidades judiciárias, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, por intermédio da rede mundial de computadores. Nesse sentido, as audiências e sessões de julgamento ocorrerão por meio de videoconferência, bem como o atendimento às partes será prestado também de forma remota, durante o horário de expediente forense, por telefone, *e-mail*, por videochamadas, aplicativos digitais ou outras formas de comunicação definidos pelo respectivo Tribunal.

Certo é que se vive uma revolução tecnológica mundial, o que tem impactado no modo de vida dos seres das mais diversas formas, seja nas relações pessoais, seja nas relações profissionais. O Poder Judiciário, por óbvio, não está imune ao contexto. A criação do Juízo 100% Digital mudou o referencial, concebendo a Justiça efetivamente como um serviço e deixando de relacioná-la a um prédio físico.

Sobre o tema, se afirma:

O contemporâneo desafio pandêmico vivenciado pelo Poder Judiciário ao redor do mundo robusteceu, ainda mais, a ideia de uma Justiça que não está atrelada a uma sede física. Tornou-se possível, portanto, imaginar um cartório 100% digital como forma de agilizar o processamento dos feitos e de racionalizar a mão de obra. Assim, inicia-se a superação de uma cultura ainda arraigada no sistema de Justiça, que considera o prédio do Fórum como epicentro das atividades jurisdicionais. O “Juízo 100” digital” expressa um novo modelo de trabalho, e utiliza todo o potencial de custo e tempo, bem como aumento expressivo de eficiência, culminando por maximizar o efetivo acesso à justiça (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2022, p.47).

A escolha pelo Juízo 100% Digital é opcional, ou seja, será exercida pela parte demandante no momento da distribuição, podendo a parte demandada opor-se até a contestação. Após a contestação e até a sentença, as partes poderão retratar-se da escolha pelo Juízo 100% Digital uma única vez.

Conforme ressaltado pelo Ministro Luiz Fux, o Juízo 100% Digital é optativo, “mas acompanha a agilidade do mundo contemporâneo e traz benefícios para os advogados e para todos nós que visamos à duração razoável dos processos, direito fundamental do cidadão” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022)

Em outro giro, será possível a realização de meios de prova ou de outros atos processuais de forma presencial, quando não for viável a produção de forma virtual. E nesse caso, não haverá impedimento de tramitação do processo no âmbito do Juízo 100% Digital. Além do mais, a medida também permite que os serviços prestados presencialmente por órgãos do tribunal, como o cumprimento de mandados, solução adequada de conflitos, centrais de cálculos, tutoria e outros, possam ser convertidos em eletrônicos.

Ainda, a Resolução nº 345/2020, do Conselho Nacional de Justiça, em seu artigo 4º, dispõe que os Tribunais devem fornecer “infraestrutura de informática e telecomunicação necessárias ao funcionamento das unidades jurisdicionais”, bem como devem regulamentar os “critérios de utilização desses equipamentos e instalações” cujo objetivo primordial é a comunicabilidade digital.

Vê-se que o primeiro “considerando” da mencionada Resolução surge como proposta voltada a materializar o princípio constitucional de amplo acesso à justiça (artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal) desfazendo a barreira da distância e traduzir maior celeridade ao processo ao suprimir os atrasos decorrentes à prática de atos físicos. Nesse sentido, mostra-se relevante avaliar se esse formato processual atende à finalidade de ampliar o acesso à justiça, como objetiva a Resolução, especialmente em face da problemática envolvendo os excluídos digitais.

No Brasil, compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário. Ao Conselho cabe elaborar relatório anual, propondo as providências que julgar necessárias, sobre a atuação do Poder Judiciário do país (art. 103-B, §4º, VII, da Constituição Federal).

O impacto dessas rotinas digitais no funcionamento do Poder Judiciário é possível ser avaliado através de painéis de dados e de instrumentos processuais. Conforme o Relatório Justiça em Números, a interface do painel com os dados atualizados até 27 de agosto de 2022, totalizando 13.070 de um total de 19.264 serventias judiciárias de primeiro grau que aderiram

ao Juízo 100% Digital, o que representa cerca de 67,7% de adesão. No segundo grau, são 1.751 serventias com juízo 100% Digital, de um total de 4.405 (39,8%). O painel ainda apresenta os Tribunais com maior quantidade absoluta de unidades judiciárias com o Juízo 100% Digital, tais como, o TJRS (1.045), TJMG (892), TJBA (706), TRT15(638) e TJPE (619). (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022)

Até aqui, é possível verificar que o objetivo primário do Juízo 100% Digital é ampliar o acesso à justiça pelo acréscimo de ferramentas que traduzam na celeridade, eficiência e racionalidade dos recursos do Poder Judiciário. Esse é, portanto, o norte interpretativo das disposições da Resolução nº 345/2020, do Conselho Nacional de Justiça e as resoluções convergentes, notadamente a que institui a ferramenta do Balcão Virtual.

## **2.2 Balcão Virtual – Resolução nº 372/2021**

O Balcão Virtual, instituído pela Resolução nº 372, em 12 de fevereiro de 2021, pelo Conselho Nacional de Justiça, é outra inovação tecnológica proposta pela Justiça 4.0 que consiste no atendimento aos usuários dos serviços da Justiça às secretarias e serventias judiciais em todo o país, de forma remota.

Trata-se de ferramenta criada para desburocratizar e tornar mais ágil o atendimento ao público. A referida medida permite simular em ambiente virtual o atendimento prestado nas unidades jurisdicionais. Dessa forma:

É inegável que o atendimento virtual permite uma maior capilaridade e contribui para a democratização, devendo o Poder Judiciário desenvolver maneiras de se comunicar verdadeiramente com os usuários de seus serviços. Entretanto, os desafios são grandes, especialmente no que diz respeito à garantia de acesso, em caráter universal, e a natureza da compulsoriedade (ou não) do uso das plataformas digitais de videoconferência. Um modelo híbrido, de forma a permitir a opção pela parte ou pelo advogado de ser atendido de forma virtual ou de estar fisicamente perante o juiz, inclusive nas duas modalidades no mesmo ato processual. (FIGUEIRA; FREITAS; 2022, p.80)

Para a implantação do Balcão Virtual, os Tribunais disponibilizarão link de acesso para a realização de videoconferência que permita o imediato contato com o setor de atendimento de cada secretaria de juízo que se destina à resolução de questões administrativas, processuais e judiciais, para além da indispensável transparência pública da prestação jurisdicional.

Vale acrescentar que o Balcão virtual também serve de oportunidade de cooperação, conforme dispõe o artigo 6º, do Código de Processo Civil, e esclarecimentos de

pontos relevantes do processo. Além de comunicar surgimento de fatos novos e compreender os trâmites da unidade judiciária.

Nesse sentido:

O Balcão Virtual, enquanto plataforma de videoconferência, instrumentaliza tecnologicamente a inclusão digital (social), através dos meios e ferramentas computacionais eletrônicas que permitem acesso adequado e imediato aos usuários do Sistema de Justiça brasileiro e também do cidadão (jurisdicionado), por exemplo, gastos desnecessários com deslocamentos físicos para atendimento presencial que nem sempre é efetivo ou resolutivo. (RAMIDOFF; RAMIDOFF; RAMIDOFF, 2022, p.175).

No entanto, conforme artigo 4º, parágrafo único, da Resolução nº 372/2021, o Balcão Virtual “não substitui o sistema de peticionamento dos sistemas de processo eletrônico”, sendo vedado o seu uso para o protocolo de petições.

Fato é que estamos vivenciando novas realidades, o que evidencia a possibilidade de aprimoramento da prestação jurisdicional, resultando na construção de uma Justiça mais adaptada ao nosso tempo.

A justiça digital possibilita, ainda, o diálogo entre o real e o virtual, maior transparência e eficiência, além de aproximar cada vez mais o usuário aos serviços da justiça. Hoje, é possível um magistrado de Belo Horizonte atender um advogado residente em qualquer outro município, sem custos de deslocamento e maior otimização de tempo de trabalho. Contribuem, ainda:

[...] esse formato de atendimento apresenta particularidades que podem ser consideradas como aspectos positivos do serviço: otimiza recursos humanos e materiais envolvidos com a atividade de atendimento, tanto para o órgão judicial quanto para aquelas e aqueles que o buscam; dá vazão a uma demanda persistente identificada no cotidiano dos órgãos judiciais, em relação à desnecessidade do deslocamento; e possibilita a execução da atividade por meio de trabalho remoto” (RAMPIN; IGREJA, 2022, p.134).

Dados do Relatório Justiça em Números de 2022, ano base 2021, revelam que até 13 de setembro de 2021 foi mapeada a evolução da implantação do Balcão Virtual nos Tribunais brasileiros. Foram pesquisadas um total de 17.841 unidades judiciárias, sendo que 66% já possuem o Balcão Virtual. O seguimento da justiça com maior adesão foi a Justiça Estadual, com 12781 unidades judiciárias (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022, p.27)

Assim, cada vez mais o futuro sinaliza para uma desmaterialização do lugar físico da prestação jurisdicional para a prática de atos judiciais exclusivamente digital, tornando então desnecessários as grandes construções físicas dos Fóruns existentes ao longo de muitos

anos. Dessa forma, rompe-se gradativamente com a tradição ritualística da Justiça, havendo o deslocamento do eixo da presença física tradicional para a forma dos postos (atendimento) de inclusão digital.

As facilidades trazidas pelo avanço das tecnologias aceleraram o processo separativo do modelo de justiça de presença física para um modelo de justiça e interações humanas por videoconferência.

E é nesse contexto que o Poder Judiciário deve, também, voltar a sua preocupação para o acesso à Justiça daqueles que não possuem internet ou outros meios de comunicação – os chamados “excluídos digitais”.

### **3 O ACESSO DOS EXCLUÍDOS DIGITAIS À JUSTIÇA**

A possibilidade de todos possuírem acesso à justiça, sem restrições, constitui uma das grandes preocupações da sociedade brasileira. O acesso à justiça desempenha um papel importante na reivindicação de direitos, solução de litígios, combate à violência, além de outros problemas sociais. Nesse sentido, se faz necessário construir um cenário institucional que não discrimine qualquer grupo ou indivíduo.

Na era tecnológica, os programas devem ser implantados pelas instituições visando à aproximação do sistema da justiça com a sociedade de forma universal. A tecnologia deve ser utilizada para efetivar direitos sociais, proporcionando melhor qualidade de vida para o cidadão.

Em obra referencial sobre acesso à Justiça, Cappelletti e Garth (1988, p.12) afirmam que “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como 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”.

A Constituição da República de 1988 e a legislação infraconstitucional preveem tanto o acesso à Justiça quanto a efetividade e a celeridade processuais como condições inafastáveis para a otimização dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Em seu artigo 5º, inciso XXXV, a Constituição Federal dispõe que: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

A ideia de acesso à Justiça, que tomou relevo sobretudo no Estado social, não implica apenas possibilitar o acesso à justiça como instituição estatal, mas também viabilizar o acesso à ordem jurídica justa (GRINOVER, 1996, p. 115-116).

Esse direito consiste em garantir que todos os titulares do direito cheguem às portas do Judiciário e consigam alcançar os meios capazes de lhes proporcionar a prestação jurisdicional de forma justa, célere e eficiente. O acesso ao judiciário compõe o aspecto essencial para a proteção dos direitos fundamentais.

Contudo, em que pese a proteção constitucional, existem inúmeras barreiras de acesso à justiça pela população vulnerável, notadamente, no que se refere os fatores físico, espacial, temporal, econômico e até mesmo cultural e social.

Sobre o tema destaca-se, ainda, o estudo de direito comparado feito por Cappelletti e Garth (1988) no livro *Acesso à Justiça*, que traz comparação, por meio de levantamento históricos diversos países, de obstáculos a serem removidos para o acesso à justiça apresentando soluções práticas marcado por três grandes ondas renovatórias.

A primeira onda está relacionada à assistência judiciária aos hipossuficientes que encontram dificuldades econômicas. Diante do alto custo e tempo do processo judicial, pode dificultar sobremaneira o acesso à justiça. E para minimizar tal obstáculo, reconhece o direito à gratuidade de justiça. A segunda onda caracterizou-se pela proteção aos interesses metaindividuais (difusos, coletivos). Já a terceira onda representou a reforma interna do processo. Uma reestruturação do processo como um todo para que a prestação jurisdicional seja mais célere e efetiva.

A obra de Cappelletti defende que o sistema de justiça seja igual e acessível a todos, apontando para uma justiça universal e integrativa como um dos direitos fundamentais do cidadão.

Além da tripartição clássica, Brandão (2017) já fala na quarta onda de remoção das barreiras de acesso à Justiça, relacionadas aos impactos tecnológicos na sociedade.

Nesse sentido, atinente às novas tecnologias digitais, convém indagar em que medida isso tem afetado o acesso ao Poder Judiciário.

São vários fatores que podem ser invocados como justificativa para que grande parte da população não acesse o Poder Judiciário. As dificuldades, em especial para as pessoas vulneráveis, em razão de questões sociais ou econômicas as impedem de buscar proteção quando seu direito é violado.

Nessa linha de reflexão, Renata Gil (2022, p. 251) afirma que “um dos principais aspectos a ser observado diz respeito ao fato de que os estratos menos favorecidos economicamente tendem a não reconhecer a dimensão de seus direitos”, de forma que eventuais violações não são percebidas e não se buscam a tutela jurisdicional.

Ainda nessa passagem, contribui:

De todo modo, os obstáculos culturais e sociais envolvem um problema muito mais profundo, cuja solução reclama a implementação de políticas públicas estruturais, orientadas a reduzir as desigualdades sociais e difundir a educação cívica, de maneira a viabilizar que os cidadãos tanto se reconheçam como sujeito de direitos quanto vislumbrem no Poder Judiciário a instância adequada de tutela desses direitos. Trata-se, portanto, de problema que não se resolve mediante a simples digitalização integral do processo judicial, escapando, pois, ao alcance do Juízo 100% Digital. (VIDEIRA, 2022, p. 251)

Além das barreiras socioculturais, existem as barreiras de natureza econômica e geográfica. Como exemplo cita-se a falta de condições financeiras de contratar advogados e pagar os altos custos de uma demanda, como deslocamento de um advogado a outra cidade ou Estado para despachar um processo ou participar de audiência.

É possível cogitar, também, a falta de proximidade do cidadão ao Núcleo da Defensoria Pública e das unidades judiciárias, que impõe que algumas pessoas gastem mais tempo e esforço para se deslocarem em busca de seus direitos.

Como se não bastasse, considerável parcela da população não tem acesso à internet devido aos custos, à ausência de infraestrutura e ao analfabetismo. Desse modo, implementar o uso das ferramentas tecnológicas para aperfeiçoar o sistema da justiça precisa ser associado à preocupação em atender a parcela dos excluídos digitais, isto é, daqueles sem acesso ou cujo acesso é limitado.

Diante de todo o contexto, o Judiciário busca instrumentalizar as novas tecnologias para garantir o acesso à justiça e maior proximidade com o cidadão. Em 2006, foi instituído o processo eletrônico, nos termos da Lei nº 11.419/2006. Em 2013, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 185 tornando obrigatório o processo eletrônico em todos os tribunais. Nessa tendência, foi instituída a Lei nº 14.129/2021 que dispõe sobre o Governo Digital e o aumento da eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização. Por fim, nasce o Programa Justiça 4.0 inaugurando um novo conceito de justiça: a justiça digital. Eis o ponto principal do estudo.

Apontam os autores:

O processo de disrupção do Poder Judiciário procura afastar obstáculos burocráticos, territoriais, temporais e humanos, possibilitando a comunicação em tempo real entre o usuário/cidadão, cartório e juiz. O modelo de ferramenta ou plataforma virtual de videoconferência à disposição do público externo apresenta avanço na garantia do direito fundamental ao serviço de justiça (FIGUEIRA; FREITAS; 2022, p.80)

É incontroverso que o acesso digital contribui para a democratização, devendo o Poder Judiciário buscar meios efetivos de se comunicar verdadeiramente com os usuários de seus serviços.

No entanto, implementar o uso da tecnologia para melhorar o funcionamento do sistema da justiça precisa estar associado à preocupação sobre os meios para alcançar os excluídos digitais. Como adverte Orides Mezzaroba (2020, p. 401-401), alguns cuidados devem ser observados acerca dos “instrumentos que possibilitem o acesso às novas tecnologias que devem ser disponibilizados para o maior número possível de pessoas”, constituindo uma via digital de inclusão social.

Com efeito, o Conselho Nacional de Justiça, em observância à situação de vulnerabilidade digital, isto é, das partes que não possuem acesso à internet e a outros meios de comunicação e/ou que não tenham possibilidade ou conhecimento para utilizá-las, editou a Recomendação nº 101/2021, orientando aos tribunais a disponibilizarem, em suas unidades físicas, pelo menos um servidor em regime de trabalho presencial durante o horário de expediente, para atendimento aos excluídos digitais, a fim de garantir o amplo acesso à justiça, efetuar o encaminhamento digital dos eventuais requerimentos formulados e auxiliar o jurisdicionado naquilo que se revelar necessário.

Trata-se de possibilidade colocada à disposição para aqueles que tenham dificuldades de acessar a internet.

Também, sem prejuízo, aqueles que não possuem acesso à internet por um celular ou por um computador, poderão requerer ao juízo a participação na audiência por videoconferência em sala disponibilizada pelo Poder Judiciário, conforme dispõe o artigo 1º da Resolução nº 341, de 07/10/2020, do Conselho Nacional de Justiça.

Ademais, a melhoria da qualidade de acesso digital tanto dos profissionais que atuam no Sistema da Justiça – Magistrados, Promotores, Defensores Públicos, Servidores, Oficiais de Justiça, Auxiliares da Justiça (Peritos, Leiloeiros, Administradores Judiciais) dentre tantos outros quanto dos usuários/jurisdicionados, também é um dos objetivos da inclusão digital a ser alcançado pelo Juízo 100% Digital, através do aperfeiçoamento e a facilitação da utilização das ferramentas digitais.

Na mesma direção, no que toca ao Juízo 100 % Digital, estabelece que os Tribunais devem fornecer infraestrutura de informática e telecomunicação necessárias ao funcionamento das unidades jurisdicionais.

O programa Justiça 4.0 que tem por objetivo aproximar o cidadão não pode esquecer de que o acesso à Justiça garante a todos os brasileiros a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário, não somente àqueles brasileiros com conhecimentos de informática.

Nessa toada:

Por isso que, no campo do Poder Judiciário, apesar de evidentemente importante a análise de uma nova tecnologia considerar os seus aspectos técnicos e funcionalidades, essa análise não pode ser limitada a tais aspectos. É preciso ter sempre em mente a inter-relação entre tecnologia e sociedade, bem como as carências e as necessidades da população. É necessário saber que, às vezes o contato pessoal é imprescindível, sendo conveniente deixar as portas do Judiciário abertas àqueles que, por questões sociais, econômicas, geográficas ou até mesmo educacionais, não utilizam as ferramentas tecnológicas. (MARTINS; FREITAS, 2022, p.384-385)

Nesse cenário:

ainda muito se deve avançar no entendimento sobre qual acesso e a que tipo de justiça está sendo promovido, o que envolve o próprio questionamento sobre o sistema de justiça e sua capacidade de atender às necessidades da sociedade e de garantir os direitos fundamentais estabelecidos constitucionalmente. (RAMPIN; IGREJA, 2022, p.126).

Em que pese os avanços da nova era: a da Justiça 4.0 e com as contribuições do Conselho Nacional de Justiça, certo é que o cenário para a inclusão digital ainda é muito tímido.

## **4 CONCLUSÃO**

Esse ensaio teve como finalidade analisar o “Programa Justiça 4.0”, em especial as ações promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça, quais sejam, o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual à luz do direito fundamental de acesso à justiça frente aos excluídos digitais.

Abordou-se, nessa perspectiva, que o Juízo 100% Digital possibilita o cidadão valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar se deslocar fisicamente para o Fórum, praticando todos os atos de forma remota.

Discutiou-se, também, sobre o Balcão Virtual, mais uma ferramenta de videoconferência que permita contato direto com as unidades judiciárias.

Por fim, dissertou-se sobre o acesso à justiça frente aos excluídos digitais. Ainda que os atos normativos supramencionados tenham sido editados pelo Conselho Nacional de Justiça a partir de uma governança pública e com o objetivo de que o judiciário seja acessível e contribua para as desigualdades do nosso país, vê-se que tais medidas ainda se revelam

tímidas, especialmente quando existe parcela da população brasileira que não possui acesso à Internet.

Recomenda-se que os governos adotem novas práticas de políticas públicas para enfrentar os desafios emergenciais, como a inclusão digital.

É importante que o Judiciário se utilize das tecnologias com toda a sua potencialidade disruptiva e transformadora. Necessário se faz construir pontes para o acesso à justiça.

No entanto, para além das tecnologias, é indispensável que o Judiciário se preocupe com o aspecto humano. As portas da justiça devem ter acesso tecnológico, mas, antes de tudo, acesso pessoal. É preciso criar redes colaborativas para levar as informações ao maior número possível de pessoas, sobretudo àquelas que mais precisam do acesso à justiça como instrumento de democratização.

Para Marshall B. Rosenberg (2021, p. 118/119), empatia é a “compreensão respeitosa daquilo por que os outros estão passando [..]. A empatia pelos outros ocorre apenas quando nos livramos de ideias preconcebidas e julgamentos a respeito deles”. Nesse sentido, o Judiciário deve ser moderno, mas também acolher, incluir e ter como foco o ser humano.

Sem esse senso de dignidade especial da vida humana, não se consegue dialogar adequadamente com as demandas por preocupação humana universal com o uso racional da tecnologia pelo Poder Judiciário.

Demais disso, devemos aprender a arte da cooperação se quisermos que a nossa sociedade – individualista e competitiva – prospere, e nos assegura que somos capazes disso, pois a faculdade de cooperação faz parte da natureza humana.

A mudança não é fácil e inicia pelas pessoas. É fundamental que ocorra uma mudança de cultura, de modo que todos os atores, ou seja, Juízes, Promotores, Defensores, Servidores, Auxiliares da Justiça, entre outros profissionais, caminhem juntos em busca de um mesmo propósito que é transformar a Justiça para que seja cada vez mais eficiente, célere e humanizada.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. *In* FUX, Luiz; MARTINS Humberto; SHUENQUENER, Valter. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. São Paulo. 1ª ed: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BRANDÃO, Cláudio. **Princípios do processo em meio reticular – eletrônico: fenomenologia, normatividade e aplicação prática.** Ed. LTR.2017. Disponível em <https://vlex.com.br/source/principios-do-processo-em-meio-reticular-eletr-nico-fenomenologia-normatividade-e-aplica-o-pratica-21353>. Acesso em 15 de dez.2022.

BRASIL. **Código de Processo Civil** (2015). Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: . Acesso em: 29 agosto 2022.

BRASIL, Congresso Nacional. **Lei 14.129/2021 de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 345**, de 09 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 01 de set. 2022.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 372**, de 12 de fevereiro de 2021. Dispõe sobre a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual.” Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 01 de set. 2022.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 378**, de 09 de março de 2021. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 01 set. 2022.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 395**, de 07 de junho de 2021. Dispõe sobre a “Política de Gestão da Inovação no Poder Judiciário” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 01 set. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 de ago. 2022.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Juízo 100% Digital.** Brasília:CNJ, 2022. Disponível em [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB\\_cartilha\\_Juizo\\_100porcento\\_digital\\_v3.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf) . Acesso em 15 de dez. 2022.

CAPPLLETI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Trad. Ellen Grace. Porto Alegre:Fabris,1988, p. 11.

DIAMANDIS, Pedro H. **O Futuro é mais rápido do que você pensa:** como a convergência tecnológica está transformando as empresas, a economia e as nossas vidas. Trad. Cássio de Arantes Leite. 1ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2021.

DRUCKER, Peter F. **Inovação e espírito empreendedor**: práticas e princípios. São Paulo: Cengage Learning, 2022. 400 p.

FIGUEIRA, Henrique Carlos de Andrade; FREITAS, Daniela Bandeira de. *In* FUX, Luiz; MARTINS Humberto; SHUENQUENER, Valter. **O Judiciário do Futuro**: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. São Paulo. 1ª ed: Thomson Reuters Brasil, 2022.

FREITAS, Vladimir Passos de. *In* GREGÓRIO, Alvaro; ZANONI, Luciana Ortiz Tavares Costa; JUNIOR, Paulo Cesar Neves. **Inovação no Judiciário**: conceito, criação e práticas do primeiro laboratório de inovação do poder judiciário. São Paulo: Blucher, 2019. p. 16-20.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **O processo em evolução**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996.

MEZZAROBBA, Orides. A democracia eletrônica: (re) modelagem para o sistema democrático no mundo em rede. *In* AMARAL, Antônio Carlos Rodrigues do; BERALDO, Mariana Passos (coords.). **Estudos jurídicos**: constitucional e empresarial em homenagem ao Professor Fernando Passos. 20 anos de coordenação do Curso de Direito de Uniará. São Carlos (SP): RiMa, 2020, p.401-408.

RAMIDOFF, Mário Luiz; RAMIDOFF, Luísa Munhoz Burgel; RAMIDOFF, Henrique Munhoz Burgel. *In* FUX, Luiz; MARTINS Humberto; SHUENQUENER, Valter. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. São Paulo. 1ª ed: Thomson Reuters Brasil, 2022.

RAMPIN, Talita; IGREJA, Rebecca Lemos. Acesso à Justiça e Transformação Digital: um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e seu Impacto na Prestação Jurisdicional. **RDP**, Brasília, Volume 19, n. 102, 120-153, abr./jun. 2022.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 5 ed. São Paulo: Ágora, 2021. 280 p.

SENNETT, Richard. **Juntos**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2021. 377 p.

VIDEIRA, Renata Gil de Alcântara. *In* FUX, Luiz; MARTINS Humberto; SHUENQUENER, Valter. **O Judiciário do Futuro**: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. São Paulo. 1ª ed: Thomson Reuters Brasil, 2022.

ZANONE, Luciana Ortiz Tavares Costa. *In* GREGÓRIO, Alvaro; ZANONI, Luciana Ortiz Tavares Costa; JUNIOR, Paulo Cesar Neves. **Inovação no Judiciário**: conceito, criação e práticas do primeiro laboratório de inovação do poder judiciário. São Paulo: Blucher, 2019. Cap. 2, p. 50-72.