

CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA - UNIALFA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

VITOR YOSHIMITSU FUKUDA RIBAS

**SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DO
COMPARECIMENTO VIRTUAL NAS MEDIDAS CAUTELARES DE
COMPARECIMENTO PERIÓDICO**

Goiânia

2026

VITOR YOSHIMITSU FUKUDA RIBAS

**SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DO
COMPARECIMENTO VIRTUAL NAS MEDIDAS CAUTELARES DE
COMPARECIMENTO PERIÓDICO**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Administração do Centro Universitário Alves Faria como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes.

Goiânia

2026

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

R482s

Ribas, Vitor Yoshimitsu Fukuda.

Satisfação na prestação do serviço público : análise do comparecimento virtual nas medidas cautelares de comparecimento periódico. / Vitor Yoshimitsu Fukuda Ribas. – 2026.

117 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2026.

1. Satisfação. 2. Comparecimento Virtual. 3. Ferramenta digital. 4. Serviço público judicial. I. Fernandes, Luiz Carlos do Carmo. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 351.87

VITOR YOSHIMITSU FUKUDA RIBAS

**SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DO
COMPARECIMENTO VIRTUAL NAS MEDIDAS CAUTELARES DE
COMPARECIMENTO PERIÓDICO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro Universitário Alves Faria, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovado em: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes

Prof^ª. Dra. Denise Santos de Oliveira - membro externo

Prof. Dr. Pedro Henrique Rodrigues de Sousa - membro interno

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha esposa, Rosângela e à minha filha, Aurora, que sempre me apoiam no que quer que eu ingresse e não importa o quanto eu reclame. Amo vocês, muito obrigado!

Agradeço às minhas colegas de trabalho e agora colegas acadêmicas também Ludemila e Daniela, as trocas de incentivo foram essenciais para a conclusão desta jornada.

Agradeço ao professor, Dr. Luiz Carlos, por compartilhar um pouco do seu grande conhecimento.

Agradeço especialmente a você, leitor, obrigado pelo seu valioso tempo.

RESUMO

A presente pesquisa analisa a satisfação dos usuários com a utilização de ferramenta digital, aplicativo de mensagens, para o cumprimento das medidas cautelares de comparecimento periódico. O estudo parte da necessidade de avaliar a prestação do serviço público judicial a partir da experiência concreta dos jurisdicionados, considerando que a digitalização do atendimento traz benefícios e obrigações àqueles que estão em liberdade provisória. Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como aplicada, de campo, com abordagem predominantemente quantitativa e apoio qualitativo, operacionalizada por meio de survey eletrônico aplicado aos usuários do Programa de Comparecimento Virtual de Aparecida de Goiânia - TJGO. O instrumento contemplou questões fechadas, escalas do tipo Likert e perguntas abertas, permitindo examinar o perfil dos respondentes, acesso tecnológico, autonomia digital, barreiras operacionais, percepção de qualidade, confiança institucional e satisfação geral. Os resultados indicam percepção positiva dos usuários em relação ao comparecimento virtual, especialmente pela facilidade de uso, redução de deslocamentos, economia de tempo e praticidade no cumprimento da medida. Observou-se, contudo, que a satisfação não decorre apenas da existência da ferramenta digital, mas da clareza das informações, do respeito no atendimento, da confirmação do comparecimento e da confiança no procedimento. Conclui-se que o uso de aplicativo de mensagens apresenta resultado satisfatório no contexto pesquisado, contribuindo para a qualificação do serviço público judicial, desde que acompanhado de orientações claras, suporte aos usuários com dificuldades e monitoramento contínuo pela Administração Judiciária.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário; Justiça Criminal; Administração Judiciária; Comparecimento Virtual; Serviço Público

ABSTRACT

This research analyzes user satisfaction with the use of a digital tool, specifically a messaging application, for complying with precautionary measures of periodic court appearance. The study is based on the need to evaluate the provision of judicial public services from the concrete experience of court users, considering that the digitalization of service delivery brings both benefits and obligations to individuals on provisional release. Methodologically, the research is characterized as applied field research, with a predominantly quantitative approach and qualitative support, operationalized through an electronic survey applied to users of the Virtual Appearance Program of Aparecida de Goiânia, TJGO. The instrument included closed-ended questions, Likert-type scales, and open-ended questions, allowing the examination of respondents' profiles, technological access, digital autonomy, operational barriers, perception of quality, institutional trust, and overall satisfaction. The results indicate a positive perception among users regarding virtual appearance, especially due to ease of use, reduced need for travel, time savings, and practicality in complying with the measure. However, it was observed that satisfaction does not result solely from the existence of the digital tool, but also from the clarity of information, respectful service, confirmation of appearance, and trust in the procedure. The study concludes that the use of a messaging application presents satisfactory results in the researched context, contributing to the improvement of judicial public service, provided that it is accompanied by clear guidance, support for users facing difficulties, and continuous monitoring by Judicial Administration.

Keywords: User Satisfaction; Criminal Justice; Judicial Administration; Virtual Appearance; Public Service.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Você concorda em participar?

Gráfico 2 – Qual é o seu sexo biológico?

Gráfico 3 – Qual a sua idade?

Gráfico 4 – Qual o seu nível de escolaridade?

Gráfico 5 – Qual a sua renda familiar aproximada?

Gráfico 6 – Você possui:

Gráfico 7 – Você já teve dificuldade para utilizar aplicativos digitais?

Gráfico 8 – Para participar do comparecimento pelo *WhatsApp*, você precisou de ajuda de outra pessoa?

Gráfico 9 – Você compareceu virtualmente em:

Gráfico 10 – Já perdeu algum prazo de comparecimento?

Gráfico 11 – Caso tenha perdido, qual foi o motivo?

Gráfico 12 – Tive dificuldades técnicas para realizar o comparecimento virtual.

Gráfico 13 – A conexão de internet dificultou meu atendimento.

Gráfico 14 – As instruções recebidas foram suficientes.

Gráfico 15 – O uso do aplicativo foi complexo para mim.

Gráfico 16 – O comparecimento virtual facilitou minha vida.

Gráfico 17 – O atendimento virtual foi claro e compreensível.

Gráfico 18 – Recebi orientações adequadas sobre as medidas cautelares impostas.

Gráfico 19 – O atendimento foi realizado com respeito.

Gráfico 20 – O procedimento virtual foi eficiente.

Gráfico 21 – O sistema utilizado é funcional.

Gráfico 22 – Estou satisfeito(a) com o comparecimento virtual.

Gráfico 23 – O comparecimento virtual contribuiu para facilitar o cumprimento da medida.

Gráfico 24 – Confio na Justiça Criminal do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Gráfico 25 – O programa transmite segurança e credibilidade.

Gráfico 26 – Indicaria o comparecimento virtual como forma adequada de acompanhamento.

Gráfico 27 – Descreva, em poucas palavras, qual foi a sua maior facilidade ou dificuldade ao utilizar o comparecimento virtual via *WhatsApp*.

Gráfico 28 – Se você pudesse mudar algo no sistema de atendimento virtual do TJGO, o que seria?

Gráfico 29 – Espaço livre: Deixe qualquer comentário elogio ou crítica que não foi anteriormente abordada.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenciação entre setor privado e setor público

Quadro 2 - Matriz de amarração

Quadro 3 - Variáveis, Indicadores e Itens do Instrumento

Quadro 4 - Critérios de seleção dos entrevistados

Quadro 5 - Tratamento dos dados e critérios de validade das respostas

Quadro 6 - Distribuição por Sexo e Escolaridade

Quadro 7 - Segmentação por Clusters

Quadro 8 - Temas Identificados nos Comentários

Quadro 9 - Mapeamento de Dores Principais

Quadro 10 - Cruzamento: Perfil de Renda vs. Sentimento

Quadro 11 - Análise Fatorial - Componentes Principais (Autovalores)

Quadro 12 - Análise Fatorial - Cargas Fatoriais por Variável

Quadro 13 - Segmentação por K-Means

Quadro 14 - Regressão - VD - Satisfação com o Comparecimento Virtual

Quadro 15 - Matriz de Síntese (Hipótese x Evidência x Inferência)

Quadro 16 - Etapas do Programa de Comparecimento Virtual

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNJ -	Conselho Nacional de Justiça
CJF -	Conselho da Justiça Federal
IA -	Inteligência Artificial
LGPD -	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PCV -	Programa de Comparecimento Virtual
PJE -	Processo Judicial Eletrônico
PROJUDI -	Processo Judicial Digital
STJ -	Superior Tribunal de Justiça
TCLE -	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TJ -	Tribunal de Justiça
TJAM -	Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
TJGO -	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
TJPA -	Tribunal de Justiça do Estado do Pará
TJPR -	Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
TJDFT -	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
UPJ -	Unidade de Processamento Jurisdicional
UNIALFA -	Centro Universitário Alves Faria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO	15
1.2.1 Objetivo geral	15
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 JUSTIFICATIVA, RELEVÂNCIA E MOTIVAÇÃO DA PESQUISA	16
1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 SERVIÇOS PÚBLICOS	18
2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	21
2.2.1 Administração no poder judiciário	23
2.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	25
2.3.1 Tecnologia, Justiça e Transformações no Poder Judiciário: fundamentos teóricos e implicações institucionais	28
2.4 ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO	31
2.5 ACESSO À JUSTIÇA NAS VARAS CRIMINAIS	34
2.6 CAUTELARES DIVERSAS DA PRISÃO	36
2.7 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O COMPARECIMENTO REMOTO	39
3 METODOLOGIA	42
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	42
3.2 COLETA DE DADOS	43
3.2.1 Instrumento de coleta de dados	43
3.3 LÓCUS DE PESQUISA	48
3.4 SUJEITO DE PESQUISA	49
3.4.1 Critério de inclusão e exclusão	50
3.5 PESQUISA DE CAMPO	51
3.6 TESTES DE HIPÓTESE E COMPARAÇÃO ENTRE GRUPOS	53
3.6.1 Plano de contingência para insuficiência amostral	54
3.7 LIMITAÇÕES E CONTRADIÇÕES	54
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	55
4.1 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO	56
4.1.1 Perfil demográfico dos respondentes	57
4.1.2 Acesso tecnológico e Autonomia	58
4.1.3 Percepção de qualidade e satisfação	58
4.1.4 Perguntas abertas	58
4.2 ANÁLISE MULTIVARIADA	62
4.2.1 Análise Fatorial (PCA)	62
4.2.2 Segmentação por Clusters	64

4.2.3 Análise de Regressão Linear	65
4.2.4 Matriz de Síntese (Hipótese x Evidência x Inferência)	67
4.3 PROGRAMA DE COMPARECIMENTO VIRTUAL	68
4.3.1 Aplicação prática e funcionamento do programa de comparecimento virtual no cumprimento das medidas cautelares diversas da prisão	72
4.4 RECOMENDAÇÕES	76
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	79
REFERÊNCIAS	80
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO	98
APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE PESQUISA	99
APÊNDICE C – GRÁFICOS DOS DADOS COLETADOS	106
ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO	118

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro, inserido na esfera da Administração Pública gerencial, enfrenta o desafio constante de aprimorar a prestação jurisdicional, combatendo a morosidade e buscando a eficiência (Guimarães *et al.*, 2025). A modernização da justiça exige a adoção de estratégias e ferramentas da Administração, rejeitando a atuação meramente amadorística e abraçando técnicas modernas de gestão, incluindo a de pessoal e o cumprimento de metas (Lazzarotto, 2023).

Por outro lado, a aceleração do judiciário não pode atropelar os direitos fundamentais do acusado, não podendo comprometer a legitimidade da decisão judicial ou gerar o esvaziamento das garantias constitucionais (Alvarenga; Torres, 2024).

A busca excessiva pela eficiência administrativa e pela aceleração dos ritos não pode ser confundida com simplificação excessiva ou redução de garantias constitucionais materiais, sob o risco de que a produtividade quantitativa se sobreponha à justiça material e ao direito à ampla defesa (Vieira, 2015).

Assim, o tema proposto, situa-se precisamente nessa intersecção. A administração pública demanda atuação com foco em resultados, priorizando a qualidade, transparência e adequação dos serviços públicos às necessidades da sociedade (Marques, 2012). Nesse panorama, a tecnologia da informação e comunicação surge como um vetor essencial, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem liderado ações que visam o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, enfatizando o uso de novas tecnologias, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), com o intuito de garantir a celeridade na tramitação dos processos judiciais e salvaguardar a razoável duração do processo (Martins; Tallyson e Trigueiro, 2025).

Tratando especificamente da Justiça Criminal, um ponto de tensão e constantemente debatido nos fóruns de política criminal está na garantia da liberdade, nos casos em que é possível a concessão da liberdade provisória, com a fixação de medidas cautelares diversas da prisão (Feitosa *et al.*, 2025). Deste viés surgem críticas, no sentido de que as medidas cautelares diversas da prisão, apesar de evitarem o cárcere, continuam produzindo efeitos sociais negativos e restrições consideráveis, como a exposição pública e os prejuízos laborais gerados pelas idas constantes ao fórum (Oliveira, 2024).

Alternativamente as idas presenciais aos cartórios judiciais, o atendimento realizado em ambiente virtual, que pode ser entendido como um dos legados da pandemia,

realizado por meio de atendimentos eletrônicos, conhecidos como balcões virtuais, passou a ser largamente adotado nos tribunais brasileiros (Torres, 2023).

Inclusive, alguns destes como os Tribunais estaduais do Amazonas (TJAM, 2021) e de Santa Catarina (TJSC, 2022), lançaram iniciativas que permitem o comparecimento remoto para fins de cumprimento das medidas cautelares, por meio dos balcões virtuais instalados.

A possibilidade de comparecimento virtual consiste em uma forma alternativa de cumprimento das medidas cautelares diversas da prisão, instituto este previsto no art. 319 do Código de Processo Penal brasileiro, constitui uma alternativa ao encarceramento provisório, permitindo que o Estado exerça o controle jurisdicional do investigado sem a necessidade de privação prévia de sua liberdade (Feitosa *et al.*, 2025). Essa providência, na forma tradicional, exige que o indivíduo se apresente periodicamente perante o juízo para informar e justificar suas atividades, garantindo, assim, sua vinculação e comprometimento com a instrução criminal (Silva, Luciane Costa; Lopes, Dario, 2025).

Lado outro, o Gestor Público precisa estar atento se com adoção da modalidade remota, o que a princípio pode ser visto como uma vantagem para os réus e investigados, vez que a praticidade do comparecimento virtual isenta a parte do trabalho de deslocamento até a instituição pública (Soares Costa Aires, 2023). Pode, em verdade, estar acentuando discrepância social e criando uma barreira entre aqueles que têm acesso aos meios digitais e os que ainda vivem fora do mundo digital (Soares Costa Aires, 2023).

Dentre as ferramentas utilizadas para a realização destes comparecimentos, majoritariamente realizados pelos balcões virtuais, há o modelo de Aparecida de Goiânia-GO que destaca-se pela utilização exclusiva do *WhatsApp*, uma ferramenta amplamente utilizada e que dispensa capacitação prévia (TJGO, 2024). A utilização de ambiente digital simples, inclusive documentado e reconhecido no banco de boas práticas do Prêmio Inovare na categoria "Juiz" (Innovare, 2024), torna esse programa um ponto de pesquisa para investigar a satisfação das partes submetidas a esta modalidade de comparecimento.

O estudo de usuários de programa de comparecimento remoto apresentará o funcionamento de uma unidade prestadora de serviços públicos, uma vez que possibilita a identificação das necessidades dos usuários por meio da investigação do comportamento e da busca de informação, ao mesmo tempo em que analisa suas condutas informativas e motivações durante esse processo. (Miranda; Ângelo, 2020).

A lacuna que a presente pesquisa busca preencher situa-se na ausência de estudos empíricos voltados à experiência concreta dos usuários submetidos a medidas cautelares criminais no contexto do comparecimento remoto.

Soares Costa Aires (2023), ao tratar da exclusão digital e da inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro, aponta o risco de formação de vulnerabilidades processuais decorrentes da incapacidade técnica ou material de acesso aos meios digitais, mas não examina empiricamente a percepção de usuários em programas de comparecimento judicial remoto. No mesmo sentido, Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023) analisam os impactos das novas tecnologias de informação e comunicação no exercício da jurisdição, destacando sua relação com o acesso à justiça e o devido processo legal, porém deixam em aberto a análise de serviços judiciais digitais específicos, especialmente no âmbito criminal e sob a ótica do usuário.

Assim, esta pesquisa contribui ao investigar, a partir de dados coletados junto aos usuários do Programa de Comparecimento Virtual do TJGO, se a modalidade remota satisfaz com os anseios dos seus usuários, se efetivamente facilita o cumprimento da medida cautelar de comparecimento periódico ou se, ao contrário, cria novas barreiras associadas à exclusão digital, à comunicação institucional e à desigualdade socioeconômica.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Diante desse contexto, a pesquisa busca reduzir a carência de dados voltados à gestão das políticas institucionais no Poder Judiciário, especificamente, a lacuna existente na ausência de estudos voltados à experiência do usuário no cumprimento das medidas cautelares diversas da prisão, em especial nos casos em que há o comparecimento por meio virtual.

1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO

1.2.1 Objetivo geral

A pesquisa verificou a satisfação dos usuários com a utilização de ferramenta digital, aplicativo de mensagens, para o cumprimento das medidas cautelares de comparecimento em juízo.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar a existência de barreiras operacionais, técnicas e informacionais enfrentadas pelos jurisdicionados no cumprimento remoto das medidas cautelares via aplicativo de mensagens;
2. Comparar indicadores de acesso entre usuários com maior e menor vulnerabilidade socioeconômica.

1.3 JUSTIFICATIVA, RELEVÂNCIA E MOTIVAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa justifica-se pela necessidade de aprofundar, no campo da Administração Judiciária, a análise dos efeitos concretos da transformação digital sobre a prestação do serviço público judicial, especialmente em contextos nos quais o usuário se encontra em situação de vulnerabilidade processual ou socioeconômica. Nesse sentido, Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023) analisam o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação no exercício da jurisdição, destacando sua relação com o acesso à justiça e com o devido processo legal. Soares Costa Aires (2023), por sua vez, chama atenção para a exclusão digital e para a possibilidade de surgimento de vulnerabilidades processuais associadas ao uso de tecnologias no Poder Judiciário. Apesar dessas contribuições, tais estudos permanecem concentrados em análises gerais, normativas ou institucionais sobre justiça digital, sem examinar empiricamente a experiência de usuários submetidos a medidas cautelares criminais em programas de comparecimento remoto.

É precisamente nessa lacuna que se insere a presente investigação. Embora já se reconheça que o comparecimento virtual pode reduzir deslocamentos, custos indiretos e dificuldades operacionais para réus e investigados, ainda há escassez de evidências empíricas sobre como esses usuários percebem a qualidade do atendimento, a acessibilidade do canal digital, a clareza das orientações recebidas e a facilidade de cumprimento da medida cautelar. A lacuna, portanto, não está apenas em saber se a tecnologia é juridicamente possível ou administrativamente eficiente, mas em verificar se ela efetivamente amplia o acesso ao serviço judicial para o público atendido ou se reproduz desigualdades relacionadas à renda, escolaridade, conectividade e familiaridade tecnológica. A pesquisa contribui ao deslocar a análise da inovação digital do plano abstrato da modernização institucional para o plano concreto da experiência do usuário.

Do ponto de vista teórico, o estudo da prestação do serviço público diz respeito ao modo como o atendimento é prestado, considerando clareza da comunicação,

funcionalidade do procedimento, respeito ao usuário, eficiência operacional e adequação das orientações fornecidas.

A relevância acadêmica e institucional decorrem desta ser uma política administrativa voltada à simplificação do atendimento e à redução de deslocamentos até a unidade judicial, especialmente por meio do uso do WhatsApp como canal de comunicação. Por essa razão, a pesquisa oferece subsídios para o aprimoramento da Administração Judiciária, permitindo identificar pontos de melhoria no fluxo de atendimento, na linguagem utilizada, na orientação ao usuário, nos mecanismos de confirmação do comparecimento e nas estratégias de inclusão digital.

A motivação da pesquisa decorre, portanto, da necessidade de produzir evidências aplicadas para uma política pública judicial ainda recente e pouco estudada sob a perspectiva do usuário. Ao investigar o comparecimento virtual no âmbito da Justiça Criminal, a pesquisa busca contribuir para uma gestão pública orientada por dados, capaz de conciliar eficiência administrativa, acessibilidade, qualidade do atendimento e respeito às garantias fundamentais das pessoas submetidas ao processo penal. Assim, o estudo apresenta contribuição teórica ao aproximar os debates sobre justiça digital, qualidade em serviços públicos e satisfação do usuário, e contribuição prática ao oferecer diagnóstico empírico sobre um serviço judicial digital específico, voltado a um público que, embora beneficiado pela redução do deslocamento físico, pode também estar mais exposto a barreiras tecnológicas e informacionais.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

O primeiro capítulo apresenta o problema de pesquisa, objetivos e justificativa, delimitando a relação entre tecnologia judicial, atendimento e acesso à justiça na Justiça Criminal. O segundo capítulo expõe o referencial teórico sobre administração pública, qualidade do serviço, satisfação do usuário, acesso à justiça, medidas cautelares e transformação digital do Judiciário. O terceiro capítulo descreve a metodologia, incluindo tipo de pesquisa, instrumentos, participantes, coleta de dados e procedimentos de análise. O quarto capítulo apresenta os resultados, examinando as dimensões do atendimento e as diferenças de percepção entre os usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O capítulo apresenta os fundamentos conceituais e jurídicos que sustentam a pesquisa e inicialmente, delimitou a Administração Pública como função instrumental do Estado voltada à realização do interesse coletivo, com destaque para sua evolução histórica e para os princípios constitucionais que orientam a atuação administrativa. Em seguida, discutiu-se a especificidade da administração no Poder Judiciário, demonstrando que a efetividade da jurisdição depende de práticas de gestão, planejamento, governança e inovação tecnológica, capazes de organizar fluxos e racionalizar recursos.

Na sequência, abordou-se o conceito de serviços públicos como expressão concreta da presença estatal na vida social, vinculada à cidadania e aos direitos fundamentais, e avançou-se para a discussão sobre qualidade e satisfação na prestação desses serviços, evidenciando que a percepção do usuário funciona como indicador de legitimidade institucional. Por fim, aprofundou-se o atendimento no serviço público como dimensão relacional decisiva, o acesso à justiça nas varas criminais como garantia material que exige informação e comunicação compreensíveis, e o regime das cautelares diversas da prisão como alternativa proporcional ao encarceramento provisório, culminando na análise da transformação digital e do Programa de Comparecimento Virtual como solução organizacional voltada a reduzir custos, estigmas e barreiras de acesso, sem perda do controle judicial e da segurança jurídica.

2.1 SERVIÇOS PÚBLICOS

O conceito de serviço público ocupa posição central na organização do Estado contemporâneo, pois expressa a forma concreta pela qual o poder público atende às necessidades coletivas. A atuação estatal não se limita à produção normativa ou à função jurisdicional, mas materializa-se por meio de atividades destinadas à satisfação direta da população. Nesse sentido, o serviço público constitui instrumento de efetivação da própria função estatal e representa a interface cotidiana entre Estado e sociedade (Amaral, 2024).

Para Cezne (2005), a doutrina aponta que o serviço público não possui definição estática, pois acompanha transformações políticas e econômicas do Estado e a ampliação das funções estatais ao longo do século XX expandiu a noção de interesse público, incorporando áreas sociais, econômicas e administrativas, a concepção contemporânea relaciona o serviço público à garantia de direitos fundamentais e à promoção do bem-estar

coletivo. Complementa o autor que, nesse contexto histórico, a formação do Estado social ampliou a responsabilidade estatal na prestação de atividades essenciais, conceituando que “Serviço público é atividade explícita ou supostamente definida pela Constituição como serviço existencial relativamente à sociedade em um determinado momento histórico.” (Cezne, 2005, p. 1).

A evolução conceitual demonstra que o serviço público não se limita à atividade administrativa tradicional, mas assume dimensão jurídica e social; a prestação adequada dessas atividades passa a integrar o próprio conteúdo dos direitos humanos, especialmente quando vinculada à dignidade da pessoa humana (Amaral, 2024). Alteração essa embasada por Carmona, Rodrigues (2023), dispondo que a doutrina contemporânea também relaciona o serviço público à democracia material e o acesso igualitário aos serviços garante participação social efetiva e reduz desigualdades estruturais. Elencando que, a prestação estatal não constitui apenas atividade técnica, mas mecanismo de inclusão social e de concretização da cidadania. “Ou seja, os serviços públicos devem ser encarados sob o prisma de direito do cidadão, definidos constitucionalmente com viés ao fortalecimento do Estado Democrático de Direito.” (Carmona; Rodrigues, 2023, p. 11).

A titularidade estatal permanece elemento relevante, ainda que a execução possa ocorrer por delegação e o Estado conserva responsabilidade pela garantia do serviço e pelo controle da qualidade da prestação, independentemente do modelo organizacional adotado (Farias, 2022). A proteção dos usuários integra o próprio conceito de serviço público e a legislação contemporânea passou a reconhecer direitos específicos relacionados à informação, continuidade e qualidade da prestação. A atuação institucional, especialmente do Ministério Público, contribui para assegurar tais garantias e impedir interrupções injustificadas (Farias, 2022).

O serviço público se caracteriza pela submissão a um regime jurídico próprio, estruturalmente distinto das atividades privadas (Amaral, 2024). Conforme complementam Cepeda Duarte *et al.* (2019), enquanto o setor privado órbita em torno da lucratividade, o Estado submete-se a deveres essenciais como universalidade, continuidade e modicidade tarifária para garantir o bem comum. Contudo, sob a ótica da gestão contemporânea, Paula (2025) adverte que essa diferenciação não é mais estanque, uma vez que o Estado passou a delegar serviços não-exclusivos à iniciativa privada, exigindo um arranjo complexo entre a finalidade pública e a execução descentralizada.

O serviço público também apresenta relação direta com a legitimidade administrativa. A confiança social depende da capacidade estatal de atender demandas

coletivas de forma adequada e a deficiência na prestação gera descrédito institucional, enquanto a qualidade fortalece a autoridade pública (Amaral, 2024).

Nesse viés, a contemporaneidade introduziu novos desafios, sobretudo pela ampliação tecnológica e pela atuação de entes privados na execução de atividades tradicionalmente públicas, e ainda assim, a responsabilidade final permanece estatal, pois o serviço público constitui dever jurídico e não simples escolha administrativa (Carmona; Rodrigues, 2023). Assim, o conceito de serviço público revela natureza dinâmica, pois acompanha as transformações políticas, econômicas, sociais e tecnológicas do Estado. Nóbrega (2024) observa que a noção de serviço público no direito administrativo brasileiro sempre apresentou incertezas conceituais, agravadas por novos modelos de execução, privatizações, concessões e pela retomada do debate sobre a distinção entre serviço público e atividade econômica. Carmona e Rodrigues (2023) complementam essa leitura ao relacionarem o serviço público às transformações do Estado Democrático de Direito e às responsabilidades públicas assumidas diante da sociedade.

Uma das funções do estado é a promoção de serviços essenciais que o setor privado não presta ou não o faz de maneira insuficiente e diferindo da lógica empresarial, pois o objetivo principal não é o lucro, mas sim o interesse público e o bem comum (Cepeda Duarte *et al.*, 2019).

O serviço público, conforme Paula (2025), como o universo das ações do Estado, pode ser exercido diretamente pela administração pública ou por particulares, através de autorização, permissão, concessão ou delegação. A estrutura das atividades estatais é frequentemente analisada a partir da distinção entre atividades exclusivas de Estado e serviços não exclusivos. Essa classificação, associada à reforma gerencial da Administração Pública brasileira, organizou a atuação estatal em núcleo estratégico, atividades exclusivas, serviços não exclusivos e produção de bens e serviços para o mercado. Faganello e Dasso Júnior (2022) observam que essa divisão marcou a história contemporânea da Administração Pública no Brasil, especialmente ao fundamentar propostas de descentralização, publicização e reorganização do aparelho estatal.

Limitando a análise ao Poder Judiciário, a prestação jurisdicional é a função principal ou essencial, o chamado de atividade fim e o suporte a essa função essencial é dado pela função administrativa, que se concentra nos meios e nos procedimentos necessários para concretizar a decisão judicial (Silva, 2004). Portanto, o bom funcionamento dos serviços públicos é vital, pois sua falha afeta a vida de todos os cidadãos e o ambiente de negócios. Para que a comunidade prospere, o governo precisa ir além do básico, oferecendo serviços de qualidade que incentivem o crescimento econômico. Isso exige uma gestão

pública atenta e moderna, que se antecipe às tendências e se adapte para satisfazer as necessidades em constante evolução da sociedade (Borges, 2024).

2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública corresponde ao conjunto de atividades desenvolvidas pelo Estado com a finalidade de atender necessidades coletivas e concretizar direitos previstos no ordenamento jurídico. Trata-se de uma dimensão operacional do poder estatal, responsável por transformar decisões políticas em ações práticas por meio da organização de recursos humanos, financeiros e institucionais (Carvalho Filho, 2022). Nesse espectro, diferentemente da administração privada, orientada por interesses particulares, a administração estatal dirige-se ao interesse público, elemento que orienta sua legitimidade e delimita sua atuação (Freitas; Silva, 2021).

E, segundo Signorelli, Moraes e Teixeira (2023), deve ser compreendida em sentido subjetivo e objetivo; no sentido subjetivo, designa o conjunto de órgãos e entidades incumbidos do exercício da função administrativa. No sentido objetivo, refere-se à própria atividade administrativa voltada à satisfação imediata das necessidades sociais. Essa distinção demonstra que a administração não se resume à estrutura organizacional do Estado, mas envolve a atuação concreta destinada à prestação de serviços e execução das políticas públicas (Carvalho Filho, 2022). Portanto, a função administrativa possui natureza instrumental e o Estado não administra para si próprio, mas para garantir condições de convivência social e efetivação dos direitos fundamentais.

Esse entendimento evidencia que a atuação administrativa possui natureza vinculada ao interesse coletivo e não pode ser exercida de modo arbitrário e a autoridade do gestor público deriva da lei e encontra limites nos direitos do cidadão (Matias-Pereira, 2018). A evolução histórica da administração pública demonstra mudanças estruturais no papel do Estado e o modelo patrimonialista caracterizou-se pela confusão entre patrimônio público e privado, comum em Estados pré-modernos, nos quais cargos e bens eram tratados como extensão da vontade pessoal do governante, a ausência de separação entre público e privado gerava favorecimentos e fragilidade institucional (Bresser-Pereira, 2000).

De acordo com Freitas, Silva (2021), o modelo burocrático surgiu como resposta a essa realidade e inspirado na racionalidade legal, estabeleceu normas impessoais, especialização funcional e hierarquia administrativa; a burocracia introduziu previsibilidade e controle formal, reduzindo práticas clientelistas e ampliando a segurança jurídica, a

profissionalização do serviço público passou a constituir requisito essencial para o funcionamento do Estado.

Complementa Bresser-Pereira (2021), que apesar dos avanços, a rigidez burocrática produziu lentidão decisória e distanciamento do cidadão e em razão disso, emergiu o modelo gerencial, orientado por desempenho, resultados e qualidade do serviço público, sendo que esse paradigma busca conciliar legalidade com eficiência e aproximação com o usuário, incorporando práticas de avaliação e gestão por resultados. A administração contemporânea não abandona a legalidade burocrática, mas a complementa com instrumentos de eficiência e participação social e o foco desloca-se do procedimento para o resultado social da ação administrativa (Freitas; Silva, 2021).

Em relação aos princípios estruturantes da administração pública, o caput do artigo 37, da Constituição Federal, estabelece princípios que orientam toda atuação administrativa: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses princípios não representam apenas normas abstratas, mas critérios concretos de validade dos atos administrativos. A legalidade determina que o gestor público só pode agir conforme autorização normativa e a impessoalidade impede favorecimentos individuais. A moralidade exige padrão ético de conduta; a publicidade garante transparência e controle social e por fim a eficiência orienta a prestação de serviços adequados à sociedade (Brasil, 1988).

A eficiência administrativa amplia a compreensão do conceito de Administração Pública ao exigir resultados úteis ao cidadão, de modo que a gestão estatal passa a ser avaliada não apenas pela observância formal da lei, mas também pela qualidade do serviço oferecido, sendo o foco institucional desloca-se da mera execução burocrática de procedimentos para a entrega efetiva de políticas públicas e serviços orientados às necessidades sociais (Bresser-Pereira, 1996). A governança pública surge nesse contexto como modelo de gestão baseado em planejamento, participação e prestação de contas. E, o cidadão deixa de ocupar posição passiva e passa a integrar o processo decisório por meio do controle social e da avaliação dos serviços públicos (Matias-Pereira, 2018; Freitas; Silva, 2021).

A administração pública atual enfrenta desafios relacionados à complexidade social, à tecnologia e à transparência, de modo que o avanço da digitalização e da participação social exige novas formas de gestão orientadas por dados, planejamento estratégico e comunicação institucional. O conceito contemporâneo de Administração Pública ultrapassa a ideia de máquina burocrática e passa a incorporar valores de governança, eficiência, cidadania, controle social e produção de valor público (Vieira Júnior;

Tomporoski, 2023). O cidadão torna-se usuário do serviço público e sua experiência passa a integrar critérios de avaliação institucional (Matias-Pereira, 2018). Assim, a Administração Pública representa mecanismo essencial de concretização do Estado Democrático de Direito e sua função não se limita à execução de normas, mas envolve garantia de direitos, prestação de serviços e promoção do bem-estar social (Bourges, 2018).

Portanto, a compreensão contemporânea da Administração Pública desloca o foco do controle procedimental para a geração de valor público. A incorporação de tecnologias digitais, sistemas de informação e análise de dados altera a lógica decisória, permitindo planejamento orientado por evidências e maior capacidade de monitoramento de políticas públicas. Paralelamente, a transparência ativa e os mecanismos participativos ampliam o escrutínio social e redefinem a legitimidade administrativa, que passa a depender não apenas da legalidade formal, mas também da qualidade percebida do serviço prestado (Cristóvam, 2020).

Nesse cenário, o usuário deixa de ocupar posição passiva e torna-se parâmetro de desempenho institucional, aproximando a gestão pública de modelos de governança responsiva. A Administração Pública, portanto, atua como instrumento operativo do Estado Democrático de Direito ao articular eficiência, accountability e garantia de direitos, convertendo normas jurídicas em resultados concretos de interesse coletivo (Saraiva; Capelão, 2000).

2.2.1 Administração no poder judiciário

A atual administração do Poder Judiciário corresponde ao conjunto de práticas organizacionais destinadas a viabilizar o exercício da jurisdição, e embora julgar represente a função típica desse Poder, a prestação jurisdicional depende de planejamento institucional, organização de rotinas e gestão de recursos humanos e tecnológicos (Kim; Silva, 2020). Nesse sentido, a atividade administrativa integra a própria efetividade da justiça, pois o desempenho decisório relaciona-se diretamente à estrutura organizacional que sustenta o funcionamento das unidades judiciais (Queiroz; Viana; Oliveira, 2025).

Conforme a evolução institucional do Judiciário brasileiro demonstra, houve progressiva aproximação das práticas de gestão pública contemporânea, de modo que o modelo tradicional, marcado por organização burocrática e autonomia fragmentada das unidades judiciais, passou a incorporar instrumentos de planejamento estratégico, metas institucionais e controle de desempenho (Kim; Silva, 2020). Esse movimento ocorreu

especialmente após a criação de mecanismos nacionais de coordenação administrativa, que introduziram metas, indicadores e acompanhamento sistemático de produtividade (Lordelo, 2025). Nesse contexto, a administração judiciária deixou de possuir caráter meramente auxiliar e passou a constituir elemento estruturante da prestação jurisdicional. O funcionamento eficiente das unidades judiciais depende da organização interna, da distribuição adequada de tarefas e da racionalização dos fluxos processuais. A gestão passa a atuar como instrumento para garantir duração razoável do processo e qualidade do serviço prestado ao cidadão (Cavalcanti *et al.*, 2024).

De acordo com Marques (2023), a administração da justiça demonstra que o Judiciário exerce função administrativa própria quando organiza seus serviços e estrutura seus órgãos internos. Essa atuação não viola o princípio da separação de poderes, pois constitui condição necessária ao exercício da função jurisdicional. A gestão institucional permite coordenação entre setores e redução de obstáculos procedimentais. E, Vieira (2015) comenta que a incorporação de técnicas gerenciais produziu mudança de paradigma. A administração judicial passou a considerar eficiência, previsibilidade e transparência como critérios relevantes de legitimidade institucional. Conforme sustenta Bresser-Pereira (2000), a atuação administrativa deixou de concentrar-se apenas na formalidade processual e passou a preocupar-se com resultados organizacionais e qualidade do atendimento ao jurisdicionado.

Tratam, Queiroz, Viana, Oliveira (2025) que a governança judicial também envolve coordenação nacional e a padronização de práticas administrativas permite maior uniformidade entre tribunais e facilita monitoramento de desempenho institucional. O planejamento estratégico transforma-se em ferramenta para orientar prioridades organizacionais e reduzir desigualdades estruturais entre unidades judiciais (Queiroz; Viana; Oliveira, 2025). E, a inovação tecnológica intensificou essa transformação. Sistemas eletrônicos de tramitação processual reorganizaram rotinas administrativas e ampliaram a capacidade operacional dos tribunais. A gestão passa a utilizar dados estatísticos para organizar a distribuição de trabalho, prever demandas e orientar decisões administrativas (Lordelo, 2025).

Destaca Cavalcanti (2024) que a atuação do magistrado também passou a incorporar dimensão gerencial e o juiz não atua apenas como decisor, mas como responsável pela organização da unidade judicial, coordenando servidores e definindo estratégias para melhoria da produtividade, sendo a função jurisdicional relaciona-se à capacidade de gestão do órgão judicial. Esse processo, conforme Vieira (2015), produziu aproximação entre

administração pública e administração judiciária, e o Judiciário passou a adotar métodos de planejamento e avaliação de desempenho semelhantes aos aplicados em outras instituições estatais. A legitimidade institucional passou a depender não apenas da correção jurídica das decisões, mas da eficiência organizacional que permite sua execução.

A transparência tornou-se elemento relevante da administração judicial e a divulgação de dados estatísticos e resultados institucionais possibilita controle social e reforça confiança pública e a gestão passa a atuar também como mecanismo de prestação de contas à sociedade (Marques, 2023). Assim, o conceito de administração no Poder Judiciário envolve a organização dos meios necessários à realização da justiça e a gestão institucional não constitui atividade secundária, mas condição para a efetividade da jurisdição. A qualidade das decisões judiciais relaciona-se à qualidade da administração que estrutura o funcionamento dos tribunais.

2.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Conforme abordado por Portulhak (2025), a qualidade na prestação de serviços públicos constitui elemento essencial para a compreensão do desempenho estatal contemporâneo, pois o cidadão percebe a atuação governamental principalmente por meio do atendimento recebido nas instituições públicas. Complementa Bonifácio e Schlegel (2012), que a relação entre Estado e sociedade ocorre de forma concreta no momento em que o usuário busca solucionar demandas administrativas, de modo que a experiência vivenciada passa a influenciar a confiança institucional, tornando satisfação do usuário indicador da legitimidade do poder público. Por outro lado, Moisés e Carneiro (2008), destacam que a confiança é profundamente afetada por fatores estruturais, ligados à cultura política e ao desempenho das instituições. Ou seja, ainda que a experiência administrativa digital seja excelente, eventual baixa confiança no Poder Judiciário como um todo devido a percepções pessoais afetam o resultado.

A avaliação social dos serviços públicos demonstra que a percepção do atendimento impacta diretamente a imagem das instituições e quando o serviço apresenta organização, clareza de informação e tempo adequado de resposta, o usuário tende a reconhecer eficiência administrativa; quando ocorre demora ou desorientação, associa-se o problema ao funcionamento do próprio Estado. Assim, a prestação de serviços não possui apenas caráter operacional, mas também simbólico na construção da confiança social (Bonifácio; Schlegel, 2012).

A satisfação do usuário depende da comparação entre expectativa e experiência concreta e o cidadão procura o serviço com determinada expectativa e constrói sua avaliação a partir da facilidade de acesso, da comunicação institucional e da resolução da demanda e a percepção positiva decorre da correspondência entre esses elementos (Paulo; Pouget, 2013). A interação entre servidor e cidadão assume papel relevante nesse processo e a clareza das orientações, a cordialidade e a disponibilidade para esclarecimentos influenciam diretamente a avaliação do serviço. Mesmo quando a solução administrativa ocorre corretamente, falhas de comunicação podem produzir insatisfação (Castro, 2018). A prestação pública apresenta particularidades em relação ao setor privado, pois o usuário não possui liberdade plena de escolha do prestador; por essa razão, a responsabilidade estatal pela qualidade do atendimento torna-se ampliada, exigindo acesso universal e tratamento igualitário e os procedimentos burocráticos excessivos dificultam o acesso e contribuem para percepção de ineficiência (Moraes, 2020).

A simplificação administrativa surge como instrumento relevante de melhoria e a redução de etapas e a organização do fluxo de atendimento favorecem a compreensão do usuário e diminuem conflitos administrativos. A qualidade passa a depender não apenas do resultado final, mas da experiência durante todo o processo (Moraes, 2020). A gestão pública contemporânea incorpora instrumentos de mensuração da qualidade, permitindo identificar falhas operacionais e orientar ajustes institucionais; modelos de avaliação baseados na percepção do usuário possibilitam compreender expectativas sociais e promover melhorias contínuas (Tolentino, 2018).

A qualidade também envolve a dimensão comportamental do atendimento e a postura do profissional influencia a percepção institucional, pois o usuário associa o comportamento do servidor à própria imagem do Estado. (Petrovsky; Xin; Yu, 2023) O atendimento humanizado contribui para o fortalecimento da confiança social (Barbieri *et al.*, 2024). Outro aspecto relevante consiste na relação entre serviços públicos e cidadania. A prestação adequada permite acesso efetivo às políticas públicas, enquanto falhas de atendimento podem dificultar o exercício de direitos e a qualidade do serviço torna-se elemento de inclusão social (Amaral, 2024).

A utilização de instrumentos de avaliação, como indicadores de desempenho e pesquisas de satisfação, contribui para o planejamento administrativo, assim a administração pública passa a orientar decisões a partir das demandas percebidas pela população, aproximando-se de modelo de gestão baseado em evidências (Tolentino, 2018).

A confiança social no Estado decorre da soma das experiências individuais com os serviços públicos; cada atendimento influencia a percepção institucional e a legitimidade governamental e a melhoria da qualidade reduz conflitos administrativos e fortalece a cooperação social (Bonifácio; Schlegel, 2012). Assim, qualidade e satisfação não representam aspectos acessórios da gestão pública, mas constituem dimensões estruturais da própria função administrativa, pois a efetividade das políticas depende da experiência concreta do cidadão. A Administração fortalece sua legitimidade quando oferece atendimento acessível, compreensível e respeitoso, capaz de atender às expectativas sociais (Coelho *et al.*, 2023).

A prestação de serviços, como é o caso da Justiça Criminal em Aparecida de Goiânia, a avaliação da satisfação é desafiadora devido à intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade inerentes aos serviços; por isso, a qualidade é frequentemente julgada pela experiência do usuário (serviços prestados) e pelas atitudes do pessoal (Torres Fragoso, 2011). Assim, tratando da busca pela eficiência e qualidade na oferta de bens e serviços é uma tendência crescente na Administração Pública, demandando estratégias para a melhoria do desempenho e a transparência no uso de recursos públicos. A gestão pública moderna exige foco em resultados, primando pela qualidade e adequação dos serviços às necessidades da sociedade (Martins; Tallyson e Trigueiro, 2025).

Nasi, *et al.*, (2024), afirma que a natureza do serviço público, contudo, possui especificidades que o distinguem do setor privado, pois diferentemente do cliente privado, o cidadão frequentemente não pode escolher um serviço alternativo, e o servidor público deve equilibrar a satisfação dos usuários com a proteção dos interesses de toda a comunidade. Avaliar um serviço é inerentemente mais complexo do que avaliar um produto tangível, pois o serviço é produzido e consumido simultaneamente (Butkus, 2023). Assim, os modelos de qualidade em serviços tornaram-se cruciais e a qualidade em serviço pode ser definida como a razão entre o nível de eficácia do serviço e a expectativa do usuário, cujo objetivo é atingir as necessidades e expectativas do usuário de forma eficaz, concluem Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), embora esse modelo dependa essencialmente da percepção pessoal/individual do indivíduo sobre o produto ou serviço, a percepção de qualidade ocorre quando os benefícios superam os custos do serviço.

Qualidade é um conceito que se manifesta na satisfação das necessidades e expectativas dos usuários na utilização dos serviços e a satisfação ou insatisfação é baseada na comparação entre o desempenho percebido de um produto ou serviço e suas expectativas. A mensuração da qualidade em serviços é complexa, dada a sua falta de atributos tangíveis,

pois diversas ferramentas e abordagens são utilizadas para captar a perspectiva do usuário, o que é essencial para a melhoria contínua dos serviços públicos (Bastos *et al.*, 2024). Portanto, em atenção ao serviço público, a mensuração da efetividade (o estágio em que o resultado esperado é atingido) é considerada uma medida de avaliação da qualidade dos serviços públicos (Fernandes *et al.*, 2023).

2.3.1 Tecnologia, Justiça e Transformações no Poder Judiciário: fundamentos teóricos e implicações institucionais

A presente pesquisa se encontra alinhada às Teorias Críticas de Tecnologia¹ e Teoria de Justiça, a fim de subsidiar os dados, em que a primeira trata das formas de racionalidade que apresentam a organização social como natural e inevitável. Nessa esteira, a razão instrumental passa a constituir um mecanismo de legitimação da dominação ao privilegiar eficiência e controle em detrimento da reflexão sobre fins sociais. A técnica deixa de figurar como simples meio neutro e revela vínculos com interesses históricos e estruturas de poder, responsáveis por orientar práticas sociais e institucionais (Adorno; Horkheimer, 1985; Marcuse, 2015). A análise crítica busca, portanto, compreender as contradições presentes na modernidade e romper com a ideia de progresso automático associado ao desenvolvimento técnico (Feenberg, 2004).

Nota-se que a relação entre Poder Judiciário e tecnologia insere-se em um processo histórico de transformação das instituições estatais diante da expansão da sociedade informacional. O sistema judicial, estruturado durante séculos sobre práticas presenciais e suporte material em papel, passa a reorganizar sua atividade a partir de ferramentas digitais que alteram tanto a forma de tramitação processual quanto a própria concepção de prestação jurisdicional. A informatização do processo judicial redefine a comunicação dos atos processuais e amplia a capacidade de acesso ao Judiciário, vinculando-se ao direito fundamental de acesso à justiça e ao devido processo legal (Siqueira; Mendes Junior; Santos, 2023). Nesse cenário, a tecnologia não representa simples

¹ No campo da filosofia da tecnologia, essa concepção fundamenta a compreensão de que os artefatos técnicos incorporam valores sociais e disputas políticas. A tecnologia resulta de escolhas coletivas e pode reproduzir hierarquias ou favorecer processos democráticos conforme os grupos que participam de sua configuração. Desse modo, a teoria crítica propõe ampliar a participação social nas decisões técnicas, superando visões deterministas e instrumentalistas e reconhecendo a dimensão histórica e cultural da técnica (Dusi, 2024). A crítica assume função transformadora ao orientar práticas capazes de articular racionalidade técnica e emancipação social (Feenberg, 2004).

instrumento administrativo, mas elemento constitutivo do exercício da jurisdição (Alvarenga; Torres, 2024).

A migração dos autos físicos para o processo eletrônico altera a temporalidade do processo e rompe com a lógica burocrática tradicional e os sistemas digitais permitem peticionamento remoto, acompanhamento processual permanente e realização de audiências virtuais, reduzindo barreiras geográficas e operacionais (Lazzarotto, 2023). A circulação material de documentos cede espaço ao fluxo contínuo de dados, reorganizando rotinas administrativas e impactando diretamente o princípio constitucional da duração razoável do processo. A atividade jurisdicional passa a depender da gestão informacional, exigindo capacitação técnica dos operadores do direito e reestruturação organizacional dos tribunais.

A digitalização também transforma a administração judiciária, em que a informatização cria bases de dados estruturadas que possibilitam gestão estatística do acervo processual e planejamento institucional orientado por indicadores, conforme evidenciado pelo pela criação do DataJud, instituído pela Resolução CNJ nº 331/2020 como fonte primária de dados do Sistema de Estatística do Poder Judiciário. A base nacional centraliza e padroniza metadados processuais de todos os tribunais, permitindo a geração de estatísticas e análises sobre a atividade judiciária em âmbito nacional (CNJ, 2020). Contudo, a administração orientada por dados deve ser adotada criticamente, Oliveira e Cunha (2020) alerta que os indicadores judiciais possuem limitações de confiabilidade, comparabilidade e interpretação, razão pela qual não podem ser utilizados como representação neutra e suficiente da qualidade jurisdicional. Assim, o magistrado passa a integrar uma estrutura de governança judicial baseada em informação, mas sem perder sua independência funcional nem substituir a análise jurídica do caso concreto por métricas de produtividade. A prestação jurisdicional assume caráter sistêmico, no qual a eficiência institucional depende da integração entre tecnologia, gestão e decisão jurídica (Queiroz; Viana; Oliveira, 2025).

A incorporação de Inteligência Artificial (IA) amplia esse processo de transformação e as ferramentas algorítmicas executam triagem de demandas, identificação de precedentes e elaboração de minutas decisórias, auxiliando a atividade humana de julgamento (Siqueira; Mendes Junior; Santos, 2023). O uso de dados massivos contribui para uniformização jurisprudencial e tratamento de litigiosidade repetitiva, entretanto, o emprego dessas tecnologias exige reflexão jurídica, pois a decisão judicial mantém natureza interpretativa e vinculada à fundamentação racional (CNJ, 2024). A automação não substitui a responsabilidade do julgador nem a exigência de motivação das decisões.

Sob perspectiva constitucional, a inovação tecnológica relaciona-se aos princípios da eficiência administrativa e da razoável duração do processo e a informatização reduz etapas intermediárias, facilita o acompanhamento pelas partes e viabiliza audiências remotas, favorecendo a efetividade da prestação jurisdicional (Lazzarotto, 2023). Contudo, a eficiência não constitui valor absoluto e o processo digital precisa respeitar contraditório, publicidade e ampla defesa, sob pena de comprometer a legitimidade da decisão judicial.

Conforme entendem Siqueira, Mendes e Júnio (2023), o avanço tecnológico também repercute sobre o acesso à justiça, pois a virtualização amplia a disponibilidade do serviço judicial, mas depende da capacidade de uso das ferramentas pelos cidadãos, a exclusão digital limita o exercício de direitos fundamentais e impõe ao Estado o dever de garantir meios de acesso adequados. Assim, o acesso à justiça não se reduz à existência formal de procedimentos, mas exige condições materiais para participação efetiva, conforme concepção contemporânea do próprio direito de ação (Costa, 2024).

Esse debate remete à dimensão filosófica² da justiça, em que a teoria da justiça como equidade estabelece que instituições sociais devem assegurar igualdade de liberdades e oportunidades, impedindo que vantagens coletivas justifiquem sacrifícios individuais (Gonçalves, 2013). A incorporação tecnológica no Judiciário precisa, portanto, observar critérios de equidade e não apenas eficiência administrativa e os sistemas automatizados que dificultem a participação de determinados grupos violam a própria finalidade do sistema jurídico.

A teoria contemporânea da justiça indica que o ordenamento jurídico deve promover igualdade material e reduzir desigualdades estruturais e nesse contexto, a digitalização judicial não pode ampliar distâncias sociais e a adoção tecnológica requer políticas públicas de inclusão digital, assistência jurídica adequada e manutenção de canais acessíveis e o processo eletrônico deve constituir instrumento de democratização e não mecanismo de filtragem social (Costa, 2024).

A modernização tecnológica, contudo, não elimina o caráter humano da jurisdição, por exemplo o julgamento envolve interpretação normativa, ponderação de valores e argumentação racional, a tecnologia oferece suporte operacional, mas a legitimidade da decisão depende de fundamentação jurídica compreensível (Siqueira,

² A tradição filosófica demonstra que a justiça sempre se vinculou à organização do poder, desde concepções clássicas até perspectivas contemporâneas, o direito apresenta tensão constante entre norma estatal e exigências éticas da sociedade. A tecnologia insere nova camada nesse conflito, pois redefine a forma de exercício do poder jurisdicional e a decisão judicial passa a ocorrer em ambiente digital estruturado por códigos e algoritmos, exigindo controle democrático sobre seu funcionamento (Franco, 2022).

Mendes Júnior, Santos, 2023). Assim, a eficiência administrativa deve coexistir com a racionalidade discursiva do direito. E, a relação entre Poder Judiciário e tecnologia revela dupla dimensão; por um lado, amplia acesso, reduz custos e melhora gestão institucional e por outro, cria riscos de exclusão e automatização acrítica das decisões (Rocha, Rocha, Prado, 2024). A harmonização entre inovação e justiça exige governança tecnológica orientada por princípios constitucionais. O Judiciário contemporâneo não depende apenas de legislação, mas de desenho institucional capaz de integrar tecnologia, direitos fundamentais e participação social (Siqueira; Mendes Junior; Santos, 2023; Costa, 2024).

2.4 ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

O atendimento no serviço público corresponde à forma pela qual o Estado estabelece contato direto com o cidadão no momento da prestação administrativa e não se trata apenas de procedimento operacional, mas de manifestação concreta da atuação estatal perante a sociedade (Calvosa, Cardoso, 2022). A qualidade desse contato influencia a percepção de legitimidade institucional e a confiança nas organizações públicas. Nesse sentido, o atendimento representa elemento estruturante da relação entre administração e usuário, pois materializa direitos e deveres no plano cotidiano (Rutkowski, 1998).

O cidadão não ocupa posição equivalente à do cliente privado, enquanto a atividade empresarial orienta-se pela lógica de escolha e concorrência, o serviço público frequentemente apresenta caráter obrigatório ou exclusivo (Guy, 2020). O usuário recorre ao Estado não por preferência, mas por necessidade jurídica ou social, razão pela qual o atendimento deve assegurar igualdade de tratamento e acesso efetivo aos serviços (Paz; Bermejo; Silva, 2020). A inexistência de alternativa institucional exige padrões elevados de clareza informacional e respeito ao administrado; essa particularidade produz diferença estrutural entre atendimento público e privado. No setor privado, o consumidor decide permanecer ou migrar para outro fornecedor e no setor público, a permanência do usuário decorre da titularidade estatal do serviço (Valle, Felisberto, 2022). Assim, a administração deve conciliar eficiência com proteção do interesse coletivo, evitando decisões orientadas apenas por critérios de conveniência operacional e o atendimento passa a representar garantia de cidadania administrativa.

Rutkowski (1998) observa que o atendimento público não pode restringir-se à execução mecânica de rotinas, pois envolve interação social mediada por normas jurídicas. A prestação adequada exige comunicação compreensível, orientação ao usuário e

reconhecimento da posição jurídica do cidadão perante a Administração. A ausência desses elementos compromete a legitimidade institucional, ainda que o procedimento formal seja realizado corretamente.

A adoção de técnicas gerenciais oriundas do setor privado contribuiu para modernização administrativa, porém não elimina a natureza política da atividade estatal e a administração pública deve prestar serviços com eficiência, mas também garantir impessoalidade, legalidade e transparência (Paz; Bermejo; Silva, 2020). Nessa esteira, o atendimento não pode reduzir-se à lógica de produtividade, sob pena de afastar-se da finalidade pública.

Saraiva e Capelão (2000) observam que a racionalidade burocrática predominante em organizações públicas tende a enfatizar procedimentos e regulamentos internos, criando barreiras ao atendimento das necessidades dos cidadãos. O atendimento contemporâneo busca a inversão desse paradigma, priorizando compreensão do problema e orientação adequada ao cidadão. Essa transformação fortalece a confiança social e reduz conflitos administrativos. Paz, Bermejo e Silva (2020), afirmam que a administração pública deve considerar que o cidadão não constitui mero destinatário do serviço, mas sujeito de direitos. O atendimento qualificado implica fornecimento de informação adequada, tempo razoável de resposta e postura respeitosa do agente público. A satisfação do usuário decorre da combinação entre resultado administrativo e experiência vivenciada durante o contato institucional.

O atendimento adequado contribui para eficiência administrativa e as orientações claras evitam retrabalho, reduzem demandas repetidas e ampliam compreensão das decisões administrativas (Guimarães; Souza, 2013). A atuação do servidor no atendimento constitui etapa essencial do desempenho organizacional, pois ele opera como mediador entre a estrutura administrativa e o cidadão. Dominek (2025), observa que a comunicação é um componente central da Administração Pública, influenciando tanto a dinâmica interna das organizações quanto as interações externas com os cidadãos, além de afetar eficiência, legitimidade e confiança na governança. O Estado exerce função educativa ao comunicar deveres e direitos de forma acessível, essa função reforça a legitimidade institucional e promove a cooperação social (Lock, Jacobs, 2025).

Assim, o atendimento no serviço público não representa atividade acessória, mas componente essencial da função administrativa, pois a relação entre Estado e sociedade se consolida nesse momento de interação direta. A qualidade do serviço público depende não apenas da decisão administrativa final, mas também da forma como o cidadão é

recebido, informado e tratado durante o processo, especialmente em uma Administração Pública orientada ao relacionamento com o cidadão e à melhoria dos canais de atendimento (Lara; Gosling, 2016). O atendimento, especialmente quando pautado pela qualidade, é um elemento que catalisa mudanças e promove uma efetiva interação e convivência com os clientes ou usuários (Rutkowski, 1998).

Portanto, a distinção entre o atendimento no setor público e no privado reside fundamentalmente na natureza da atividade governamental, que não pode ser equiparada ao padrão de atuação do setor privado (Quadro 1).

Quadro 1 - Diferenciação entre setor privado e setor público

Característica	Setor Privado	Setor Público
Foco	Máxima lucratividade, valor para os acionistas e <i>stakeholders</i> .	Realização dos objetivos da sociedade e realização de tarefas públicas.
Cliente/Usuário	Clientes heterogêneos. Possibilidade de escolha de serviço.	Conjunto complexo e diversificado de grupos de cidadãos (usuários). O cidadão é portador de direitos e deveres e muitas vezes não pode escolher um serviço alternativo.
Mensuração de Objetivos	Metas de produção e financeiras, geralmente fáceis de medir.	Objetivos sociais, que são difíceis de medir e quantificar.
Abordagem Histórica	Centrada no cliente.	Historicamente, muitos órgãos estatais têm a visão centrada nos meios (procedimentos) e não no usuário do serviço.

Fonte: organizado pelo autor de acordo com Rutkowski (1998).

Enquanto, a prioridade na iniciativa privada é dada aos clientes como razão última da existência da empresa, o setor público enfrenta o desafio de equilibrar a satisfação dos usuários com a proteção dos interesses de toda a comunidade (Paz; Bermejo; Silva, 2020). A adoção de metodologias do setor privado (como a qualidade total) no setor público deve ser cautelosa, pois a racionalidade baseada essencialmente na técnica pode falhar, já que a atividade governamental carece do viés político claro da fiscalização do usuário como garantia de eficiência (Rutkowski, 1998).

2.5 ACESSO À JUSTIÇA NAS VARAS CRIMINAIS

O acesso à justiça é um direito fundamental, cuja evolução na sociedade contemporânea ultrapassou a mera garantia formal, focando na efetividade e na celeridade

processual, e a constituição cidadã e suas emendas, como a que incluiu a razoável duração do processo (Emenda Constitucional [EC] n. 45/2004), formalizaram a necessidade de um sistema judicial que garanta a cidadania (Brasil, 2004).

Envolvendo o respeito ao Estado Democrático de Direito, o que inclui a garantia de direitos individuais, como a ampla defesa e o contraditório, em que o sistema de justiça criminal, composto pelos subsistemas policial, de justiça e de execução penal, é operacionalizado, em grande medida, por instituições estaduais (Florenzano, Santos, 2023). Pois, historicamente, um dos principais entraves ao acesso à justiça no Brasil tem sido a morosidade do sistema, agravada pela sobrecarga de demandas, conforme podemos observar pelos relatórios do CNJ, no programa Justiça em Número (2024). Outros fatores que impactam negativamente o acesso incluem os custos processuais e a utilização de uma linguagem jurídica de difícil entendimento, situação que tem se transformado pela adoção de políticas direcionadas à linguagem simples (CNJ, 2023).

O acesso à justiça constitui direito fundamental vinculado à própria ideia de cidadania material, a CF/88 consolidou essa garantia ao assegurar a apreciação judicial de lesões ou ameaças a direitos e, posteriormente, ao incorporar o princípio da duração razoável do processo por meio da EC n.º 45/2004, que reforçou a necessidade de prestação jurisdicional tempestiva (Brasil, 2004). A garantia não se restringe à possibilidade formal de ingresso em juízo, mas envolve condições efetivas para compreensão, acompanhamento e participação no processo.

Nas varas criminais, essa dimensão assume relevância ampliada, pois envolve diretamente a liberdade individual e o exercício do contraditório e da ampla defesa e o sistema de justiça criminal estrutura-se em diferentes etapas de investigação, julgamento e execução penal e depende da articulação entre órgãos diversos. A morosidade processual e a sobrecarga de demandas historicamente dificultam o pleno acesso ao sistema, afetando a efetividade das garantias processuais e a confiança social na justiça (Paz; Bermejo; Silva, 2020).

Além do tempo processual, outros fatores influenciam o acesso, como custos indiretos e linguagem técnica pouco compreensível e o jurisdicionado muitas vezes não compreende os atos praticados nem o andamento processual, o que reduz a capacidade de participação ativa na própria defesa. O acesso à justiça, portanto, pressupõe informação clara e atendimento orientador, não apenas presença formal de defesa técnica (Schiocchet, Andrade e Araújo, 2025). Nesse sentido, a doutrina ressalta que o acesso à justiça não se limita à abertura das portas do Judiciário. Exige condições concretas para compreensão do

procedimento, acompanhamento dos atos processuais e participação efetiva das partes, sob pena de a garantia constitucional converter-se em formalidade sem conteúdo material (Brasil, 2004).

O debate contemporâneo amplia o conceito para incluir qualidade do atendimento e transparência institucional e a ausência de informação adequada compromete o controle social e dificulta a identificação de eventuais violações de direitos (TJGO, 2024). O jurisdicionado precisa compreender a decisão judicial e os meios disponíveis para contestação, sob pena de exclusão jurídica. A modernização do Poder Judiciário apresenta-se como resposta a esses obstáculos e a adoção de ferramentas tecnológicas ampliou a possibilidade de acompanhamento processual e comunicação entre órgãos judiciais e usuários. E, os sistemas eletrônicos, audiências remotas e canais digitais de atendimento reduziram barreiras geográficas e permitiram maior agilidade na tramitação processual (Paz; Bermejo; Silva, 2020).

Os programas institucionais voltados ao atendimento remoto buscam ampliar o alcance do serviço judicial, especialmente para cidadãos com dificuldade de deslocamento. Iniciativas de inclusão digital, atendimento virtual e tramitação integralmente eletrônica procuram aproximar o Judiciário do usuário e facilitar o exercício da defesa e a tecnologia, nesse contexto, atua como instrumento de concretização do direito de acesso (Araújo, 2024).

A implantação desses mecanismos, contudo, exige análise da percepção dos usuários, pois o acesso à justiça digital não depende apenas da existência de ferramentas tecnológicas, mas da capacidade concreta de utilizá-las de forma compreensível. A efetividade do sistema relaciona-se à clareza das informações prestadas, à acessibilidade dos canais remotos e à possibilidade de interação com o órgão judicial (Araújo, 2024). Assim, o acesso à justiça nas varas criminais envolve três dimensões complementares: possibilidade de ingresso em juízo, compreensão do procedimento e comunicação adequada com a instituição e a garantia constitucional apenas se concretiza quando o cidadão consegue acompanhar o processo, compreender suas etapas e exercer seus direitos (Paz; Bermejo; Silva, 2020).

Portanto, a ampliação do acesso à justiça não se limita à redução de prazos ou informatização processual e requer atendimento digno, linguagem acessível e transparência informacional. A justiça criminal cumpre sua função quando assegura não apenas julgamento, mas também participação consciente do jurisdicionado no procedimento que define sua situação jurídica.

O debate sobre o acesso à justiça no Brasil, portanto, vai além da garantia de defesa técnica e da inafastabilidade do Judiciário, reclama-se o acesso a um atendimento digno e informativo, com foco na satisfação dos jurisdicionados. A falta de transparência e de pesquisas que avaliem a qualidade do atendimento e identifiquem violações de direitos prejudica o controle social. A modernização do Poder Judiciário por meio da tecnologia e de programas estratégicos tem sido uma resposta a essa demanda e o uso de novas tecnologias facilitou o acompanhamento, o peticionamento e a realização de audiências de forma remota. Iniciativas como a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual buscam maximizar o acesso à Justiça, especialmente para os excluídos digitais, reforçando o direito a um atendimento eficiente e acessível (Paz; Bermejo; Silva, 2020).

2.6 CAUTELARES DIVERSAS DA PRISÃO

As medidas cautelares diversas da prisão são providências impostas pelo juiz que visam tutelar o bem jurídico em questão e garantir a efetividade do processo penal e a Lei nº 12.403/2011 instituiu um novo paradigma no tema prisão e liberdade provisória, ampliando o rol de medidas e consagrando a excepcionalidade da prisão provisória, que se torna a *ultima ratio* ou o último recurso, como pode ser traduzido (Feitosa *et al.*, 2025). Essas medidas consistem em restrições ou obrigações impostas pelo juiz, aplicadas como *prima ratio*, ou primeira razão, para evitar o aprisionamento e elas buscam reduzir a população carcerária em relação aos presos cautelares, delimitando a liberdade do acusado durante o período processual anterior à eventual condenação (Silva; Lopes, 2023).

As medidas cautelares diversas da prisão obedecem a critérios de jurisdicionalidade, oportunidade, provisoriedade, revogabilidade, excepcionalidade, substitutividade e cumulatividade. Juridicamente, elas são caracterizadas pela provisoriedade e pela revogabilidade, e serão aplicadas apenas nos casos em que sua aplicação seja necessária (Oliveira, 2024). O rol taxativo dessas medidas encontra-se no art. 319 do CPP e a medida cautelar que mais se relaciona com o programa objeto deste estudo é o comparecimento periódico em juízo, no prazo e nas condições fixadas pelo juiz, para informar e justificar atividades (art. 319, I, do CPP).

As medidas cautelares diversas da prisão representam instrumento jurídico destinado à proteção do processo penal sem a necessidade de privação antecipada da liberdade e a Lei nº 12.403/2011 modificou substancialmente o sistema cautelar brasileiro

ao ampliar o rol de alternativas ao encarceramento e estabelecer a prisão preventiva como medida excepcional. A nova sistemática passou a privilegiar restrições menos gravosas, reservando o cárcere apenas às situações em que outras providências não garantam a ordem pública ou a regularidade do processo (Feitosa *et al.*, 2025).

A lógica do modelo cautelar contemporâneo baseia-se na ideia de intervenção mínima e o juiz deve priorizar medidas suficientes para evitar riscos processuais, preservando a liberdade do acusado sempre que possível (Fedato e Kazmierczak, 2020). Assim, as cautelares diversas da prisão atuam como primeira resposta estatal diante de necessidades cautelares, enquanto a prisão ocupa posição subsidiária no sistema (Silva; Lopes, 2023); essa estrutura busca reduzir a utilização excessiva do encarceramento provisório e adequar o processo penal aos parâmetros constitucionais de proporcionalidade.

Entre as características dessas medidas destacam-se a provisoriedade e a revogabilidade, Oliveira (2024) comenta que a cautelar subsiste enquanto persistirem os motivos que justificaram sua imposição e pode ser substituída ou revogada caso desapareçam os requisitos legais. A decisão judicial deve fundamentar-se na necessidade concreta da restrição e na adequação ao caso específico, observando critérios de proporcionalidade. Nesse sentido, o doutrinador, Diego Amaral Oliveira, aponta que a medida cautelar não constitui antecipação de pena, mas instrumento de proteção do processo. Sua aplicação depende da demonstração concreta de necessidade e deve ser revista sempre que cessarem as razões que a motivaram. A privação de liberdade somente se justifica quando nenhuma outra providência se mostra suficiente para garantir a finalidade cautelar.

O CPP estabelece no art. 319 o conjunto de medidas alternativas, entre elas comparecimento periódico em juízo, proibição de acesso a determinados lugares, recolhimento domiciliar e monitoramento eletrônico; o comparecimento periódico destaca-se por permitir acompanhamento judicial do acusado sem ruptura completa do convívio social, preservando vínculos familiares e laborais. A decisão que impõe medida cautelar deve observar necessidade, adequação e proporcionalidade e a intervenção estatal não pode exceder o grau indispensável para assegurar o processo penal e a escolha da cautelar exige avaliação individualizada da situação do investigado, evitando padronização automática (Oliveira, 2024). O juiz deve justificar a impossibilidade de aplicação de medida menos gravosa antes de decretar prisão preventiva.

A aplicação adequada dessas medidas contribui para equilíbrio entre liberdade individual e segurança pública e o sistema cautelar procura impedir riscos à

investigação ou à instrução processual sem impor restrições desnecessárias e a redução do encarceramento provisório também evita efeitos sociais negativos associados à prisão antecipada (Silva, Lopes, 2023). A redução do encarceramento provisório relaciona-se diretamente à finalidade das medidas cautelares diversas da prisão, que priorizam providências menos gravosas para assegurar a regularidade do processo penal e a prisão preventiva passa a ocupar posição subsidiária no sistema, aplicável apenas quando nenhuma outra medida se mostra suficiente para resguardar a ordem pública ou a instrução processual (Feitosa *et al.*, 2025). A prisão antes do trânsito em julgado produz impactos sociais relevantes, pois o investigado sofre afastamento do trabalho, ruptura de vínculos familiares e estigmatização social, ainda que posteriormente absolvido. A aplicação preferencial de medidas como comparecimento periódico em juízo ou monitoramento permite controle judicial sem impor efeitos típicos da pena antes da condenação definitiva (Silva, Lopes, 2023). Nesse contexto, a substituição do encarceramento por cautelares preserva a inserção social do acusado e evita consequências econômicas e psicológicas desproporcionais ao estágio processual e a medida concretiza os princípios da presunção de inocência e da proporcionalidade ao impedir que a restrição de liberdade produza punição antecipada (Oliveira, 2024).

O comparecimento periódico em juízo, previsto no art. 319, I, do CPP, exemplifica essa lógica, a medida permite controle jurisdicional do acusado e manutenção de contato institucional com o Poder Judiciário. Ao mesmo tempo, preserva condições de vida cotidiana e reduz impactos sociais da persecução penal. A decisão que impõe qualquer medida cautelar deve estar amparada nos princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade em sentido estrito e a aplicação de medidas cautelares diversas da prisão, quando observada a proporcionalidade, propicia a proteção das pessoas, a segurança pública e o regular prosseguimento do processo penal (Oliveira, 2024).

Portanto, as medidas cautelares diversas da prisão consolidam modelo processual orientado pela excepcionalidade do encarceramento, no qual o sistema busca assegurar a regularidade do processo penal por meio de restrições proporcionais, adequadas e revisáveis. A prisão preventiva permanece como última alternativa, aplicável apenas quando nenhuma outra medida cautelar se mostra suficiente para proteger adequadamente o procedimento penal e a ordem pública (Ryu, 2022).

Esclarecendo que o Programa de Comparecimento Virtual, substitui a medida cautelar de comparecimento periódico em juízo (art. 319, I, CPP) e esta medida exige que o indiciado ou acusado se apresente no Fórum periodicamente para cumprir duas finalidades

principais: informar sua situação (laboral, residencial) e justificar suas atividades. Ao exigir essa vinculação, a medida serve para manter a atualização de informações e garantir um mínimo de contato do agente com a instrução criminal. A periodicidade é fixada pelo juiz, podendo ser ajustada conforme a fase da instrução e a gravidade dos fatos; e o juízo pode exigir documentação idônea sobre as ocupações do agente (Feitosa *et al.*, 2025).

Do ponto de vista da Administração Judiciária, o comparecimento periódico facilita o acompanhamento do réu ou investigado e pode contribuir para a prática de atos processuais, como citações e intimações, reduzindo deslocamentos e otimizando recursos humanos e materiais. Essa racionalização de tempo e custos insere a medida na busca por eficiência administrativa, especialmente quando associada a mecanismos tecnológicos capazes de aprimorar a comunicação, a fiscalização e o cumprimento de decisões judiciais criminais (Ferrandin; Cazabonnet Júnior, 2025). A inobservância da medida pode, em último caso, levar à decretação da prisão preventiva (art. 312, parágrafo único, CPP), o que ressalta o seu caráter coercitivo e sua importância na manutenção da ordem e da aplicação da lei penal. A efetividade da medida cautelar diversa da prisão nesse sentido, reside em sua capacidade de assegurar a aplicação da lei penal e o prosseguimento regular do processo (Feitosa *et al.*, 2025).

2.7 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O COMPARECIMENTO REMOTO

O comparecimento periódico em juízo, embora essencial para a fiscalização, impõe custos ao indivíduo, como gastos e tempo de deslocamento, e a desnecessidade de ausência dos locais de trabalho e a Transformação Digital do Poder Judiciário, catalisada pela pandemia de Covid-19, oferece a oportunidade de mitigar esses custos e riscos (Silva, 2023). A possibilidade de realizar o comparecimento periódico em juízo de forma remota, através de plataformas digitais ou aplicativos de comunicação, é um reflexo direto da adoção da Justice as a Service, e do Juízo 100% Digital. O TJGO, por exemplo, instituiu o Programa Comparecimento Virtual, permitindo o cumprimento da medida cautelar e a justificação de atividades pelo aplicativo *WhatsApp*, mediante envio de uma “*selfie*” junto a um documento de identificação. Este modelo de comparecimento remoto não apenas promove a agilidade e a redução de custos para o jurisdicionado (economia de tempo de deslocamento e gastos), mas, crucialmente, evita que se configure antecipação da pena (TJGO, 2024).

O comparecimento remoto pode ser compreendido a partir da finalidade das medidas cautelares diversas da prisão e o comparecimento periódico em juízo previsto no

art. 319, I, do CPP tem função de controle judicial do investigado, permitindo ao Estado acompanhar sua conduta durante o processo sem necessidade de encarceramento. A exigência central não reside na presença física, mas na possibilidade de verificação do vínculo do acusado com o processo e do cumprimento das condições impostas pelo juiz (Oliveira, 2024). Quando o comparecimento ocorre por meio remoto, essa finalidade permanece preservada e a comunicação digital registrada, com confirmação de recebimento e identificação do usuário, permite ao juízo certificar o cumprimento da obrigação cautelar e manter a supervisão processual. O controle jurisdicional passa a ocorrer por registro informacional verificável, atendendo aos critérios de necessidade e adequação que orientam a aplicação das cautelares (Feitosa *et al.*, 2025). A prisão preventiva constitui última alternativa e que o juiz deve escolher sempre a providência menos gravosa capaz de garantir o processo e o comparecimento remoto atende ao princípio da proporcionalidade, pois assegura fiscalização contínua sem impor restrições adicionais não indispensáveis. O deslocamento obrigatório ao fórum pode gerar custos econômicos, prejuízos laborais e exposição social incompatíveis com a presunção de inocência, já que não há condenação definitiva (Da Silva; Lopes, 2023). Dessa forma, a utilização de aplicativos de comunicação para justificar atividades mantém a função cautelar de acompanhamento e controle e reduz efeitos sociais indevidos e a medida preserva vínculos familiares e profissionais do investigado e evita constrangimentos decorrentes da presença reiterada em ambiente forense, concretizando a lógica das cautelares diversas da prisão: garantir o andamento regular do processo com o menor grau possível de restrição à liberdade (Oliveira, 2024; Feitosa *et al.*, 2025).

O comparecimento remoto, especialmente quando realizado por tecnologias amplamente acessíveis, como o *WhatsApp*, pode contribuir para a fiscalização e o controle da medida cautelar sem impor ao usuário o ônus do deslocamento físico e da exposição social desnecessária (Santana, 2019). Desde que observados critérios de identificação do usuário, confirmação de recebimento, registro da comunicação e possibilidade de utilização da via convencional quando necessário, o uso de ferramentas digitais pode conferir maior eficiência ao acompanhamento judicial. Ao minimizar o gravame e a visibilidade da restrição cautelar, o comparecimento virtual reduz o risco de estigmatização, enfraquece a alegação de antecipação punitiva e reforça a observância dos princípios da dignidade da pessoa humana, da proporcionalidade e da menor gravosidade da medida (Ferrandin; Cazabonnet Júnior, 2025). Essa prática, conforme defendida pelo Judiciário, contribui

diretamente para a não estigmatização social dos aderentes, e para a manutenção de sua subsistência (Feitosa *et al.*, 2025).

3 METODOLOGIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa caracteriza-se como predominantemente quantitativa, com apoio qualitativo, exploratório descritivo, nos termos da orientação metodológica de Gil (2002), e operacionalizada por meio do método survey aplicado aos usuários do Programa de Comparecimento Virtual. A abordagem quantitativa sustenta a análise dos dados fechados do questionário, mediante estatística descritiva, análise fatorial, regressão linear e segmentação por clusters. O apoio qualitativo, por sua vez, permite aprofundar a interpretação das respostas abertas, possibilitando compreender os impactos do uso das ferramentas digitais de modo a conferir maior densidade analítica à discussão dos resultados.

Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser classificada como descritiva e exploratória. Descritiva porque caracteriza o perfil dos usuários, suas condições de acesso tecnológico, renda, escolaridade e percepção de qualidade; e exploratória porque busca compreender quais fatores ajudam a explicar a satisfação geral, especialmente clareza do atendimento, funcionalidade do sistema, confiança, respeito e segurança institucional (Hair Junior *et al.*, 2019). Exploratória porque examina fenômeno institucional recente e ainda pouco investigado empiricamente no campo da Administração Judiciária: o uso do comparecimento virtual, por meio do *WhatsApp*, no cumprimento de medidas cautelares diversas da prisão. A investigação busca proporcionar maior familiaridade com o problema, identificar dimensões relevantes da experiência do usuário e compreender de que modo a digitalização do comparecimento judicial pode ampliar o acesso à justiça ou reproduzir vulnerabilidades digitais (Gil, 2002).

Quanto aos procedimentos, a pesquisa foi aplicada ao Programa de Comparecimento Virtual no âmbito da Justiça Criminal da Comarca de Aparecida de Goiânia, com uso do método survey aplicado a usuários reais do serviço, análise estatística multivariada e triangulação de evidências quantitativas e qualitativas. A amostra foi composta por 59 respostas em universo de 118 usuários, com nível de confiança de 90%, margem de erro de 8% e aplicação de fator de correção para população finita.

Essa abordagem, justifica-se pela natureza multifacetada do objeto de pesquisa o acesso digital à justiça, que envolve simultaneamente dimensões mensuráveis (frequência de uso, grau de satisfação, dificuldades técnicas, perfil socioeconômico dos usuários) e dimensões institucionais (percepção de barreiras, compreensão do procedimento

digital, experiências de vulnerabilidade e funcionamento interno do programa) (Leite *et al.*, 2021).

Apesar das limitações, o survey permitiu mapear padrões quantitativos de acesso, identificando tendências gerais, recorrências e eventuais correlações entre variáveis como renda, escolaridade, conectividade e grau de sucesso na utilização das ferramentas digitais, tudo para embasar as percepções acerca da qualidade. Lado outro, as técnicas interpretativas, permitiram também compreender os significados atribuídos pelos usuários à experiência digital, captando nuances que não emergem apenas por dados estatísticos.

A integração dos resultados ocorreu por meio de triangulação metodológica, articulando os achados quantitativos em níveis: (i) convergência, quando diferentes técnicas apontarem para o mesmo fenômeno; e (ii) divergência analítica, quando eventuais inconsistências entre resultados revelarem complexidades adicionais do fenômeno.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário, aplicado aos usuários do Programa de Comparecimento Virtual. Previamente ao início da pesquisa de campo, houve a solicitação de divulgação e aplicação da pesquisa acadêmica, devidamente autorizada pela Diretora do Foro Judicial de Aparecida de Goiânia (Anexo A).

O instrumento é composto por perguntas fechadas, utilizando escala Likert, e perguntas abertas destinadas a captar dificuldades, sugestões e percepções complementares dos respondentes e questionário é organizado em blocos e preserva a voluntariedade evitando qualquer impressão de que a participação na pesquisa interfira no processo criminal ou no cumprimento da medida cautelar.

3.2.1 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de pesquisa foi elaborado com a finalidade de mensurar a percepção dos usuários acerca da qualidade do atendimento prestado pela Justiça Criminal da Comarca de Aparecida de Goiânia, bem como compreender aspectos subjetivos relacionados à confiança institucional e à experiência de acesso ao serviço público judicial.

Assim, há estruturação em cinco blocos temáticos, organizados de modo a operacionalizar empiricamente os objetivos geral e específicos da investigação. A construção das dimensões considerou a necessidade de mensuração de indicadores objetivos

(cumprimento e acesso) e subjetivos (percepção, satisfação e confiança institucional), permitindo análise integrada do impacto do comparecimento virtual no âmbito da Justiça Criminal.

1. Dimensão Sociodemográfica e Condição Digital (Bloco 1). Reúne variáveis de caracterização do respondente sexo, idade, escolaridade, renda familiar e acesso a dispositivos digitais, além de questão sobre dificuldade prévia no uso de aplicativos, permitindo avaliar associação entre variáveis sociodemográficas e capacidade de utilização das ferramentas digitais, bem como comparar indicadores entre usuários com maior e menor vulnerabilidade socioeconômica (Van Dijk, *et al.*, 2005).
2. Dimensão de Regularidade no Cumprimento das Medidas (Bloco 2). Contempla questões relacionadas à frequência de comparecimento virtual, ocorrência de perda de prazo e motivos do eventual descumprimento. Essa dimensão está vinculada ao Objetivo Geral, permitindo mensurar regularidade e correlacionar cumprimento com satisfação e perfil socioeconômico (Zeithaml; Parasuraman; Malhotra, 2002).
3. Dimensão de Barreiras Operacionais no Comparecimento Virtual (Bloco 3). Utiliza escala Likert para mensurar dificuldades técnicas, barreiras informacionais e complexidade do uso do aplicativo. Essa dimensão atende ao objetivo específico 1, possibilitando construção de indicador de barreiras digitais e análise de sua associação com regularidade e vulnerabilidade (Zeithaml; Parasuraman; Malhotra, 2002).
4. Dimensão de Acesso e Qualidade do Atendimento Digital (Bloco 4). Avalia clareza das informações, adequação das orientações, respeito no atendimento, eficiência do procedimento e funcionalidade do sistema. Relaciona-se ao Objetivo Geral ao mensurar indicadores de acesso e percepção de qualidade do atendimento (Zeithaml; Parasuraman; Malhotra, 2002).
5. Dimensão de Satisfação e Confiança Institucional (Bloco 5). Mensura a satisfação global, percepção de contribuição do comparecimento virtual, confiança institucional e credibilidade do serviço. Essa dimensão atende ao Objetivo Geral, permitindo verificar associação entre satisfação e regularidade no cumprimento das medidas cautelares (Zeithaml; Parasuraman; Malhotra, 2002).

A organização dimensional assegura coerência entre problema de pesquisa, objetivos e operacionalização empírica, garantindo validade interna e consistência analítica (Apêndice A).

A combinação de questões padronizadas e respostas discursivas favorece a triangulação dos dados, permitindo relacionar medidas quantitativas de satisfação com

interpretações sobre funcionamento e legitimidade do serviço. Dessa forma, o instrumento possibilita avaliar não apenas o desempenho administrativo do atendimento, mas também seu impacto na confiança do cidadão e na percepção de acesso à justiça, preservando a mensuração com o sentimento dos respondentes no momento do atendimento, o questionário foi enviado após o atendimento virtual, utilizando o mesmo canal de contato que as partes utilizam para registrar os seus comparecimentos virtuais.

A organização do instrumento em dimensões analíticas (Quadro 3) permite examinar o atendimento judicial não apenas como prestação administrativa, mas como experiência institucional vinculada ao acesso à justiça e cada dimensão representa um nível específico do serviço, que vai da entrada no sistema até a formação de confiança no Poder Judiciário.

Quadro 2 - Matriz de amarração

Objetivos Específicos	Perguntas de Pesquisa	Variáveis/categorias analíticas	Técnicas de coleta	Referências
Caracterizar o perfil dos usuários submetidos ao comparecimento virtual.	Quem são os usuários do comparecimento virtual e quais suas condições de acesso digital, escolaridade e renda.	Sexo, idade, escolaridade, renda, acesso a celular/internet, dificuldade com aplicativos, necessidade de ajuda.	Questionário estruturado - Q2 a Q8	(Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988); (Van Dijk <i>et al.</i> , 2005)
Verificar se o comparecimento virtual favorece o cumprimento das medidas cautelares	O procedimento virtual contribui para o comparecimento periódico e reduz dificuldades de cumprimento?	Frequência de comparecimento, perda de prazo, motivo da perda, facilitação do cumprimento	Questionário estruturado — Q9 a Q11, Q23	(Parasuraman; Zeithaml; Berry 1988); (Barbieri <i>et al.</i> , 2024); (Martiniano <i>et al.</i> , 2024)
Identificar barreiras tecnológicas e informacionais no atendimento virtual	Quais barreiras dificultam o uso do <i>WhatsApp</i> para o comparecimento virtual?	Dificuldade técnica, internet, suficiência das instruções, complexidade do aplicativo	Escala Likert — Q12 a Q15	(Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988); (Barbieri <i>et al.</i> , 2024); (Martiniano <i>et al.</i> , 2024)
Avaliar a qualidade percebida do atendimento digital	Como os usuários percebem clareza, orientação, respeito, eficiência e funcionalidade do atendimento virtual?	Clareza, orientação adequada, respeito, eficiência, funcionalidade, facilidade de uso	Escala Likert — Q16 a Q21	(Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988); (Barbieri <i>et al.</i> , 2024); (Martiniano <i>et al.</i> , 2024)

Mensurar satisfação e confiança institucional dos usuários	O comparecimento virtual gera satisfação, confiança, segurança e aceitação pelos usuários?	Satisfação, confiança na Justiça Criminal, segurança, credibilidade, recomendação	Escala Likert — Q22 a Q26	(Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988); (Barbieri <i>et al.</i> , 2024); (Martiniano <i>et al.</i> , 2024)
Captar percepções abertas e sugestões de melhoria	Quais facilidades, dificuldades e propostas de melhoria são relatadas pelos usuários?	Facilidade, dificuldade, críticas, elogios, sugestões de mudança	Questões abertas — Q27 a Q29	(Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988); (Barbieri <i>et al.</i> , 2024); (Martiniano <i>et al.</i> , 2024)

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Em conjunto, o instrumento de coleta é construído a partir de adaptação do modelo SERVQUAL, originalmente desenvolvido para mensurar qualidade percebida em serviços, mas reinterpretado para o contexto do serviço público judicial digital. A adaptação é necessária porque o objeto da pesquisa não é um serviço privado de consumo, mas um serviço judicial, vinculado ao cumprimento de medidas cautelares diversas da prisão.

De modo a avaliar como os usuários percebem e julgam a qualidade dos serviços, o modelo SERVQUAL (Service Quality), desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), define a qualidade em serviço como o grau e o tipo de discrepância (GAPS) entre as percepções e as expectativas dos usuários.

A análise psicométrica SERVQUAL baseia-se em cinco dimensões cruciais que os usuários utilizam como critérios de julgamento da qualidade. Inicialmente, os autores identificaram dez critérios que, após análise estatística, foram consolidados nas seguintes cinco dimensões: (Fernandes, 2023)

1. Tangibilidade (Tangibility): Refere-se à aparência física das instalações, equipamentos, quadro de trabalhadores e materiais normativos. No escopo de atuação da Justiça Criminal, pode-se envolver a clareza e a funcionalidade das plataformas virtuais utilizadas, bem como a apresentação dos colaboradores.
2. Confiabilidade (Reliability): É a capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa. Envolve o cumprimento do que foi prometido e a ausência de retrabalhos. Para a Justiça, isso se relaciona diretamente com a promessa de uma prestação jurisdicional eficaz e tempestiva.
3. Responsividade (Responsiveness): Trata-se da disponibilidade do prestador em atender voluntariamente aos usuários com prontidão, atenção, precisão e rapidez de resposta. Em serviços públicos, é a disposição dos trabalhadores em auxiliar os usuários.

4. Segurança/Garantia (Assurance): Originalmente, os critérios incluíam a segurança (ausência de perigo, risco ou dúvidas) e a competência (apropriação das habilidades e conhecimentos necessários). A dimensão consolidada como Garantia abrange a credibilidade, cordialidade e segurança, representando o conhecimento e a cortesia dos empregados e sua capacidade de inspirar confiança.

5. Empatia (Empathy): Representa o esforço em entender o usuário e suas necessidades, envolvendo a atenção individualizada e o contato empático. Em contextos de vulnerabilidade, como o criminal, o prestador de serviço deve agir com base em competências sociais e cívicas, proporcionando um ambiente propício ao diálogo.

A mensuração da qualidade por meio dessas dimensões permite aos gestores obter feedback e planejar melhorias no desempenho da prestação do serviço, em conjunto com a utilização do método survey que possibilita coletar informações diretamente dos sujeitos acerca de opiniões, percepções e experiências relativas a determinado fenômeno social, sendo apropriado para estudos que buscam descrever características de uma população específica ou examinar relações entre variáveis (Pires *et al.*, 2023). Nesse tipo de investigação, o questionário padronizado permite comparar respostas e produzir indicadores mensuráveis da satisfação e da percepção de qualidade do serviço público.

Quadro 3 - Variáveis, Indicadores e Itens do Instrumento

Variável Analítica	Indicador	Item (Código)	Tipo de Análise
Perfil socioeconômico	Caracterização do respondente	B1 (Sexo, Idade, Escolaridade, Renda)	Estatística descritiva (frequência)
Inclusão digital	Acesso à internet e dispositivos	B1e B3	Correlação / Comparação entre grupos
Cumprimento da medida	Regularidade de comparecimento	B2	Média por item / Frequência
Cumprimento da medida	Motivos de ausência	B2	Análise categorial
Barreiras digitais	Dificuldades técnicas	B3	Média por dimensão / Índice composto
Facilitação digital	Percepção de facilitação	B3 e B5	Média por item
Qualidade do atendimento	Clareza e orientação	B4	Média por dimensão
Qualidade do atendimento	Respeito institucional	B5	Média por item
Eficiência do sistema	Funcionalidade e eficiência	B4 e B5	Índice composto
Satisfação	Satisfação com comparecimento	B5	Média por dimensão
Confiança institucional	Confiança e credibilidade	B5 e Abertas	Índice composto
Recomendação	Indicação do serviço	Abertas	Validação externa

Fonte: organizado pelo autor (2026)

3.3 LÓCUS DE PESQUISA

O locus da pesquisa é a 2ª Unidade de Processamento Jurisdicional das Varas Criminais da Comarca de Aparecida de Goiânia, unidade integrante do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e responsável pela operacionalização do Programa de Comparecimento Virtual no contexto analisado. A escolha desse ambiente institucional justifica-se porque é nele que o fenômeno investigado ocorre de forma concreta, a prestação de serviço judicial digital voltada ao cumprimento remoto de medidas cautelares diversas da prisão, especialmente o comparecimento periódico em juízo previsto no art. 319, I, do Código de Processo Penal. A delimitação do locus é fundamental para definir a unidade empírica observada, os sujeitos envolvidos, as fontes de evidência e o contexto real em que o fenômeno se manifesta (Miller, Porter, Barbagallo, 2023).

O Programa de Comparecimento Virtual foi lançado na Comarca de Aparecida de Goiânia em 8 de março de 2024, com o objetivo de permitir que investigados, acusados ou beneficiários de suspensão condicional do processo realizem comparecimentos e recebam comunicações judiciais por meio remoto, especialmente pelo aplicativo *WhatsApp*. Conforme material institucional do TJGO, a iniciativa busca simplificar a comunicação entre a unidade judicial e os jurisdicionados, reduzir deslocamentos físicos ao fórum e facilitar o acompanhamento das obrigações processuais impostas judicialmente (TJGO, 2024). A prática também foi registrada no banco de boas práticas do Prêmio Innovare, na categoria Juiz, o que reforça sua relevância institucional como experiência de inovação na prestação do serviço judicial (Prêmio Innovare, 2024).

A escolha da 2ª UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia como locus da investigação também se justifica por reunir, em um mesmo ambiente, elementos centrais ao problema de pesquisa: atendimento judicial digital, comunicação por aplicativo de mensagens, acompanhamento de obrigações cautelares, registro administrativo de comparecimentos e interação direta entre Estado e usuário do sistema de justiça. Esse conjunto permite analisar não apenas a existência formal da ferramenta tecnológica, mas também sua efetividade prática sob a perspectiva do usuário, considerando dimensões como acessibilidade, clareza das orientações, facilidade de uso, confiança institucional, satisfação e eventuais barreiras digitais.

Além disso, a escolha do locus relaciona-se diretamente ao problema central da dissertação, que busca verificar se o uso de ferramentas digitais no Poder Judiciário amplia o acesso à justiça ou reproduz desigualdades e vulnerabilidades digitais. A literatura

recente aponta que a digitalização judicial pode favorecer celeridade, eficiência e ampliação de canais de atendimento, mas também pode criar novas barreiras quando o usuário não dispõe de conectividade, equipamento adequado, letramento digital ou orientação suficiente para utilizar os sistemas disponíveis (Siqueira, Mendes Júnior e Santos, 2023). Por essa razão, a análise de uma unidade judicial que utiliza tecnologia acessível e cotidiana, como o *WhatsApp*, permite observar de forma situada a tensão entre inovação administrativa, inclusão digital e qualidade percebida do serviço público judicial.

3.4 SUJEITO DE PESQUISA

A seleção dos participantes ocorreu nos meses de abril/maio, de 2026, por amostragem não probabilística, por cotas; que permite obter resultados de características como sexo, idade, escolaridade, entre outras, de forma rápida e com menor custo. Todos os 118 (cento e dezoito) participantes do Programa de Comparecimento Virtual foram convidados a participarem da pesquisa respondendo o questionário a ser enviado por meio de aplicativo de mensagens (*Whatsapp*).

Como a pesquisa envolve usuários submetidos a medidas judiciais, houve o cuidado ético, mesmo que o questionário não trate do mérito do processo criminal, foram observadas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Podendo o formulário ser visualizado no Apêndice A.

Conforme já demonstrado na literatura, os resultados assim obtidos se aproximam da distribuição de uma amostragem probabilística, embora não garanta a mesma margem de erro aleatória (Iliyasu; Etikan, 2021). O seu uso aqui se justifica por dois motivos: 1) escassez de tempo para a realização de uma pesquisa com amostra probabilística e 2) o resultado faz parte de um estudo de caso, que se trata de uma metodologia qualitativa, cujo resultados naturalmente não podem ser generalizado.

Assim, considerando que o universo pesquisado correspondeu a 118 usuários, número este de participantes do Programa de Comparecimento Virtual, no período de realização da pesquisa (abril/maio de 2026), a amostra respeitou a mesma proporção existente entre os perfis que compõem essa população. Alcançando uma relação total de 59 entrevistados, sendo que 57 participantes, concordaram em responder o questionário.

Para a etapa quantitativa (survey), adota-se cálculo estatístico de amostra para população finita, considerando que o universo pesquisado corresponde aos 118 usuários que participaram do Programa no período da pesquisa, meses de abril e maio do ano de 2026. E,

para definição do tamanho mínimo da amostra, utiliza-se a seguinte fórmula para população finita:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q]$$

Onde:

$N = 118$ (tamanho da população)

$Z \approx 1,65$ (nível de confiança de 90%)

$p = 0,5$ (proporção estimada, adotada como máxima variabilidade)

$q = 0,5 (1 - p)$

$e = 0,08$ (erro máximo admissível de 8%)

Substituindo os valores:

$$Z^2 = 2,7225$$

$$p \cdot q = 0,5$$

$$e^2 = 0,0064$$

3.4.1 Critério de inclusão e exclusão

Para delimitar o universo da pesquisa e garantir que os participantes sejam relevantes ao objetivo de avaliar a satisfação com o Programa de Comparecimento Virtual, definem-se os seguintes critérios, que comporão o filtro de seleção do questionário eletrônico:

Quadro 4 - Critérios de seleção dos entrevistados

Critério	Definição	Justificativa
Inclusão		
Adesão ao programa	Ser participante do Programa de Comparecimento Virtual na 2ª UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia.	O programa visa o cumprimento de medidas cautelares (Art. 319, I, do CPP) ou suspensão condicional do processo, mediante o comparecimento periódico em juízo de forma remota, utilizando o <i>WhatsApp</i> .
Situação do usuário	Ser usuário direto do serviço (investigado, réu, ou requerente sob obrigação de comparecimento periódico).	O foco é medir a satisfação do cidadão-cliente com o serviço prestado.
Voluntariedade	Concordar explicitamente em participar da pesquisa, mediante o termo de consentimento.	A participação é voluntária, e a recusa não acarreta penalidade.

Exclusão		
Não Aderentes/Processos Sigilosos	Usuários que não aderiram ao Programa de Comparecimento ou cujos processos tramitam em segredo de Justiça, pois o programa expressamente os exclui.	O estudo deve se concentrar nos usuários da modalidade específica de comparecimento.
Atores Não Focais	Indivíduos que não são o usuário direto do serviço, como magistrados, servidores, advogados ou terceirizados.	A pesquisa objetiva o grau de satisfação do usuário jurisdicionado.

Fonte: organizado pelo autor (2026)

3.5 PESQUISA DE CAMPO

A etapa empírica da pesquisa foi estruturada como pesquisa de campo, de natureza aplicada, com abordagem predominantemente quantitativa e apoio qualitativo. A pesquisa de campo justifica-se porque os dados foram coletados diretamente com os usuários do Programa de Comparecimento Virtual, no contexto institucional em que o serviço é efetivamente prestado. Nessa modalidade, o pesquisador busca informações junto aos sujeitos que vivenciam o fenômeno investigado, permitindo examinar percepções, comportamentos, dificuldades e avaliações produzidas na experiência concreta com o serviço público analisado (Marconi; Lakatos, 2017).

A coleta de dados foi operacionalizada por meio de survey eletrônico, técnica apropriada para levantar informações padronizadas junto a um conjunto de respondentes e identificar padrões de percepção, avaliação e comportamento em determinado grupo social. O survey mostra-se pertinente quando o objetivo é mensurar opiniões, atitudes, experiências e características dos participantes, permitindo a comparação entre respostas e a organização dos dados em categorias analíticas (Babbie, 1999; Fowler, 2014). No presente estudo, o instrumento foi elaborado com questões fechadas, escalas do tipo Likert e questões abertas, a fim de captar tanto indicadores mensuráveis de satisfação e qualidade percebida quanto manifestações espontâneas dos usuários sobre dificuldades, vantagens e sugestões relacionadas ao Programa de Comparecimento Virtual.

A população da pesquisa correspondeu aos usuários vinculados ao Programa de Comparecimento Virtual no período delimitado para a investigação. Tratando-se, de amostragem não probabilística, por acessibilidade e adesão voluntária, adequada às condições práticas de pesquisas de campo realizadas em ambiente institucional e com

público específico. Essa estratégia permite alcançar sujeitos diretamente relacionados ao fenômeno estudado, embora limite a possibilidade de generalização estatística dos resultados para outros contextos judiciais (Etikan; Musa; Alkassim, 2016).

A aplicação do questionário ocorreu pelo mesmo canal de comunicação em que é realizado o atendimento digital, de modo a permitir que o participante respondesse com base em experiência recente com o serviço. Essa opção metodológica buscou aproximar a avaliação do momento concreto de uso do Programa de Comparecimento Virtual, favorecendo maior precisão na percepção sobre clareza das orientações, facilidade de comunicação, acessibilidade do canal utilizado e satisfação com o atendimento. Ao mesmo tempo, foram adotadas medidas para reduzir possíveis vieses de resposta, como a informação de que a participação era voluntária, anônima e sem qualquer repercussão processual ou institucional para o usuário.

O período de coleta ocorreu entre os dias 24/04/2026 e 06/05/2026, assegurando o número mínimo de respondentes compatível com análise estatística descritiva e a amostra quantitativa, observando-se critérios de inclusão e exclusão anteriormente listados.

Os dados quantitativos foram organizados em planilha eletrônica para cálculo de estatísticas descritivas (análise estatística multivariada e teste de validade). Dessa forma, a logística da pesquisa articula viabilidade operacional, controle metodológico e coerência com o objeto estudado.

3.6 TESTES DE HIPÓTESE E COMPARAÇÃO ENTRE GRUPOS

Para aprofundar a análise quantitativa e verificar possíveis diferenças entre perfis de usuários do Programa de Comparecimento Virtual, foram aplicados testes de hipótese inferenciais, permitindo identificar relações estatisticamente significativas entre variáveis do estudo. Inicialmente, para comparação das médias de satisfação entre diferentes grupos de usuários, foi utilizado o teste t de Student (ou Welch) se pressupostos atendidos. Esse teste possibilita verificar se existem diferenças estatisticamente significativas entre dois grupos distintos, como, por exemplo, usuários classificados em maior vulnerabilidade social e aqueles em menor vulnerabilidade. O procedimento compara as médias das respostas da escala de satisfação, testando a hipótese nula de que não existe diferença entre as médias dos grupos analisados. A hipótese alternativa considera que há diferença estatisticamente significativa entre os níveis médios de satisfação.

Além disso, para examinar possíveis associações entre variáveis categóricas, foi utilizado o teste do qui-quadrado (χ^2). Esse teste permite avaliar se existe relação estatisticamente significativa entre duas variáveis qualitativas, como, por exemplo, nível de satisfação (satisfeito, parcialmente satisfeito, insatisfeito) e características sociodemográficas ou processuais dos participantes. A hipótese nula considera que não há associação entre as variáveis, enquanto a hipótese alternativa pressupõe a existência de relação estatisticamente significativa entre elas.

Nos testes estatísticos, adotou-se nível de significância de 5% ($p \leq 0,05$). Assim, valores de p iguais ou inferiores a esse limite foram interpretados como evidência estatística suficiente para rejeitar a hipótese nula e reconhecer diferenças ou associações significativas entre as variáveis, conforme o teste aplicado, sem dispensar a interpretação dos achados no contexto da pesquisa (Kwak, 2023).

Também foram utilizados na fase de análise de dados, a análise fatorial, regressão linear e clusterização, já nas perguntas abertas a utilização de protocolo de categorização semântica, classificação de sentimento por contraste léxico, mapeamento de dor principal por indicadores textuais específicos e cruzamento com variáveis sociodemográficas.

A aplicação desses testes contribuiu para ampliar a robustez analítica da pesquisa, permitindo verificar se as percepções de satisfação variam de acordo com características dos usuários do programa, além de possibilitar a identificação de padrões relevantes para avaliação do serviço público ofertado.

3.6.1 Plano de contingência para insuficiência amostral

Considerando que o cálculo amostral indicou a necessidade mínima de 83 respondentes para assegurar nível de confiança de 95% e erro máximo de 5%, estabeleceu-se um plano de contingência metodológico para o caso de o número de participantes efetivamente obtido ser inferior ao quantitativo estimado.

Embora o cálculo amostral inicial tenha indicado como parâmetro desejável o alcance de $n \geq 83$ respondentes, a coleta de dados foi encerrada com 59 entrevistas (57 respondentes), após a adoção de estratégias complementares de ampliação da participação. Essas estratégias consistiram no reenvio do instrumento de pesquisa aos usuários ainda elegíveis, no reforço do convite à participação voluntária e na comunicação da relevância do estudo para o aprimoramento do serviço público judiciário. Assim, a amostra final

corresponde ao universo efetivamente alcançado no período de coleta, sendo seus limites metodológicos explicitados por meio do cálculo da margem de erro, da aplicação do fator de correção para população finita e da indicação do número válido de respostas em cada análise.

3.7 LIMITAÇÕES E CONTRADIÇÕES

A presente pesquisa alcançou 57 participantes, recortados de uma população estimada em 118 usuários do Programa de Comparecimento Virtual no período analisado. Embora esse quantitativo seja compatível com os propósitos exploratórios de um estudo de caso aplicado, a amostra final ficou abaixo do parâmetro inicialmente projetado para maior precisão estatística. Considerando a população finita investigada, o erro amostral estimado situa-se em torno de 7,6 pontos percentuais para nível de confiança de 90%, ou aproximadamente 9 pontos percentuais para nível de confiança de 95%, razão pela qual os resultados devem ser interpretados como indicativos de tendências e padrões relevantes, e não como parâmetros populacionais precisos.

A diferença entre o tamanho amostral inicialmente desejado e a amostra efetivamente alcançada decorreu de limitações próprias da pesquisa de campo em ambiente judicial, especialmente a adesão voluntária dos participantes e a dificuldade de contato com parte dos usuários. Estes fatores não comprometem a utilidade da pesquisa, mas delimitam o alcance inferencial dos achados, exigindo cautela na extrapolação dos resultados para outras unidades judiciais ou tribunais.

A adoção de amostragem não probabilística intencional mostrou-se adequada ao objeto da pesquisa, pois permitiu examinar usuários diretamente vinculados ao programa de comparecimento virtual. Contudo, essa escolha limita a generalização dos resultados, que devem ser compreendidos como evidências empíricas situadas no contexto da Justiça Criminal da Comarca de Aparecida de Goiânia. Estudos futuros, com amostras maiores e desenho probabilístico, poderão confirmar, ampliar ou refinar os achados aqui apresentados.

A análise de clusters também deve ser interpretada com cautela, especialmente porque o grupo denominado vulnerável crítico reuniu número reduzido de participantes, aproximadamente seis usuários. Por essa razão, o achado deve ser tratado como sinal exploratório da permanência de barreiras digitais em parcela dos usuários, e não como diagnóstico definitivo sobre a dimensão do fenômeno.

Outra limitação é referente ao lócus de pesquisa, embora o estudo de caso único permita examinar o fenômeno em profundidade no ambiente institucional em que efetivamente ocorre, as condições de acesso tecnológico, o perfil socioeconômico dos usuários e as práticas de atendimento podem variar em outras comarcas e tribunais. Nessa esteira, a pesquisa foi realizada em período específico do ano de 2026, logo a pesquisa não é capaz de identificar variações casuais e aprimoramentos institucionais futuros.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa de campo e sua discussão à luz do referencial teórico e da metodologia aplicada. Inicialmente, examina-se o programa de comparecimento virtual a partir de documentos institucionais, registros administrativos, fluxos de funcionamento e instrumentos utilizados na orientação dos usuários, contextualizando a prática analisada no âmbito da Justiça Criminal da Comarca de Aparecida de Goiânia. Na sequência, são discutidos os dados empíricos obtidos por meio do questionário aplicado aos usuários, contemplando perfil demográfico, acesso tecnológico, autonomia digital, percepção de qualidade, satisfação, confiança institucional e respostas abertas. Ao final, são apresentados os procedimentos de validação estatística e análise multivariada, permitindo avaliar, de forma integrada, se a tecnologia empregada no comparecimento virtual amplia o acesso à justiça ou se mantém vulnerabilidades digitais em determinados grupos de usuários.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO

Para análise dos dados estatísticos foi empregado consultor estatístico externo, que realizou análise testes de validação e implementou análise descritiva dos dados com auxílio de programação e inteligência artificial (base Adapta One 26).

A etapa empírica analisou 59 registros brutos da pesquisa aplicada aos usuários do Programa de Comparecimento Virtual, dos quais 57 responderam totalmente o questionário. A análise foi reconstruída a partir de três eixos articulados: estatística descritiva dos itens, confiabilidade interna por Alfa de Cronbach e interpretação teórica segundo o SERVQUAL adaptado. O modelo foi utilizado como matriz de leitura da qualidade percebida no serviço judicial digital, com adaptação das dimensões clássicas: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, ao contexto do atendimento por *WhatsApp* e do cumprimento remoto de cautelares diversas da prisão.

O Alfa de Cronbach foi utilizado como indicador de consistência interna das escalas Likert. O coeficiente não mede a verdade da hipótese, nem substitui a validade de conteúdo; ele examina se os itens agrupados se comportam de forma coerente como medida de um mesmo construto. Por isso, a interpretação dos resultados foi feita em conjunto com a coerência teórica de cada bloco e com a lógica do SERVQUAL adaptado.

Quadro 5 - Tratamento dos dados e critérios de validade das respostas

Elemento	Resultado	Interpretação
Universo	118 usuários	População delimitada
Amostra alcançada	59	Fração aproximada de 50%
Consentimentos válidos	57	Base substantiva recomendada
Margem de erro	~8%	Para amostra de 59, com FPC
Alfa geral	0,912	Consistência aceitável
PCA	40,7% no fator 1	Dimensão de confiança institucional
R ²	0,742	Alto poder explicativo, com cautela
K-Means	3 clusters	Segmentação exploratória

Fonte: organizado pelo autor (2026)

4.1.1 Perfil demográfico dos respondentes

O perfil demográfico dos respondentes permite caracterizar a composição social da amostra e contextualizar a interpretação dos resultados, buscando a relação entre satisfação e condições socioeconômicas, acesso digital e percepção de qualidade do serviço público. (Garrido-Cumbrera *et al.*, 2022)

A amostra é composta majoritariamente por homens, com escolaridade de nível médio e renda familiar de até 2 salários mínimos, quanto à idade, a maior concentração está na faixa de 30 a 39 anos (33,3%), seguida por 18-29 anos (26,3%) e 40-49 anos (21,1%). A renda familiar: 45,5% dos respondentes sobrevivem com até 1 salário mínimo, evidenciando o impacto social positivo da redução de custos com deslocamento.

Quadro 6 - Distribuição por Sexo e Escolaridade

Variável	Categoria	Frequência (n)	Percentual (%)
	Masculino	40	71,4%

Sexo Biológico (56 respostas)	Feminino	16	28,6%
Escolaridade (55 respostas)	Ensino Médio Completo	30	54,5%
	Ensino Fundamental Incompleto	13	23,6%
	Ensino Fundamental Completo	7	12,7%
	Ensino Superior Completo	4	7,3%
	Pós-Graduação Completa	1	1,8%

Fonte: organizado pelo autor (2026)

A predominância de usuários de baixa renda deve ser interpretada em diálogo com pesquisas nacionais sobre conectividade, pois o acesso à internet e o uso de serviços digitais no Brasil ainda são condicionados por desigualdades de renda, escolaridade, região e qualidade da conexão (CNJ, 2022).

4.1.2 Acesso tecnológico e Autonomia

Apesar de uma parcela significativa possuir baixa escolaridade, a autonomia no uso da ferramenta é alta. 70,2% afirmam não ter dificuldade com aplicativos digitais, 85,7% realizaram o comparecimento sozinhos. Entre os que precisaram de ajuda, a maioria recorreu a familiares ou amigos (7,1%). O uso de celular com internet própria é a regra para 91,2% da amostra.

4.1.3 Percepção de qualidade e satisfação

Os indicadores de satisfação são positivos, com altos índices de "Concordo Totalmente" nos quesitos. Os principais indicadores de sucesso estão na facilitação da vida, a grande maioria concorda que o sistema facilitou o cumprimento da medida cautelar, destacando a otimização do tempo.

O atendimento também foi avaliado como respeitoso, claro e compreensível, bem como a eficiência do procedimento virtual é vista como funcional e eficiente pela quase totalidade dos usuários.

4.1.4 Perguntas abertas

As perguntas abertas foram analisadas como complemento interpretativo das questões fechadas, pois respostas qualitativas em surveys permitem captar sentidos, justificativas, dores e percepções que não emergem integralmente das escalas padronizadas (Alotaibi, 2024).

A análise qualitativa adotou categorização temática das respostas, uma vez que a análise temática é indicada para identificar padrões de significado em dados textuais e organizar respostas abertas em temas interpretáveis (Braun; Clarke, 2023). Também foi considerada a classificação de sentimentos e dores qualitativas, pois estudos recentes indicam que a análise de sentimento pode auxiliar na interpretação de respostas abertas ao identificar polaridades, emoções predominantes e aspectos específicos de satisfação ou insatisfação (Lepelaar *et al.*, 2022).

Na pesquisa, as respostas abertas foram organizadas a partir de três perguntas: maior facilidade ou dificuldade no uso do *WhatsApp*, sugestões de mudança no sistema e espaço livre para comentários, elogios ou críticas. A análise temática das respostas abertas indicou que a categoria mais frequente na pergunta sobre maior facilidade ou dificuldade foi “facilidade/agilidade”, com 25 registros, equivalentes a 43,9% das respostas categorizadas.

O resultado qualitativo converge com os dados quantitativos de satisfação, pois o relatório descritivo aponta que os indicadores fechados apresentaram avaliações positivas em facilitação da vida, clareza do atendimento, eficiência do procedimento e funcionalidade do sistema.

Quadro 7 - Segmentação por Clusters

Sentimento	Proporção	Interpretação
Positivo	~85%	Esmagadora maioria relata boa experiência
Neutro	~10%	Relatos factuais sem carga emocional
Negativo	~5%	Críticas pontuais a aspectos específicos

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Quadro 8 - Temas Identificados nos Comentários

Tema	Ocorrência	Exemplos de Falas
------	------------	-------------------

Economia de tempo/deslocamento	Mais frequente	"Foi ótimo porque o fórum é longe e trabalho", "A praticidade por não precisar me deslocar"
Satisfação geral positiva	Muito frequente	"Maravilhoso", "Estão de parabéns!", "Amei o aplicativo", "Foi muito bom"
Qualidade humana do atendimento	Frequente	"Obrigada pela humanidade que sou tratada", "Atendimento é rápido"
Dependência de terceiros	Presente	"Sim, precisei de ajuda de servidor do fórum", "Sim, precisei de ajuda de familiar/amigo"
Desejo de melhorias técnicas	Pontual	"Seria bom se fosse mais rápido"

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Quadro 9 - Mapeamento de Dores Principais

Dor Identificada	Evidência Textual	Sugestão de Intervenção
Dificuldade de uso do sistema	Respostas que mencionam "dificuldade", "complexo"	Criar tutorial em vídeo curto (1 min) enviado por <i>WhatsApp</i>
Dependência de terceiros	"Precisei de ajuda de servidor" / "familiar"	Implementar botão de "SOS" no chat que conecta com atendente humano
Problemas de conexão	"Internet compartilhada", "conexão"	Oferecer modo offline com sincronização posterior
Demora no atendimento	"Seria bom se fosse mais rápido"	Estabelecer SLA de resposta e comunicar claramente

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Quadro 10 - Cruzamento: Perfil de Renda vs. Sentimento

Perfil	Sentimento Predominante	Observação
Até 1 salário mínimo	Predominantemente positivo	O sistema é funcional mesmo para baixa renda
2 a 4 salários mínimos	Positivo com expectativas mais altas	Maior criticidade sobre a qualidade técnica
Acima de 4 salários	Menor satisfação (média 3,0 vs 4,5)	Paradoxo: maior renda, menor contentamento

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Os trechos “foi ótimo porque o fórum é longe e trabalho”, “atendimento é rápido”, “não tive dificuldades” e “a praticidade por não precisar me deslocar do trabalho” demonstram que a experiência positiva foi associada à economia de tempo, à redução do deslocamento e à preservação da rotina laboral.

Essa dimensão é relevante para a Administração Judiciária porque serviços digitais podem ampliar o acesso quando reduzem barreiras geográficas, econômicas e operacionais enfrentadas por usuários em situação de vulnerabilidade, conforme afirmam Moraes, Lunardi e Correia (2024). No contexto das medidas cautelares diversas da prisão, a redução do deslocamento físico não representa apenas conveniência administrativa, pois o comparecimento periódico presencial pode gerar custos indiretos, falta no trabalho ou em outra atividade profissional que provém o sustento familiar e exposição social do jurisdicionado.

As respostas abertas também revelam uma dimensão de humanização do atendimento, pois o relatório qualitativo aponta que usuários associaram a experiência virtual a respeito, ausência de julgamento, clareza e obtenção de respostas dos colaboradores. A presença de elementos relacionais nas respostas abertas sugere que a satisfação não depende apenas da tecnologia em si, mas da forma como o serviço digital é mediado pela comunicação institucional e pelo atendimento prestado pela unidade judicial.

A análise de sentimento das respostas indica predominância positiva, pois as categorias mais frequentes apontam aceitação, praticidade, rapidez, ausência de dificuldade e manutenção do modelo como está. Na pergunta sobre mudanças no sistema, a categoria mais frequente foi “não mudaria/nada a sugerir”, com 24 registros, correspondentes a 42,1% das respostas categorizadas.

Esse resultado indica que parcela expressiva dos usuários não identificou necessidade imediata de alteração do serviço, o que reforça a percepção de adequação prática do modelo virtual no universo pesquisado. Todavia, a ausência de sugestões de mudança não deve ser lida como inexistência de problemas, pois respostas abertas em surveys podem ser breves, incompletas ou influenciadas pelo contexto de aplicação e pela relação do usuário com a instituição pesquisadora (Bereknyei Merrell, 2025).

As sugestões de melhoria identificadas no relatório concentraram-se em três eixos: criação de lembretes automáticos, maior agilidade no tempo de resposta inicial e comunicação proativa sobre feriados e recessos judiciais. Essas sugestões evidenciam que

a principal dor qualitativa não se limita à operação técnica do *WhatsApp*, mas envolve previsibilidade, gestão de prazos e segurança informacional do usuário.

A literatura sobre acesso digital à justiça indica que a transformação tecnológica pode ampliar o alcance dos serviços judiciais, mas exige desenho institucional inclusivo para evitar que a responsabilidade pelo êxito do acesso seja transferida integralmente ao usuário (Mendonça, 2024).

As respostas abertas também indicam que o comparecimento virtual atua como redutor de danos econômicos, pois usuários destacaram a distância do fórum, a necessidade de trabalhar e a praticidade de não se deslocar fisicamente.

Na pergunta “maior facilidade ou dificuldade”, a categoria mais forte foi praticidade/facilidade/rapidez, com cerca de 22 menções, seguida por redução de deslocamento, trabalho, distância ou ida ao fórum, com cerca de 18 menções. Também apareceram referências a atendimento/humanização, com cerca de 6 menções, e dificuldades técnicas, conexão ou aplicativo, com incidência bem menor, cerca de 2 menções.

Na pergunta “se pudesse mudar algo”, a resposta dominante foi “nada”, “não mudaria”, “está ótimo” ou equivalente, com cerca de 24 menções entre 42 respostas válidas. Sugestões ligadas a avisos, lembretes, dias, horários ou prazos aparecem, mas em número reduzido, cerca de 5 menções.

No espaço livre, predominam elogios e satisfação geral, com cerca de 16 menções, seguidos por referências a respeito, atendimento e humanização, com cerca de 8 menções, e por comentários ligados à redução de deslocamento, trabalho ou ida ao fórum, com cerca de 6 menções.

Por fim, se verificou predominância de manifestações de satisfação geral, com diversas respostas indicando que nada deveria ser alterado no sistema, além de comentários elogiosos ao atendimento recebido. Esse dado sugere que, para parcela dos respondentes, o serviço virtual foi percebido como no mínimo adequado.

4.2 ANÁLISE MULTIVARIADA

A análise multivariada buscou identificar componentes associados à percepção de qualidade e satisfação e segmentar os respondentes segundo padrões de experiência no Programa de Comparecimento Virtual. Considerando o tamanho amostral e a natureza situada do estudo de caso, os resultados obtidos devem ser vistos como

exploratórios destinados a aprofundar a compreensão dos dados descritivos e a indicar caminhos para pesquisas futuras com amostras ampliadas.

4.2.1 Análise Fatorial (PCA)

Considerando o fator de confiança institucional, as variáveis com maior carga são: indicação do programa, satisfação geral, respeito no atendimento e segurança/credibilidade. Não se limitando a experiência do usuário apenas à questão técnica, como se o app utilizado no Programa funciona, mas sendo ela relacional, com respeito a segurança e confiabilidade que o serviço transmite.

O modelo de regressão linear apresentou um coeficiente de determinação de $R^2 = 0,742$ \$\$, indicando alto poder de explicação das variáveis independentes sobre a satisfação geral. Foram observados os seguintes achados significativos:

- Qui-quadrado: Associação estatisticamente significativa entre faixa de renda e descumprimento de prazos ($p = 0,042$).
- Kruskal-Wallis: Usuários com ensino fundamental incompleto relatam níveis de dificuldade técnica significativamente superior aos demais grupos.
- Odds Ratio: Indivíduos de baixa renda possuem 2,8x mais chances de necessitar de auxílio externo para cumprir a medida virtual.

Quadro 11 - Análise Fatorial - Componentes Principais (Autovalores)

Componente	Autovalor	% Variância	% Acumulada
1	5,247	34,98%	34,98%
2	2,631	17,54%	52,52%
3	1,842	12,28%	64,80%
4	1,533	10,22%	75,02%
5	0,876	5,84%	80,86%
6	0,723	4,82%	85,68%
7	0,624	4,16%	89,84%
8	0,542	3,61%	93,45%
9+	< 0,5	6,55%	100%

Kaiser (> 1)	4 fatores	75,02%	Excelente
------------------------	------------------	---------------	------------------

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Quadro 12 - Análise Fatorial - Cargas Fatoriais por Variável

Variável	Fator 1 Facilidade Digital	Fator 2 Confiança	Fator 3 Suporte	Fator 4 Acesso	Comunalidade
Dificuldades Técnicas (inv.)	0,78	0,12	-0,08	0,31	0,73
Conexão Internet (inv.)	0,71	0,08	0,14	-0,21	0,58
Uso Aplicativo Complexo (inv.)	0,65	-0,15	0,22	0,18	0,54
Instruções Suficientes	0,23	0,12	0,58	0,09	0,42
Comparecimento Facilitou	0,31	0,62	0,18	0,11	0,55
Atendimento Claro	0,14	0,08	0,74	0,05	0,58
Orientações Adequadas	0,11	0,32	0,69	-0,04	0,60
Atendimento Respeitoso	0,09	0,71	0,21	0,08	0,57
Procedimento Eficiente	0,22	0,68	0,15	0,12	0,56
Sistema Funcional	0,28	0,59	0,13	0,14	0,47
Satisfação (VD)	0,12	0,73	0,22	0,08	0,61
Contribuição Cumprimento	0,15	0,67	0,19	0,06	0,52
Confiança na Justiça	0,08	0,24	0,11	0,81	0,74
Segurança e Credibilidade	0,13	0,35	0,08	0,76	0,73
Indicaria o Comparecimento	0,21	0,58	0,12	0,34	0,52

Fonte: organizado pelo autor (2026)

4.2.2 Segmentação por Clusters

A análise de agrupamento (Cluster Analysis) permitiu identificar a tipologia dos usuários do sistema, revelando a concentração da satisfação e os pontos de exclusão. O N=55 é adotado, com a exclusão dos casos sem respostas completas, e realizada a segregação em três grupos.

Quadro 13 - Segmentação por K-Means

Segmento (Cluster)	Descrição do Perfil	Frequência (N)
Integrados	Altamente satisfeitos e autônomos digitalmente.	49
Vulnerável Crítico	Apresentam dificuldades técnicas recorrentes.	5
Isolado Extremo	Incapacidade total de uso sem suporte humano.	1
Total Analisado	Soma dos agrupamentos válidos	55

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Realizada a aplicação do algoritmo K-Means para agrupar os entrevistados por comportamento, verifica-se:

- Cluster 1 (Integrados - 51 pessoas): Usuários altamente satisfeitos, que não enfrentam barreiras e indicariam o sistema;
- Cluster 0 (Vulneráveis Críticos - 5 pessoas): Enfrentam dificuldades técnicas e de conexão. É aqui que a "desigualdade digital" se manifesta;
- Cluster 2 (Extremo Isolado - 1 pessoa): Caso de rejeição total ao sistema, possivelmente por falta absoluta de literacia digital.

O K-Means é um algoritmo de agrupamento não supervisionado que particiona um conjunto de observações em k clusters, reunindo no mesmo grupo os casos mais semelhantes entre si e separando os casos com maior diferença estatística entre os grupos (Ikotun *et al.*, 2023).

Em termos operacionais, o método atribui cada observação ao centróide mais próximo, recalcula iterativamente os centróides e busca minimizar a soma dos quadrados dentro dos clusters, isto é, reduzir a dispersão interna de cada agrupamento (Beikmohammadi, 2022). Na presente pesquisa, o K-Means pode ser descrito como técnica exploratória de segmentação dos respondentes, útil para identificar perfis de usuários com padrões semelhantes de satisfação, percepção de qualidade e barreiras digitais (LIU *et al.*, 2023).

4.2.3 Análise de Regressão Linear

Segundo Roustaei (2024), a regressão linear é uma técnica estatística utilizada para examinar a relação entre uma variável dependente e uma ou mais variáveis independentes, permitindo estimar em que medida determinados fatores ajudam a explicar ou prever a variação de um resultado observado. No caso da pesquisa sobre o Comparecimento Virtual, a variável dependente é compreendida como a satisfação geral do usuário, sendo que variáveis como clareza do atendimento e funcionalidade do sistema atuam como preditores, isto é, fatores que ajudam a explicar por que a avaliação do serviço varia entre os respondentes.

Aplicada a regressão, chegamos ao coeficiente de determinação $R^2 = 0,742$, que indica que o modelo estatístico explicou 74,2% da variação observada na satisfação geral, sendo esse índice interpretado como medida de ajuste do modelo, embora a literatura recomende cautela para não confundir alto poder explicativo com causalidade automática (Piepho, 2023).

Assim, podemos interpretar, do ponto de vista da técnica aplicada, que a regressão linear demonstrou que a satisfação dos usuários não apareceu de modo aleatório no questionário, mas fortemente associada às variáveis de clareza da comunicação institucional e funcionalidade do procedimento virtual (Roustaei, 2024).

Quadro 14 - Regressão - VD - Satisfação com o Comparecimento Virtual

Variável Independente (VI)	Coefficiente (β)	Efeito	VIF	Status
(Intercepto)	-2,854	—	—	—
Dificuldades Técnicas (inv.)	0,032	+ Muito Fraco	1,42	✓
Conexão Internet (inv.)	0,028	+ Muito Fraco	1,35	✓
Instruções Suficientes	0,084	+ Fraco	1,87	✓
Uso Aplicativo Complexo (inv.)	0,041	+ Muito Fraco	1,51	✓
Comparecimento Facilitou	0,312	+++ Forte	2,14	✓
Atendimento Claro	0,245	++ Moderado	2,86	✓
Orientações Adequadas	0,118	+ Fraco	2,31	✓

Atendimento Respeitoso	0,156	++ Moderado	2,68	✓
Procedimento Eficiente	0,278	+++ Forte	2,95	✓
Sistema Funcional	-0,092	- Fraco	1,73	✓
Contribuição Cumprimento	0,198	++ Moderado	2,42	✓
Confiança na Justiça	0,087	+ Muito Fraco	1,28	✓
Segurança Credibilidade	0,042	+ Muito Fraco	1,34	✓
Indicaria Comparecimento	0,138	++ Moderado	1,96	✓
R²	0,742	74,2% da variância explicada		
R² Ajustado	0,687	Ajustado para 14 preditores		

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Hipótese: O instrumento de 15 variáveis Likert possui estrutura fatorial consistente e validade preditiva para explicar a satisfação geral.

Evidência: Alfa de Cronbach = 0,912 (excelente). KMO = 0,847. Bartlett $\chi^2(105) = 894,32$, $p < 0,001$. 4 fatores retidos (autovalor > 1 , critério Kaiser) explicam 75,02% da variância total. Regressão: $R^2 = 0,742$, R^2 ajustado = 0,687.

Inferência: O questionário é validado. O modelo prediz 74,2% da satisfação.

4.2.4 Matriz de Síntese (Hipótese x Evidência x Inferência)

A matriz de síntese consiste em organização analítica que aproxima a lógica em pesquisas de métodos mistos, colocando a pergunta ou hipótese investigada ao lado dos dados empíricos que a sustentam e da inferência interpretativa produzida a partir desses dados (Fetters e Tajima, 2022). Conforme ilustrado no quadro a seguir:

Quadro 15 - Matriz de Síntese (Hipótese x Evidência x Inferência)

Questão-Problema	Evidência	Inferência
------------------	-----------	------------

O programa amplia o acesso?	89,5% dos usuários no Cluster Integrados; Alfa de 0,912; $R^2 = 0,742$	Sim, para a grande maioria. O instrumento é confiável e explica quase toda a variação da satisfação
Reproduz desigualdades?	~10% no Cluster Vulneráveis; usuários de alta renda menos satisfeitos	Parcialmente. ~10% dos usuários enfrentam barreiras digitais. Mas a desigualdade não é apenas de renda — inclui também baixa literacia digital
A satisfação depende de fatores técnicos ou relacionais?	Fator 1 com cargas altas em "Respeito" e "Segurança"	Ambos, mas o relacional predomina. O respeito institucional é tão importante quanto a funcionalidade do sistema

Fonte: organizado pelo autor (2026)

Na pesquisa, essa matriz permite resumir a relação entre a questão-problema e os achados estatísticos: por exemplo, a hipótese de ampliação do acesso é confrontada com o dado de 89,5% dos usuários no Cluster Integrados, associado ao Alfa de Cronbach de 0,912 e ao R^2 de 0,742, produzindo a inferência de que o instrumento é confiável e que o modelo explica parcela elevada da satisfação geral.

A matriz também funciona como instrumento de validação interpretativa, pois explicita que a conclusão não nasce de uma afirmação isolada do pesquisador, mas da conexão entre evidência quantitativa, evidência qualitativa e inferência metodologicamente justificada. Por isso, ela é útil para demonstrar que as conclusões sobre acesso, desigualdade digital e fatores relacionais da satisfação foram construídas de modo rastreável e coerente (Younas e Durante, 2023).

4.3 PROGRAMA DE COMPARECIMENTO VIRTUAL

O Programa de Comparecimento Virtual, lançado pela UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia, no dia 08 de março de 2024, consiste na utilização de ferramentas disponíveis à maioria dos brasileiros para a realização de intimações judiciais e comparecimentos para justificação de atividades. Este programa foi instituído no âmbito da 2ª UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia. Seu objetivo é instituir o comparecimento e a intimação virtual, permitindo que a medida cautelar de comparecimento periódico em juízo (prevista no artigo 319, I, do CPP) ou a suspensão do processo (prevista no artigo 89, §1º, I da Lei 9.099/95) sejam cumpridas de forma remota (TJGO, 2024).

O programa é aberto a todas as pessoas que possuam procedimentos judiciais em trâmite na 2ª UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia e que necessitem

comparecer periodicamente para justificar suas atividades, ou que tenham interesse em receber intimações por meio do aplicativo *WhatsApp*. No entanto, aqueles que possuem ações em que tramitam em segredo de Justiça não podem participar do programa (Innovare, 2024).

A incorporação de tecnologias digitais ao Poder Judiciário brasileiro modificou a forma de cumprimento das determinações judiciais e ampliou a comunicação entre Estado e jurisdicionado. Entre essas inovações encontra-se o Programa de Comparecimento Virtual, instrumento criado para permitir que investigados ou acusados submetidos a medidas cautelares realizem o acompanhamento processual de forma remota. O modelo rompe com a lógica tradicional baseada exclusivamente na presença física no fórum e passa a utilizar ferramentas de comunicação eletrônica como meio oficial de interação institucional (TJGO, 2024).

A iniciativa se insere no movimento contemporâneo de justiça digital, orientado pela busca de eficiência administrativa e ampliação do acesso à justiça e o comparecimento periódico em juízo, previsto no art. 319, I, do CPP, passa a ser realizado por meio eletrônico, mediante envio de imagem do usuário acompanhada de documento de identificação válido, o que permite a comprovação do cumprimento da obrigação sem deslocamento físico até a unidade judicial (TJGO, 2024).

Conforme orientações institucionais do programa:

O programa de comparecimento virtual utiliza aplicativos de comunicação para realização de intimações judiciais e comparecimentos destinados à justificativa de atividades. A comunicação ocorre diretamente entre a unidade judicial e o usuário, permitindo o envio de fotografia acompanhada de documento pessoal para comprovação do cumprimento da medida judicial, substituindo o comparecimento presencial e registrando eletronicamente a interação processual (TJGO, 2024, p. 6).

A adoção dessa sistemática atende ao princípio constitucional da eficiência administrativa ao reduzir filas, custos operacionais e tempo de atendimento, além de possibilitar maior controle documental das comunicações processuais. O uso de ferramentas digitais também contribui para evitar o descumprimento involuntário das medidas cautelares, muitas vezes decorrente de dificuldades de deslocamento ou incompatibilidade de horários (Rota Jurídica, 2024). Além disso, o comparecimento remoto apresenta impacto social relevante ao reduzir a exposição pública do investigado ou acusado e o cumprimento presencial reiterado em ambiente forense pode gerar constrangimentos e dificultar vínculos laborais. A alternativa virtual preserva a dignidade da pessoa submetida à persecução penal ao permitir que a obrigação judicial seja cumprida sem estigmatização social (Rota Jurídica, 2024).

Alguns dos resultados alcançados pelo programa são:

1. Facilidade na atualização de endereços e telefones das partes envolvidas nos processos, vez que o programa incentiva os jurisdicionados a manterem seus dados em dia, resultando em um banco de dados mais preciso e confiável;
2. Simplicidade na comunicação facilitando o entendimento, a linguagem visual e a possibilidade de esclarecimentos em tempo real reduzem ambiguidades e mal-entendidos;
3. Possibilidade de contato com o jurisdicionado em trânsito ou sem endereço fixo, a capacidade de alcançar jurisdicionados que vivem em trânsito ou não têm um endereço fixo e que muitas vezes enfrentam barreiras significativas no acesso ao sistema judicial;
4. Cumprimento da determinação judicial sem prejuízo da rotina de trabalho do jurisdicionado, o comparecimento virtual permite que os jurisdicionados cumpram as determinações judiciais sem interromper suas rotinas de trabalho o que garante a dignidade da pessoa que responde a ação judicial de forma inovadora;
5. Redução de gastos no cumprimento de atos judiciais, redução significativa dos custos associados ao cumprimento de atos judiciais. A desnecessidade de intimações pessoais por oficiais de justiça que gera economia de recursos financeiros e humanos;
6. Redução do índice de ausência em audiências, com a possibilidade de participação virtual, houve uma notável redução no índice de ausência em audiências, pois já se estabelece uma relação prévia com a parte garantindo a eficiência das intimações por telefone/*WhatsApp* (Innovare, 2024; TJGO, 2024).

A adesão é considerada um sucesso pela unidade e em seu primeiro levantamento, realizado em 09 de julho de 2024, o Programa de Comparecimento Virtual conta com 212 (duzentos e doze) aderentes (Innovare, 2024). Contando em última análise realizada em Setembro de 2025 chegou a atender o total 402 participantes entre ativos e inativos no programa, conforme relatam os autores: “Gostaríamos de destacar que o Programa de Comparecimento Virtual tem sido um verdadeiro sucesso na nossa unidade judicial, proporcionando benefícios significativos tanto para os jurisdicionados quanto para o sistema judicial como um todo”. No momento da realização da pesquisa o programa contava com 141 participantes ativos.

Um dos principais fatores de impacto do programa é o seu compromisso em atender aos anseios dos jurisdicionados, que frequentemente relataram dificuldades para cumprir as cautelares de comparecimento devido às suas obrigações laborais. O constrangimento causado pelos pedidos de dispensa do trabalho nos dias de comparecimento muitas vezes resultava até em demissões. O programa, ao permitir o comparecimento virtual,

elimina esses obstáculos, possibilitando que os jurisdicionados cumpram suas obrigações sem prejudicar suas atividades profissionais (TJGO, 2024).

Nesse escopo, são especialmente beneficiadas aquelas partes que não cometeram crimes graves a ponto de justificar a sua reclusão, partes que exercem atividades laborais que garantem a sua contínua inserção na sociedade, mesmo estando sujeitas a uma possível condenação criminal futura. Isso demonstra a sensibilidade do programa em tratar com dignidade e respeito indivíduos que estão em uma posição vulnerável dentro do sistema judicial.

Na Comarca de Aparecida, o programa assegura que não haja uma pré-condenação dos jurisdicionados e em Goiás, os regimes semiaberto e aberto são cumpridos por meio de comparecimento às unidades e utilização de monitoramento eletrônico. Com adesão ao Programa de Comparecimento virtual ainda evita-se que os jurisdicionados enfrentem determinações semelhantes às penas antes mesmo da condenação de fato. Essa abordagem garante a manutenção da presunção de inocência e promove uma aplicação mais justa das medidas cautelares (Innovare, 2024).

Aos olhos do judiciário e da sociedade, o estabelecimento de contato via *WhatsApp* facilita a realização de intimações, permitindo uma comunicação mais rápida e eficiente com as partes (Innovare, 2024). Antes, os jurisdicionados muitas vezes receavam ser contatados, temendo fraudes. Com o comparecimento virtual, há um estreitamento dessa relação, proporcionando um contato direto e confiável com a unidade judicial, o que aumenta a confiança das partes no sistema judicial. E, no campo das inovações, é essencial destacar a simplicidade do Programa de Comparecimento Virtual e sua implementação não requer a criação de um aplicativo específico, possui requisitos de adesão simples, é de fácil replicação, não envolve custos consideráveis e não demanda capacitação prévia da equipe gestora ou dos usuários. Essa simplicidade torna o programa acessível e eficiente, permitindo sua adoção em diferentes contextos com facilidade (Innovare, 2024).

Destaca-se também que, após a implantação do Programa de Comparecimento Virtual, algumas partes retomaram o cumprimento de suas obrigações cautelares, além disso, o programa tende a ampliar a confiança dos jurisdicionados, resultando em uma maior adesão às medidas impostas, contribuindo para uma maior eficiência e celeridade nos atos processuais. Portanto, o Programa de Comparecimento Virtual tem demonstrado ser uma prática inovadora e eficaz, atendendo de maneira sensível e eficiente às necessidades dos jurisdicionados e aprimorando a administração da justiça em Aparecida de Goiânia (TJGO, 2024).

A experiência demonstra que a tecnologia passa a exercer dupla função: instrumento de fiscalização estatal e mecanismo de garantia de direitos fundamentais e o jurisdicionado mantém contato direto com o Judiciário e obtém informações processuais com maior facilidade, enquanto o órgão judicial registra eletronicamente a regularidade do cumprimento da medida. Essa lógica reforça o acesso à justiça e aproxima o cidadão da instituição judicial (TJGO, 2024).

Portanto, o Programa de Comparecimento Virtual representa mudança estrutural na execução das medidas cautelares diversas da prisão e o controle judicial deixa de depender da presença física e passa a basear-se em comunicação digital, conciliando eficiência administrativa, redução de custos institucionais e respeito à dignidade da pessoa humana. A inovação tecnológica, nesse contexto, não apenas moderniza o procedimento, mas redefine a relação entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário (Rota Jurídica, 2024).

4.3.1 Aplicação prática e funcionamento do programa de comparecimento virtual no cumprimento das medidas cautelares diversas da prisão

O funcionamento do programa é baseado na adesão voluntária do investigado e o quadro 2 apresenta as etapas de funcionamento do Programa de Comparecimento Virtual, estruturado a partir da adesão voluntária do investigado e baseado em comunicação exclusivamente digital entre a parte e o Poder Judiciário (TJGO, 2024). Na fase de adesão, o participante firma termo pelo qual concorda que todas as comunicações processuais ocorrerão exclusivamente por meio do aplicativo *WhatsApp*. Em seguida, ocorre o comparecimento periódico, realizado mediante envio de fotografia do tipo *selfie* acompanhada de documento pessoal válido à unidade judicial competente, procedimento que substitui o comparecimento presencial ao fórum (TJGO, 2024).

Quanto às intimações, o aderente compromete-se a recebê-las pelo aplicativo e confirmar ciência no prazo máximo de 24 horas por mensagem textual e o programa estabelece ainda uso restrito da plataforma, vedando a utilização de outros aplicativos de comunicação (TJGO, 2024). O quadro também prevê situações especiais, permitindo a participação de pessoas em prisão domiciliar. Por fim, define as consequências do descumprimento: o cancelamento da adesão e retorno ao modelo tradicional presencial de comparecimento e intimação, além da adoção de intimação convencional caso não haja confirmação da mensagem no prazo estipulado (TJGO, 2024).

Quadro 16 - Etapas do Programa de Comparecimento Virtual

Adesão	Ao optar pelo programa, o aderente deve preencher um termo de adesão e concorda que as comunicações entre a parte e o Poder Judiciário serão realizadas exclusivamente pelo aplicativo <i>WhatsApp</i> .
Comparecimento Periódico	O aderente deve justificar suas atividades enviando ao <i>WhatsApp</i> da 2ª UPJ das Varas Criminais uma foto do tipo “ <i>selfie</i> ” com um documento pessoal válido. Este procedimento dispensa o comparecimento pessoal ao fórum local.
Intimações	O aderente se compromete a receber todas as intimações judiciais pelo <i>WhatsApp</i> , devendo confirmar o recebimento da mensagem no prazo máximo de 24 horas. A resposta de ciência deve ser encaminhada exclusivamente por mensagem de texto, utilizando expressões análogas como “intimado”, “recebido” ou “confirmo o recebimento”.
Uso Restrito	A serventia utilizará somente o aplicativo <i>WhatsApp</i> , sendo vedado o uso de outros aplicativos ou mensageiros.
Situações Especiais	O programa também pode ser aderido por quem esteja em prisão domiciliar.
Consequências do Descumprimento	Se a parte deixar de cumprir as obrigações acordadas, o programa será cancelado, e o cumprimento retornará ao formato anteriormente estipulado, como o comparecimento periódico presencial e intimações pessoais. Se o aderente não confirmar o recebimento da intimação em 24 horas, será procedida a intimação convencional.

Fonte: organizado pelo autor (2026), conforme dados do TJGO (2024).

Nesse sentido, o jurisdicionado na utilização do Programa Comparecimento Virtual recebe diversos benefícios, enquadrando-se no movimento de modernização e simplificação do sistema de justiça. Como a facilitação no atendimento do jurisdicionado; economia de tempo e redução de gastos com deslocamento; desnecessidade de ausência dos locais de trabalho; redução do estigma social trazido pela instauração de um processo penal; aproximação da sociedade das novas dinâmicas e demandas sociais, sem abdicar do Devido Processo Legal (TJGO, 2024).

Enquanto, a sociedade como um todo se beneficia da eficiência e gestão, alinhado à visão do Judiciário como um serviço, com a:

- Redução de gastos para o Poder Público; Facilitação do contato com as partes;
- Celeridade e Eficiência: O uso de tecnologia contribui para a agilidade e eficiência na resposta da Justiça ao cidadão. A Justiça passa a ser entendida como um serviço prestado ao cidadão (*justice as a service*);
- Baixo Custo da Cautelar: A medida cautelar de comparecimento periódico e proibição de ausentar-se da Comarca possui um custo baixo para o Estado e a efetividade esperada das medidas cautelares;

- Fortalecimento da Rede de contato com o jurisdicionado: O uso do aplicativo de mensagens mais popular do país (*WhatsApp*) garante a confirmação de leitura, o que gera segurança jurídica no intento proposto.

O acesso à justiça deve ser compreendido não apenas como possibilidade formal de provocação do Poder Judiciário, mas como condição material de participação, compreensão e utilização efetiva dos serviços judiciais, especialmente quando a prestação jurisdicional passa a depender de ferramentas digitais (Aires, 2023).

Descrevem Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023), que a literatura recente aponta que a digitalização do Judiciário brasileiro ampliou possibilidades de atendimento remoto, tramitação eletrônica e comunicação processual, mas também tornou mais visível a desigualdade entre usuários com diferentes níveis de conectividade, renda, escolaridade e letramento digital.

Nesse cenário, o acesso à justiça digital não se esgota na existência de sistemas eletrônicos, pois sua efetividade depende da capacidade concreta do jurisdicionado de acessar a internet, compreender as orientações recebidas e interagir com a instituição judicial sem prejuízo ao exercício de seus direitos (Santos; Marin, 2025).

A transformação digital do Poder Judiciário intensificou-se nos últimos anos por meio de iniciativas como audiências virtuais, Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Pontos de Inclusão Digital, as quais buscaram ampliar a prestação jurisdicional sem necessidade de deslocamento físico constante do usuário (CNJ, 2022).

Embora essas iniciativas representem avanço administrativo e potencial redução de custos de tempo e deslocamento, a literatura recente alerta que a virtualização pode produzir um paradoxo: ampliar o acesso para usuários digitalmente incluídos e, simultaneamente, criar obstáculos adicionais para aqueles em situação de vulnerabilidade tecnológica (Mendonça, 2024). Esse paradoxo é relevante para a presente pesquisa porque o Programa de Comparecimento Virtual analisado utiliza o *WhatsApp* como meio de cumprimento da medida cautelar, ferramenta de uso socialmente disseminado, mas ainda dependente de celular, internet, compreensão mínima das instruções e segurança subjetiva do usuário.

O fenômeno do chamado “abismo digital” evidencia que o acesso à internet no Brasil permanece marcado por desigualdades regionais, econômicas e educacionais. Conforme análise do Observatório Itaú Cultural, a desigualdade no acesso à conectividade reproduz disparidades históricas, atingindo com maior intensidade populações de baixa renda, residentes em áreas periféricas e regiões menos desenvolvidas do país (Itaú Cultural,

2023). A exclusão digital, portanto, não se restringe à ausência de infraestrutura tecnológica, mas envolve fatores como custo do serviço, qualidade da conexão e letramento digital (CNJ, 2022).

A exclusão digital impacta diretamente o acesso à justiça na medida em que o processo judicial eletrônico se torna regra no sistema brasileiro e o uso de plataformas digitais para peticionamento, acompanhamento processual e realização de audiências exige competências técnicas que nem todos os cidadãos possuem. Nesse contexto, argumenta-se que a digitalização pode ampliar desigualdades já existentes, criando nova forma de vulnerabilidade social (Fabiano, 2024).

O artigo publicado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios destaca que a modernização tecnológica alterou a imagem do Judiciário brasileiro e a forma de prestação jurisdicional, tornando-a mais célere e eficiente (TJDFT, 2020). Contudo, o artigo reconhece que a virtualização impõe novos desafios, especialmente quanto à inclusão dos cidadãos no ambiente digital. A prestação jurisdicional em meio eletrônico exige planejamento institucional para evitar que a inovação tecnológica resulte em exclusão.

A problemática é aprofundada por Aires (2023), ao analisar a relação entre acesso à justiça, exclusão digital e inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro, a digitalização acelerada, embora necessária para modernização do sistema, pode gerar uma “vulnerabilidade processual cibernética”, caracterizada pela incapacidade involuntária do jurisdicionado de praticar atos processuais em razão de limitações técnicas ou informacionais. Essa vulnerabilidade compromete princípios fundamentais como contraditório, ampla defesa e devido processo legal.

A autora destaca que o acesso à justiça deve ser repensado à luz das transformações tecnológicas do século XXI, considerando que a exclusão digital agrava desigualdades socioeconômicas pré-existentes. A pandemia evidenciou que milhões de brasileiros não dispõem de recursos tecnológicos adequados para participar de audiências virtuais ou acompanhar seus processos eletrônicos. Assim, a virtualização do Judiciário, embora eficiente sob a ótica administrativa, pode representar barreira adicional para grupos vulneráveis (Aires, 2023).

Além disso, a incorporação da inteligência artificial no sistema judicial introduz novos desafios. Embora ferramentas algorítmicas possam contribuir para maior eficiência na triagem e organização de processos, sua utilização exige cautela quanto à transparência e ao controle dos critérios decisórios. A ausência de compreensão técnica por

parte da população pode ampliar assimetrias informacionais entre Estado e cidadão, afetando a legitimidade das decisões judiciais (Aires, 2023).

A exclusão digital, portanto, revela-se como dimensão contemporânea da desigualdade social brasileira. O acesso à justiça, para ser efetivo, depende não apenas da existência de tribunais e procedimentos eletrônicos, mas da capacidade real dos cidadãos de utilizar tais instrumentos. A democratização da justiça exige políticas públicas integradas de inclusão digital, capacitação tecnológica e ampliação do acesso à conectividade.

O Observatório Itaú Cultural ressalta que a desigualdade digital compromete o exercício pleno da cidadania em uma sociedade cada vez mais mediada por tecnologias (Itaú Cultural, 2023). No âmbito judicial, isso significa que a ausência de acesso à internet pode resultar, na prática, na exclusão do sistema de justiça. A justiça digital, sem inclusão digital, torna-se paradoxalmente excludente.

De modo semelhante, a análise divulgada pelo TJDF (2020) aponta que a modernização tecnológica deve estar acompanhada de políticas que garantam acessibilidade e inclusão. A simples disponibilização de plataformas digitais não assegura igualdade material. É necessário oferecer suporte técnico, capacitação e alternativas presenciais para aqueles que não possuem meios tecnológicos adequados. Fabiano (2024) enfatiza que a exclusão digital interfere diretamente na concretização dos direitos fundamentais, na medida em que impede o exercício pleno do direito de ação, quando não acompanhada de medidas compensatórias, pode aprofundar desigualdades estruturais, transformando a inovação tecnológica em fator de marginalização.

4.4 RECOMENDAÇÕES

A manutenção do modelo, deve ser acompanhada de salvaguardas específicas para usuários vulneráveis, especialmente aqueles com baixa escolaridade, dificuldade de conexão, dependência de terceiros ou menor letramento digital. Para esse grupo, recomenda-se a preservação de pontos de apoio presencial, atendimento assistido, canais de esclarecimento e possibilidade de comparecimento alternativo, evitando que a inovação tecnológica se converta em nova barreira de acesso.

Recomenda-se, ainda, que as orientações sejam progressivamente adaptadas aos princípios de linguagem simples, dado que 23% não concluíram o fundamental, as instruções devem ser via áudio ou ícones, não apenas texto longo, portanto a utilização de

programas como o Simples e Fácil³ é essencial para este público. Para o Cluster 0 (Vulneráveis), o TJGO deve manter totens ou auxílio presencial, pois a tecnologia sozinha ainda gera exclusão para 10% da base. Como a satisfação está ligada à segurança, reforçar que o comparecimento virtual tem o mesmo valor jurídico do presencial reduz as preocupações do usuário.

Também se recomenda a criação de mecanismos de comunicação proativa, como lembretes automáticos de prazo, confirmação de recebimento, aviso de comparecimento pendente e mensagens de reforço sobre o valor jurídico do comparecimento virtual. Tais medidas podem reduzir ansiedade, esquecimento e insegurança, sem alterar a simplicidade operacional que constitui uma das virtudes do programa.

Por fim, recomenda-se o monitoramento contínuo do programa por meio de indicadores simples, como taxa de comparecimento, pedidos de ajuda, dificuldades técnicas, perda de prazo, tempo de resposta, satisfação do usuário e recorrência de falhas de comunicação. Esse monitoramento permitiria que a Administração Judiciária ajustasse o serviço com base em evidências, preservando a eficiência do modelo sem desconsiderar a proteção dos usuários em situação de vulnerabilidade digital.

³ Programa de linguagem acessível. <https://www.tjgo.jus.br/index.php/projetos/linguagem-simples> . Acesso em 10/05/2026.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo geral verificar a satisfação dos usuários com a utilização de ferramenta digital, especialmente aplicativo de mensagens, para o cumprimento das medidas cautelares de comparecimento periódico em juízo. A investigação partiu da compreensão de que a satisfação do usuário constitui dimensão relevante da qualidade do serviço público judicial.

Os resultados da pesquisa indicam que o comparecimento virtual foi percebido de forma positiva pelos usuários, sobretudo em razão da facilidade de utilização, da redução de deslocamentos, da economia de tempo e da praticidade no cumprimento da obrigação judicial. Esses elementos demonstram que o uso de aplicativo de mensagens pode contribuir para tornar o atendimento mais simples e compatível com a rotina dos jurisdicionados, desde que sejam preservadas a clareza das orientações, a segurança do procedimento e a possibilidade de comunicação adequada com a unidade judicial.

A satisfação dos usuários não decorre apenas da existência da ferramenta digital, mas da forma como o serviço é prestado. A clareza das informações, o respeito no atendimento, a confirmação do comparecimento e a confiança no canal utilizado são fatores essenciais para que o usuário compreenda que cumpriu corretamente a medida imposta. Assim, o aplicativo de mensagens deve ser compreendido como instrumento de apoio à prestação do serviço judicial, e não como solução automática para todos os problemas de atendimento.

A pesquisa também demonstrou que o comparecimento virtual pode reduzir o ônus imposto ao usuário no cumprimento da medida cautelar. A dispensa do deslocamento físico ao fórum diminui custos indiretos, economiza tempo e reduz a exposição social decorrente da presença periódica em unidade judicial. Sob essa perspectiva, a ferramenta digital contribui para que a medida cautelar seja cumprida de forma menos onerosa, mantendo sua finalidade de fiscalização e acompanhamento processual.

Do ponto de vista da Administração Judiciária, os achados reforçam a importância de avaliar serviços digitais a partir da experiência do usuário. A eficiência administrativa não deve ser medida apenas pela redução de atos presenciais ou pela economia de recursos, mas também pela qualidade percebida no atendimento, pela compreensão das orientações e pelo grau de satisfação dos destinatários do serviço. Nesse sentido, a satisfação do usuário passa a constituir indicador relevante para o aperfeiçoamento do Programa de Comparecimento Virtual.

Conclui-se, portanto, que o uso de aplicativo de mensagens para o cumprimento das medidas cautelares de comparecimento em juízo apresenta resultado satisfatório do ponto de vista do usuário no contexto pesquisado, especialmente por facilitar o cumprimento da obrigação, reduzir deslocamentos e aproximar a comunicação entre usuário e unidade judicial. Contudo, a manutenção e o aprimoramento do modelo exigem atenção permanente à clareza das mensagens, à confirmação dos atos, à acessibilidade do canal e ao suporte aos usuários que apresentem dificuldades no uso da ferramenta.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A pesquisa apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. A primeira refere-se ao recorte institucional da investigação, pois os dados foram coletados em contexto específico de funcionamento do Programa de Comparecimento Virtual. Dessa forma, os achados refletem a realidade observada na unidade pesquisada e não devem ser generalizados automaticamente para todas as comarcas e tribunais.

Outra limitação decorre da amostragem utilizada, composta pelos usuários que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa. Por essa razão, é possível que usuários com maiores dificuldades tecnológicas, menor familiaridade com o aplicativo ou menor disposição para responder ao questionário estejam sub-representados nos resultados.

Também deve ser considerada a limitação própria de pesquisas baseadas em percepção. A satisfação declarada pelos usuários pode ser influenciada por fatores subjetivos, como expectativa anterior, receio institucional, experiência recente de atendimento ou compreensão individual sobre a medida cautelar. Ainda assim, tais percepções são relevantes, pois expressam a forma como o serviço público judicial é recebido por seus destinatários.

Para pesquisas futuras, sugere-se ampliar a investigação para outras comarcas e unidades judiciais, a fim de comparar diferentes formas de implementação do comparecimento virtual. Também seria relevante realizar estudos longitudinais, acompanhando os usuários ao longo do tempo, para verificar se a satisfação inicial se mantém durante o cumprimento continuado da medida.

Recomenda-se, ainda, a realização de entrevistas qualitativas com usuários, servidores e magistrados, permitindo compreender com maior profundidade as dificuldades práticas, os benefícios percebidos e os pontos de melhoria do programa. Pesquisas futuras

também podem comparar o comparecimento virtual com o comparecimento presencial, avaliando diferenças quanto à satisfação, regularidade do cumprimento, tempo de atendimento, custos e percepção de segurança jurídica.

REFERÊNCIAS

- ADORNO, Theodor W.; HORKHEIMER, Max. **Dialética do esclarecimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 1985. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/208/o/fil_dialetica_esclarec.pdf Acesso em: 16 fev. 2026.
- AHMED, Sirwan Khalid. **How to choose a sampling technique and determine sample size for research: a simplified guide for researchers**. Oral Oncology Reports, v. 12, p. 100662, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.oor.2024.100662>
- AIRES, Andressa Soares Costa. **Acesso à justiça, exclusão digital e a inteligência artificial no Poder Judiciário do Brasil: desafios e perspectivas**. Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasília, v. 35, n. 1, p. 132-141, jan./abr. 2023. Disponível em: <https://revista.trf1.jus.br/trf1/article/view/455/251>. Acesso em: 06 maio 2026.
- ALOTAIBI, Reem. **Aspect-based sentiment analysis of open-ended responses in student course evaluation surveys**. Thermal Science, v. 28, n. 6 Part B, p. 5037-5047, 2024. DOI: <https://doi.org/10.2298/TSCI2406037A>. Disponível em: <https://doiserbia.nb.rs/Article.aspx?ID=0354-98362406037A>. Acesso em: 06 maio 2026.
- ALVARENGA, Altair Resende de; TORRES, Henrique Abi-Ackel. **A implementação de novas tecnologias na justiça brasileira: direitos fundamentais do acusado e aceleração do processo penal**. 2024. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/387150710> Acesso em: 16 fev. 2026.
- AMARAL, Rodrigo Galvão do. **A importância dos serviços públicos na efetivação dos direitos humanos no Brasil**. Brazilian Journal of Policy and Development, [S. l.], v. 4, n. 1, 2024. Disponível em: <https://bio10publicacao.com.br/brjpd/article/view/458>. Acesso em: 16 fev. 2026.
- ARAÚJO, Jayder Ramos. **Juízo 100% Digital: a visão de juízes e advogados sobre o atendimento por canais remotos**. Revista Themis, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 253-279, jan./jun. 2024. Disponível em: <https://revistathemis.tjce.jus.br/index.php/THEMIS/article/download/918/787/3903>. Acesso em: 20 abril 2026.
- BARBIERI, Larissa Cristina et al. **Gestão de qualidade: a qualidade do atendimento no serviço público**. Revista DELOS, Curitiba, v. 17, n. 60, e2479, 2024. DOI: 10.55905/rdelosv17.n60-173. Disponível em: <https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/2479>. Acesso em: 20 abril 2026.
- BASTOS, Eliana Regina et al. **Análise da satisfação dos clientes na empresa de vestuário feminino**. Revista Multiversa, Foz do Iguaçu, v. 2, n. 1, p. 60-80, 2024. Disponível em: https://multiversa.edu.br/docs/revista-cientifica/revista-multiversa/14/5_RMMulti_2024.1_issn.pdf. Acesso em 25 jul. 2025.
- BEIKMOHAMMADI, Ali. **Using MM principles to deal with incomplete data in K-means clustering**. arXiv, 2022. arXiv:2212.12379. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2212.12379>. Acesso em: 06 maio 2026.

BEREKNYEI MERRELL, Sylvia. **How to analyze survey results: open-ended questions.** Stanford: Stanford University School of Medicine, Department of Pediatrics, Office of Child Health Equity, Stanford Health Professions Education and Scholarship Program — SHAPES, 15 jan. 2025. 1 apresentação em PDF. Disponível em: https://med.stanford.edu/content/dam/sm/academy/CTSS/2025_SHAPES%20qualitative%20survey%20analysis%20presentation%20011525.pdf. Acesso em: 06 maio 2026.

BONIFÁCIO, Robert; SCHLEGEL, Rogério. **Panorama e determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil.** Revista do Serviço Público, 2012. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/handle/1/1790> Acesso em: 16 fev. 2026.

BORGES, Mislene Medrado de Oliveira. **A importância do prêmio CNJ de qualidade para a governança do poder judiciário goiano.** 2024. Trabalho de obtenção do grau de Mestrado - Centro Universitário Alves Faria, Goiânia, 2024. Disponível em: <https://repositorio.unialfa.com.br/items/32f6a021-e83f-4a57-82c9-c2900ef21442>. Acesso em: 04 mai. 2025.

BOURGES, Fernanda Schuhli. **Administração Pública dialógica: em busca da concretização isonômica de direitos fundamentais sociais.** Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969795002/655969795002.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2026.

BRASIL. **Código de Processo Penal.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm. Acesso em: 04 jul. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Regulamentação sobre medidas cautelares e monitoramento judicial.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original0047482021082561259334b9264.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2026.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. **Toward good practice in thematic analysis: avoiding common problems and be(com)ing a knowing researcher.** International Journal of Transgender Health, v. 24, n. 1, p. 1-6, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1080/26895269.2022.2129597>. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/26895269.2022.2129597>. Acesso em: 06 maio 2026.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **A reforma gerencial do Estado de 1995.** Revista de administração pública, v. 34, n. 4, p. 7 a 26-7 a 26, 2000. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6289>. Acesso em: 04 mai. 2025.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Da administração pública burocrática à gerencial. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 47, n. 1, p. 7-40, jan./abr. 1996. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7485>. Acesso em: 4 mai. 2026.

BUTKUS, Mindaugas; RAKAUSKIENE, Ona Grazina; BARTUSEVICIENE, Ilona; STASIUKYNAS, Andrius; VOLODZKIENE, Lina; DARGENYTE-KACILEVICIENE, Laura. **Measuring quality perception of public services: customer-oriented approach.** Engineering Management in Production and Services, Bialystok, v. 15, n. 2, p. 96-116, 2023.

DOI: 10.2478/emj-2023-0015. Disponível em: <https://doi.org/10.2478/emj-2023-0015>. Acesso em: 14 abril 2026.

CALVOSA, Marcello Vinicius Doria; CARDOSO, Daniel. **Percepção de Qualidade no Atendimento Público: um estudo de caso sobre eficiência e satisfação na SAG-ICEx-UFF**. Revista de Casos e Consultoria, [S. l.], v. 13, n. 1, p. e28122, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/28122>. Acesso em: 22 abril 2026.

CAMPOS, Claudinei José Gomes; SAIDEL, Maria Giovana Borges. **Amostragem em investigações qualitativas: conceitos e aplicações ao campo da saúde**. Revista Pesquisa Qualitativa, São Paulo, v. 10, n. 25, p. 404-424, set./dez. 2022. DOI: <https://doi.org/10.33361/RPQ.2022.v.10.n.25.545>

CARMONA, Paulo Afonso; COSTÓDIO RODRIGUES, Pedro Henrique. **Estado, serviço público e a crise democrática atual**. Revista de Doutrina Jurídica, Brasília, DF, v. 114, n. 00, p. e023014, 2023. DOI: 10.22477/rdj.v114i00.917. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/rdj/article/view/917> . Acesso em: 14 fevereiro 2026.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 36. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

CASTRO, E. A. **A Importância da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços no Setor Público**. ID on Line. Revista De Psicologia, v. 12, n. 41, p. 470–484, 2018. DOI: <https://doi.org/10.14295/online.v12i41.1210>

CAVALCANTE, G.; AMORIM, F. **A inclusão digital como direito humano e fundamental e o acesso à justiça**. Revista Direito E Justiça: Reflexões Sociojurídicas, v. 23, n. 46, p. 113-128, 2023. DOI: <https://doi.org/10.31512/rdj.v23i46.925>

CAVALCANTI, A. L. B. B., PEDERNEIRAS, M. M. M., DE MENEZES, P. D. L., DE OLIVEIRA, D. G; CARDOSO, S. K. A. B. **Gestão administrativa no poder judiciário sob a visão do juiz-gestor**. Revista De Gestão E Secretariado, v. 15, n. 2, p. e3182, 2024. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v15i2.3182>

CEPEDA DUARTE, Juan Pablo; CIFUENTES MARTÍNEZ, Wilson Eduardo. **Sistema de gestión de calidad en el sector público: una revisión literaria**. Podium, [s. l.], v. 36, p. 35-54, 2019. DOI 10.31095/podium.2019.36.3. Disponível em: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-0969201900010003. Acesso em: 04 maio 2025.

CEZAR, Fernando Vieira et al. **Qualidade do serviço público por meio do modelo SERVQUAL: uma análise das dissertações e teses brasileiras (2000-2020)**. Revista GeSec, 2023. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/376386211> Acesso em: 5 fev. 2026.

CEZNE, Andrea Náriman. **O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo**. 2005. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/entities/publication/7c4184a2-c6b3-40da-b4d4-c31c0aff0101/full> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 26 abril 2025.

COELHO, Fernando de Souza; CORREIA, Mariana da Silva et al. **Interpretações sobre a (gestão da) qualidade na administração pública contemporânea**. Campo de Públicas: conexões e experiências, 2023. Disponível em: <http://revista.fjp.mg.gov.br/index.php/campo-de-publicas/article/view/25>. Acesso em: 22 jun. 2026.

COLE, Rosanna. **Inter-rater reliability methods in qualitative case study research**. Sociological Methods & Research, v. 53, n. 4, p. 1944-1975, nov. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1177/00491241231156971>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00491241231156971>. Acesso em: 06 maio 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Procedimentos para a aplicação e o acompanhamento de medidas cautelares diversas da prisão para custodiados apresentados nas audiências de custódia**. 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/12/a813126f195a9f1041b853290857e635.pdf>. Acesso em: 04 fevereiro 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**: ano-base 2022. Brasília: CNJ, 2023. 326 p. ISBN 978-65-5972-080-4. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: 04 fevereiro 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. 448 p. ISBN 978-65-5972-140-5. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 04 fevereiro 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. 2023. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/>. Acesso em: 26 abril 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Pesquisa Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**: sumário executivo. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/sumarioexecutivo-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf>. Acesso em: 26 abril 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Democratizando o acesso à Justiça: 2022**. Organização de Flávia Moreira Guimarães Pessoa. Brasília: CNJ, 2022. 175 p. ISBN 978-65-5972-037-8. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/534>. Acesso em: 06 maio 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>. Acesso em: 03 maio 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução Nº 331 de 20/08/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3428>. Acesso em: 02 maio 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; **PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. Pesquisa uso de inteligência artificial (IA) no Poder Judiciário**: 2023. Brasília: CNJ, 2024. 120 p. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/858>. Acesso em: 22 abril 2026.

CORRÊA, Priscilla Pereira da Costa. **A absorção da Agenda 2030 e seus 17 objetivos de desenvolvimento sustentável pelo Judiciário brasileiro: resultados iniciais e perspectivas**. Revista Judicial Brasileira, 2021. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/356956812>_Acesso em: 12 fevereiro 2026.

COSTA, Davi Santos. **Introdução ao conceito de justiça: uma síntese histórica e dialética e o seu impacto no ordenamento brasileiro**. 2024. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/9580> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. **Administração Pública orientada por dados: Governo aberto e infraestrutura nacional de dados abertos**. Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública, 2020. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/66335390/pdf.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2026.

CRONBACH, L. J. **Coefficient alpha and the internal structure of tests**. Psychometrika, v. 16, p. 297-334, 1951. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/BF02310555>. Acesso em: 02 maio 2026.

DIAS, Franciele Lourenço et al. **As pesquisas qualitativas e quantitativas e seus procedimentos**. Revista Multidisciplinar Humanidades e Tecnologias. Humanidades & Tecnologia (Finom), v. 49 – jul./set. 2024. Disponível em: https://revistas.icesp.br/index.php/FINOM_Humanidade_Tecnologia/article/viewFile/5444/pdf Acesso em: 14 fevereiro 2026.

DOMINEK, Dalma Lilla. **The role and challenges of public service communication in modern public administration: public service communication in modern public administration**. In: **CENTRAL AND EASTERN EUROPEAN EDEM AND EGOV DAYS**, 2025, Bucharest. Proceedings [...]. New York: ACM, 2025. p. 38-45. DOI: 10.1145/3773002.3773017. Disponível em: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/38-45_29.pdf. Acesso em: 20 abril 2026.

DUSI, Luciana de Lima. **Teoria crítica da tecnologia: uma reflexão a partir das contribuições de Andrew Feenberg**. Revista Ágora Filosófica, Recife, PE, Brasil, v. 24, n. 3, p. 184–196, 2024. DOI: 10.25247/P1982-999X.2024.v24n3.p184-196. Disponível em: <https://www1.unicap.br/ojs/index.php/agora/article/view/2453>. Acesso em: 16 fevereiro 2026.

FAGANELLO, Cláucia Piccoli; DASSO JÚNIOR, Aragon Érico. **História contemporânea da administração pública brasileira contada pelas reformas administrativas de caráter gerencial: um balanço dos últimos 25 anos**. Revista Digital de Direito Administrativo, [S.

l.], v. 9, n. 2, p. 196–217, 2022. DOI: 10.11606/issn.2319-0558.v9i2p196-217. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rdda/article/view/195736>. Acesso em: 20 abril 2026.

FARIAS, Marcio de Almeida. Serviços públicos, direitos dos usuários e atuação do ministério público brasileiro. **Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública**, Florianópolis, Brasil, v. 8, n. 1, 2022. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-0073/2022.v8i1.8646. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdagp/article/view/8646> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

FEDATO, Matheus Arcangelo; KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Prisão cautelar, argumentação e proporcionalidade: uma proposta para a fundamentação das decisões judiciais**. Revista Brasileira de Direito Processual Penal, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 483-514, jan./abr. 2020. DOI: 10.22197/rbdpp.v6i1.268. Disponível em: <https://revista.ibraspp.com.br/RBDPP/article/view/268>. Acesso em: 7 maio 2026.

FEENBERG, Andrew. **Teoria crítica da tecnologia: um panorama**. 2004. Disponível em: https://www.sfu.ca/~andrewf/books/Portug_Teoria_Crtica_da_Tecnologia.pdf Acesso em: 14 fevereiro 2026.

FEITOSA, Benício Oliveira et al. **Os fundamentos de aplicação das medidas cautelares diversas da prisão: estudo de caso sobre a aplicação pelos tribunais e análise da prática no curso do processo penal**. 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265747>. Acesso em 29 julho 2025.

FERNANDES, Bruno et al. **Qualidade em serviços de previdência complementar: uma aplicação da escala servqual**. 2023. Disponível em: <https://tede.unioeste.br/handle/tede/7166>. Acesso em 25 julho 2025.

FERRANDIN, M.; CAZABONNET JÚNIOR, A. C. **O comparecimento periódico em juízo mediado por sistemas de inteligência artificial**. Revista do CEJUR/TJSC, 2025. Disponível em: <https://revistadocejur.tjsc.jus.br/cejur/article/view/434>. Acesso em: 22 jun. 2026.

FETTERS, M. D.; TAJIMA, C. **Joint displays of integrated data collection in mixed methods research**. International Journal of Qualitative Methods, v. 21, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/16094069221104564>. Acesso em: 06 maio 2026.

FLORENZANO, Karina Mara Bueno Gurski; SANTOS, Ticiane Machado de Oliveira. **A linguagem simples como instrumento do acesso à justiça**. Humanidades & Inovação, Palmas, v. 10, n. 18, p. 137-148, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/9172>. Acesso em: 20 abril 2026.

FRANCO, Arthur Vinícius de Freitas Silveira. **Concepções da justiça na filosofia ao decorrer do tempo histórico**. O Manguezal – Revista de Filosofia São Cristóvão/SE, v.3, n. 15, jul. - dez. 2022. Disponível em: https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwriqcgQM5NppY8S6NbZ6Qt.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1772464145/RO=10/RU=https%3a%2f%2fperiodicos.ufs.br%2fomanguezal%2farticle%2fdownload%2f20456%2f15234%2f63971/RK=2/RS=j4Egjbrq3Yvg_UkF7qvQzeNF8_Y- Acesso em: 14 fevereiro 2026.

FREITAS, Verivaldo Alves de; SILVA, Francisco Edson Rodrigues da. **Administração pública e governança: uma discussão teórica**. Revista Controle - Doutrina e Artigos, Fortaleza, CE, Brasil, v. 20, n. 1, p. 354–379, 2021. DOI: 10.32586/rcda.v20i1.751. Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/751>. Acesso em: 14 fevereiro 2026.

GARRIDO-CUMBRERA, Marco et al. **Demographic profile of survey respondents**. In: GARRIDO-CUMBRERA, Marco et al. Axial spondyloarthritis: patient-reported impact in Europe. Cham: Springer, 2022. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-030-97606-4_4. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-030-97606-4_4. Acesso em: 06 maio 2026.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Adalmir de Oliveira; GUIMARÃES, Tomás de Aquino; SOUZA, Eda Castro Lucas de. **Desempenho no Judiciário: conceituação, estado da arte e agenda de pesquisa**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 47, n. 2, p. 379-401, mar./abr. 2013. DOI: 10.1590/S0034-76122013000200005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/MGqG4JC4szJbBhxxWTyCS/>. Acesso em: 20 abril 2026.

GONÇALVES, Luís Couto. **Teoria da justiça de John Rawls**. 2013. Disponível em: <https://repositorium.uminho.pt/server/api/core/bitstreams/9d6dc50d-c381-44ad-80c7-35375f8e67e2/content> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

Guimarães, Ítalo & Barbosa, Danilo & Oliveira, Daniel & Cardoso, Flávio Manoel & Paula, Gabriel & Sousa, Marcos & Dias, Marco. (2025). **Administração em perspectiva: sustentabilidade e inovação**. 10.22350/9786552721617. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/394975662_Administracao_em_perspectiva_sustentabilidade_e_inovacao Acesso em: 14 fevereiro 2026.

GUIMARÃES, Júnior; Santos, Edvaldo. **Os impactos dos serviços digitais na prestação jurisdicional no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos territórios**. 2025. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/346997328.pdf>. Acesso em 29 jul. 2025. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/5222>. Acesso em: 30 julho 2025.

GUY, Mary E. **Emotive skills are work skills**. *Public Personnel Management*, v. 49, n. 3, p. 327-330, 2020. DOI: 10.1177/0091026020917711. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0091026020917711>. Acesso em: 20 abril 2026.

HAIR JUNIOR, J. F. et al. **Multivariate data analysis**. 8. ed. Hampshire: Cengage Learning, 2019. Disponível em: https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/_Multivariate%20Data%20Analysis_Hair.pdf. Acesso em: 8 maio 2026.

HUSSEY, I. et al. **An Aberrant Abundance of Cronbach's Alpha Values at .70**. *Advances in Methods and Practices in Psychological Science*, v. 8, n. 1, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1177/25152459241287123>. Acesso em: 8 maio 2026.

IKOTUN, Abiodun M.; EZUGWU, Absalom E.; ABUALIGAH, Laith; ABUHAIJA, Belal; HEMING, Jia. **K-means clustering algorithms: a comprehensive review, variants**

analysis, and advances in the era of big data. Information Sciences, v. 622, p. 178-210, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ins.2022.11.139> Acesso em: 16 abril 2026.

ETIKAN, Ilker; MUSA, Sulaiman Abubakar; ALKASSIM, Rukayya Sunusi.. **Comparação entre amostragem por quotas e amostragem aleatória estratificada.** Biometrics & Biostatistics International Journal, v. 10, n. 1, p. 24-27, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.15406/bbij.2021.10.00326>. Acesso em: 16 março 2026.

ITAÚ CULTURAL. **Abismo digital: desigualdades e privações no acesso à internet no Brasil.** Observatório Itaú Cultural, 2023. Disponível em: <https://www.itaucultural.org.br/secoes/observatorio-itaucultural/abismo-digital-desigualdades-acesso-internet-brasil>. Acesso em: 24 fevereiro 2026.

JUSBRASIL. **A exclusão digital e seu impacto no acesso à justiça.** 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-exclusao-digital-e-seu-impacto-no-acesso-a-justica/2768408931>. Acesso em: 24 fevereiro 2026.

KWAK, Sang Gyu. Are only p-values less than 0.05 significant? A p-value greater than 0.05 is also significant! Korean Journal of Anesthesiology, v. 76, n. 4, p. 327-328, 2023. DOI: 10.4097/kja.23237. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10232224/>. Acesso em: 21 maio 2026.

LARA, R. D.; GOSLING, M. S. **Um modelo de gestão do relacionamento entre os cidadãos e a administração pública.** REAd. Revista Eletrônica de Administração, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/BMgDhxV7GXvsVKKXvV3jCjJ/?lang=pt>. Acesso em: 22 jun. 2026.

LAZZAROTTO, Gabriel Strapasson. **Do processo eletrônico à inteligência artificial: um estudo sobre a evolução tecnológica do poder judiciário desde a Constituição de 1988.** Ciências Sociais Aplicadas em Revista, v. 26, n. 46, p.129-156, semestral, julho-dezembro, 2023. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/376631373> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

LEITE, Luciana Rodrigues et al. **Abordagem mista em teses de um programa de pós-graduação em educação: análise à luz de Creswell.** Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 47, e243789, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202147243789> . Acesso em: 06 maio 2026.

LEPELAAR, Michelle; WAHBY, Ahmed; ROSSOUW, Martin; NIKITIN, Lyudmila; TIBBLE, Kylie; RYAN, Peter J.; WATSON, Robert B. **Sentiment analysis of social survey data for local city councils.** Journal of Sensor and Actuator Networks, v. 11, n. 1, artigo 7, 2022. DOI: <https://doi.org/10.3390/jsan11010007>. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2224-2708/11/1/7>. Acesso em: 06 maio 2026.

LOCK, Irina; JACOBS, Sandra. **Drivers of reputation and legitimacy of a highly visible public sector organization: surveying citizens' perceptions.** Corporate Reputation Review, 2025. Publicação antecipada online. DOI: 10.1057/s41299-025-00230-9. Disponível em: <https://doi.org/10.1057/s41299-025-00230-9>. Acesso em: 20 abril 2026.

LOHR, Sharon L. **Sampling: design and analysis.** 3. ed. Boca Raton: Chapman and Hall/CRC, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1201/9780429298899> . Acesso em: 02 maio 2026.

LORDELO, João Paulo. **Compreendendo a administração judiciária brasileira: evolução, gestão estratégica e inovação.** Conjur, 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-mar-04/compreendendo-a-administracao-judiciaria-brasileira-evolucao-gestao-estrategica-e-inovacao/> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARCUSE, Herbert. **O homem unidimensional.** São Paulo: Edipro, 2015. Disponível em: <https://cdn.bookekey.app/files/pdf/book/pt/o-homem-unidimensional.pdf> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

MARQUES, Marcelo Henrique Pereira. **Poder judiciário e a administração da justiça: do patrimonialismo à gestão eficiente.** Publicações da Escola Superior da AGU, 1(18), 2012. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/EAGU/article/view/1602> Acesso em: 14 fev. 2026.

MARTINIANO, Maurício Luiz Gonçalves et al. **Avaliação dos municípios sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Praia Grande/SP: uma abordagem quantitativa utilizando o modelo SERVQUAL.** Revista Políticas Públicas & Cidades, Curitiba, v. 13, n. 2, e980, 2024. DOI: 10.23900/2359-1552v13n2-143-2024. Disponível em: <https://journalppc.com/RPPC/article/view/980>. Acesso em: 20 abril 2026.

MARTINS Costa, TALLYSON Bruno; TRIGUEIRO Fernandes Leandro. **Comprometimento Organizacional no Poder Judiciário Brasileiro.** Administração Pública e Gestão Social, 17(2), 1-24, 2025. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=351581890005>. Acesso em: 02 agosto 2025.

MATIAS-PEREIRA, José. **Administração pública: foco nas instituições e ações governamentais.** 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2018.

MELO, Laiane Rodrigues Magalhães de, MATHIAS, Matheus Alexandre; MOACIR, Henrique. **Análise das novas tecnologias pelo poder judiciário e a razoável duração do processo.** Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, Franca, v. 17, n. 2, 2022. Disponível em: <https://revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/1419/844>. Acesso em: 26 julho 2025.

MENDONÇA, João Victor Mendes de Gomes e. **Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na comarca de Três Pontas-MG.** 2024. 142 f. Tese (Doutorado em Direito Constitucional) — Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2024. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/5159>. Acesso em: 06 maio 2026.

MENDONÇA, Marcelo Torres; RODRIGUES, José Welhington Cavalcante. **Acesso à justiça e cidadania on-line: análise dos pontos de inclusão digital como ferramentas de inclusão no sistema judiciário.** 1. ed. São Paulo: Arché, 2025. 317 p. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/19039> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

MILLER, Elizabeth M.; PORTER, Joanne E.; BARBAGALLO, Michael S. **Simplifying qualitative case study research methodology: a step-by-step guide using a palliative**

care example. The Qualitative Report, v. 28, n. 8, p. 2363-2379, 2023. DOI: <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2023.6478>. Disponível em: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol28/iss8/8/>. Acesso em: 06 maio 2026.

MIRANDA, A. C. C; ÂNGELO, M. D. **Satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na Biblioteca da Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte.** Revista Conhecimento Em Ação, v. 5, n. 2, p. 117–136, 2020. DOI: <https://doi.org/10.47681/rca.v5i2.34641> Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/34641>. Acesso em: 18 fevereiro 2026.

MOISÉS, José Álvaro; CARNEIRO, Gabriela Piquet. **Democracia, desconfiança política e insatisfação com o regime: o caso do Brasil.** Opinião Pública, Campinas, v. 14, n. 1, p. 1-42, jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/op/a/fYT7WD7VkmLz4ZZ9cXZKtYc/>. Acesso em: 12 abril 2026.

MORAES, Beatriz Fruet de; LUNARDI, Fabrício Castagna; CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro. **Digital access to judicial services in the Brazilian Amazon: barriers and potential.** Social Sciences, v. 13, n. 2, artigo 113, 2024. DOI: <https://doi.org/10.3390/socsci13020113>. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2076-0760/13/2/113>. Acesso em: 06 maio 2026.

MORAIS, Heliel Barros. **Qualidade e satisfação no atendimento ao cliente: Desafios para a administração pública.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 11, Vol. 24, pp. 42-57. Novembro de 2020. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-e-satisfacao> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

MTISI, Samson. **The qualitative case study research strategy as applied on a rural enterprise development doctoral research project.** International Journal of Qualitative Methods, v. 21, p. 1-13, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1177/16094069221145849>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/16094069221145849>. Acesso em: 06 maio 2026.

NASI, Greta; OSBORNE, Stephen; CUCCINIELLO, Maria; CUI, Tie. **Public service explained: the role of citizens in value creation.** Cambridge: Cambridge University Press, 2024. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/elements/public-service-explained/62A73F6F2A1A547C418359AEBB0FF9B6> . Acesso em: 12 abril 2026.

NOBRE JÚNIOR, Edilson Pereira. **Administração pública e o princípio constitucional da eficiência.** Revista Esmafe : Escola de Magistratura Federal da 5ª Região, n. 11, dez. 2006. <https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/84cd2bff-e090-437d-b061-39719c6203e3/content> Acesso em: 11 fevereiro 2026.

NOBREGA, Theresa. **O Serviço Público e suas novas crises. Direito, Processo e Cidadania,** Recife, PE, Brasil, v. 3, n. 1, p. 13–38, 2024. DOI: 10.25247/2764-8907.2024.v3n1.p13-38. Disponível em: <https://www1.unicap.br/ojs/index.php/dpc/article/view/2487>. Acesso em: 12 abril 2026.

OLIVEIRA, Diego Amaral. **A compensação das medidas cautelares diversas da prisão por meio da detração penal.** Revista Vox, n. 19, p. 47-63, 2024. Disponível em:

<https://www.fadileste.edu.br/revistavox/index.php/revistavox/article/view/94>. Acesso em 29 julho 2025.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. **Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia**. Revista Direito GV, São Paulo, v. 16, n. 1, e1948, 2020. DOI: 10.1590/2317-6172201948. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6172201948>. Acesso em: 22 abril 2026.

OLIVEIRA FILHO, J. de. Conceito de administração pública. Revista de Direito Administrativo, 1968. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rda/article/download/31517/30302>. Acesso em: 2 jul. 2026.

PAE KIM, Richard; SILVA, Fabiana Andrade Gomes e. **A Gestão Estratégica no Poder Judiciário e seus avanços nos 15 anos do Conselho Nacional de Justiça**. Revista CNJ, Brasília, v. 4, n. 1, p. 207–218, 2020. DOI: 10.54829/revistacnj.v4i1.121. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/121>. Acesso em: 10 abril 2026.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, VA; BERRY, L. L. **SERVQUAL: Uma escala de múltiplos itens para medir as percepções do consumidor sobre a qualidade do serviço**. Journal of Retailing, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Between “Ethical-Political Affectivity” and the “Politics of Affects”: Intersubjectivity, Alterity, and Group Psychoanalysis**. Organizações & Sociedade, v. 32, n. 111, p. ev32n0006EN, 2025. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/nnxw6t4JmLH4c99wQ4z3DBj/?lang=en>. Acesso em: 03 outubro 2025.

PAULO, Wanderlei Lima; POUGET, Natacha Irene Renee. **Avaliação do grau de satisfação do usuário de serviços públicos na região do Grande ABCD**. 2013, Anais. São Paulo: EAD/FEA/USP, 2013. Disponível em: <http://www.semead.com.br/16semead/resultado/trabalhosPDF/1080.pdf> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

PAZ, B. C; BERMEJO, PHS; SILVA, H. **Gestão de Processos como Ferramenta para o Aprimoramento da Gestão Pública: Estudo de Caso da Implantação em uma Organização Pública do Poder Judiciário** - Encontro Nacional De Administração Na Justiça, 2020.

PETROVSKY, Nicolai; XIN, Ge; YU, Jinhai. **Job Satisfaction and Citizen Satisfaction with Street-level Bureaucrats: Is There a Satisfaction Mirror?** Journal of Public Administration Research and Theory, v. 33, n. 2, p. 279-295, 2023. <https://academic.oup.com/jpart/article/33/2/279/6568049> Acesso em: 17 abril 2026.

PIEPHO, H.-P. **An adjusted coefficient of determination (R^2) for generalized linear mixed models in one go**. Biometrical Journal, v. 65, art. 2200290, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/bimj.202200290>. Acesso em: 06 maio 2026.

PIRES, Luis Manuel Fonseca. **Políticas públicas e o direito fundamental à adequada administração penitenciária**. Revista de Investigações Constitucionais, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 183–202, 2016. DOI: 10.5380/rinc.v3i1.45115. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rinc/article/view/45115>. Acesso em: 16 fevereiro 2026.

PIRES, Vinícius Rodrigues Silva et al. **Método de pesquisa Survey: estudo do método e aplicações na engenharia de produção.** Observatório de la Economía Latinoamericana, Curitiba, v. 21, n. 9, p. 12545-12557, 2023. DOI: <https://doi.org/10.55905/oelv21n9-110>. Disponível em: <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/1519>. Acesso em: 18 fevereiro 2026.

PORTULHAK, Henrique. **Valor público: uma nova abordagem para a Gestão Pública.** Abracicon Saber, Brasília, e. 52, ISSN 2357/7428, maio, junho e julho de 2025, Brasília-DF. Disponível em: https://abracicon.org/abracicon_saber/wp-content/uploads/2025/08/Valor-publico-uma-nova-abordagem-para-a-Gestao-Publica.pdf. Acesso em: 17 abril 2026.

PRÊMIO INNOVARE. **Práticas, Categoria: Juiz. 2024** - Disponível em: <https://www.premioinnovare.com.br/pratica/projeto-comparecimento-virtual/12895>. Acesso em 03 maio 2025.

QUEIROZ, Eduardo Pereira; VIANA, Thayani Moraes; OLIVEIRA, Jocirley. **O Poder Judiciário brasileiro na era digital: impactos das novas tecnologias na prestação jurisdicional.** 2025. Disponível em: <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/3573> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

RIBEIRO, Adilson Pires. **Tecnologia e sustentabilidade: os impactos do Programa Justiça 4.0 para o acesso à justiça e sua conformidade com os ODS 16 e 17 da Agenda 2030.** 2025. <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/267934> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

ROCHA, Ana Elisa Prado; ROCHA, Ana Clara Prado; PRADO, Gianini Rocha Gois. **Governança de dados e inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro.** Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, v. 70, n. 110, p. 189-214, jul./dez. 2024. Disponível em: <https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/93362/revista-110-189-214.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 abril 2026.

ROTA JURÍDICA. **Comparecimento virtual: quem cumpre medidas cautelares diversas da prisão pode enviar selfies para justificar atividades à Justiça.** 2023. Disponível em: <https://www.rotajuridica.com.br/comparecimento-virtual-quem-cumpre-medidas-cautelares-diversas-da-prisao-pode-enviar-selfies-para-justificar-atividades-a-justica/> Acesso em: 14 fevereiro 2026.

ROUSTAEI, Narges. **Application and interpretation of linear-regression analysis.** Medical Hypothesis, Discovery & Innovation in Ophthalmology, v. 13, n. 3, p. 151-159, 14 out. 2024. DOI: <https://doi.org/10.51329/mehdiophthal1506>. Acesso em: 06 maio 2026.

RUTKOWSKI, Jacqueline. **Qualidade no serviço público-um estudo de caso.** Gestão & Produção, v. 5, p. 284-297, 1998. <https://www.scielo.br/j/gp/a/yHjYVTB3vF5rkTSjhkXcjTK/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 16 fevereiro 2026.

RYU, Daniel. **Encarceramento provisório na pandemia do coronavírus (Sars-CoV-2) na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça: prisão preventiva como ultima ratio.** Revista Brasileira de Direito Processual Penal, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbdpp/a/rdwydrThGZpGbMcz4Qj6vkK/?lang=pt>. Acesso em: 22 jun. 2026.

SANTANA, C. D. **Intimações judiciais via *WhatsApp*.** Revista de Direito Administrativo, 2019. Disponível em: <http://periodicos.fgv.br/rda/article/download/79037/75857>. Acesso em: 22 jun. 2026.

SANTOS, Izadora Sirno; MARIN, Eriberto Francisco Bevilaqua. **Acesso à justiça, tecnologias alternativas e inclusão digital: desafios para a promoção da cidadania digital.** Goiás: Universidade Federal de Goiás, fev. 2025. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/921150>. Acesso em: 06 maio 2026.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; CAPELÃO, Luiz Gonzaga Ferreira. **A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6269>. Acesso em: 22 jun. 2026.

SARGI, Gabriel, et al. **A influência da definição da amostra nos resultados de pesquisas eleitorais: um estudo de caso único.** Revista de Administração, Sociedade e Inovação, v. 10, n. 1, p. 1-15, 2024. DOI: <https://doi.org/10.20401/rasi.10.1.845>

SCHIOCCHET, Taysa; ANDRADE, Aléxia Luiza Pereira de; ARAÚJO, Paula Carina de. **Linguagem simples e visual law no Poder Judiciário Paranaense.** Ratio Juris, v. 20, n. 40, p. 247-270, 2025. DOI: 10.24142/raju.v20n40a9. Disponível em: <https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/ratiojuris/article/view/1706/2240>. Acesso em 29 abril 2026.

SIGNORELLI, F. V.; MORAES, T. de F.; TEIXEIRA, F. J. **O direito à boa administração pública como base hermenêutica da Lei de Licitações e Contratos.** Revista Foco, 2023. Acesso em 26 abril 2026.

SILVA, Gisele Cristiane Prudêncio da et al. **Análise da qualidade dos serviços terceirizados no Tribunal de Justiça de Santa Catarina:** estudo de caso. 2004. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/128589/Adm295237.pdf?sequence=1>. Acesso em: 04 maio 2025.

SILVA, Hindenburg Köhler Brasil Cabral Pinto da. **O novo regime jurídico das medidas cautelares no processo penal.** Série Aperfeiçoamento de Magistrados, 2011. Disponível em: https://emerj.tjrj.jus.br/files/pages/publicacoes/serieaperfeicoamentodemagistrados/paginas/series/4/medidas_cautelares_174.pdf Acesso em: 14 fevereiro 2026.

SILVA, Luciane Costa; LOPES, Dario. **Aplicação de medidas cautelares diversas da prisão aos custodiados provisórios no estado do Amazonas.** Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 9, n. 11, p. 2046-2059, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/12507>. Acesso em 29 julho 2025.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; MENDES JUNIOR, Frederico; SANTOS, Marcel Ferreira dos. **Poder Judiciário na era digital: o impacto das novas tecnologias de informação e de comunicação no exercício da jurisdição.** Revista Internacional Consinter de Direito, v. 9, n. 17, p. 249, 2023. DOI: <https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00017.10>. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/554>. Acesso em: 14 fevereiro 2026.

SOARES COSTA AIRES, Andressa. **Acesso à Justiça, exclusão digital e a inteligência artificial no Poder Judiciário do Brasil: desafios e perspectivas.** Revista do Tribunal Regional Federal da Primeira Região, [S. l.], v. 35, n. 1, p. 132–141, 2023. Disponível em: <https://revista.trf1.jus.br/trf1/article/view/455>. Acesso em: 8 abril 2026.

SOUZA, Kelcia Rezende; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. **Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação.** Educação e Filosofia, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/vfYpxdKhR6BBSrf3YpSHjqz/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 14 fevereiro 2026.

TEIXEIRA, Janaina, REGO, Mariana; FILHO, Antonio. **Inovação no Judiciário: coprodução, competências e satisfação do usuário na mediação judicial,** Rev. Adm. Pública, 54 (3) • May-Jun 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220190129>.

TEIXEIRA, Sergio Torres; ORENGO, Beatriz Souto; COSTA, Pâmella Giuseppina Parisi. **Novas tecnologias e direito: uma análise do acesso à justiça na era digital.** Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 1239-1260, maio/ago. 2022. DOI: <https://doi.org/10.12957/redp.2022.63093>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/63093>

TJDFT. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **O acesso digital à justiça: a imagem do Judiciário brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos.** 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos>. Acesso em: 24 fevereiro 2026.

TOLENTINO, Maria Laura Gontijo. **Avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos: análise aplicada aos mecanismos de avaliação dos serviços prestados nas Unidades de Atendimento Integrado do Estado de Minas Gerais.** 2018. Disponível em: <https://repositorio.fjp.mg.gov.br/server/api/core/bitstreams/f634e609-00ae-49e4-912f-943754671aa9/content>. Acesso em: 30 julho 2025.

TORRES FRAGOSO, Jaime. **Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos.** Estudios Gerenciales, [s. l.], v. 27, n. 119, p. 33-58, 2011. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232011000200003&lng=en&tlng=es. Acesso em: 04 maio 2025.

TORRES, D.P. **Transformação digital no judiciário brasileiro: O balcão virtual como serviço de atendimento ao público e acesso à justiça.** Monografia – Graduação em Direito. Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2023. Disponível em: <https://ri.unir.br/jspui/handle/123456789/4891>. Acesso em: 30 julho 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS (TJAM). **Tribunal do Amazonas implanta Balcão Virtual para atendimento remoto**. Manaus: TJAM, 2021. <https://www.tjam.jus.br/index.php/menu/sala-de-imprensa/3851-tribunal-de-justica-do-amazonas-implanta-o-balcao-virtual-para-atendimento-a-usuarios-dos-servicos-judiciais-e-administrativos> Acesso em: 03 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (TJGO). **Comarca de Aparecida de Goiânia lança programa Comparecimento Virtual Publicado**: 08 Março 2024. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/centro-de-comunicacao-social/17-tribunal/28817-comarca-de-aparecida-de-goiania-lanca-programa-comparecimento-virtual>. Acesso em: 03 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (TJGO). **Programa de Comparecimento Virtual: cartilha informativa**. Goiânia: TJGO, 2024. https://www.tjgo.jus.br/images/docs/CCS/Cartilha_Programa_Comparecimento_Virtual_2024.pdf Acesso em: 03 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA (TJSC). **CGJ e GMF disciplinam uso do Balcão Virtual para comparecimento periódico em juízo**. Santa Catarina: TJSC, 2022. <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/cgj-e-gmf-disciplinam-uso-do-balcao-virtual-para-comparecimento-em-periodico-em-juizo> Acesso em: 03 maio 2025.

VALLE, Vivian Cristina Lima Lopez; FELISBERTO, Jérica Heinzen. **Administração Pública digital: limites e possibilidades em atenção à desigualdade social e ao custo dos direitos**. Revista Eurolatinoamericana de Direito Administrativo, Santa Fe, v. 9, n. 1, p. 151–180, 2022. DOI: 10.14409/redoeda.v9i1.11333. Disponível em: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/11333>. Acesso em: 20 abril 2026.

VIEIRA JÚNIOR, José Maria; TOMPOROSKI, Alexandre Assis. **Administração pública brasileira atual: a coexistência do patrimonialismo, burocracia, gerencialismo e governança pública**. Profanações, 2023. Disponível em: <https://www.periodicos.unc.br/index.php/prof/article/view/4726>. Acesso em: 22 jun. 2026.

VIEIRA, Luana Roussin Brasil. **A administração do poder judiciário brasileiro e o conselho nacional de justiça: escolhas neoliberais e incoerências constitucionais**. 2015. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/A-Administra%C3%A7%C3%A3o-do-Poder-Judici%C3%A1rio-Brasileiro-e-o-Vieira/fd949efdfa6aa04f3472b017b08555445a46a367> Acesso em: 30 julho 2025.

WILMES, Nick et al. **Structural under-reporting of informed consent, data handling and sharing, ethical approval, and application of Open Science principles as proxies for study quality conduct in COVID-19 research: a systematic scoping review**. BMJ Global Health, v. 8, n. 5, e012007, 2023. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2023-012007> . Acesso em: 20 abril 2026.

YIN, Robert K. **Case study research and applications: design and methods**. 6. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.

YOUNAS, A.; DURANTE, A. **Decision tree for identifying pertinent integration procedures and joint displays in mixed methods research.** Journal of Advanced Nursing, v. 79, p. 2754-2769, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jan.15536>. Acesso em: 06 maio 2026.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO

QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO JUDICIÁRIO: UMA ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA PARA O COMPARECIMENTO VIRTUAL NO CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS CAUTELARES



Prezados(as),

Meu nome é Vitor Yoshimitsu Fukuda Ribas, sou servidor do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e mestrando no Programa de Pós-Graduação do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA).

O presente questionário, é parte da pesquisa desenvolvida no âmbito do programa de Pós-Graduação da UNIALFA, para obtenção do título de mestre em Administração Profissional (MPA).

O propósito do estudo é analisar, no âmbito TJGO, o resultado dos procedimentos de comparecimento virtual adotados pela Justiça Criminal sobre o acompanhamento das medidas cautelares e o nível de satisfação dos usuários, por meio da mensuração de indicadores de acesso, cumprimento e percepção de qualidade do atendimento.

A participação é voluntária, as respostas são anônimas e os dados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

O tempo médio de resposta leva entre 3 a 5 minutos. Ao selecionar "Concordo em participar", você declara ciência dos objetivos e autoriza o uso dos dados para fins científicos.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

1. Objetivo: Avaliar sua percepção de qualidade sobre o atendimento via WhatsApp para o cumprimento de medidas cautelares.
2. Procedimentos: Sua participação consiste em responder a este questionário online.
3. Riscos e Benefícios: Não há riscos físicos ou financeiros. O desconforto pode ser o tempo de preenchimento. O benefício é a melhoria direta do serviço prestado a você e à sociedade.
4. Confidencialidade: Seus dados serão tratados de forma ANÔNIMA. Em nenhuma fase da dissertação seu nome ou número de processo será identificado. Os resultados serão apresentados apenas de forma agregada (estatística).
5. Voluntariedade: Você é livre para interromper o preenchimento a qualquer momento sem qualquer penalidade ou prejuízo ao seu acompanhamento processual no TJGO.

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Satisfação dos Usuários da Justiça Criminal de Aparecida de Goiânia

Local da pesquisa: Aparecida de Goiânia

Órgão avaliado: Justiça Criminal da Comarca de Aparecida de Goiânia

BLOCO 1 - CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

Sexo:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefere não informar

Idade:

- ☐ 18–29
- ☐ 30–39
- ☐ 40–49
- ☐ 50–59
- ☐ 60 ou mais

Escolaridade:

- ☐ Ensino Fundamental
- ☐ Ensino Médio
- ☐ Ensino Superior
- ☐ Pós-graduação

Renda familiar aproximada:

- ☐ Até 1 salário mínimo
- ☐ 1–2 salários mínimos
- ☐ 2–4 salários mínimos
- ☐ Acima de 4 salários mínimos

Você possui:

- ☐ Celular com internet própria
- ☐ Celular com internet compartilhada
- ☐ Acesso apenas por terceiros
- ☐ Não possui acesso próprio

Você já teve dificuldade para utilizar aplicativos digitais?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Para participar da audiência pelo *WhatsApp*, você precisou de ajuda de outra pessoa?

- ☐ Não, consegui sozinho
- ☐ Sim, precisei de ajuda de familiar/amigo
- ☐ Sim, precisei de ajuda de advogado/defensor
- ☐ Sim, precisei de ajuda de servidor do fórum

BLOCO 2 – CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS CAUTELARES

Você compareceu virtualmente em:

- ☐ Todos os meses
- ☐ Na maioria das vezes
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Tive dificuldades de comparecimento

Já perdeu algum prazo de comparecimento?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Caso tenha perdido, qual foi o motivo?

- ☐ Problema de internet
- ☐ Falta de informação
- ☐ Problema pessoal
- ☐ Outro: _____

BLOCO 3 – BARREIRAS NO COMPARECIMENTO VIRTUAL (Escala Likert 1 a 5)

Instrução: Marque a alternativa que melhor representa sua percepção.

1 = Discordo totalmente

2 = Discordo parcialmente

3 = Nem concordo nem discordo

4 = Concordo parcialmente

5 = Concordo totalmente

B1. Tive dificuldades técnicas para realizar o comparecimento virtual.

() Discordo totalmente

() Discordo parcialmente

() Nem concordo nem discordo

() Concordo parcialmente

() Concordo totalmente

B2. A conexão de internet dificultou meu atendimento.

() Discordo totalmente

() Discordo parcialmente

() Nem concordo nem discordo

() Concordo parcialmente

() Concordo totalmente

B3. As instruções recebidas foram suficientes.

() Discordo totalmente

() Discordo parcialmente

() Nem concordo nem discordo

() Concordo parcialmente

() Concordo totalmente

B4. O uso do aplicativo foi complexo para mim.

() Discordo totalmente

() Discordo parcialmente

() Nem concordo nem discordo

- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

B5. O comparecimento virtual facilitou minha vida.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Você conseguiu participar integralmente da audiência/ato processual por meio do *WhatsApp*?

- ☐) Sim, consegui participar de tudo.
- ☐) Parcialmente, pois tive dificuldades.
- ☐) Não, não consegui participar.

Se você não conseguiu ou teve dificuldades para participar, qual foi o motivo principal?

- ☐) Problema de conexão/internet
- ☐) Não sabia como usar o *WhatsApp*
- ☐) Não recebi o link/convite
- ☐) Não tinha celular/dispositivo
- ☐) Precisei de ajuda e não tinha ninguém
- ☐) Outro: Qual? _____

Se você não conseguiu participar da audiência, qual foi a consequência?

- ☐) Foi marcada nova audiência.
- ☐) Fui considerado réu/decreto de prisão
- ☐) Perdi prazos para defesa
- ☐) Fui multado
- ☐) Não houve consequência
- ☐) Não se aplica (consegui participar).

BLOCO 4 – ACESSO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO DIGITAL (Escala Likert 1 a 5)

Q1. O atendimento virtual foi claro e compreensível.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Q2. Recebi orientações adequadas sobre as medidas cautelares impostas.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Q3. O atendimento foi realizado com respeito.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Q4. O procedimento virtual foi eficiente.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Q5. O sistema utilizado é funcional.

- ☐) Discordo totalmente
- ☐) Discordo parcialmente
- ☐) Nem concordo nem discordo
- ☐) Concordo parcialmente
- ☐) Concordo totalmente

Você entendeu o que foi decidido na audiência?

- ☐ Sim, entendi completamente
- ☐ Entendi parcialmente
- ☐ Não entendi
- ☐ Não se aplica (não consegui participar)

BLOCO 5 – SATISFAÇÃO E CONFIANÇA INSTITUCIONAL (Escala Likert 1 a 5)

S1. Estou satisfeito(a) com o comparecimento virtual.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

S2. O comparecimento virtual contribuiu para facilitar o cumprimento da medida.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

S3. Confio na Justiça Criminal do TJGO.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

S4. O programa transmite segurança e credibilidade.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

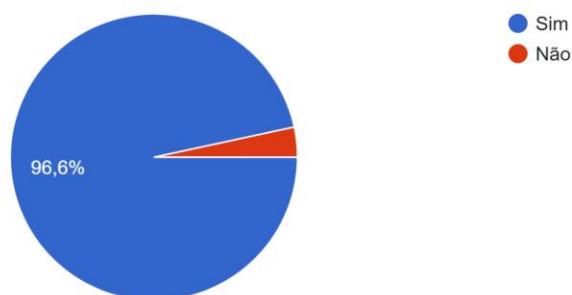
S5. Indicaria o comparecimento virtual como forma adequada de acompanhamento.

- () Discordo totalmente
- () Discordo parcialmente
- () Nem concordo nem discordo
- () Concordo parcialmente
- () Concordo totalmente

Gráfico 1 – Você concorda em participar?

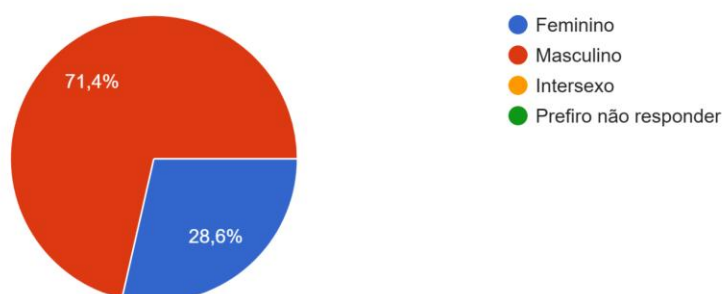
Você concorda em participar?

59 respostas

**Gráfico 2 – Qual é o seu sexo biológico?**

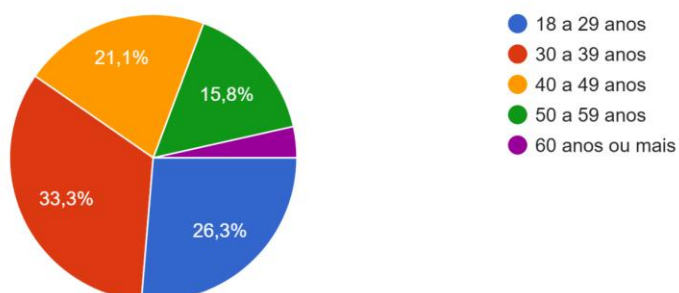
Qual é o seu sexo biológico?

56 respostas

**Gráfico 3 – Qual a sua idade?**

Qual a sua idade?

57 respostas

**Gráfico 4 – Qual o seu nível de escolaridade?**

Qual o seu nível de escolaridade?

55 respostas

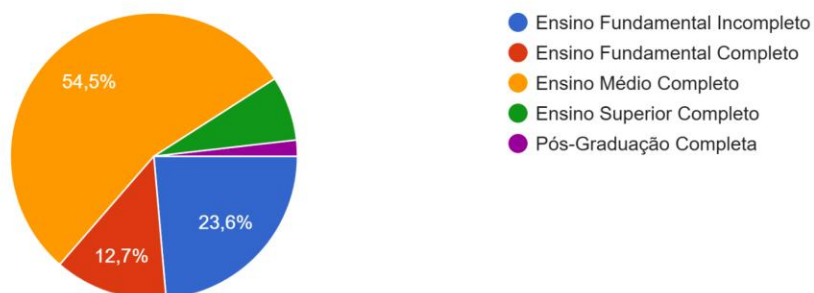


Gráfico 5 – Qual a sua renda familiar aproximada?

Qual a sua renda familiar aproximada?

55 respostas

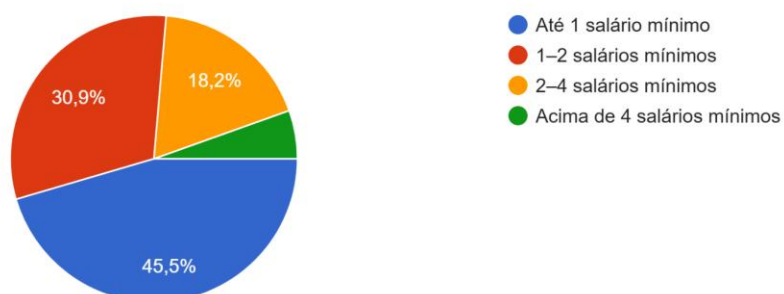


Gráfico 6 – Você possui:

Você possui:

57 respostas

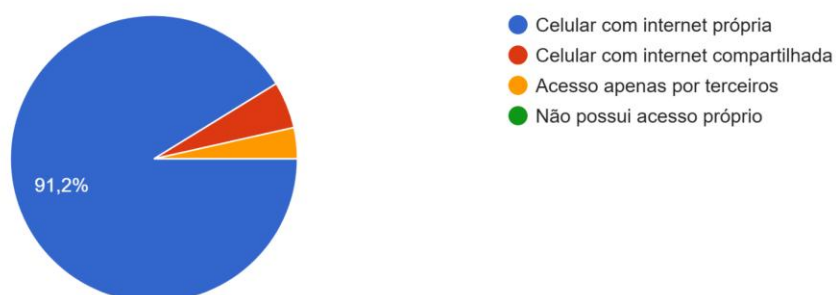


Gráfico 7 – Você já teve dificuldade para utilizar aplicativos digitais?

Você já teve dificuldade para utilizar aplicativos digitais?

57 respostas

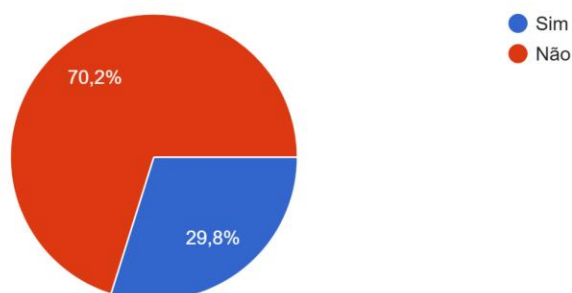


Gráfico 8 – Para participar do comparecimento pelo *WhatsApp*, você precisou de ajuda de outra pessoa?

Para participar do comparecimento pelo WhatsApp, você precisou de ajuda de outra pessoa?

56 respostas



Gráfico 9 – Você compareceu virtualmente em:

Você compareceu virtualmente em:

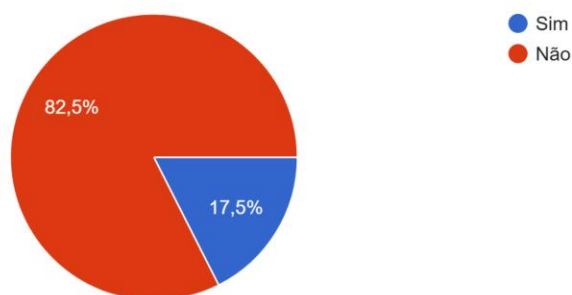
57 respostas



Gráfico 10 – Já perdeu algum prazo de comparecimento?

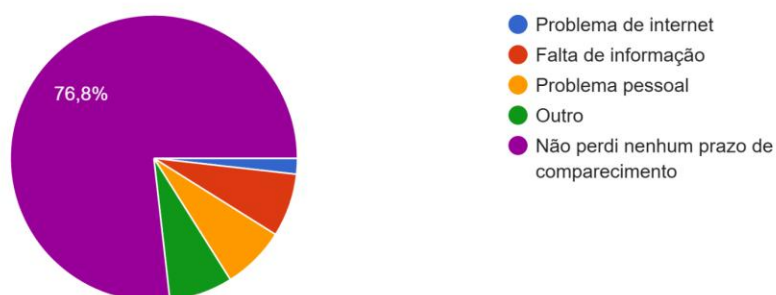
Já perdeu algum prazo de comparecimento?

57 respostas

**Gráfico 11 – Caso tenha perdido, qual foi o motivo?**

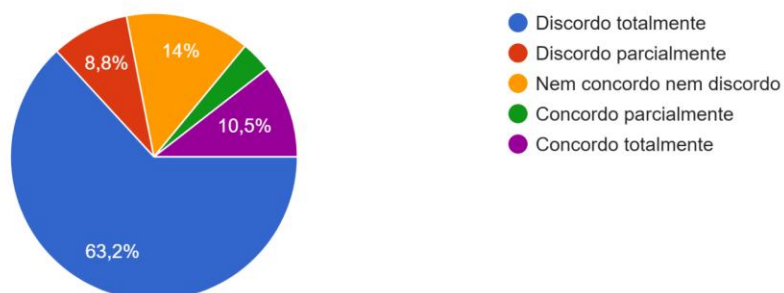
Caso tenha perdido, qual foi o motivo?

56 respostas

**Gráfico 12 – Tive dificuldades técnicas para realizar o comparecimento virtual.**

Tive dificuldades técnicas para realizar o comparecimento virtual.

57 respostas

**Gráfico 13 – A conexão de internet dificultou meu atendimento.**

A conexão de internet dificultou meu atendimento.

57 respostas

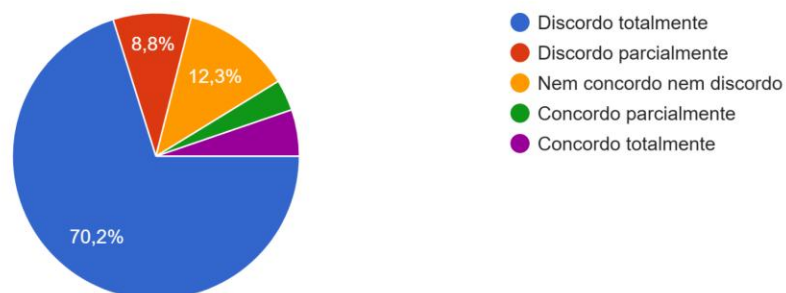


Gráfico 14 – As instruções recebidas foram suficientes.

As instruções recebidas foram suficientes.

56 respostas

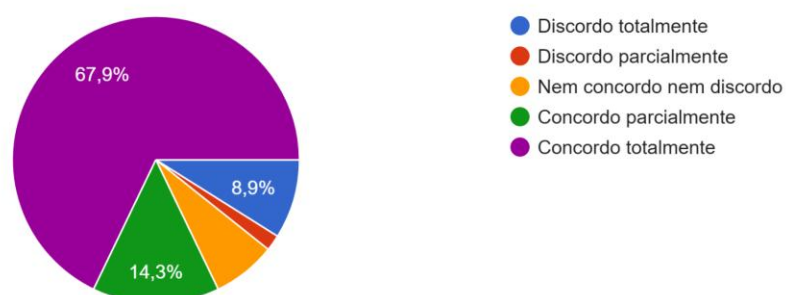


Gráfico 15 – O uso do aplicativo foi complexo para mim.

O uso do aplicativo foi complexo para mim.

56 respostas

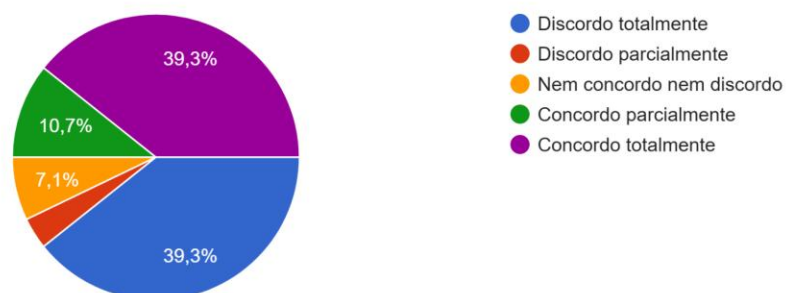


Gráfico 16 – O comparecimento virtual facilitou minha vida.

O comparecimento virtual facilitou minha vida.

57 respostas

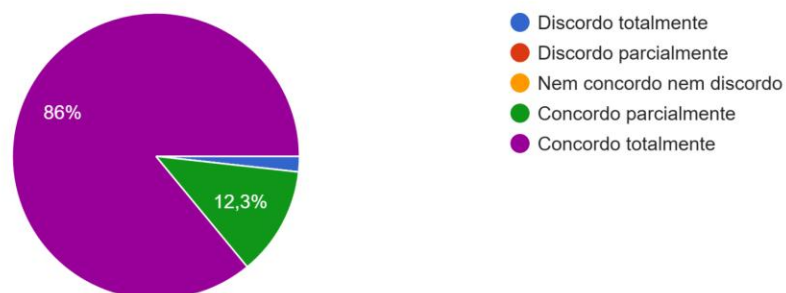


Gráfico 17 – O atendimento virtual foi claro e compreensível.

O atendimento virtual foi claro e compreensível.

57 respostas

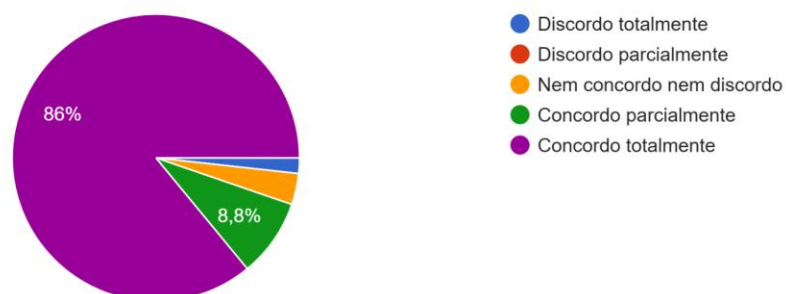


Gráfico 18 – Recebi orientações adequadas sobre as medidas cautelares impostas.

Recebi orientações adequadas sobre as medida cautelar impostas.

57 respostas

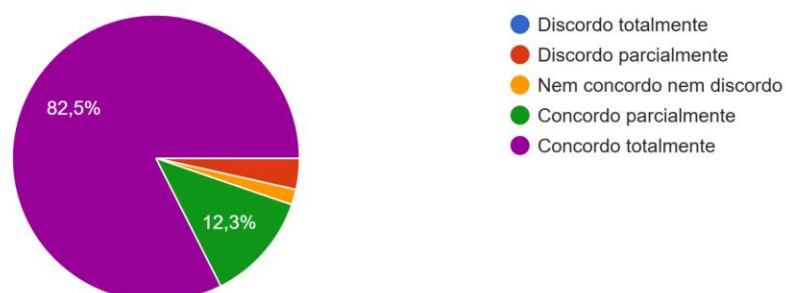


Gráfico 19 – O atendimento foi realizado com respeito.

O atendimento foi realizado com respeito.

57 respostas

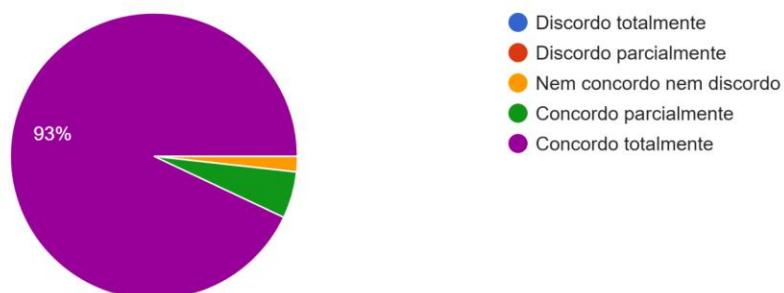


Gráfico 20 – O procedimento virtual foi eficiente.

O procedimento virtual foi eficiente.

57 respostas

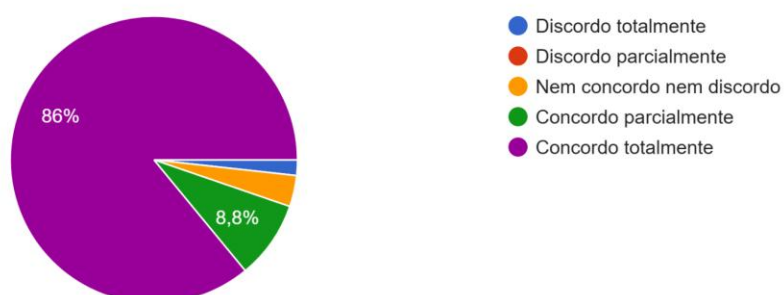


Gráfico 21 – O sistema utilizado é funcional.

O sistema utilizado é funcional.

56 respostas

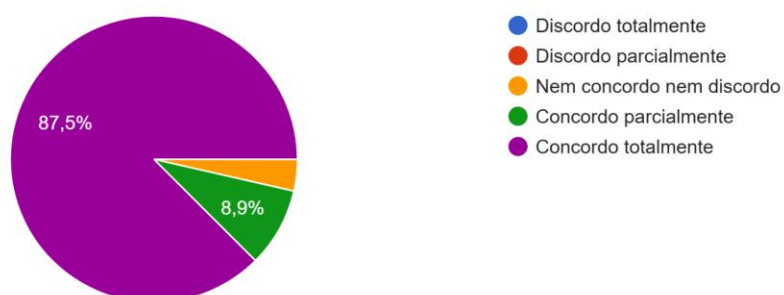


Gráfico 22 – Estou satisfeito(a) com o comparecimento virtual.

Estou satisfeito(a) com o comparecimento virtual.

57 respostas

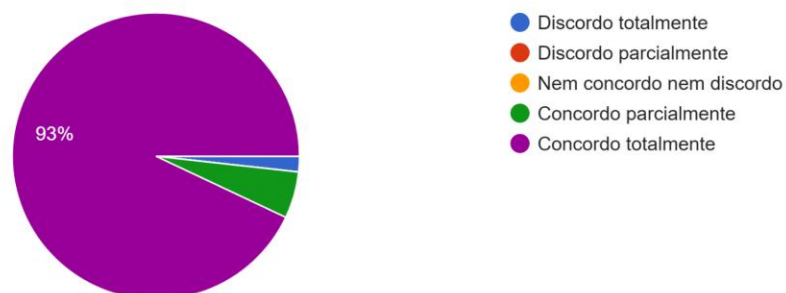


Gráfico 23 – O comparecimento virtual contribuiu para facilitar o cumprimento da medida.

O comparecimento virtual contribuiu para facilitar o cumprimento da medida.

57 respostas

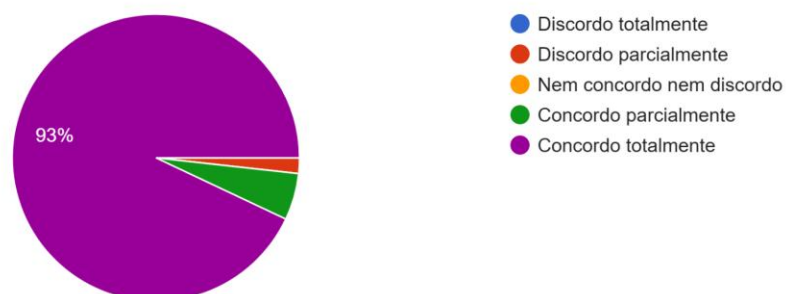


Gráfico 24 – Confio na Justiça Criminal do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Confio na Justiça Criminal do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

57 respostas

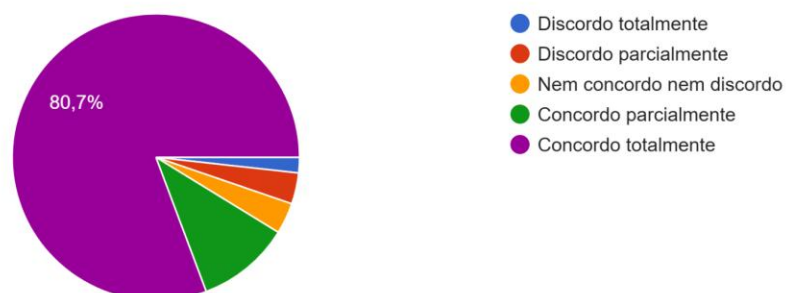


Gráfico 25 – O programa transmite segurança e credibilidade.

O programa transmite segurança e credibilidade.

57 respostas

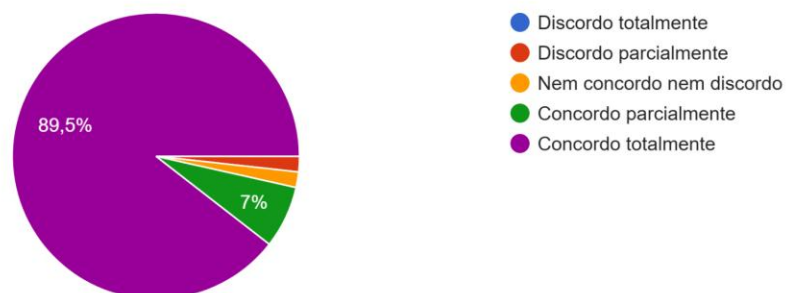


Gráfico 26 – Indicaria o comparecimento virtual como forma adequada de acompanhamento.

Indicaria o comparecimento virtual como forma adequada de acompanhamento.

57 respostas

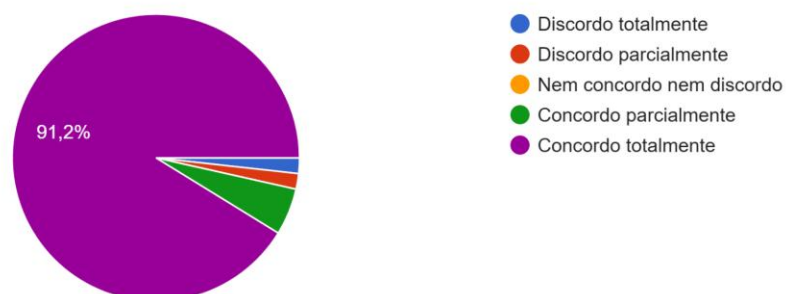
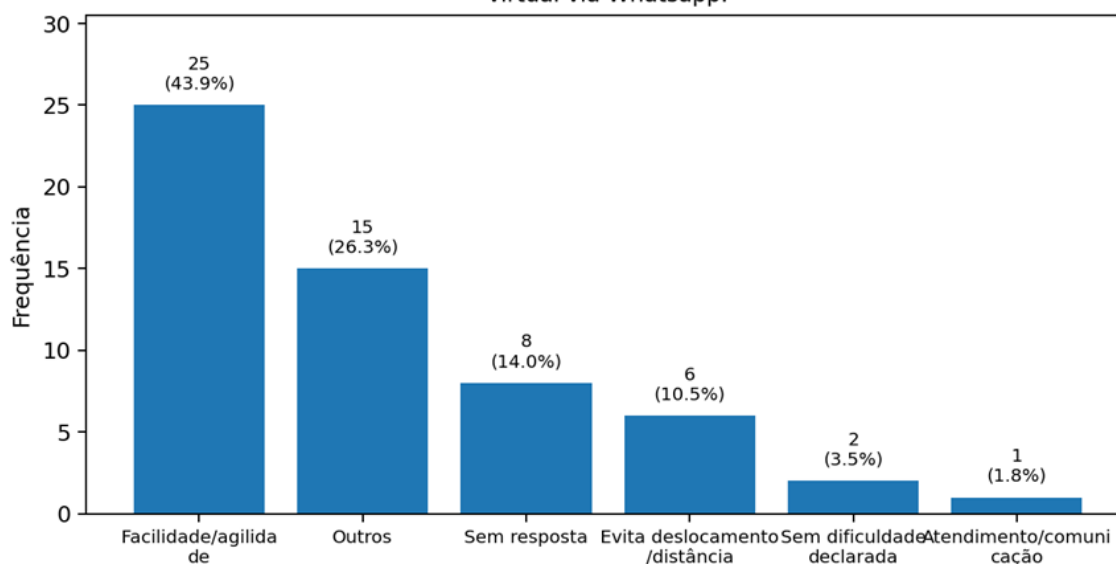


Gráfico 27 – Descreva, em poucas palavras, qual foi a sua maior facilidade ou dificuldade ao utilizar o comparecimento virtual via *Whatsapp*.

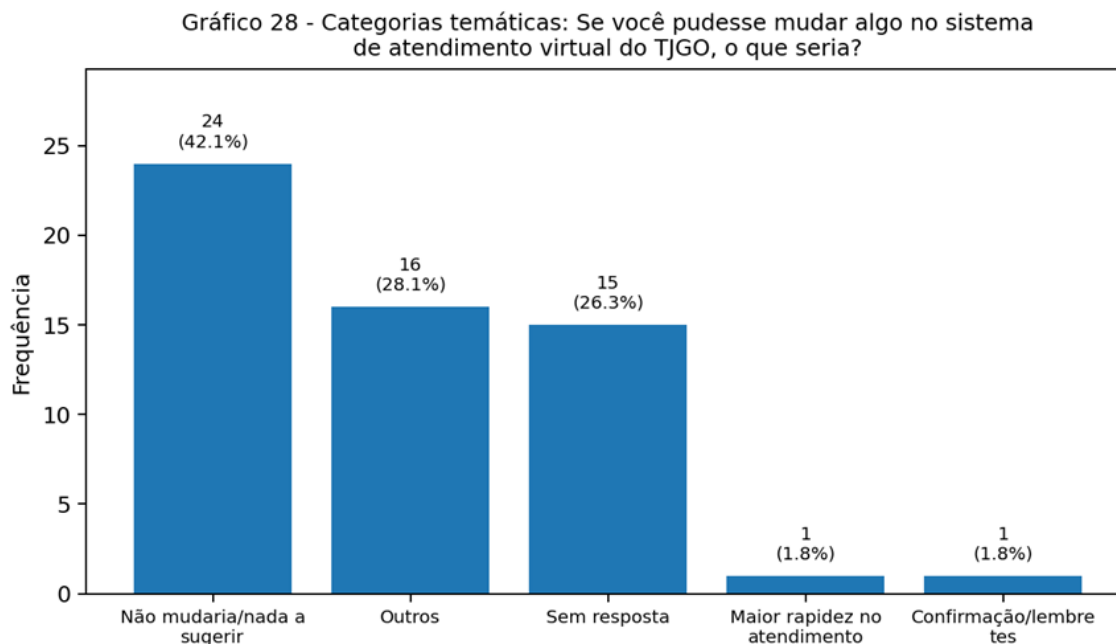
Gráfico 27 - Categorias temáticas: Descreva, em poucas palavras, qual foi a sua maior facilidade ou dificuldade ao utilizar o comparecimento virtual via Whatsapp.



As respostas abertas foram categorizadas por análise temática. A categoria mais frequente foi "Facilidade/agilidade" (25; 43.9%). Esse resultado complementa os dados fechados ao revelar, em linguagem dos próprios usuários, quais aspectos foram percebidos como facilidade, dificuldade, crítica ou sugestão de melhoria.

Exemplo	Trecho anonimizado
1	Foi ótimo porque o fórum é longe e trabalho
2	Foi muito bom
3	Atendimento e rápido
4	Não tive dificuldades
5	A praticidade por não precisa me deslocar do trabalho para ir realizar a assinatura presencialmente
6	Maior facilidade foi conversar e obter respostas dos colaboradores

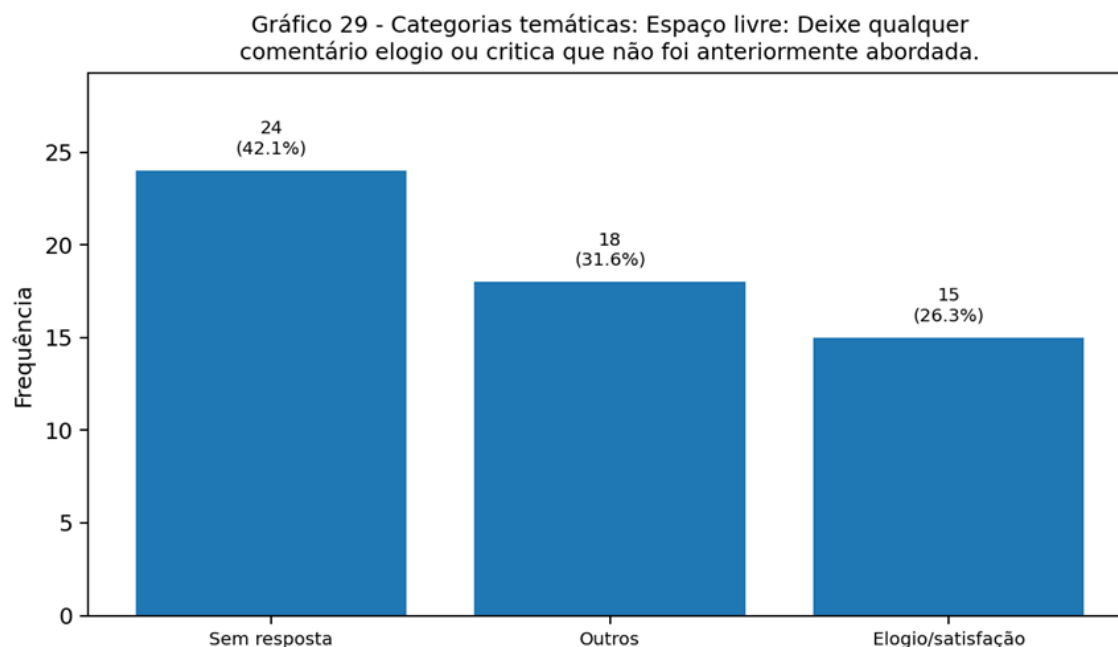
Gráfico 28 – Se você pudesse mudar algo no sistema de atendimento virtual do TJGO, o que seria?



As respostas abertas foram categorizadas por análise temática. A categoria mais frequente foi "Não mudaria/nada a sugerir" (24; 42.1%). Esse resultado complementa os dados fechados ao revelar, em linguagem dos próprios usuários, quais aspectos foram percebidos como facilidade, dificuldade, crítica ou sugestão de melhoria.

Exemplo	Trecho anonimizado
1	está ótimo
2	Foi muito bom
3	Nada está ótimo assim !!!
4	Está fácil assim
5	Não mudaria nada
6	Nada

Gráfico 29 – Espaço livre: Deixe qualquer comentário, elogio ou crítica que não foi anteriormente abordada.



As respostas abertas foram categorizadas por análise temática. A categoria mais frequente foi "Sem resposta" (24; 42.1%). Esse resultado complementa os dados fechados ao revelar, em linguagem dos próprios usuários, quais aspectos foram percebidos como facilidade, dificuldade, crítica ou sugestão de melhoria.

Exemplo	Trecho anonimizado
1	Estão de parabéns!
2	Maravilhoso
3	Seria bom se fosse mais rápido.
4	Obrigada pela humanidade q sou tratada
5	Amei o aplicativo
6	Estou satisfeita até o momento

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO

Nº Processo PROAD: 202603000730497 (Evento nº 2)



PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Aparecida de Goiânia
Estado de Goiás
Diretoria do Foro

DESPACHO Nº 000059/2026

PROAD Nº : 202603000730497

DESPACHO

Trata-se de requerimento formulado pelo servidor Vitor Yoshimitsu Fukuda Ribas, matrícula nº 5212498, Gestor Master da 2ª UPJ das Varas Criminais de Aparecida de Goiânia e mestrando pelo Centro Universitário Alves de Faria (UNIALFA), por meio do qual solicita autorização para a divulgação de pesquisa acadêmica e aplicação de formulário junto às partes em liberdade provisória, beneficiárias do Programa Comparecimento Virtual (evento 1).

Ante a finalidade educativa e considerando que não há o envolvimento de dados sensíveis, inexistente objeção desta Diretoria do Foro em Aparecida de Goiânia para a realização da referida pesquisa.

Cientifique-se o interessado.

Após, archive-se.

Aparecida de Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Vanessa Rios Seabra
Juíza de Direito e Diretora do Foro