

XII CONGRESSO RECAJ-UFMG

ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL

CIBELE AIMÉE DE SOUZA

DORINETHE DOS SANTOS BENTES

JUAREZ MONTEIRO DE OLIVEIRA JÚNIOR

A174

Acesso à justiça e tecnologias do processo judicial [Recurso eletrônico on-line] organização
XII Congresso RECAJ-UFMG: UFMG – Belo Horizonte;

Coordenadores: Dorinethe dos Santos Bentes, Juarez Monteiro de Oliveira Júnior e
Cibele Aimée de Souza– Belo Horizonte: UFMG, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-368-9

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: As novas fronteiras tecnológicas do acesso à justiça e os direitos fundamentais
digitais em perspectiva crítica.

1. Direito e Tecnologia. 2. Acesso à justiça. 3. Direitos fundamentais digitais. I. XII
Congresso RECAJ-UFMG (1:2021: Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



Faculdade de Direito da UFMG
Programa de Pós-Graduação em Direito

skema
BUSINESS SCHOOL

XII CONGRESSO RECAJ-UFMG

ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL

Apresentação

É com muita alegria que o Programa RECAJ-UFMG – Acesso à Justiça pela Via dos Direitos e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, a SKEMA Business School Brasil e o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI tornam público à comunidade científica o conjunto dos oito livros produzidos a partir das discussões dos Grupos de Trabalho do XII Congresso RECAJ-UFMG, que teve por tema central “As novas fronteiras tecnológicas do acesso à justiça e os direitos fundamentais digitais em perspectiva crítica”.

As discussões nos Grupos de Trabalho ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 25 e 26 de novembro de 2021, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de cento e quarenta e dois pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total, provenientes de treze Estados da federação (Alagoas, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Piauí, Paraná, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe e São Paulo). Marcando um momento em que a terrível pandemia da COVID-19 finalmente dá sinais de apaziguamento, o que somente foi possível por conta da ciência, da vacinação em massa e do trabalho valoroso de todos os profissionais do Sistema Único de Saúde, o evento trouxe, após hiato de quase dois anos, painéis científicos presenciais na nova (e bela) sede da SKEMA Business School Brasil no bairro Savassi em Belo Horizonte-MG.

Os oito livros compõem o produto principal deste congresso, que há mais de uma década tem lugar cativo no calendário científico nacional. Trata-se de coletânea composta pelos cento e seis trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito grupos de trabalho geraram cerca de seiscentas páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre diversos temas jurídicos e sua relação com a tecnologia: Acesso à Justiça e Tecnologias do Processo Judicial; O Direito do Trabalho no século XXI; Estado, Governança, Democracia e Virtualidades; e Tecnologias do Direito Ambiental e da Sustentabilidade. No dia 26, serão abordados os seguintes temas: Formas de Solução de Conflitos e Tecnologia; Direitos Humanos, Gênero e Tecnologias do Conhecimento; Inteligência Artificial, Startups, Lawtechs e Legaltechs; e Criminologia e cybercrimes.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de vinte e quatro proeminentes pesquisadores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, dentre eles alguns mestrandos e doutorandos do próprio Programa de Pós-graduação em Direito da UFMG, que indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores e pós-graduandos que coordenaram os trabalhos.

Nesta esteira, a coletânea que ora se apresenta é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e com o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. Importante lembrar, ainda, da contribuição deste congresso com a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e a tecnologia, uma vez que o número de graduandos que apresentaram trabalhos de qualidade foi expressivo. Destaca-se a presença maciça de pesquisadores do Estado do Amazonas, especialmente os orientandos do Professor Doutor Valmir César Pozzetti vinculados à Universidade Federal do Amazonas e à Universidade Estadual do Amazonas.

O Programa RECAJ-UFMG, que desde 2007 atua em atividades de ensino, pesquisa e extensão em acesso à justiça pela via dos direitos e soluções de conflitos, nos últimos anos adota linha investigativa a respeito da conexão entre o acesso à justiça e a tecnologia, com pesquisas de mestrado e doutorado concluídas. Em 25 de junho deste ano, celebrou um termo de cooperação técnica com o Grupo de Pesquisa Normative Experimentalism and Technology Law Lab – NEXT LAW LAB da SKEMA Business School Brasil, que prevê o intercâmbio permanente das pesquisas científicas produzidas pelo NEXT LAW LAB e pelo Programa RECAJ-UFMG na área do Direito e Tecnologia, especialmente as voltadas ao estudo do acesso tecnológico à justiça e a adoção da inteligência artificial no campo do Direito. Desta parceria nascerá, seguramente, novos projetos importes para a comunidade científica deste campo.

Com o sentimento de dever cumprido, agradecemos a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 28 de novembro de 2021.

Prof. Dr^a. Adriana Goulart de Sena Orsini

Coordenadora do Programa RECAJ-UFMG

Prof^a. Dr^a. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs Flores Filho

Coordenador dos Projetos de Direito da SKEMA Business School Brasil

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Professor da SKEMA Business School Brasil e Pós-doutorando vinculado ao Programa RECAJ-UFMG

**O ACESSO À JUSTIÇA 4.0 NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS:
FACILITAÇÃO TECNOLÓGICA E ENTRAVES DIGITAIS NOS BALCÕES
VIRTUAIS**

**ACCESS TO JUSTICE 4.0 AT THE MINAS GERAIS COURT OF JUSTICE:
TECHNOLOGICAL FACILITATIONS AND DIGITAL BARRIERS IN VIRTUAL
COURT OFFICES**

Adriana Goulart de Sena Orsini ¹
Iara Duque Soares ²
Wilson de Freitas Monteiro ³

Resumo

O trabalho se propõe a compreender, através de pesquisa empírica em Direito observatória e exploratória, em uma amostra de 47 unidades judiciárias, em 3 comarcas de diferentes abrangências e regiões de Minas Gerais que aderiram aos Balcões Virtuais, se a inovação tecnológica trazida pelo Programa Justiça 4.0 tem sido efetivamente capaz de reduzir as distâncias entre o cidadão e o Judiciário. Para tanto, refletimos sobre o acesso à justiça pela via dos direitos e suas intersecções com a tecnologia; analisamos o funcionamento dos Balcões Virtuais no TJMG; e, ainda, avaliamos as possíveis facilitações ou entraves ao acesso à justiça.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Justiça 4.0, Tecnologia, Balcão virtual

Abstract/Resumen/Résumé

The paper proposes to understand, through empirical research, in a sample of 47 judicial units, in 3 different cities of Minas Gerais that joined the virtual court offices, if the technological innovation brought by the Program “Justice 4.0” has effectively been able to reduce the distance between the citizen and the Courts. Therefore, we reflect on access to justice by means of rights and its connections with technology; we analyzed the functioning of the virtual court offices at Minas Gerais Court of Justice; and, still, we evaluate the possible facilitations or obstacles to the access to justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Justice 4.0, Technology, Virtual court offices

¹ Professora Orientadora pela Universidade Federal de Minas Gerais, onde coordena o Programa RECAJ. Pós-doutora em Direito das Relações Sociais e Trabalhistas (UDF); Mestre e Doutora em Direito (UFMG).

² Doutoranda em Direito pelo PPGD/UFMG. Mestre pelo PPGDC/UFF. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa em Direitos Fundamentais (UFF) e do Programa RECAJ-UFMG. Advogada e Mediadora.

³ Mestrando em Direito pelo PPGD/UFMG. Bacharel em Direito pela Escola Superior Dom Helder Câmara. Bolsista da Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais. Pesquisador associado ao Programa RECAJ-UFMG.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O uso da tecnologia tem transformado, dia a dia, os mais variados aspectos da vida civil. Em uma alusão à chamada à “Quarta Revolução Industrial”, são muitos os setores sociais impactados pela digitalização e automação de procedimentos trazida pela “Revolução 4.0”. O Poder Judiciário é um desses setores, tendo sido altamente modificado pelos usos tecnológicos, especialmente nos últimos anos

Neste sentido, o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” foi criado pelo Conselho Nacional de Justiça com o objetivo de promover o acesso à justiça por meio de ferramentas virtuais desenvolvidas a partir de tecnologias de Inteligência Artificial e incrementar a governança, a transparência e a eficiência do Poder Judiciário. Dentre as ações que fazem parte do referido programa está a implantação do chamado Balcão Virtual, uma “ferramenta de videoconferência que permite imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público” (BRASIL, 2021), tentando aproximar, virtualmente, o cidadão dos cartórios e das serventias judiciais

Embora a novidade tenha sido divulgada com entusiasmo, especialmente no período de reduzido contato físico entre as pessoas, em decorrência da pandemia de COVID-19, delimita-se o seguinte problema: a facilitação tecnológica da “Justiça 4.0”, aqui, mais especificamente, os Balcões Virtuais, podem ser consideradas mecanismos que concretizam o acesso à justiça, essencialmente em sua perspectiva ampla e crítica, pela via dos direitos?

O presente artigo se propõe a compreender se a inovação tecnológica trazida pelo “Programa Justiça 4.0”, mais especificamente a ferramenta dos Balcões Virtuais, tem sido efetivamente capaz de reduzir as distâncias entre o cidadão e o Judiciário mineiro, pensada de forma crítica e ampla.

Para tanto, pretende-se, em um primeiro momento, refletir sobre o acesso à justiça pela via dos direitos e suas intersecções com a tecnologia; em um segundo momento, analisar o funcionamento atual dos Balcões Virtuais no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) a partir dos dados da pesquisa empírica realizada; e, por fim, avaliar as possíveis facilitações e também os entraves trazidos pela tecnologia ao acesso à justiça.

Por se tratar de pesquisa que pertence, de acordo com a classificação de Gustin, Dias e Nicácio (2020), à vertente metodológica jurídico-social e de investigação do tipo jurídico-compreensivo ou jurídico-interpretativo – na qual “utiliza-se do procedimento analítico de decomposição de um problema jurídico em seus diversos aspectos, relações e níveis”

(GUSTIN; DIAS; NICÁCIO, 2020, p. 84), a pesquisa empírica em Direito (*Empirical Legal Research*) observatória e exploratória foi escolhida por fornecer “ferramentas para responder questões referentes ao direito, às políticas públicas e aos efeitos da norma no meio social” (GUSTIN; DIAS; NICÁCIO, 2020, p. 77).

Devido às limitações temporais da pesquisa e à amplitude do campo, composto por mais de 216 unidades judiciárias, em 110 comarcas de Minas Gerais que haviam aderido, até o final de agosto de 2021, aos Balcões Virtuais (BRASIL, 2021), a pesquisa foi realizada inicialmente em uma amostra de 47 unidades judiciárias - varas cíveis, já que são elas que concentram o maior número de processos judiciais em curso no Brasil, como demonstram os dados do *Justiça em Números 2020: ano-base 2019* (BRASIL, 2020) - em 03 comarcas de diferentes abrangências, tamanhos e regiões do estado de Minas Gerais, que aderiram ao Juízo 100% Digital e, conseqüentemente, aos Balcões Virtuais – Belo Horizonte, Uberlândia e Lima Duarte. As informações e dados colhidos ainda foram interpretados e problematizados em abordagem qualitativa.

2. O ACESSO À JUSTIÇA PELA VIA DOS DIREITOS E A TECNOLOGIA

As discussões sobre o acesso à justiça ganharam força no campo do Direito a partir dos anos 1980, quando foram publicados os resultados do Projeto Florença de Mauro Cappelletti e Bryanth Garth, um estudo que levou os autores a constatarem que este acesso vinha sendo processado nas sociedades a partir de três ondas renovatórias, sendo elas: (i) o acesso ao judiciário pelos hipossuficientes, (ii) a legitimação de direitos coletivos e (iii) a ampliação das formas de solução de conflitos. Com o mapeamento das três ondas, os autores pretenderam pensar sobre a forma como opera a lei substantiva, com qual frequência ela é executada, em benefício de quem e com qual impacto social (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Na crescente proporcionada pelos resultados do Projeto Florença, sobre o acesso à justiça, Galanter (2016) compreende que a nova arquitetura dos sistemas de justiça, em contextos de mercados neoliberais, consubstancia-se em reconhecer que as reivindicações básicas de acesso à justiça se multiplicarão, enquanto novos territórios de reivindicações complexas e problemáticas forem surgindo, e, principalmente, reconhecer que as condições de participação igualitária não estão presentes, sobretudo quando se tem claro que litigantes comuns - pessoas naturais - enfrentam pessoas jurídicas especializadas no gerenciamento de demandas conflitivas, seja dentro do âmbito judicial ou fora dele.

A percepção de Galanter (2016), é mapeada, sobretudo, a partir da terceira onda do acesso, uma vez que referido momento é marcado pelo intento de promover demandas mais efetivas e céleres, abraçando formas dita alternativas de solução de conflitos. Também é válido ressaltar que no seio desta onda há o enfoque na eficiência da gestão dos tribunais, com reformas processuais que vão desde a digitalização de processos, ao funcionamento de sistemas de gestão para os espaços de atuação dos magistrados, sendo um claro exemplo a integração de mecanismos incorporados por dados e algoritmos computacionais no Poder Judiciário.

Desta forma, no contexto de se acessar a justiça contra uma cultura de desigualdade social, surge a perspectiva do acesso à justiça pela via dos direitos, que implica em reconhecer um processo contemporâneo, dinâmico e pautado no entendimento do acesso enquanto um direito fundamental e uma conquista social, não um mero dado histórico (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2013). Para tanto, esta perspectiva engloba duas dimensões, as quais Sena (2020) compreende da seguinte maneira:

A primeira delas se refere à garantia de efetividade dos direitos, que envolve três pressupostos: i) informação acerca destes; ii) conhecimento que permita o recurso a uma instância ou entidade capaz de resolver eventuais conflitos; iii) efetiva reparação de injustiça ou desigualdade ocasionada pela violação de um direito. A segunda dimensão diz respeito à possibilidade de participação dos envolvidos na configuração do próprio direito, o que envolve a criação e o reconhecimento de novas categorias de direito (SENA, 2020, p. 16).

Nessa toada, contemplando o acesso à justiça pela via dos direitos, é necessário reconhecer as interseções entre o acesso à justiça e a tecnologia, como Lara (2019) fez, ao mapear a quinta onda renovatória. Este afluxo se origina a partir da coleta de dados permissiva à descoberta de padrões correlatos que auxiliam na tomada de decisões no ambiente virtual, por intermédio das tecnologias de *big data*, o que só pode ser freado mediante o uso contra-hegemônico dos algoritmos, na busca de efetivação dos direitos, especialmente os direitos sociais. Desta forma, na contemporaneidade, o paradigma da tecnologia, passa a tomar contornos de intrínseco a todo o campo de discussão do acesso à justiça, como ocorre com a implementação dos Balcões Virtuais adstritas ao TJMG.

3. O “PROGRAMA JUSTIÇA 4.0” E OS BALCÕES VIRTUAIS

O necessário distanciamento social e a possibilidade (necessidade, em um primeiro momento) de atuação em regime de *home office* trazidas pela pandemia de COVID-19 aceleraram os processos de implementação de usos de tecnologia no Poder Judiciário. Nesse contexto, desde o início de 2020, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou uma série de

resoluções e recomendações para favorecer e incentivar as soluções virtuais para o (bom) funcionamento do Poder Judiciário no contexto de crise.

Em dezembro de 2020, é lançado o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos”, em cooperação do CNJ com o Conselho da Justiça Federal (CJF), com o objetivo de promover o acesso à justiça por meio de ferramentas virtuais, desenvolvidas a partir de tecnologias de Inteligência Artificial aptas a incrementar a governança, a transparência e a eficiência do Poder Judiciário.

Dentre as ações que fazem parte do “Programa Justiça 4.0” está a concretização do “Juízo 100% Digital” – formato processual (opcional) no qual todos os atos do processo, tais como audiências e contatos com os operadores do Sistema de Justiça, além do próprio processo eletrônico, são realizados pelo meio digital – e o chamado “Balcão Virtual”, absolutamente necessário à realização do “Juízo 100% Digital”, mas não reduzido a ele.

O Balcão Virtual, embora fruto de experiências exitosas de tribunais brasileiros no contexto da pandemia, foi regulamentado pela Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021 do CNJ, como uma “ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público” (BRASIL, 2021) e com o objetivo de aproximar, virtualmente, os cidadãos e as cidadãs brasileiras dos cartórios e serventias judiciais.

O TJMG implementou o seu projeto-piloto de Balcão Virtual pouco mais de 02 meses depois, em 19 de abril de 2021, tendo adotado, para tanto, a ferramenta Jitsi Meet, uma aplicação *software* livre e de código aberto multiplataforma para voz, videoconferência e mensageiro instantâneo para acesso da Web, Android e iOS (MINAS GERAIS, 2021), já que a Resolução deixou a cargo de cada Tribunal a escolha e implementação da ferramenta tecnológica em questão. A novidade foi divulgada com entusiasmo no portal do Tribunal, acompanhado de um manual de utilização também virtual – o *Tutorial de utilização do Usuário Externo Balcão Virtual TJMG* (2021) – inicialmente em 09 serventias e, até o final de agosto de 2021, já havia sido supostamente inserido em 216 unidades judiciárias, em 110 comarcas do estado de Minas Gerais (BRASIL, 2021).

4. OS Balcões Virtuais no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

A pesquisa empírica observatória e exploratória foi realizada por amostragem em 03 comarcas de Minas Gerais, sendo uma de grande abrangência territorial e populacional

(capital), uma de média abrangência e uma de pequena abrangência, divididas em diferentes regiões do estado: Belo Horizonte, na Região Metropolitana; Uberlândia, no Triângulo Mineiro; e Lima Duarte, na Zona da Mata. Assim, entre 18 de agosto de 2021 e 02 de setembro de 2021, foram consultados, pelo acesso disponível aos cidadãos no portal (site) do TJMG, o Balcão Virtual de um total de 47 cartórios, que correspondem a todas as varas cíveis das referidas comarcas: 36 em Belo Horizonte, 10 em Uberlândia e 01 única vara em Lima Duarte.

Todos os acessos observaram o prazo limite de 01 hora e foram realizados dentro do horário de atendimento ofertado ao público - 12h às 18h - pela Web, através de diferentes navegadores (Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox), registrados por capturas de tela (*prints*) e anotações em planilha, diretamente efetivadas pelos autores.

Com este critério, das 47 unidades judiciárias pesquisadas, apenas em 09 delas foi possível obter atendimento, com tempo de espera que variou entre 30 segundos e 22 minutos, sendo, majoritariamente⁴, inferior a 10 minutos. O tempo do atendimento, de contato entre os autores pesquisadores e os servidores que atuavam nos Balcões Virtuais, nesses casos, também foi rápido, tendo durado de 01 a 10 minutos, majoritariamente por vídeo e áudio, sendo que, em 03 dos 09 atendimentos efetivados, a comunicação estabelecida pelo serventuário em atendimento foi exclusivamente por texto e a câmera e o áudio se mantiveram desligados.

Durante o atendimento, quando questionados sobre a efetiva utilização da ferramenta – o Balcão Virtual – pelos cidadãos e pelos advogados de maneira geral, a maioria dos serventuários afirmou não ter atendido qualquer cidadão na qualidade de parte processual interessada através da ferramenta, sendo que apenas 03 – dos 09 atendimentos - afirmaram terem conversado com algumas poucas pessoas enquanto parte jurisdicionada. Já em relação ao atendimento a advogados, a maior parte dos servidores afirmou já ter atendido advogados na ferramenta, ainda que timidamente, e apenas uma única atendente afirmou não ter atendido sequer um advogado na plataforma.

O que chamou mais atenção, porém, é que, como dito, mais de 80% – 38 das 47 secretarias pesquisadas – não disponibilizou atendimento ao público, embora o acesso ao Balcão Virtual esteja divulgado no Portal do TJMG como operante e as consultas realizadas pela pesquisa tenham sido executadas dentro do horário de atendimento ao público.

Nesses casos, de não atendimento, ao acessar o Balcão, o interessado é recebido com a mensagem “Esperando o anfitrião...”, que, nos termos do Tutorial disponibilizado pelo TJMG, “indica que o atendimento ainda não começou. Dessa forma, recomenda-se sair e entrar novamente em outro horário ou aguardar a chegada do atendente para liberar o acesso à sala.” (MINAS GERAIS, 2021, p. 07). No entanto, o Tutorial não indica qualquer alternativa caso o

atendimento não aconteça (seja aguardando-se por longo período, como o de 01 hora realizado na presente pesquisa, ou em nova tentativa, em outro dia, como também sugerido).

Ao revés, o único suporte técnico disponibilizado pelo Tribunal para falhas ou dúvidas é, em caso de ser o interessado um advogado, um chamado pelo site “<https://informatica.tjmg.jus.br/> ou pelo telefone 4020-7560 (...) e o 0800 276 7060” e, no caso do se ser o interessado um cidadão jurisdicionado (não advogado), uma “solicitação de informação por meio do canal Fale com o TJMG, disponível na página <https://www.tjmg.jus.br/falecomtjmg>” (MINAS GERAIS, 2021, p. 25), que pressupõe, ainda, um cadastro de dados pessoais prévio e solicitação por escrito.

Tais dados provocam reflexões importantes para o acesso à justiça pela via dos direitos e suas interfaces com a tecnologia, evidenciando que as ferramentas tecnológicas hoje disponibilizadas como supostas facilitadoras de contato dos cidadãos com o sistema de justiça ainda são controversas, não funcionando plenamente, tampouco se apresentando como ferramentas aptas a utilização de todos públicos de jurisdicionados, especialmente os já marcados pela exclusão socioeconômica e de direitos, com menor acesso à tecnologia.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A incorporação dos Balcões Virtuais ao TJMG traz à tona o perigo da catalisação de desigualdades sociais e da exclusão de direitos, em decorrência da permissibilidade de sujeição do indivíduo às ferramentas tecnológicas. Embora encantadora aos olhos dos profissionais do Direito ambientados com a tecnologia, que terão seus trabalhos cada vez mais otimizados pelos benefícios que o Juízo 100% Digital tem de novo a oferecer, não se deve olvidar que a ferramenta dos Balcões Virtuais, ao menos em 2021, ainda não funciona como pretendido e seu uso ainda se restringe a uma pequena parcela da população. Este fato, por si só é problemático, na medida em que cria entraves à percepção de condições de acesso à justiça, pela via do Judiciário, por todas e todos, especialmente pela parcela da população já marcada pela exclusão socioeconômica e de direitos.

O modelo atual de “Justiça 4.0” identificado pela presente pesquisa nos Balcões Virtuais do TJMG, embora pretenda-se (e tenha se lançado como) um instrumento de facilitação do acesso à justiça, parece não estar alinhado à concepção de acesso pela via dos direitos, seja no plano de efetividade dos direitos (pautada na informação, no recurso à entidade legitimada para a solução de conflitos e na efetiva reparação de violações de direitos) ou no plano da necessária participação dos jurisdicionados na conformação do direitos. Com isso, até então, não é possível

afirmar que as ferramentas tecnológicas em questão estejam sendo usadas, efetivamente, para romper os múltiplos obstáculos ao acesso à justiça e os ciclos de desigualdade.

Os dados reforçam os perigos do uso hegemônico e não democrático das tecnologias também no âmbito da justiça. E o quadro de não efetividade do acesso à justiça pela via dos direitos a partir da implementação dos Balcões Virtuais, no momento, demonstra que ela está posicionada no anseio pela automatização que a tecnologia pode trazer ao empenho dos serventuários nos tribunais e dos demais profissionais do Direito, mas não necessariamente no modo como os indivíduos – sobretudo os jurisdicionados – farão o uso da ferramenta de modo efetivo e a trazer substancialidade aos seus direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVRITZER, Leonardo; MARONA, Marjorie; GOMES, Lilian. *Cartografia da Justiça no Brasil: uma análise a partir de atores e territórios*. São Paulo: Saraiva, 2014.

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

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2020: ano-base 2019*. Brasília: CNJ, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n.º 372, de 12 de fevereiro de 2021*. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602_fdc26a38d2.pdf. Acesso em: 07 nov. 2021.

GALANTER, Marc. *Acesso à justiça em um mundo com capacidade social em expansão*. Trad.: Berenice Malta. In: Leslie Shériida Ferraz. (Org.). *Repensando o acesso à Justiça no Brasil: estudos internacionais*. Aracaju: Evocati, 2016, v. 2, p. 16-31.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca; NICÁCIO, Camila Silva. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 5. ed. São Paulo: Almedina, 2020.

LARA, Caio Augusto Souza. *O acesso tecnológico à justiça: por um uso contra-hegemônico do big data e dos algoritmos*. Tese (doutorado) – Orientação: Adriana Goulart de Sena Orsini. Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Direito, 2019.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Tutorial de utilização do usuário externo Balcão Virtual TJMG. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: https://novoportal-hml-1.tjmg.jus.br/data/files/64/B3/3B/A7/EF149710FED3E3975ECB08A8/Manual%20externo_balcao%20virtual_06.05.pdf. Acesso em: 07 nov. 2021.

SENA, Adriana Goulart de, Orsini. *Acesso à justiça: das ondas renovatórias ao contexto da pós-pandemia da Covid-19*. Juízes para a Democracia, São Paulo, ano 20, n. 85, p. 16-17, jul. 2020.