

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

ANAKARINA CASTRO CAMPOS

ACESSO À JUSTIÇA NO SÉCULO XXI: OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL
NO PROCESSO ELETRÔNICO

GOIÂNIA

2025

ANAKARINA CASTRO CAMPOS

**ACESSO À JUSTIÇA NO SÉCULO XXI: OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL
NO PROCESSO ELETRÔNICO**

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

Orientador: Prof. Dr. Bento Alves da Costa Filho

GOIÂNIA

2025

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

C198a

Campos, Anakarina Castro.

Acesso à justiça no século XXI : os desafios da inclusão digital no processo eletrônico. / Anakarina Castro Campos. – 2026.

95 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Bento Alves da Costa Filho.

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

1. Acesso à justiça. 2. Processo judicial eletrônico. 3. Inclusão digital. 4. Digitalização. I. Costa Filho, Bento Alves da. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 347.92+004.352

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela dádiva da vida, pela força nos momentos de exaustão e por iluminar meu caminho durante toda esta jornada. Sem a fé e a perseverança depositadas em Suas mãos, a conclusão deste trabalho não seria possível.

À minha família, meu porto seguro, agradeço pelo apoio incondicional e pela compreensão diante das minhas ausências. Obrigada por acreditarem nos meus sonhos mesmo nos dias mais difíceis; vocês são o alicerce de cada uma de minhas conquistas.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Bento Alves da Costa Filho, expresso minha profunda gratidão. Obrigada pela paciência, pelo rigor intelectual e por compartilhar seu conhecimento com tanta generosidade. Suas orientações foram fundamentais para o meu amadurecimento como pesquisadora.

Aos Professores Dr. Paulo César Bontempo e Dra. Patrícia Kinast de Camilis, por aceitarem o convite para integrar as bancas de qualificação e defesa, e à Dra. Leninne Guimarães Freitas, por compor a banca examinadora final. Agradeço por compartilharem suas valiosas experiências, que tornaram esta pesquisa mais robusta e consistente.

Aos docentes do programa de pós-graduação, que enriqueceram minha formação e despertaram em mim o desejo de expandir as fronteiras do conhecimento.

Por fim, a todos os amigos e colegas que, de forma direta ou indireta, apoiaram esta empreitada, oferecendo uma palavra de incentivo ou uma mão estendida. Meu muito obrigada

RESUMO

O presente estudo aborda o acesso à justiça no século XXI diante da implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro. O avanço tecnológico, acelerado pela pandemia da COVID-19, buscou solucionar a ineficiência do sistema tradicional por meio da celeridade e da transparência. Contudo, essa modernização impôs desafios significativos relacionados à inclusão digital. O objetivo geral desta pesquisa é analisar se a implementação do processo eletrônico facilitou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça, investigando-se especificamente as barreiras materiais, educacionais e psicológicas que emergem desse novo modelo. Metodologicamente, a pesquisa adota uma abordagem qualitativa, fundamentada em levantamento bibliográfico e coleta de dados empíricos por meio de entrevistas com usuários do serviço judiciário. Os resultados demonstram que, embora a digitalização ofereça vantagens operacionais e econômicas, ela também atua como um fator de exclusão caso não existam políticas integradas de inclusão digital no Poder Judiciário. Conclui-se pela necessidade de fomentar estratégias que garantam a usabilidade e o suporte técnico, assegurando que a tecnologia funcione como uma ferramenta de cidadania e não como uma barreira ao direito fundamental de acesso à justiça.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Processo Judicial Eletrônico. Inclusão Digital. Digitalização. Poder Judiciário.

ABSTRACT

This study addresses access to justice in the 21st century in light of the implementation of the electronic judicial process in the Brazilian Judiciary. Technological advancement, accelerated by the COVID-19 pandemic, sought to solve the inefficiency of the traditional system through speed and transparency. However, this modernization has imposed significant challenges related to digital inclusion. The general objective of this research is to analyze whether the implementation of the electronic process has facilitated or hindered citizens' access to justice, specifically investigating the material, educational, and psychological barriers that emerge from this new model. Methodologically, the research adopts a qualitative approach, based on a bibliographic survey and the collection of empirical data through interviews with users of the judicial service. The results demonstrate that, although digitalization offers operational and economic advantages, it also acts as a factor of exclusion in the absence of integrated digital inclusion policies within the Judiciary. The study concludes that it is necessary to foster strategies that guarantee usability and technical support, ensuring that technology functions as a tool for citizenship rather than a barrier to the fundamental right of access to justice.

Keywords: Access to Justice. Electronic Judicial Process. Digital Inclusion. Digitalization. Judiciary.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Autores que tratam das barreiras materiais, educacionais e psicológicas de acesso à justiça.....	21
Quadro 2: Base para o roteiro de entrevistas.....	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PJe – Processo Judicial Eletrônico

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

PID – Ponto de Inclusão Digital

TJGO – Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Problema de Pesquisa.....	11
1.2 Objetivos.....	11
1.3 Justificativa.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 As transformações na Era Digital: Uma nova forma de ser e viver.....	14
2.2 A modernização do Poder Judiciário: Avanços e Benefícios do Processo Judicial Eletrônico.....	15
2.3 Os desafios da Inclusão Digital como Obstáculo de Acesso à Justiça.....	17
2.3.1 Barreira Material: Falta de Acessibilidade e Infraestrutura.....	18
2.3.2 Barreira Educacional: Falta de Conhecimento Tecnológico e Habilidades Digitais.....	19
2.3.3 Barreira Psicológica: Falta de Confiança e Resistência à mudança.....	20
2.4 Possíveis soluções para Inclusão Digital no Poder Judiciário: Um esforço coletivo.....	22
3. METODOLOGIA.....	25
3.1 Tipo de Pesquisa.....	25
3.2 Método de Pesquisa.....	25
3.3 Amostra.....	26
3.4 Instrumento de Coleta de Dados.....	26
3.5 Análise de Conteúdo.....	28
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	30
4.1 Percurso Metodológico e Limitações da Pesquisa.....	30
4.2 Análise de Categorização.....	30
4.2.1 Benefícios decorrentes da Modernização do Judiciário.....	31
4.2.2 As Barreiras à Inclusão Digital.....	32
4.2.2.1 Barreira Material.....	32
4.2.2.2 Barreira Educacional.....	33

4.2.2.3 Barreira Psicológica.....	35
4.2.3 Caminhos para uma Justiça Digital mais inclusiva.....	36
4.2.3.1 Soluções Materiais.....	36
4.2.3.2 Soluções Educacionais.....	37
4.2.3.3 Soluções Psicológicas.....	37
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
APÊNDICE 1.....	47
Roteiro de Entrevistas	
APÊNDICE 2.....	49
Termo de Consentimento	
APÊNDICE 3.....	50
Transcrição das Entrevistas	

1 INTRODUÇÃO

O século XXI é marcado por um processo de transformação social impulsionado pela internet e pela tecnologia da informação, redesenhando integralmente a maneira como vivemos e nos relacionamos em sociedade. Conforme descreveu Castells (2010), essa conectividade instantânea rompeu as fronteiras geográficas, tornando as interações universais e transformando o conhecimento em um recurso acessível a todos.

Estimulada pela ascensão do capital intelectual (Tapscott, 2011), essa transformação moldou o mercado de trabalho, o qual passou a valorizar o pensamento analítico, forçando setores inteiros a migrarem para o universo virtual. Embora essa transição já estivesse em curso, a pandemia da COVID-19 acelerou drasticamente a dependência dessas ferramentas, o que consolidou o trabalho e o aprendizado remotos como norma, reconfigurando de maneira definitiva as relações sociais, o mercado de trabalho e, de forma inescapável, as estruturas institucionais.

Nesse contexto, o Poder Judiciário brasileiro buscou alinhar-se à modernização tecnológica por meio da implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe). Mais do que um avanço técnico, o PJe surgiu como uma resposta estratégica à crônica ineficiência e morosidade do sistema analógico. Ao abandonar a materialidade do papel — suporte que historicamente gerava lentidão e elevados custos de gestão (Motta, 2021) —, a Justiça adotou um modelo gerencial focado na otimização da prestação jurisdicional.

Essa desmaterialização permitiu a automatização de tarefas repetitivas, a economia de recursos e o fortalecimento da transparência. Além disso, a tecnologia dissolveu barreiras físicas, tornando o acesso à Justiça menos oneroso ao permitir atos processuais remotos, modelo cuja validade foi ratificada pela urgência pandêmica (Didier Jr., 2021), consolidando um sistema que prioriza a celeridade e o resultado sobre a formalidade.

No entanto, em meio a essas inovações e a seus benefícios, emergem novas e complexas questões relacionadas à inclusão digital da população (Moreira, 2022). As dificuldades não são meramente técnicas, manifestando-se em três esferas interligadas que minam a autonomia do cidadão: a barreira material, revelada pela carência de infraestrutura e conectividade; a barreira educacional, marcada pelo déficit de familiaridade e ausência de domínio das habilidades necessárias para interagir com as plataformas digitais; e a barreira psicológica, invisível, mas poderosa, alimentada pela desconfiança em relação à segurança de dados e pela resistência cultural ao distanciamento do contato humano.

Desse modo, a transposição dos serviços jurídicos para o ambiente eletrônico exige uma resposta social integrada que transcenda a mera solução técnica, reconhecendo que a disparidade digital é uma nova forma de injustiça que impede o exercício pleno da cidadania (Lemos, 2020). Como afirmam Jacinto e Saraiva (2022, p. 696), “as dificuldades que envolvem o acesso ao Judiciário são consideradas como um fator restritivo de realização da cidadania”.

Nesse cenário, esta pesquisa investiga de que maneira a transição para o meio eletrônico reconfigurou o acesso à justiça. Parte-se da premissa de que a inovação tecnológica, embora essencial à eficiência operacional, arrisca institucionalizar novos mecanismos de exclusão se desatrelada de políticas de acessibilidade. O estudo propõe-se, portanto, a examinar a natureza ambivalente da virtualização processual: de um lado, como vetor de otimização jurisdicional; de outro, como potencial obstáculo ao ingresso do cidadão. O objetivo final é delinear os requisitos fundamentais para que a tecnologia atue, efetivamente, como promotora de uma justiça digital equitativa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A adoção do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro representou um ponto crucial para a modernização do sistema judicial. No entanto, essa inovação tecnológica trouxe desafios a serem superados no que tange à inclusão digital dos usuários do serviço judiciário. Com isso em mente, este estudo procura responder à seguinte pergunta: a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro facilitou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça?

1.2 OBJETIVOS

Objetivo Geral:

O objetivo geral deste estudo foi analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro facilitou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Objetivos específicos:

1. Analisar as vantagens da adoção do processo eletrônico no contexto judicial;
2. Avaliar os obstáculos encontrados para o acesso à justiça, com relação as barreiras materiais, educacionais e psicológicas;

3. Sugerir soluções para reduzir os problemas relacionados ao acesso à justiça após a implementação do Processo Judicial Eletrônico.

1.3 JUSTIFICATIVA

A digitalização do Poder Judiciário brasileiro, catalisada pela implementação do processo eletrônico, configurou-se como uma resposta estratégica e imprescindível ao crescente volume de demandas e à premência por uma prestação jurisdicional célere e eficaz. A transição do suporte físico para o digital representou um marco na desburocratização, permitindo a padronização de procedimentos, a redução de custos operacionais e o aprimoramento da gestão pública da justiça.

Contudo, essa evolução tecnológica descortinou um paradoxo: ao passo que otimizou o sistema para os operadores do Direito, pode ter suscitado novas barreiras para a parcela da população atingida pela exclusão digital. A relevância desta pesquisa residiu, portanto, na investigação da dicotomia entre a modernização técnica e a garantia constitucional de acesso à Justiça. Justificou-se o estudo pela necessidade de compreender se a desmaterialização dos processos tem atuado como instrumento de democratização ou como vetor de exclusão.

Socialmente, a pesquisa buscou fomentar o debate entre os setores público, privado e a sociedade civil, visando o desenvolvimento de estratégias de inclusão que transcendam a infraestrutura técnica e alcancem o letramento digital. Academicamente, o estudo propôs-se a preencher uma lacuna na literatura jurídica que muitas vezes privilegia o viés técnico do PJe em detrimento do seu impacto humano e social.

Para responder a esses questionamentos, a investigação adotou uma abordagem qualitativa, voltada à compreensão aprofundada dos fenômenos sociais. A fundamentação teórica foi construída via levantamento bibliográfico, enquanto a coleta de dados empíricos deu-se por meio de entrevistas com usuários do serviço judiciário de perfis diversificados. A análise dos dados foi realizada através da análise de conteúdo, buscando identificar tanto os benefícios da modernização quanto os desafios mais recorrentes à inclusão digital e possíveis meios de superá-los.

A estrutura da dissertação apresenta a seguinte divisão:

1. Introdução;
2. Referencial Teórico;
3. Metodologia;
4. Resultados e Discussões;

5. Considerações Finais;
6. Referências Bibliográficas.

Em última análise, esta dissertação pretende transcender a descrição técnica da modernização judiciária, propondo-se a analisar o fator humano como eixo central do Direito. Espera-se que, ao diagnosticar os obstáculos e as potencialidades do processo eletrônico, este estudo forneça subsídios para que a tecnologia seja, de fato, um instrumento de emancipação e de acesso equitativo à prestação jurisdicional, garantindo que o avanço digital não ocorra em detrimento da justiça social.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS TRANSFORMAÇÕES NA ERA DIGITAL: UMA NOVA LÓGICA DE SER E VIVER

A transição para a era digital configurou-se como um dos marcos civilizacionais mais disruptivos da história contemporânea (Lemos, 2020). A superação do paradigma puramente analógico para um modelo digital alterou a substância das esferas sociais, convertendo a informação no recurso estratégico primordial e redefinindo as lógicas de interação, trabalho e coexistência (Castells, 2003).

O traço distintivo dessa revolução é a velocidade. A comunicação, outrora dependente de suportes físicos e mídias de massa unidirecionais, transmutou-se em fluxos universais e em tempo real. Como assevera Castells (2010), essa conectividade é a infraestrutura da nova organização sociocultural e econômica. Nesse cenário, as barreiras geográficas perdem centralidade, enquanto as redes sociais instituem novos espaços de deliberação e a tecnologia móvel consolida o acesso contínuo à informação, independentemente da localização do sujeito (Kelly, 2017).

Essa metamorfose estendeu-se às dinâmicas econômicas através da ascensão da "economia do conhecimento". O capital intelectual — mais do que os ativos físicos — tornou-se o principal motor de inovação e competitividade das nações (Tapscott, 2011). Consequentemente, o mercado de trabalho passou a exigir competências analíticas e fluência digital, forçando setores tradicionais a uma reinvenção estrutural. Sobre esse aspecto, Carr (2010) argumenta que a internet opera como uma "tecnologia de pensamento", a qual não apenas medeia tarefas, mas reconfigura a maneira como o cérebro humano organiza e processa o saber.

Apesar de todas essas mudanças já estarem em curso, a pandemia da COVID-19 atuou como o catalisador definitivo desse processo, acelerando a adoção de ferramentas digitais em uma escala sem precedentes. Segundo Schwab (2016), a crise sanitária evidenciou a plasticidade das soluções tecnológicas frente a problemas globais. O isolamento social compeliu a sociedade à experimentação em massa de modelos flexíveis, como o teletrabalho e o ensino a distância, transpondo tais formatos da condição de exceção para a de norma social.

Em termos de acesso ao conhecimento, observou-se um deslocamento do modelo centralizado — outrora restrito a bibliotecas e instituições acadêmicas — para um sistema descentralizado e democratizado (Castells, 2010). A facilidade de produção e consumo de

conteúdo digital rompeu o monopólio de especialistas, tornando a informação um recurso líquido e distribuído.

Em síntese, o digital deixou de ser uma camada complementar à realidade física para tornar-se a própria base da organização social. Conforme sugere Kelly (2017), o futuro desenhou-se sob uma lógica interconectada que desafia as concepções tradicionais de tempo, espaço e comunidade. Trata-se de um cenário onde a tecnologia não apenas expande as capacidades humanas, mas redefine a essência das instituições e das relações de poder.

2.2 A MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO: AVANÇOS E BENEFÍCIOS DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO

A informatização do Poder Judiciário brasileiro, impulsionada pela Lei nº 11.419/2006, não deve ser compreendida como uma mera atualização de ferramentas, mas como uma resposta sistêmica à crise de morosidade que historicamente assombra a Justiça brasileira. A transição para o Processo Judicial Eletrônico (PJe) e a recente consolidação do "Juízo 100% Digital" marcam a passagem de um modelo burocrático-formal para um paradigma de Direito Processual Gerencial (Marques, 2020), no qual a tecnologia serve ao propósito de concretizar a razoável duração do processo.

A crise da Justiça tradicional é, em sua essência, uma crise de gestão. Conforme aponta Motta (2021), o modelo processual físico era a materialização da burocracia: o "processo-volume" demandava uma logística de transporte, autuação e arquivamento que consumia recursos humanos e temporais preciosos. O PJe rompeu com essa lógica ao automatizar tarefas repetitivas — como o controle de prazos, a juntada de petições e as intimações eletrônicas —, permitindo que a força de trabalho se concentre na atividade-fim: a análise processual e a prolação de decisões (Almeida Filho, 2015).

Nesse sentido, a introdução do PJe representou um movimento de reforma administrativa alinhado aos preceitos do gerencialismo, que busca a otimização de recursos e a eficácia dos serviços públicos. Sob esse novo paradigma, como assevera Meirelles (2016), a administração deixa de ser um fim em si mesma para tornar-se um meio de entrega de resultados ao cidadão. A ênfase deslocou-se do controle estrito de procedimentos para o foco na qualidade da prestação jurisdicional.

É importante destacar que essa implementação transcende a digitalização de documentos. Para Almeida Filho (2015), o sistema de justiça eletrônico representa um ponto de inflexão

irreversível: a inovação não reside apenas no suporte, mas na reestruturação das lógicas de trabalho. A racionalização de recursos é um dos pilares dessa modernização, eliminando custos monumentais com arquivos físicos e logística de insumos. Consequentemente, a sustentabilidade ascendeu de benefício secundário a política pública central, conforme reforçam Antônio e Novais (2024) ao tratar do impacto positivo na responsabilidade ecológica das instituições.

Sob a ótica gerencial, o PJe instituiu uma nova arquitetura de governança. A rastreabilidade completa de cada ato processual fortalece o princípio da publicidade e permite um controle estatístico em tempo real (Cassol e Maciel, 2023). Gestores judiciais agora dispõem de dados precisos sobre a produtividade e os pontos de estrangulamento das unidades, permitindo tomadas de decisão baseadas em evidências, e não apenas em percepções subjetivas.

Indubitavelmente, a desterritorialização do processo foi o avanço central dessa nova era. Ao converter o rito processual em dados acessíveis via rede, a tecnologia logrou dissolver barreiras geográficas antes intransponíveis (Resende de Alvarenga, 2023). Tal fenômeno não apenas democratiza a atuação da advocacia — permitindo o peticionamento via internet — como também promoveu uma redução substancial de custos, conferindo maior celeridade e acessibilidade das partes ao sistema de justiça.

A adoção de audiências e interrogatórios virtuais, especialmente no âmbito da justiça criminal, representou uma revolução que transcendeu a mera conveniência, impactando diretamente a segurança pública e a eficiência operacional. O deslocamento de réus presos, que antes demandava uma complexa e arriscada operação logística, com viaturas especializadas e um número significativo de agentes prisionais para escolta e segurança, exigindo alto custo financeiro e risco inerente de fuga, com perigo não apenas aos envolvidos, mas para a população em geral, agora pode ser realizado com uma infraestrutura mínima, na própria unidade prisional.

É imperativo notar que a pandemia da COVID-19, embora uma tragédia humanitária, funcionou como um acelerador de futuro. Como observa Didier Jr. (2021), a crise sanitária validou a robustez do modelo eletrônico ao quebrar resistências culturais e provar que a prestação jurisdicional é resiliente fora das paredes físicas dos fóruns.

Em essência, a adoção do processo eletrônico no Judiciário trouxe avanços e benefícios sem precedentes. A migração de um sistema baseado em ritos e formalidades para outro focado em eficiência e resultados transforma o Judiciário em um órgão mais responsivo às demandas da sociedade (Marques, 2020). Nesse sentido, afirma Almeida Filho (2015, p. 56) que “Com a ampliação dos conflitos e a necessidade de um Judiciário mais rápido e eficaz, o meio eletrônico se apresenta como adequado e eficaz para enfrentar essa situação”.

2.3 OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL COMO OBSTÁCULO DE ACESSO À JUSTIÇA

O direito fundamental de acesso à justiça é um dos pilares do Estado Democrático de Direito, garantindo a todo cidadão a possibilidade de buscar a tutela de seus direitos e a resolução de conflitos perante o Poder Judiciário. A obra clássica “Acesso à Justiça”, de Cappelletti e Garth (1988), define o conceito em três ondas de reforma: a primeira, focada na assistência jurídica gratuita, visando remover as barreiras financeiras que impediam o acesso dos mais pobres; a segunda, na representação de interesses difusos e coletivos; e a terceira, na busca por novas formas de solução de controvérsias, como a mediação e a conciliação, e na simplificação dos procedimentos judiciais.

Para Cappelletti e Garth (1988), o conceito de acesso à justiça vai muito além da simples abertura de um processo judicial. Eles argumentam que esse direito engloba tanto a garantia de um procedimento justo e equitativo quanto a obtenção de uma decisão que resolva o conflito de forma eficaz. No mesmo sentido, o jurista Watanabe (1999) afirma que o acesso à justiça deve ser compreendido como um direito que vai além de uma simples garantia individual, exigindo uma atuação proativa do Estado. Segundo ele, o acesso não se resume apenas a entrar com uma ação judicial, mas sim a obter, de fato, a proteção efetiva e rápida de um direito ou interesse por meio da função jurisdicional.

A teoria das "ondas de acesso à justiça" evoluiu ao longo do tempo. Além das três ondas tradicionais, Minami e Paes (2021) mencionam outras três fases importantes: a quarta, que aborda a ética e a atuação dos advogados; a quinta, focada na proteção internacional dos direitos humanos; e a sexta, que se dedica à utilização de inovações tecnológicas para aprimorar esse acesso.

A modernização do sistema de justiça, impulsionada por esta sexta onda renovatória, logrou solucionar entraves burocráticos históricos, mas simultaneamente descortinou um desafio contemporâneo: a exclusão digital. A virtualização do Judiciário pressupõe, implicitamente, um cidadão dotado de infraestrutura, letramento e plena capacidade de interação com interfaces tecnológicas. Todavia, essa premissa negligencia a realidade de milhões de brasileiros inseridos em um profundo abismo socioeconômico e digital. Para essas pessoas, a eficiência prometida se traduz em obstáculos impeditivos, dos quais se destacam as barreiras materiais, educacionais e psicológicas.

2.3.1 Barreira Material: Falta de Acessibilidade e Infraestrutura

A transição para um sistema de justiça virtual, embora fundamentada no princípio da eficiência, esbarra em um desafio ontológico e tangível: a precariedade da infraestrutura tecnológica (Moreira, 2022). Esta barreira não se limita a um entrave técnico, constitui uma realidade segregadora que impede uma parcela significativa da população de exercer direitos fundamentais (Cachapuz, Jobim e Levenfus, 2022).

Para que a digitalização não se tornasse um mecanismo de exclusão, fez-se imperativo enfrentar a desigualdade de acesso, que se manifesta na dicotomia entre a qualidade da conectividade e a disponibilidade de equipamentos tecnológicos (Cassol e Maciel, 2023). Nesse sentido, Paschoal e Pessoa (2021) asseveram que a digitalização, isoladamente, não soluciona o déficit de acesso, pois a inclusão digital pressupõe, necessariamente, a democratização de equipamentos e de redes de alta performance

Moreira (2022) corrobora essa visão, ao pontuar que a implementação da tecnologia para aprimorar o sistema de justiça deve considerar os desafios de acesso e uso para a população, alertando que a chamada exclusão digital — causada por fatores como falta de cobertura ou alto custo de equipamentos — cria uma barreira para parcela da população que não pode usufruir desses avanços.

A primeira face dessa barreira é a assimetria da conectividade. Segundo Pires (2025), no Brasil, o acesso à internet de banda larga ainda é um recurso estratificado. Enquanto centros urbanos gozam de fibra ótica, moradores de áreas rurais, quilombolas e periferias enfrentam o que se denomina "deserto digital". A tentativa de protocolar petições, realizar o *upload* de documentos ou participar de audiências virtuais com conexões instáveis torna o ato processual impraticável, gerando nulidades ou, pior, o cerceamento de defesa por falhas técnicas alheias à vontade da parte.

Além da conexão, a digitalização impõe o desafio da infraestrutura. A premissa de que todo cidadão possui dispositivos compatíveis com os requisitos de segurança e usabilidade dos tribunais é falha (Pires, 2025). Computadores e smartphones com capacidade de processamento adequada não compõem a cesta básica da maioria das residências brasileiras. O custo de aquisição e atualização desses equipamentos, somado às despesas mensais com provedores de internet configura o custo oculto da justiça digital.

Dessa forma, essa modernização promove uma transferência de custos do Estado para o cidadão (Vieira Santos e Gomes Fonseca, 2022). Se no modelo analógico o Poder Judiciário provia a estrutura física do fórum para a prática dos atos processuais, no modelo virtual o ônus da infraestrutura é deslocado para o particular. O jurisdicionado mais pobre vê-se compelido a recorrer a *lan houses* ou outros espaços públicos precários, o que não apenas consome recursos

financeiros limitados, mas também compromete a segurança e o sigilo de dados sensíveis. Para esses indivíduos, a promessa de conveniência da justiça na ponta dos dedos dissolve-se em uma jornada de obstáculos logísticos, convertendo o acesso à jurisdição em um bem de consumo acessível apenas àqueles que podem arcar com o pedágio tecnológico (Costa, 2024).

2.3.2 Barreira Educacional: Falta de Conhecimento Tecnológico e Habilidades Digitais

Ter acesso a computadores e à conexão de rede é apenas o estágio embrionário da inclusão digital (Oliveira, 2022). O verdadeiro obstáculo reside na ausência de habilidades e de conhecimento tecnológico. Para muitas pessoas, a transição para a justiça digital não é apenas uma mudança de formato, mas um salto para um universo desconhecido. A navegação em sistemas de tribunais, a localização de documentos específicos, o preenchimento de formulários virtuais ou até mesmo o simples ato de fazer um *login* seguro se tornam tarefas árduas e repletas de ansiedade.

A falta de educação tecnológica é um problema multifacetado que afeta diretamente o acesso à justiça. De acordo com Mendonça (2024), a exclusão digital vai além da mera falta de acesso à internet. O autor argumenta que são considerados excluídos digitais aqueles que não possuem conhecimento para utilizar a tecnologia ou que têm limitações físicas (visão ou audição) que os impedem de aproveitar todos os recursos online devido à falta de acessibilidade virtual. Dessa forma, idosos sem familiaridade com a tecnologia, analfabetos ou pessoas portadoras de necessidades especiais que não encontram acessibilidade nas plataformas, vivem em um profundo abismo digital.

Nesse sentido, Coutinho e Domingues (2023) introduzem uma reflexão contundente, o acesso à tecnologia sem o domínio das habilidades necessárias se traduz em um analfabetismo de cidadania, no qual o indivíduo, mesmo com acesso a equipamentos e internet, é duplamente marginalizado por não dominar as ferramentas para acessar seus direitos.

Segundo Cavalcante e Amorim (2023), a comunicação do tribunal é outro ponto crítico. O uso de linguagem técnica e jurídica nos sistemas e documentos digitais torna as informações incompreensíveis para o cidadão comum. O que deveria facilitar a comunicação acaba tornando-se uma barreira adicional, exigindo que o usuário tenha um conhecimento prévio ou dependa de terceiros.

Essa configuração acaba por perpetuar uma dependência crônica de intermediários. Conforme aponta Mendonça e Reis (2023), quando o cidadão se vê forçado a recorrer a terceiros — sejam eles advogados ou assistentes informais — apenas para vencer a interface técnica, sua

autonomia e dignidade digital são solapadas. O sistema, que se pretende democrático e transparente, corre o risco de se tornar um reduto tecnocrático, onde o direito de peticionar e de acompanhar a própria causa torna-se um privilégio de quem domina os códigos, e não um exercício pleno de cidadania (Sousa, Costa Neto e Pessoa, 2023).

2.3.3 Barreira Psicológica: Falta de Confiança e Resistência à Mudança

Outra barreira invisível, porém poderosa, é a falta de confiança e segurança. Para uma parcela significativa da população, a digitalização não é percebida como um vetor de celeridade, mas como um terreno de vulnerabilidade. Essa insegurança, alimentada por temores concretos de exclusão e falibilidade, consolida uma resistência cultural que desafia a plena adoção da justiça digital. Conforme elucidam Iwacura e Viana (2022), os problemas estruturais da informatização judiciária — como as frequentes quedas de sistema e a exposição a ataques cibernéticos — funcionam como traumas institucionais, gerando barreiras psicológicas que desestimulam o engajamento do usuário.

Nesse contexto, a falta de usabilidade atua como um catalisador de exclusão. Minami e Paes (2021) asseveram que a complexidade na navegabilidade dos sistemas não é apenas falha técnica, mas mecanismo que reforça desigualdades sociais pré-existentes. A interface hostil comunica ao cidadão que aquele espaço não foi desenhado para ele, aprofundando o hiato entre o Estado e a sociedade.

Outro ponto de atrito reside no temor da irreversibilidade do erro (Bora Junior, 2024). No imaginário do cidadão comum, o ambiente digital é um campo minado onde um clique equivocado pode selar o destino de um direito fundamental. Existe um contraste psicológico agudo entre a liquidez do arquivo digital e a tangibilidade do papel. Enquanto o documento físico oferece uma prova material que pode ser vista, tocada e guardada, o digital é percebido como volátil, sujeito a falhas que fogem ao controle do indivíduo.

Além disso, conforme aponta Jacinto e Saraiva (2022), essa angústia é severamente agravada pela despersonalização do atendimento. A substituição do servidor público por interfaces frias e, por vezes, *chatbots* limitados, gera uma sensação de desamparo. A ausência do suporte humano ágil e empático, capaz de mediar a angústia técnica do usuário em tempo real, reforça a percepção de que a justiça digital é um sistema burocrático e insensível às limitações do jurisdicionado.

Segundo Mendes e Mendes (2023), a preocupação com a segurança cibernética e a proteção de dados sensíveis representa outra camada crítica dessa resistência. O Poder

Judiciário custodia informações que compõem o núcleo da vida privada: documentos pessoais, dados bancários, diagnósticos médicos e conflitos familiares. Em uma era marcada por vazamentos massivos, o cidadão questiona se a promessa de conveniência justifica o risco de ter sua intimidade exposta. O medo do uso indevido de dados pessoais mina a legitimidade das plataformas, transformando o que deveria ser uma ferramenta de acesso em um foco de desconfiança institucional.

Essa desconfiança é a base de uma resistência cultural profunda (Torlig, Gomes e Lunardi, 2023). Historicamente, a relação com o Poder Judiciário foi edificada sobre a solenidade, o contato presencial e o rito físico — elementos que, no inconsciente coletivo, conferem autoridade e segurança ao processo. A mediação compulsória por telas rompe esse elo simbólico. Para muitos, a ausência do acolhimento presencial traduz-se em uma sensação de abandono estatal. Essa transição abrupta reforça o mito de que o método tradicional, embora anacrônico e lento, é o único capaz de garantir uma justiça verdadeiramente humana e segura.

O Quadro 1 apresenta uma categorização dos principais autores que discutiram as barreiras de acesso à justiça. A análise dessas abordagens revela a interconexão de suas ideias, reforçando a complexidade do tema.

Quadro 1. Autores que tratam das barreiras materiais, educacionais e psicológicas de acesso à justiça

Espécie de Barreira	Definição	Referências
BARREIRA MATERIAL	Definida pela falta de acessibilidade e infraestrutura , que inviabilizam o exercício de direitos. Essa barreira tangível se manifesta na precariedade da internet e na ausência de equipamentos tecnológicos como computadores e smartphones .	Paschoal e Pessoa (2021).
		Cachapuz, Jobim e Levenfus (2022); Moreira (2022); Vieira Santos e Gomes Fonseca (2022).
		Cassol e Maciel (2023).
		Costa (2024)
		Pires (2025)
BARREIRA EDUCACIONAL	É o obstáculo que impede o uso da tecnologia pelo cidadão comum, pela falta de conhecimento tecnológico e habilidades digitais , mesmo quando o acesso físico a equipamentos e internet estão disponíveis.	Oliveira (2022)
		Coutinho e Domingues (2023); Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023), Cavalcante e Amorim (2023); Mendonça e Reis (2023)
		Mendonça (2024).
BARREIRA PSICOLÓGICA	Trata-se da resistência invisível que impede a plena adoção dos serviços digitais. Ela se manifesta como uma falta de confiança no	Minami e Paes (2021).
		Iwakura e Viana (2022); Jacinto e Saraiva (2022).
		Mendes e Mendes (2023); Torlig, Gomes e Lunardi (2023).

	sistema aliado a uma resistência à mudança , baseadas em medos reais da população.	Rocha Pinto e Rodrigues Lima (2024); Bora Júnior (2024).
--	---	---

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

2.4 POSSÍVEIS SOLUÇÕES PARA INCLUSÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO: UM ESFORÇO COLETIVO

A superação das barreiras de acesso à justiça na era digital, conforme explicitam Cavalcante e Amorim (2023), exige uma abordagem coletiva. Segundo Torlig, Gomes e Lunardi (2023), não se trata de um problema meramente técnico, mas de uma lacuna social e tecnológica que afeta diretamente a capacidade dos cidadãos de exercerem seus direitos.

As barreiras materiais, educacionais e psicológicas discutidas anteriormente exigiram que a sociedade e o sistema judiciário olhassem para além da tecnologia, buscando soluções humanizadas e inclusivas que garantissem a equidade no acesso à justiça. Conforme defende o pesquisador Ronaldo Lemos (2020), o acesso à internet deve ser visto como um direito humano, essencial para o exercício pleno da cidadania, já que a participação social, a educação e o acesso a serviços básicos dependem cada vez mais de uma conexão digital. Assim, a inclusão digital é um meio para alcançar a democratização do acesso à informação, promovendo igualdade de oportunidades, redução das desigualdades sociais e o fortalecimento da cidadania (Costa, 2024).

Nesse sentido, a Recomendação 130/2022 do Conselho Nacional de Justiça indicou aos tribunais brasileiros a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), com atendimento focado em prestar apoio digital, com infraestrutura adequada e internet de alta qualidade de forma gratuita. Nessa linha, Mendonça e Reis (2023), apontam que a digitalização de serviços judiciais, embora vise modernizar o sistema, pode acentuar a exclusão se não houver a participação ativa e assistida voltada para quem não tem acesso ou conhecimento tecnológico.

O grande diferencial dos PIDs, segundo Siqueira e Ávila (2025), é que esses postos representam um canal direto de comunicação e assistência à população, especialmente àqueles em situação de maior necessidade, que poderão receber os serviços do Poder Judiciário sem necessidade de se deslocar à sede das comarcas, que pode ficar distante dos distritos judiciários.

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) foi pioneiro nessa iniciativa, já tendo instalado 47 Pontos de Inclusão Digital (PIDs) disseminados em todo o Estado de Goiás e em pleno funcionamento. Ainda segundo Siqueira e Ávila (2025), Esses postos avançados

equivalem a salas que dão condições de realizar atos processuais, inclusive depoimentos de partes, testemunhas ou outros colaboradores da justiça.

Entretanto, apesar de relevante, essa iniciativa ainda é incipiente e trabalhar em sua expansão para todos os tribunais brasileiros pode ser um passo importante para viabilizar acesso à justiça mais igualitário.

A simplificação da linguagem e das interfaces dos sistemas do Poder Judiciário, trocando jargões jurídicos por palavras claras e intuitivas, seria outra ferramenta importante para dar mais autonomia ao usuário. Essa medida alinha-se à 'terceira onda' do acesso à justiça proposta por Cappelletti e Garth (1988), que foca na reforma das instituições e dos procedimentos para tornar o Direito compreensível ao cidadão comum.

Embora as iniciativas do Poder Judiciário sejam essenciais e urgentes, a inclusão digital completa exige um esforço que vai além do sistema de justiça. Conforme asseveram Jacinto e Saraiva (2022), a exclusão digital é um problema multidimensional, que engloba barreiras de acesso, de habilidades e de custo da tecnologia, ou seja, a questão é mais ampla e integra três eixos fundamentais que exigem políticas públicas e privadas coordenadas.

O primeiro deles é o papel central do Estado, que deve criar as bases para uma sociedade com inclusão tecnológica através da educação para a cidadania digital, que deve começar nas escolas e centros comunitários, além do investimento em infraestrutura de acesso em áreas rurais, remotas e carentes, tratando a internet como um serviço essencial. De acordo com Lisboa (2021), a infraestrutura deve ser acompanhada por políticas de Estado perenes que mitiguem o abismo entre os centros urbanos e as periferias digitais.

Conforme enfatiza a Lúcia Santaella (2021), a infraestrutura por si só não garante a inclusão digital; é preciso que as políticas públicas foquem também na capacitação e na mediação humana para reduzir as desigualdades sociais e educacionais que impedem o uso efetivo da tecnologia. Essa capacitação é fundamental, pois, como defendem os pesquisadores Paschoal e Pessoa (2025), a alfabetização digital é crucial para a participação social, capacitando as pessoas a usarem a internet não apenas para lazer, mas para acessar serviços e desenvolver novas habilidades, reduzindo a lacuna de competências.

O oferecimento de cursos de informática presenciais e gratuitos, com módulos práticos focados nas necessidades reais da população é imprescindível para oferecer as pessoas a chance de conhecer e interagir com as ferramentas digitais, pois, conforme ensina Freire (1996), deve-se promover uma 'pedagogia da autonomia digital', na qual o aprendizado técnico atua como

ferramenta de libertação e exercício da cidadania, permitindo que o sujeito deixe de ser apenas um consumidor passivo de dados.

O segundo eixo é a responsabilidade do setor privado, pois, como afirma Costa (2024), a falta de habilidades e recursos digitais cria uma nova forma de exclusão na qual indivíduos sem acesso são incapazes de participar plenamente da vida pública e exercer sua cidadania. Desse modo, as empresas devem contribuir com a criação de produtos e serviços intuitivos e acessíveis para todos e por meio da responsabilidade social corporativa, oferecer programas de capacitação gratuitos, doação de equipamentos e apoio a projetos que levam conectividade a quem mais precisa. Conforme sinaliza Schwab (2016), na era da Quarta Revolução Industrial, a governança deve ser colaborativa, exigindo que o setor privado atue como agente no desenvolvimento social.

Por fim, a própria sociedade civil também deve ter um papel ativo, com a participação nas discussões e tomada de decisões. É fundamental que as estratégias de inclusão digital, como o investimento em tecnologia e o suporte técnico, sejam definidas por quem realmente vivencia os desafios, garantindo que os excluídos digitais não fiquem à margem do sistema. Essa participação direta da sociedade civil corrobora a tese de Habermas (1997), para quem a legitimidade das instituições democráticas depende da existência de espaços de diálogo onde os próprios destinatários das normas possam influenciar sua criação e aplicação.

Em última análise, a união de políticas públicas robustas, do engajamento do setor privado e da atuação complementar da Justiça e da sociedade civil poderá garantir que a tecnologia seja, de fato, uma ferramenta de inclusão para todos os cidadãos.

Investir em capacitação digital é investir em cidadania. É um reconhecimento de que a inclusão tecnológica é uma premissa para a inclusão social e jurídica. Tal perspectiva converge com a proposta de Santos (2000), que defende o uso das novas técnicas e tecnologias não para aprofundar abismos, mas como instrumentos a serviço de uma outra globalização, pautada na solidariedade e na inclusão social. Um sistema que se preocupa em educar e capacitar seus usuários é um sistema que reforça a confiança na justiça, garantindo que o direito de acesso ao Judiciário seja uma realidade para todos.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada com uma abordagem qualitativa, que ofereceu a profundidade necessária para compreender as questões em estudo. De acordo com Minayo (2021), a pesquisa social, e em particular a qualitativa, busca o conhecimento da realidade a partir dos fenômenos sociais tal como se apresentam, com toda a sua complexidade e contradição.

Optou-se por essa estratégia pois, como afirma Flick (2019, p. 25), a pesquisa qualitativa se presta a "coletar dados sobre as experiências, percepções e visões de mundo dos participantes". Com essa abordagem, o foco voltou-se para a experiência real dos usuários, revelando se houve impacto no acesso à justiça dos cidadãos após a virtualização dos sistemas jurídicos.

3.2 MÉTODO DE PESQUISA

A base teórica desse trabalho foi construída a partir de um levantamento bibliográfico, cujo propósito foi estabelecer um quadro teórico consistente e identificar possíveis lacunas de conhecimento. Para tanto, utilizaram-se artigos científicos dos últimos cinco anos (2020-2025), coletados através do Google Acadêmico. As buscas foram realizadas por meio de combinações estratégicas das palavras-chave "digitalização", "processo eletrônico", "inclusão digital", "exclusão digital", "acesso à justiça" e "poder judiciário". Das 913 publicações resultantes, 30 foram selecionadas para compor a base documental desse estudo.

Para um entendimento mais amplo, a pesquisa também apoiou-se em livros e publicações de revistas e periódicos especializados que trouxeram contribuições significativas para o tema, complementando a análise sob diferentes perspectivas.

Na sequência, foram realizadas entrevistas com usuários do judiciário. Esse método permitiu a coleta de dados empíricos sobre a vivência dessas pessoas com o uso do processo eletrônico e sua interação com as plataformas digitais. Segundo Malhotra (2019), a entrevista é uma conversação realizada individualmente, cujo objetivo principal é descobrir motivações, crenças, atitudes e sentimentos subjacentes do consumidor em relação ao tema da pesquisa.

Malhotra (2019) afirma ainda que essa técnica é particularmente útil para a pesquisa exploratória, pois permite que o pesquisador adentre aos pensamentos e vivências do indivíduo. Dessa forma, as entrevistas foram fundamentais para entender a percepção, as experiências e

os desafios de quem utiliza os serviços, oferecendo uma compreensão mais verdadeira sobre a real efetividade do acesso à justiça na era digital.

3.3 AMOSTRA

A amostra desta pesquisa foi composta por usuários do serviço judiciário, entre 18 a 65 anos, que figuravam como autores ou réus em processos judiciais. Foram selecionados 15 (quinze) participantes que se encaixavam nesses critérios, visando capturar a diversidade de experiências e dificuldades enfrentadas por diferentes grupos populacionais. O objetivo principal foi investigar se o Processo Judicial Eletrônico facilitou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada por meio de entrevistas, utilizando um roteiro de perguntas como ferramenta principal. O roteiro não se limitou a um conjunto fechado de perguntas, mas serviu como um guia temático, o que possibilitou a exploração de caminhos de discussão não previstos inicialmente, adaptando-se às respostas de cada entrevistado.

O roteiro de entrevista foi estruturado em três eixos principais, os quais foram correlacionados aos perfis definidos na amostra. O propósito foi investigar as barreiras de acesso à justiça, bem como a adaptação dos usuários ao processo eletrônico. Para tanto, verificaram-se:

- A) Perfil do Entrevistado:** Nesse ponto foram abordadas as questões preliminares, como identificação da idade e a condição de parte em processo judicial, para caracterizar o perfil do participante e validá-lo na amostra.
- B) Experiência do Usuário:** Abordaram-se questões que buscaram compreender a trajetória do entrevistado no sistema de justiça, explorando suas percepções, expectativas e frustrações.
- C) Barreiras para Inclusão Digital (e como superá-las):** Este foi o ponto principal da entrevista. As perguntas foram focadas nas dificuldades enfrentadas pelos usuários ao utilizar as plataformas digitais. O objetivo foi identificar as barreiras para inclusão digital e as estratégias que os usuários adotaram para superá-las.

Com base nesse roteiro (Quadro 2), as entrevistas foram conduzidas de forma a encorajar os participantes a compartilharem suas experiências, fornecendo dados que foram fundamentais para a análise realizada.

Quadro 2: Base para o roteiro de entrevistas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES DO ROTEIRO DE ENTREVISTAS	CATEGORIAS DE ANÁLISE	REFERÊNCIAS
Analisar as vantagens da adoção do processo eletrônico no contexto judicial	☐ Como a transição do processo físico para o eletrônico mudou a forma como você interage com o Poder Judiciário? ☐ Você percebeu se o andamento do seu processo ficou mais rápido com a digitalização? ☐ Poderia me descrever um momento em que a tecnologia facilitou sua vida ao lidar com a justiça?	Modernização do Poder Judiciário: Avanços e Benefícios do uso do Processo Judicial Eletrônico	Motta (2021); Didier (2021); Antônio e Novais (2024).
Avaliar os obstáculos encontrados para acesso à justiça, com relação as barreiras materiais, educacionais e psicológicas	☐ Existe alguma situação em que a falta de infraestrutura tecnológica (computadores e/ou internet de qualidade) impediu ou dificultou seu acesso à justiça? (Barreira Material) ☐ O que você pensa sobre a necessidade de ter conhecimentos tecnológicos para usar os sistemas do Poder Judiciário? Isso representa um desafio para você? (Barreira Educacional) ☐ Você já precisou pedir ajuda a outra pessoa (familiar, amigo, profissional) para consultar seu processo através do PJe? (Barreira Educacional) ☐ Já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal e não conseguiu solucionar sua dúvida através dos sistemas virtuais? (Barreira Educacional)	Os Desafios da Inclusão Digital como obstáculo de Acesso à Justiça	Paschoal e Pessoa (2021); Minami e Paes (2021); Oliveira (2022); Iwakura e Viana (2022); Jacinto e Saraiva (2022); Torlig, Gomes e Lunardi (2023); Cassol e Maciel (2023); Rocha Pinto e Rodrigues Lima (2024); Pires (2025).

	☐ Houve alguma vez em que a falta de familiaridade com a tecnologia o fez sentir inseguro ou com medo de cometer um erro ao lidar com um processo digital? (Barreira Psicológica) ☐ Como você se sentiu ao ter que abandonar o método tradicional e adotar o digital? Você sentiu alguma resistência ou desconfiança no começo? E agora? (Barreira Psicológica)		
Sugerir soluções para reduzir os problemas relacionados ao acesso à justiça após a implementação do Processo Judicial Eletrônico	☐ Considerando os desafios existentes, que tipo de apoio ou iniciativa facilitaria o seu acesso à justiça digital?	Possíveis Soluções para a Inclusão Digital no Poder Judiciário: Um esforço coletivo	Lemos (2020); Cavalcante e Amorim (2023); Siqueira e Ávila (2025).

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

3.5 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Após a coleta de dados, a análise de conteúdo concentrou-se em compreender a fundo os relatos dos participantes. Na visão de Bardin (2016, p. 38), a análise de conteúdo é um esforço que oscila entre o “rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade”, permitindo assim que o pesquisador vá além do conteúdo manifesto, transformando dados brutos em verdadeiras descobertas científicas.

A análise de conteúdo, segundo Bardin, dividiu-se em três etapas distintas. A primeira etapa consistiu na pré-análise, cujo objetivo foi “tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais” (Bardin, 2016, p. 125).

A partir daí, passou-se a fase central, que foi a exploração do material onde, de fato, o texto foi transformado em dados. Aqui o material foi dividido em três categorias de análise: a) Modernização do Poder Judiciário: Avanços e Benefícios do uso do Processo Judicial Eletrônico; b) Os Desafios da Inclusão Digital como obstáculo de Acesso à Justiça e c) Possíveis Soluções para a Inclusão Digital no Poder Judiciário.

A fase final da análise de conteúdo foi o tratamento dos resultados e a interpretação. Esse foi o momento de extrair o “potencial inédito” (Bardin, 2016, p. 38) do estudo. Nessa etapa, a pesquisa demonstrou os benefícios da modernização do judiciário bem como os desafios decorrentes dessa inovação para o acesso à justiça e possíveis meios para superá-los.

Essa etapa permitiu entender a experiência humana no contexto de interação com a justiça digital de forma autêntica e detalhada, garantindo que os resultados fossem confiáveis e tivessem a profundidade necessária.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Após a exploração teórica sobre os desafios e avanços da inclusão digital no Poder Judiciário brasileiro, procede-se agora à apresentação e discussão dos dados coletados. O objetivo desta seção é descortinar, sob a ótica dos sujeitos da pesquisa, como a digitalização da justiça impacta o acesso aos direitos e a eficiência jurisdicional.

4.1 Percurso Metodológico e Limitações da Pesquisa:

Originalmente, o desenho metodológico desta pesquisa previa a realização da coleta de dados *in loco*, junto ao atendimento ao público do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO). Entretanto, embora a autorização tenha sido solicitada em tempo hábil, o órgão condicionou a concessão do acesso à prévia aprovação do projeto por uma Comissão de Ética em Pesquisa (CEP). Diante da inexistência de um comitê de ética formalizado na instituição de origem (UNIALFA) até o momento da realização deste estudo, inviabilizou-se a coleta direta nas dependências do Tribunal.

Para garantir a viabilidade da pesquisa sem comprometer o rigor científico, optou-se por uma amostra por conveniência. Os contatos iniciais foram estabelecidos via aplicativo de mensagens *whatsapp*, aproveitando redes de contatos que se enquadrassem no perfil desejado. Do total de 50 (cinquenta) pessoas convidadas, 15 (quinze) preencheram os critérios de elegibilidade e aceitaram participar voluntariamente da pesquisa, o que resultou no agendamento de entrevistas presenciais com duração de vinte a trinta minutos cada.

A definição do tamanho final da amostra (15 participantes) justifica-se pela significativa resistência e receio observados durante o recrutamento. Notou-se que o questionamento acerca da existência de lides na justiça gerava evidente incômodo nos potenciais participantes. Esse fenômeno foi mais acentuado entre indivíduos de perfis socioeconômicos menos favorecidos, que manifestaram o temor de que a participação no estudo pudesse, de alguma forma, prejudicar o andamento de seus processos ou atrair atenção indesejada das autoridades. Mesmo com o esclarecimento reiterado de que o foco da investigação recaía sobre a experiência com o sistema e não sobre o mérito das causas, a barreira psicológica persistiu, evidenciando que o Poder Judiciário ainda é percebido por parcela da população como uma estrutura intimidante.

4.2 Análise e Categorização:

Para garantir a objetividade na interpretação das informações, os dados foram tratados por meio da Análise de Conteúdo, conforme proposto por Laurence Bardin (2016). Este método permitiu ultrapassar a superfície das falas, buscando os significados latentes e as recorrências que definem o cenário da inclusão digital na amostra estudada. A partir desse processo analítico, emergiram três categorias centrais: Benefícios decorrentes da Modernização do Judiciário; As Barreiras à Inclusão Digital e Caminhos para uma Justiça Digital mais inclusiva.

Cada uma delas será explorada a seguir, confrontando os achados de campo com o referencial teórico previamente estabelecido.

4.2.1 Benefícios decorrentes da Modernização do Judiciário:

Nesta primeira categoria, os dados revelam uma percepção amplamente positiva dos participantes quanto à transição para o formato digital. Através da exploração do material, identificou-se que o núcleo de sentido das falas reside na superação de barreiras físicas e temporais.

A análise das unidades de registro aponta que a rapidez na tramitação dos processos é o benefício mais imediato sentido pelos usuários, conforme relata o Respondente 8: "Ficou muito rápido, a celeridade do processo para marcar audiência e chegar numa decisão final foi um avanço, é uma grande evolução".

A digitalização, portanto, não é apenas uma mudança de suporte, mas uma otimização que atende ao princípio da eficiência que exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, buscando o melhor resultado com o menor custo de tempo e recursos (Meirelles, 2016).

Essa percepção de agilidade é corroborada pelo Respondente 4, que se diz "surpreendida com a rapidez", e pelo Respondente 14, que afirma categoricamente: "sobre a velocidade do andamento do processo, [o digital] tá mais rápido".

Conforme aponta a literatura sobre o tema, a celeridade é um pilar do acesso à justiça, e os respondentes confirmam que o processo digital encurtou as distâncias entre o protocolo e a decisão final. Fatores como a possibilidade de consulta processual domiciliar e as audiências por videoconferência emergiram como elementos de conveniência e economia, sendo descritas como uma experiência "bem mais tranquila" (Respondente 6) e de grande praticidade: "Só de não ter que deslocar eu achei muito mais rápido e prático" (Respondente 14).

De acordo com Cappelletti e Garth (1988), a redução de custos e de barreiras geográficas é uma das principais formas de viabilizar a 'segunda onda' de acesso à justiça, focada na

representação de interesses difusos e na reforma de procedimentos para aproximar o Judiciário do cidadão.

Um achado interessante desta análise — que demonstra a profundidade da inferência realizada conforme Bardin — é a percepção de positividade, mesmo entre aqueles que possuem limitações com a ambiente digital, ou seja, mesmo os usuários com dificuldade para lidar com computador e internet afirmaram que não enxergam a transição para o digital como um impeditivo excludente, e sim como um facilitador mediato.

Isso porque a possibilidade de recorrer ao auxílio de parentes, amigos ou do próprio advogado em um ambiente digital é vista como mais ágil do que a dependência de um suporte físico. Isso indica que a modernização gera um efeito cascata de agilidade que beneficia inclusive o usuário que não tem familiaridade digital, desde que ele possua ajuda.

Segundo Putnam (2006), as redes de relacionamentos e laços de confiança em uma comunidade permitem que indivíduos com menos recursos (no caso, competência digital) usufruam dos benefícios de sistemas complexos através da cooperação.

Essa realidade é sintetizada pelo Respondente 11, que, ao ser questionado se o acesso à informação melhorou mesmo sem conseguir consultar o sistema sozinho, respondeu: "Sim, exatamente". No mesmo sentido, o Respondente 15 destaca que a facilidade se manifesta até no atendimento físico: "Fica mais fácil porque quando eu chego no fórum o atendimento é bem mais rápido".

4.2.2 As Barreiras à Inclusão Digital:

Se por um lado a modernização trouxe celeridade e comodidade, por outro, ela impôs novos filtros de acesso. A partir da análise de conteúdo, os obstáculos foram agrupados em três subcategorias que revelam que a inclusão digital no Judiciário não depende apenas da disponibilidade do sistema, mas de condições estruturais e humanas.

4.2.2.1 Barreira Material:

Esta subcategoria reúne as unidades de registro que mencionaram a falta de recursos físicos, tais como computadores, celulares, tablets, e conexão de internet de qualidade como impeditivo de acesso à justiça. Os dados indicam que o acesso à justiça digital pressupõe um custo de entrada. Conforme preceitua Moreira (2022), a transferência do ato processual para o ambiente virtual desloca também o custo da infraestrutura do Estado para o cidadão, que nem todos podem arcar.

A precariedade da conexão é a barreira mais citada, especialmente em bairros periféricos. O Respondente 10 relata que a qualidade da rede em sua região é "horrível, o bairro inteiro fica sem acesso", classificando a situação como um fator "muito impeditivo" para o exercício de seus direitos. Essa instabilidade técnica reflete-se na dificuldade de realizar atos processuais básicos, como descreve o Respondente 4: "Se a internet oscilava, eu já não conseguia conexão numa videochamada, num processo, num sistema".

Para a classe média, ter um computador e Wi-Fi é um custo fixo invisível. Para a população de baixa renda, isso representa uma escolha orçamentária (Pires, 2025). O uso de "dados comprados" ou o compartilhamento de redes de terceiros é uma realidade, como ilustra o Respondente 11: "Compro dados e acesso com o Wi-Fi da minha vizinha". Essa estratégia de sobrevivência digital é frágil; assistir a uma audiência ou baixar arquivos consome dados que, quando esgotados, interrompem o acesso ao direito.

O Respondente 15 sintetiza o peso dessa barreira ao afirmar que a dificuldade reside no fato de "não ter condições de ter um computador com internet em casa", evidenciando, conforme aponta Cassol e Maciel (2023) que, sem políticas que mitiguem esses custos, a modernização do Judiciário corre o risco de punir a população de baixa renda devido ao alto custo dos equipamentos.

Dessa forma, com base nos dados coletados, apurou-se que as pessoas que têm uma realidade socioeconômica mais precária sofrem mais drasticamente com os efeitos da barreira material por impossibilidade de arcar com a infraestrutura necessária, demonstrando que a desigualdade social se converte diretamente em desigualdade digital.

4.2.2.2 Barreira Educacional

A barreira educacional não se limita à alfabetização tradicional, mas refere-se à falta de competências técnicas necessárias para interagir com as plataformas do Judiciário (Mendonça e Reis, 2023). Sob a ótica de Bardin, as unidades de registro revelam que o conhecimento digital é distribuído de forma desigual, criando uma nova hierarquia de poder. Para o Respondente 1, o sistema pressupõe um saber que nem todos possuem: "Tem que ter um mínimo de conhecimento. Eu acho que pessoas que não tem muito contato com meios digitais não vão conseguir".

Muitas vezes, as políticas de modernização pressupõem que os sistemas são intuitivos, ignorando que baixar aplicativos ou acessar salas virtuais são tarefas complexas para certos grupos (Cavalcante e Amorim, 2023). A Respondente 2 (65 anos) relata que, mesmo com nível

superior, a técnica é um obstáculo: "Às vezes você tem o link mas não consegue entrar, tem dificuldade para abrir, tem dificuldade para baixar o aplicativo". Essa dificuldade força o usuário a abdicar de sua autonomia, recorrendo ao auxílio constante de terceiros, como confirma a Respondente 8: "Minha mãe não aprendeu nem a consultar processo, mesmo eu tendo ensinado várias vezes. Eu é que tenho que consultar para ela".

Nesse sentido, apurou-se que a barreira educacional atinge de forma mais severa os idosos e também as pessoas com baixa escolaridade, por falta de familiaridade com o ambiente digital, bem como a falta de conhecimento tecnológico. Oliveira (2022), afirma que para esses grupos, as plataformas digitais não são uma ponte, mas um obstáculo intransponível, conforme demonstra o Respondente 15 (1º grau) ao classificar sua dificuldade com o uso de computadores e internet como "nível nove" em uma escala de zero a dez.

A barreira educacional revelada nos dados demonstra que a modernização do Judiciário negligenciou o letramento digital dos usuários (Mendonça, 2024). Através da análise das falas, percebe-se que a posse do equipamento (superação da barreira material) não garante a efetividade do acesso, pois a ausência de competências técnicas impede a apropriação do sistema. O cidadão, embora conectado, permanece à margem do sistema, evidenciando que a inclusão digital exige, acima de tudo, uma pedagogia do uso (Coutinho e Domingues, 2023).

Além disso, outro achado interessante foi levantado na pesquisa: para a maioria dos respondentes, independentemente da idade e do nível de escolaridade — inclusive daqueles com instrução avançada —, a linguagem jurídica é complexa e não alcança quem não faz parte do ambiente judiciário.

A Respondente 7 (pós-graduada) destaca que a linguagem "não é acessível, até para quem tem nível de instrução um pouco maior", definindo o processo como um "mistério" para o leigo. Essa incompreensão gramatical obriga o cidadão a buscar fontes externas de tradução para termos que deveriam ser claros. A Respondente 4 relata que, diante de palavras fora do cotidiano, precisava "procurar no Google o que significava", enquanto o Respondente 3 sugere que o Judiciário "deveria ser mais objetivo para que as pessoas leiam e entendam".

Dessa forma, conforme apontam Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023), superar as barreiras materiais e educacionais muitas vezes não é suficiente se o usuário, ao acessar o sistema, não consegue compreender as informações ali presentes. Fica evidente, portanto, que a modernização digital, sem a simplificação da linguagem e o suporte ao letramento técnico, falha em democratizar a justiça, mantendo o jurisdicionado em uma posição de dependência e vulnerabilidade cognitiva.

4.2.2.3 Barreira Psicológica

A barreira psicológica é, muitas vezes, a camada mais invisível e negligenciada nas políticas públicas de digitalização, mas é uma das que mais gera afastamento entre o cidadão e a Justiça, pois ela trata do impacto emocional da tecnologia (Minami e Paes, 2021).

Um dos indicadores mais recorrentes nos relatos é o medo de cometer um erro técnico que resulte em prejuízo jurídico. O usuário sente que, ao clicar em um botão errado em uma plataforma oficial, ele pode apagar o processo, perder um prazo ou assinar algo que não devia. A Respondente 9 (61 anos) sintetiza esse sentimento: "A gente tem medo de entrar para olhar e não saber onde apertar. Eu não entro, eu morro de medo de apertar um botãozinho e dar errado".

Além disso, muitos usuários ainda sentem que o mundo digital é "frágil" ou "fácil de fraudar". A ausência do documento físico, com carimbos e assinaturas manuais, pode gerar a percepção de que o processo não tem a mesma validade ou segurança jurídica e o medo constante de golpes acabam fazendo o usuário de sentir paralisado diante do sistema.

Essa insegurança transcende a habilidade técnica; ela reside em uma desconfiança estrutural sobre a segurança do ambiente virtual. O uso de canais populares, como o whatsapp para atos processuais, embora prático, gera paradoxalmente uma sensação de vulnerabilidade. A Respondente 3 relata que, ao ser orientada a enviar documentos pessoais por mensagem, sentiu-se paralisada: "Eu não tive coragem de mandar, achei meio estranho naquele momento". No mesmo sentido, a Respondente 7 afirma que, se recebesse um link para audiência via aplicativo, "não clicaria. Acharia que é um golpe".

Assim, a análise de conteúdo revelou que a barreira psicológica atua como um filtro emocional impeditivo. O Respondente 15 destaca que o temor é constante porque "vive falando na televisão de golpes em todas as partes". Segundo Jacinto e Saraiva (2022), essa resistência psicológica evidencia que a inclusão digital no Judiciário não é apenas um desafio tecnológico, mas uma construção de confiança, como observa a Respondente 12 (65 anos), que se sentiu "temerosa" e chegou a acreditar que a compreensão do sistema digital seria "impossível".

Pode-se verificar pelas respostas dadas as perguntas sobre resistência, desconfiança e medo, que as pessoas idosas e também as pessoas com baixa escolaridade são as mais afetadas, mostrando como a falta de familiaridade geracional com o mundo digital, bem como a falta de conhecimento tecnológico impacta de forma mais relevante a confiança desse grupo.

Ao analisarem-se os resultados das pesquisa referente as barreiras materiais, educacionais e psicológicas, fica claro que a digitalização do Judiciário não é apenas uma mudança de

suporte, mas uma mudança de paradigma que toca a vida das pessoas de formas muito distintas. Através do olhar cuidadoso da Análise de Conteúdo de Bardin, consegue-se ouvir o que está nas entrelinhas dos relatos: a tecnologia tanto constrói pontes quanto revela abismos.

De um lado, a modernização é sentida como um alento. É a conveniência de não precisar atravessar a cidade para uma audiência, o fim das pilhas de papel e a rapidez que devolve ao cidadão o seu tempo. É a justiça que, finalmente, parece falar a língua do século XXI (Didier Jr., 2021). De outro lado, o usuário que, muitas vezes, precisa carregar o peso das barreiras que nem todos enxergam.

Em última análise, os resultados indicam que a inclusão digital no Judiciário é, antes de tudo, um compromisso com a dignidade. Não basta que o sistema esteja 'no ar'; é preciso que o cidadão sintam-se pertencente a esse novo espaço. Não podemos esquecer que o desafio que se apresenta é, além de tecnológico, humano (Rocha Pinto e Rodrigues Lima, 2024).

4.2.3 Caminhos para uma Justiça Digital mais inclusiva

Para encerrar esta análise, mais do que propor soluções teóricas, buscou-se ouvir o que os próprios usuários do serviço sugerem para diminuir a distância entre o 'clique' e o 'direito'. Quando perguntados sobre o que tornaria a justiça mais inclusiva, as respostas dos entrevistados desenharam um caminho que humaniza a tecnologia através de três pilares:

4.2.3.1 Soluções Materiais

Muitos respondentes sugeriram que, embora o processo seja digital, o espaço físico não pode desaparecer. A solução apontada foi a criação de salas de apoio presencial com infraestrutura adequada e funcionários à disposição para ensinar e dar suporte para que pessoas com dificuldade possam aprender e adquirir autonomia digital. Isso, conforme aponta Siqueira e Ávila (2025) valida a necessidade de Ponto de Inclusão Digital (PID) para atendimento da população. O Respondente 2 sugere uma interface que permita o monitoramento intuitivo: "Agente rastreia uma encomenda e consegue ver claramente onde ela está [...] no processo virtual você não consegue ter isso".

Nesse sentido, a infraestrutura material deve ser acompanhada de uma clareza comunicativa. A Respondente 3 propõe a criação de um departamento focado exclusivamente no contato humano: "Uma equipe que seja responsável só por ir atrás das pessoas". A ideia é que o Judiciário não espere o cidadão dominar a técnica, mas que ofereça o suporte para que ele aprenda, pois como afirma a Respondente 9, "aprender coisa nova é muito bom", desde que haja alguém para orientar.

4.2.3.2 Soluções Educacionais

Ao ouvirem-se os entrevistados sobre como tornar a justiça mais inclusiva, ficou claro que o acesso à internet é apenas o primeiro passo. O grande desafio, na verdade, é a língua que o Judiciário fala. Muitos relataram que, mesmo com um computador na frente, sentem-se perdidos porque não entendem as palavras difíceis das decisões e dos sites.

Como solução, os próprios participantes sugeriram que o tribunal fosse mais didático. A proposta é o uso de vídeos tutoriais curtos e "passo a passo", como sugere o Respondente 11, para que o sistema seja compreensível até para idosos. O Respondente 15 reforça a necessidade de uma comunicação "descomplicada [...] de forma mais divertida, não tão técnica", permitindo que o conhecimento tecnológico se torne, conforme o Respondente 1, uma "educação tecnológica" ampla, essencial para a cidadania plena (Lisboa, 2021).

Por fim, os dados trouxeram uma reflexão importante sobre o papel do Estado. Os entrevistados pontuaram que a dificuldade com o Judiciário é apenas um reflexo da falta de educação digital de base. Eles defendem que o governo deveria ensinar as pessoas a lidar com o mundo digital desde cedo, afinal, saber usar o celular e o computador não serve apenas para navegar nas plataformas do judiciário, mas é parte de uma educação que prepara o cidadão para a vida. Nesse sentido, A Respondente 4 observa que, embora o acesso seja o primeiro passo, a educação digital deve ser uma política de base oferecida pelo Estado: "Deveria ser base. Para que todo mundo chegasse na vida adulta já sabendo".

4.2.3.3 Soluções Psicológicas

Para enfrentar a resistência e a desconfiança que muitos ainda sentem em relação ao mundo digital, os entrevistados apontaram que não basta apenas criar sistemas seguros, é preciso fazer com que as pessoas se sintam seguras. A análise dos dados revelou que o medo de golpes e fraudes é um dos maiores vilões da inclusão digital, agindo como uma barreira psicológica que afasta o cidadão da justiça.

A solução sugerida pelos participantes passa pela democratização da informação. Foi pontuada a necessidade de campanhas educativas de alcance massivo, que utilizem uma linguagem simples para explicar como as plataformas funcionam na prática. A Respondente 7 destaca que o Estado precisa disseminar a autonomia digital do cidadão: "Informação é poder [...] eu, por exemplo, não sabia que eu tinha esse poder". O objetivo é que a sociedade receba esclarecimentos reais sobre quais são os perigos verdadeiros e como preveni-los.

Segundo Moreira (2022), ao entender os riscos reais, o cidadão deixa de ser refém de um medo imaginário ou exagerado que, muitas vezes, nasce do desconhecido. O Respondente 8 sugere o uso de meios de comunicação de massa: "Acho que devia ter divulgação por meios televisivos [...] campanhas, cartazes falando que a justiça agora é digital". Quando a informação chega de forma clara e constante, ela substitui a insegurança pela confiança, transformando o ambiente digital de um lugar de ameaça em um espaço de exercício de direitos (Iwakura e Viana, 2022).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ao concluir esta investigação, retoma-se o questionamento central que guiou todo o percurso acadêmico: a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro facilitou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça? Para responder a essa pergunta, esta pesquisa não se limitou a observar a tecnologia por si só, mas buscou compreender como ela toca a vida das pessoas. Através da Análise de Conteúdo de Laurence Bardin, foi possível mapear um cenário complexo, onde a inovação tecnológica se apresenta como uma faca de dois gumes, capaz de abrir portas e, simultaneamente, erguer novos muros.

A análise das vantagens confirmou que o processo eletrônico trouxe ganhos indiscutíveis de celeridade e eficiência. Para muitos usuários, a digitalização representou a desterritorialização da justiça, permitindo que o acompanhamento processual e a participação em audiências ocorressem sem as barreiras do deslocamento físico e dos custos geográficos. Nesse aspecto, a tecnologia agiu como um vetor de democratização, aproximando o tribunal do cotidiano do cidadão. Como apontam Cappelletti e Garth (1988), a redução dessas barreiras procedimentais é fundamental para viabilizar o acesso à justiça em sociedades complexas.

No entanto, o estudo revelou que esse acesso ainda é incompleto. Ao explorar os entraves da inclusão digital, observou-se que a transição para o Processo Judicial Eletrônico impôs filtros que penalizam, sobretudo, idosos e indivíduos com baixa renda e baixa escolaridade. Barreiras materiais (infraestrutura e acessibilidade), educacionais (letramento tecnológico) e psicológicas (resistência e desconfiança) evidenciam que o acesso à justiça digital exige recursos que grande parte da população brasileira ainda não dispõe.

Sob a ótica da Administração Pública, essa disparidade reflete o que Castells (2003) denomina como fratura digital, onde a exclusão tecnológica acaba por se transformar em uma nova e profunda forma de exclusão jurídica e social.

No entanto, a grande contribuição desta pesquisa reside na escuta ativa dos usuários, cujas vozes apontaram caminhos concretos para a superação desses obstáculos. As sugestões colhidas — que passam pela simplificação radical da linguagem, pela criação de tutoriais acessíveis e pela disseminação massiva de informações sobre segurança digital — indicam que a solução não é tecnológica, mas pedagógica e humana. O clamor por uma educação digital de base, que prepare o indivíduo não apenas para o Judiciário, mas para a vida em sociedade, reposiciona a inclusão digital como uma política de Estado essencial.

Nesse sentido, a criação de Valor Público, conforme proposto por Moore (1998), só ocorre quando a gestão pública consegue converter ferramentas tecnológicas em benefícios sociais tangíveis e acessíveis a todos os estratos da população.

Em última análise, este trabalho demonstrou que o acesso à justiça na era digital não é um destino alcançado automaticamente com a instalação de softwares, mas um processo contínuo que exige políticas públicas de inclusão. O Judiciário do futuro deve ser orientado pelo conceito de Justiça de Proximidade. De acordo com Siqueira e Ávila (2025), isso exige um modelo híbrido que combine a eficiência da automação com o suporte presencial e humanizado, como o observado na implementação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs). Essa abordagem garante que a Justiça 100% Digital não signifique uma justiça 100% distante.

A verdadeira inclusão digital ocorrerá quando o sistema for capaz de acolher o cidadão em sua totalidade. Conforme assevera Abrucio (2007), a modernização administrativa só atinge sua plenitude quando fortalece a cidadania e a confiança nas instituições. Que esta pesquisa sirva de subsídio para que a modernização judiciária avance sem perder de vista o seu compromisso mais nobre: a universalidade do acesso à Justiça.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, Luiz Fernando. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. esp., p. 67-86, 2007. DOI <https://doi.org/10.1590/S0034-76122007000700005> Acesso em 15 jul. 2025.

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil**. 5.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 56.

ANTONIO, Beatriz de Aquino; NOVAIS, Thyara Gonçalves. O impacto da implementação do juízo integralmente digital nas varas criminais. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação-REASE**, São Paulo, v. 10, n. 11, nov. 2024. ISSN: 2675-3375. DOI: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i11.17060>. Acesso em 09 ago. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2016.

BORA JÚNIOR, Luiz Marcos. **Contribuição crítica acerca da necessidade de um judiciário plural sob a ótica do acesso à justiça**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Programa de Pós-Graduação em Direito, Criciúma, 2024. Orientação: Antônio Carlos Wolkmer. Disponível <http://repositorio.unesc.net/handle/1/10851> Acesso 10 ago. 2025.

CACHAPUZ, Maria Cláudia; JOBIM, Maria Luiza Kurban; LEVENFUS, Silvia. **E-Judiciário e Automação: Freios e Avanços**. Ano 8 (2022), nº 1, pp. 1279-1312. Disponível https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2022/1/2022_01_1279_1312.pdf. Acesso em: 01 ago. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. São Paulo: Saraiva, 1988

CARR, Nicholas. **A Geração Superficial: O que a internet está fazendo com os nossos cérebros**. Rio de Janeiro: Agir, 2010.

CASSOL, S.; MACIEL, D. R. O PROCESSO ELETRÔNICO VERSUS O PROCESSO FÍSICO NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE. **Revista Contemporânea, [S. l.]**, v. 3, n. 8, p. 13240–13259, 2023. DOI: 10.56083/RCV3N8-178. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/1551> Acesso em: 18 ago. 2025.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: do conhecimento ao poder**. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

CAVALCANTE, Gracielle; AMORIM, Fernando. A inclusão digital como direito humano e fundamental e o acesso à justiça. **Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas**, Santo Ângelo, v. 23, n. 46, p. 113-128, maio/ago. 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.31512/rdj.v23i46.925>. Acesso em 12 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação nº 130**, de 22 de junho de 2022. Institui os Pontos de Inclusão Digital (PID) no âmbito do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2022.

COSTA, José Victor Nogueira. Democracia e Inclusão Digital: O Papel da Tecnologia no Acesso aos Direitos Fundamentais. **Revista de Estudos Avançados em Sistemas de Informação e Educação (REASE)**, v. 11, n. 1, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v11i1.17591> Acesso em: 03 ago.2025

COUTINHO, Weverton de Castro; DOMINGUES, Sana Gimenes Alvarenga. A exclusão digital dos idosos e o acesso à justiça. **Revista Científica Multidisciplinar UNIFLU**, v. 8, n. 2, 2023. Disponível em <http://www.revistas.uniflu.edu.br:8088/seer/ojs-3.0.2/index.php/multidisciplinar/article/view/607>. Acesso em 01 ago. 2025.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. Salvador: Juspodivm, 2021.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia**: entre faticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; VIANA, Priscila Leal Seifert. JUDICIÁRIO DIGITAL: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. **Confluências | Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 140–157, 2022. DOI: [10.22409/conflu.v24i1.53654](https://doi.org/10.22409/conflu.v24i1.53654). Disponível em: <https://periodicos.uff.br/confluencias/article/view/53654>. Acesso em: 04 set. 2025.

JACINTO, Mariana Giaqueto; SARAIVA, José Sérgio. O acesso à justiça por grupos vulneráveis em meio à expansão do atendimento via tecnologia. **Revista de Iniciação Científica e Extensão da Faculdade de Direito de Franca**, Franca/SP. ISSN 2675-0104 – v.7, n.1, dez. 2022 Disponível <https://revista.direitofranca.br/index.php/icfd/article/view/1369> . Acesso em 04 set. 2025.

KELLY, Kevin. **O Inevitável: As 12 forças tecnológicas que moldarão o nosso futuro**. São Paulo: HSM Editora, 2017.

LISBOA, G. D. **Políticas Públicas de Inclusão Digital no Brasil**: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2021.

LEMOS, Ronaldo. **Direito, tecnologia e inovação**. Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2020.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. 7. ed. Tradução de Ronald Saraiva de Menezes. Porto Alegre: Bookman, 2019.

MARQUES, GLAUCO MARCELO. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O ACESSO A INTERNET COMO DIREITO FUNDAMENTAL. **Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais**, Florianópolis, Brasil, v. 6, n. 2, p. 57–74, 2020. DOI:

10.26668/IndexLawJournals/2526-0111/2020.v6i2.7155. Disponível em:
<https://www.indexlaw.org/index.php/garantiasfundamentais/article/view/7155> Acesso em: 08 jul. 2025.

MEDEIROS GARCIA DE LIMA, R.; SOCCA CESAR RECUERO, A. PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E A PANDEMIA DA COVID-19. **Revista de Direito Contemporâneo UNIDEP**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 49–63, 2022. Disponível em:
<https://periodicosunidep.emnuvens.com.br/rdc-u/article/view/147> Acesso em: 18 ago. 2025.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; MENDES, Carolina Paes de Castro. O Acesso à Justiça (Digital) na Jurisdição Contemporânea. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, 2023. DOI: 10.12957/redp.2023.76132. Disponível em:
<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/76132> . Acesso em: 01 ago. 2025.

MENDONÇA, João Victor Mendes de Gomes e. **Paradoxo da acessibilidade da justiça e exclusão digital na comarca de Três Pontas - MG**. Brasília: Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, 2024. 139 p. Tese (Doutorado em Direito Constitucional). Orientador: Prof. Dr. Fábio Lima Quintas. Disponível
<https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/5159> Acesso 10 ago.2025

MENDONÇA, Marcelo Torres; Reis, Alaide Custódia Lima. Desafios da acessibilidade à justiça na era digital: implicações e perspectivas. **Revista de Estudos Avançados do Sistema de Justiça**, v. 9, n. 11, 2023. Disponível em:
<https://doi.org/10.51891/rease.v9i11.12102> . Acesso em 02 ago. 2025.

MIGUEL, I. A. S.; CATILHO JÚNIOR, C.; Processo eletrônico: as mudanças legislativas e a adoção dos autos eletrônicos no Judiciário brasileiro. **Revista Universitas, Revista Fanorpi de Divulgação Científica**, v. 1, p. 402-418, 2023. Disponível em:
<https://fanorpi.com.br/universitas/index.php/revista/article/view/260> Acesso em: 10 ago. 2024

MINAMI, Marcos Youji; PAES, Nadinne Sales Callou Esmeraldo. Vulnerabilidade Digital: Uma nova barreira ao acesso à justiça pelas pessoas pobres. **Juris Poiesis - Qualis B1**, [S. l.], v. 24, n. 34, p. 399–419, 2021.
 Disponível em: <https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/juris/poiesis/article/view/9623>. Acesso em: 02 jul. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 31. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2021.

MOORE, Mark H. **Criando valor público: gestão estratégica no governo**. Madri: Paidós, 1998.

MOREIRA, Tássia Rodrigues. **O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos assistidos do SAJ/UFPEL: entre a vulnerabilidade e a efetivação**. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2022. Disponível
<http://guaiaca.ufpel.edu.br/xmlui/handle/prefix/9884>. Acesso 01 ago.2025

MOREIRA DE OLIVEIRA, H.; CEZAR DIAS, P. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. **REVISTA DA AGU**, [S. l.], v. 23, n. 02, 2024. DOI: 10.25109/2525-328X.v.23.n.02.2024.3141. Disponível em:

<https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3141> Acesso em: 18 jan. 2026.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; MENDES, Carolina Paes de Castro. O Acesso à Justiça (Digital) na Jurisdição Contemporânea. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, 2023. DOI: 10.12957/redp.2023.76132. Disponível em:

<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/76132> . Acesso em: 01 ago. 2025.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão estratégica e inovação na administração pública**. São Paulo: Editora Atlas, 2021.

OLIVEIRA, Natan Figueredo. Acesso ao Poder Judiciário na Era Digital: Uma abordagem sobre o impacto da tecnologia para as pessoas que vivem na pobreza. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, Florianopolis, Brasil, v. 7, n. 2, p. 1–18, 2022. DOI: <http://10.26668/IndexLawJournals/2525-9822/2021.v7i2.8101>. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/8101>. Acesso em: 18 out. 2025.

PASCHOAL, Thaís Amoroso; PESSOA, Olívia Alves Gomes. Medindo os impactos da tecnologia sobre o acesso à justiça em tempos de pandemia. In: **ENAJUS**, Curitiba, Paraná, 2021. Disponível <https://enajus.org.br/anais/assets/papers/2021/sessao-15/4-medindo-os-impactos-da-tecnologia-sobre-o-acesso-a-justica-em-tempos-de-pandemia.pdf> Acesso em 03 ago. 2025.

PINTO, Bruna Patrícia Ferreira; MARQUES, Vinícius Pinheiro; PRATA, David Nadler. **Processo Judicial Eletrônico e os Excluídos Digitais: Perspectivas Jurídicas à Partir do Ideal de Acesso à Justiça**. Recebido em: 30 de abril de 2020. Aceito em: 14 de julho de 2021. Disponível

<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/3192>. Acesso em 11 ago. 2025.

PIRES, Tatiane Guedes. **Políticas judiciárias e acesso à justiça: análise da atuação do Tribunal de Justiça do Amazonas face à vulnerabilidade geográfica interiorana**. 2025. 228 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2025. <https://tede.ufam.edu.br/handle/tede/10825> Acesso 01 ago.2025.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e democracia**: a dinâmica do capital social. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

RESENDE DE ALVARENGA, Altair. A utilização do Processo Judicial Eletrônico pelo Poder Judiciário e adoção de novas tecnologias como forma de democratização do acesso à Justiça. **Direito & TI**, [S. l.], v. 1, n. 16, p. 89–107, 2023. DOI: 10.63451/ti.v1i16.168. Disponível em: <https://www.direitoeti.com.br/direitoeti/article/view/168> . Acesso em: 04 ago. 2025.

ROCHA PINTO, T. M.; RODRIGUES LIMA, M. V. Análise Sistêmica da Garantia do Acesso à Justiça aos excluídos digitais pelo Poder Judiciário. **THEMIS: Revista da Esmec**,

[S. l.], v. 21, n. 2, p. 199–221, 2024. DOI: 10.56256/themis.v21i2.911. Disponível em: <https://revistathemis.tjce.jus.br/THEMIS/article/view/911>. Acesso em: 02 ago. 2025.

RODRIGUES MOREIRA, Tássia; GOETTEMES DOS SANTOS, Karinne Emanoela. ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIA. **Revista Em Tempo**, [S.l.], v. 20, n. 1, nov. 2020. ISSN 1984-7858. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Acesso em: 18 jul. 2025. DOI: <https://doi.org/10.26729/et.v20i1.3259>.

SANTAELLA, Lúcia. **Cultura e Artes do Digital**. São Paulo: Paulus, 2021.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SANTOS, Thiago Carvalho; SANTOS, Jackson Novaes. A MODERNIZAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO NO BRASIL. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 6, p. 106–112, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i6.10128. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10128> Acesso em: 07 jun. 2025.

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

SIQUEIRA, L. G. de P.; AVILA, C. F. D. A formação de um sistema judicial moderno e acessível no Brasil: uma avaliação do projeto de instalação de pontos de inclusão digital, com base em evidência coletada no estado de Goiás. **OBSERVATÓRIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA**, [S. l.], v. 23, n. 5, p. e9787, 2025. DOI: 10.55905/oelv23n5-007. Disponível em: <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/9787> Acesso em: 18 jun. 2025.

SOUSA, Alielson Fernando da Silva; COSTA NETO, Porfírio Moraes da; PESSOA, Andréia Nádia Lima de Sousa. Inclusão Digital: Os Obstáculos a Serem Enfrentados na Busca pela Dignidade na Sociedade Conectada. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 4, n. 6, 2023. ISSN 2675-6218. Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i6.3353> Publicado em: junho de 2023.

TAPSCOTT, Don. **A economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede**. São Paulo: Makron Books, 2011.

TINOCO BOECHAT RIBEIRO, Leila Maria; MEDEIROS DE SOUZA, Carlos Henrique; CRISPIM FRANÇA LUQUETTI, Eliana. Letramento digital do cidadão: proposta inclusiva no âmbito do Judiciário para efetividade ao direito de acesso à Justiça eletrônica. **Revista CNJ**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 109–124, 2021. DOI: 10.54829/revistacnj.v5i2.210. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/210> Acesso em: 18 set. 2025.

TORLIG, E.; GOMES, A. .; LUNARDI, F. Acesso à Justiça: Um Guia Epistemológico para pesquisas futuras. **Lex Humana (ISSN 2175-0947)**, [S. l.], v. 15, n. 3, p. 205–244, 2023. Disponível em: <https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2497>. Acesso em: 04 set. 2025.

VIEIRA SANTOS, A. .; GOMES FONSECA, P. . TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA. **Revista Formadores**, [S. l.], v. 15, n. 1, 2022. DOI: 10.25194/rf.v15i1.1535. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/1535> Acesso em: 18 jan. 2026.

VIVIAN, S. G. Transformação digital e o Poder Judiciário. **Revista de Direitos Fundamentais e Tributação**, v. 1, p. 93–123, 2020. DOI 10.47319/rdft.v1i3.22. Disponível em: <https://rdft.com.br/index.php/revista/article/view/22> Acesso em: 25 jun. 2025

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Justiça e Sociedade Moderna**. São Paulo: RT, 1999

APÊNDICE 1

ROTEIRO DE ENTREVISTAS

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa “ACESSO À JUSTIÇA NO SÉCULO XXI: OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO PROCESSO ELETRÔNICO”, e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Questões Preliminares:

- Nome:
- Idade:
- Escolaridade:
- Ocupação:
- Bairro de residência:
- Natureza do Processo:
- Possui computador em sua residência?
- Possui assinatura de internet em sua residência?
- Possui telefone celular com acesso à internet?
- Como você avalia a qualidade de internet do seu bairro?
- De 0 a 10, como você classifica o seu nível de dificuldade ao utilizar o computador e internet (instalar app, utilizar plataforma de bancos, fazer compra on line, p. ex)? (Sendo 0 = nenhuma dificuldade e 10 = muita dificuldade)
- Você possui conhecimento de que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados pela internet?
- Já tentou acessar o site do tribunal para fazer consulta do seu processo? Se sim, como foi sua experiência? Se não, porque?
- Você percebeu se o andamento do seu processo ficou mais rápido com a digitalização?
- Você poderia me descrever se houve algum momento em que o fato dos sistemas serem digitais (e não físicos) facilitou sua vida de alguma forma?

- Você já teve experiência com processos físicos antes da transição para o formato digital?
- Você acha que com o processo digital ficou mais fácil ter acesso a informação ou trouxe mais dificuldade?
- Já existiu alguma situação em que a falta de computadores ou internet de qualidade impediu ou dificultou seu acesso à justiça? (Barreira Material)
- A necessidade de ter um conhecimento mínimo de informática para usar a plataforma do Poder Judiciário representa uma dificuldade para você? (Barreira Tecnológica)
- Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo, considera buscar ajuda on line? (Balcão Virtual, p. ex).
- Já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal através dos sistemas virtuais e não conseguiu solucionar sua dúvida? (Barreira Tecnológica)
- Você já precisou pedir ajuda a outra pessoa (familiar, profissional) para consultar seu processo ou para entender os andamentos do processo? (Barreira Tecnológica)
- Você considera a linguagem utilizada nas plataformas do Poder Judiciário complexa?
- Já houve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir inseguro ou com medo de cometer um erro ao lidar com um processo digital? (Barreira Psicológica)
- Como você se sentiu ao ter que adotar o sistema digital? Você sentiu alguma resistência ou desconfiança no começo? E agora? (Barreira Psicológica)
- POR FIM, Considerando os desafios existentes, que tipo de apoio ou iniciativa você acha que facilitaria o acesso da população à justiça?

APÊNDICE 2

TERMO DE CONSENTIMENTO

O(A) Sr(a) está sendo convidado a participar, de forma inteiramente voluntária, do projeto de pesquisa “ACESSO À JUSTIÇA NO SÉCULO XXI: OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO PROCESSO ELETRÔNICO”. O objetivo desta pesquisa é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

A pesquisa está sob responsabilidade da pesquisadora Anakarina Castro Campos, aluna do Centro Universitário Alves Faria, orientada pelo Prof. Dr. Bento Alves da Costa Filho, professor do Mestrado Profissional em Administração. Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, a equipe pode ser contatada pelo e-mail: anakarina_campos@yahoo.com.br ou pelo telefone (62) 98114-4025.

Sua participação consistirá em responder a uma entrevista individual, na qual relatará possíveis desafios e/ou dificuldades enfrentadas no acesso aos serviços digitais, especialmente no uso do Processo Judicial Eletrônico. A entrevista será gravada e, posteriormente, transcrita e analisada de forma anônima.

Os resultados da pesquisa serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, com a divulgação dos dados seguindo as diretrizes éticas e garantindo sigilo absoluto de sua identidade. Ademais, não haverá nenhum gasto ou ganho financeiro por sua participação, e você terá total liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem necessidade de justificativa e sem qualquer tipo de penalidade.

Li e concordo de forma livre e esclarecida em participar da pesquisa.

Goiânia, ____/____/____.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

APÊNDICE 3

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

RESPONDENTE 1

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico. E o seu objetivo é analisar se a implementação do processo judicial eletrônico no Poder Judiciário brasileiro, democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou iniciar com algumas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 1

Qual que é a sua idade? 42 anos

Qual é o seu nível de escolaridade? Superior completo.

Qual é a sua ocupação atual? Empresário.

Qual é o bairro da sua residência? Conjunto Residencial Palmares.

Qual é a natureza do seu processo? cobrança.

Você possui computador na sua residência? Tenho.

E assinatura de internet Wi-Fi? Sim.

E telefones celulares smartphone com acesso à internet? Sim

Como você avalia a qualidade da internet no seu bairro? É boa para ótima.

De zero a 10, qual é o seu nível de dificuldade pra utilizar computador e internet, p. ex., pra baixar aplicativo, pra utilizar banco, fazer compra online, sendo zero nenhuma dificuldade 10 muita dificuldade? Dificuldade zero.

Você tem conhecimento de que o serviço do judiciário foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Sim, eu tenho conhecimento.

E você já tentou acessar o site do tribunal pra fazer consulta processual? Algumas vezes. Sim.

E como que foi essa experiência de acessar o site? O que você pode contar? Achou difícil ou achou fácil? Eu recebi orientação do meu advogado na época do número que eu tinha que acessar, como era a forma de pesquisa, as dificuldades que eu tive eu entrei em contato com ele e até que consegui acessar tranquilo.

Você acha que se seu advogado não tivesse dado essa assistência inicial você teria conseguido da mesma forma? Teria tido mais dificuldade? Acho que conseguiria, foi só questão de localizar onde estava a opção que eu precisava.

Você percebeu se o andamento do seu processo ficou mais ágil depois dessa transição do físico pro digital? Eu já tive processo quando era processo físico e eu achei que melhorou bastante.

Você poderia me descrever algum momento em que o fato dos serviços serem digitais facilitou a sua vida? Eu achei mais tranquilo porque, por exemplo, o advogado pode protocolar fora do horário comercial, antigamente quando o processo era físico ele me cobrava documentos só durante o horário comercial e agora ficou mais cômodo.

E você já participou de alguma audiência digital na sua casa? Já. E o que você achou? Achei mais fácil não ter que se deslocar ao ambiente do fórum. É bem mais confortável.

Você até falou que já teve outros processos, então, essa experiência de transição você avalia como uma mudança como positiva? Super positiva.

Você acha que essa mudança do físico para o digital deixou o acesso à informação mais fácil ou ela trouxe mais dificuldade? Muito mais fácil.

Por que ficou muito mais fácil? Porque não fica perdendo tempo com o negócio de juntar papel em processo, não demora pra poder juntar um documento, faz protocolo direto, não gasta papel e é até ecologicamente correto também.

Era muito trabalhoso pra você na época que os processos eram físicos? Era. A gente tinha que comparecer e atrasava as audiências. Apesar de hoje ainda ter atraso na forma digital mas pelo menos você tá na comodidade ou do trabalho ou de casa.

Alguma vez a falta de infraestrutura, falta de computador, falta de celular, falta de internet boa, te impediu de ter acesso à justiça? Pra mim nunca atrapalhou.

Mas porque você sempre teve acesso a esse essa infraestrutura, certo? Sim. Se não tivesse acabaria atrapalhando. Pra quem não tenha a internet banda larga e dependa de 4G de celular pra poder participar de audiência, alguma coisa assim, pode ser que atrapalhe, mas no meu caso não achei obstáculo nenhum.

E o que que você pensa sobre a necessidade de ter conhecimento de informática pra usar os sistemas do Poder Judiciário? Isso representa uma dificuldade pra você? Pra mim não, mas eu acho que quem não tem conhecimento de informática vai enfrentar dificuldades sim, pq tem que ter o número do processo, o código de acesso, senha, tem gente que encontra dificuldade nem saber onde colocar.

Então você acha que pra consultar o processo no PJE é essencial que a pessoa tenha algum conhecimento de informática? Tem que ter um mínimo de conhecimento. Eu acho que pessoas que não tem muito contato com meios digitais não vai conseguir.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo você considera buscar uma ajuda online por exemplo o balcão virtual? Sim. Já usou? Eu já vi a disposição lá, já pesquisei uma vez, mas nunca precisei usar não.

Já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal através dos sistemas virtuais e não conseguiu solucionar sua dúvida, e teve que ir lá no balcão pra um atendimento humano presencial? Nunca precisei.

Todas as vezes que você buscou comunicação com o tribunal, você conseguiu? Sim. Foi tranquilo.

Você já precisou pedir ajuda pra outra pessoa, familiar, amigo ou profissional ou ter que ir lá no tribunal pedir ajuda no atendimento presencial pra resolver alguma coisa? Até hoje não. Só o advogado que orientou no primeiro acesso. Quando surge alguma dúvida, alguma coisa que eu leio no meu processo que eu não entendo, algum termo que é colocado no processo digital que eu não estou familiarizado, eu entro em contato com o advogado e soluciono.

Alguma vez a falta de familiaridade com o computador, internet, sistemas informatizados te fez sentir inseguro ou com medo de errar ao lidar no processo eletrônico? Não. Sempre foi tranquilo.

Como você se sentiu ao ter que abandonar o método tradicional que é processo de papel, atendimento presencial, instalações físicas e adotar o sistema digital onde o processo é eletrônico e o atendimento é por meio de internet? você sentiu resistência desconfiança no começo? Não, eu sempre achei que teria que ter sido implantada tempos antes.

E agora, você mantém a sua opinião? Sim. Até mesmo quando a gente fala no gasto de papel que existia com o processo físico, também acho que é um ponto que tem que ser observado, porque essa modernização representa um avanço.

Por fim, que tipo de iniciativa ou apoio você acha que poderia existir, seja por parte do Estado seja por parte da própria instituição do Poder Judiciário, que poderia ajudar a tornar a justiça mais acessível? Eu acho que o ponto mais importante é não só o poder Judiciário, mas o Estado de forma geral, deveria oferecer mecanismos para que as pessoas tenham acesso ao conhecimento digital, por meio de cursos pra pessoa se inteirar sobre como acessar à internet, entrar em sites de poder público, não só do judiciário, a pessoa tem que ter o conhecimento o mínimo de conhecimento digital, não exclusivamente pro poder judiciário. Uma educação tecnológica.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 2

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesse a justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo judicial eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou começar com as questões preliminares.

Qual é o seu nome completo? Respondente 2

E a sua idade? 65 anos.

Qual o seu nível de escolaridade? Superior completo

E a sua ocupação atual? Aposentada.

Qual é o bairro da sua residência? Setor central

Qual a natureza do seu processo? É de curatela

A senhora possui computador em sua residência? Sim.

A senhora possui assinatura de internet Wi-Fi? Tenho sim.

A senhora possui telefone celular com acesso à internet? Sim.

Como que a senhora avalia a qualidade de internet do seu bairro? A internet é razoável, ela passa por muitas oscilações, tem dia, por exemplo, que você mal consegue acessar.

De zero a 10, qual que é o nível de dificuldade que a senhora tem pra utilizar o computador e internet, levando em consideração baixar aplicativo, usar o aplicativo do banco, fazer compra online, esse tipo de coisa, sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Eu daria uma nota seis, que nem estou ótima mas também consigo fazer algumas coisas.

A senhora possui conhecimento de que os serviços do judiciário foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Tenho esse conhecimento.

A senhora já tentou acessar, fazer consulta processual desse processo de curatela alguma vez? Já tentei, mas a gente não consegue chegar a uma informação final. Você tenta, vai seguindo os passos, mas ele não te dá a informação precisa.

Então a sua experiência não foi boa né porque a senhora não teve acesso à informação que a senhora desejava? Sim.

Considerando o andamento desse processo digital a senhora achou que foi rápido ou que foi devagar? Eu não conheci o processo antigo, o físico. Agora o digital está sendo acompanhado pelo advogado. E eu percebo que quando eu questiono algumas informações ele tem facilidade pra me dar um retorno dessa informação, então eu acredito que pra ele, para o profissional, é mais fácil o acesso.

A senhora poderia descrever algum momento em que o fato do processo ser digital facilitou a sua vida? Obter informações do advogado, por exemplo, quando passou a visita do perito, a minha curiosidade era saber se ele anexou ao processo algum documento, aí eu entrei em contato e ele me respondeu logo em seguida que o perito já tinha entregado e que estava em tal sala pra ser anexado.

Já existiu, na sua experiência, alguma situação em que a falta de infraestrutura de informática (falta de computador ou falta de internet de qualidade) te impediu ou te dificultou a ter esse acesso à justiça? Ou sempre que a senhora tentou a senhora tinha disponível o computador ou tinha disponível a internet? Não. Já aconteceu. Você quer uma informação e não consegue abrir. Nem sempre o site tá disponível.

O que a senhora pensa sobre a necessidade de ter que ter um conhecimento mínimo de informática pra acessar os sistemas do tribunal? A representa uma dificuldade para a senhora? Representa sim, tem uma importância grande porque às vezes você tem o link pra você entrar é repassado pra você e você não consegue tem dificuldade pra abrir tem dificuldade pra baixar o aplicativo pra poder entrar, representa muito.

Alguma vez você já precisou pedir ajuda de um familiar, de um amigo, do próprio profissional pra saber uma informação, consultar um processo ou tirar uma dúvida? Já recorri a pessoas que tenham mais conhecimento pra poder auxiliar, preciso de ajuda sim porque tenho dificuldade.

E quando a senhora tem uma dúvida sobre o seu processo a senhora considera buscar uma ajuda online tipo balcão virtual ou a senhora já pede pro seu advogado ou na ausência do advogado a senhora prefere recorrer a um atendimento presencial no tribunal? Olha, diante das dificuldades que a gente tem pra acessar o sistema eu tenho preferido o contato com o advogado porque o acesso pra ele parece que é bem mais fácil então eu tenho recorrido a ele.

E se a senhora não conseguir acesso ao advogado e tiver pressa a senhora prefere tentar uma ferramenta online tipo balcão virtual? A senhora conhece o balcão virtual? Ou a senhora prefere o atendimento presencial, o atendimento humano no balcão do próprio tribunal? Bom, não aconteceu, não tive essa situação mas se eu chegar a me encontrar nessa situação eu prefiro o balcão virtual porque presencial em outras situações que não é esse processo eu já tive uma experiência negativa porque as pessoas que atendem não te dão a informação precisa.

Então já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal e não conseguiu o que precisava mesmo sendo essa comunicação presencial? Sim, porque as pessoas que te atendem não são objetivas com a informação que você precisa. E às vezes até fala pra você recorrer ao balcão virtual. Você vai no atendimento presencial e eles te jogam com o atendimento virtual.

Já houve alguma vez em que a falta de familiaridade com o computador com a internet com as próprias plataformas do tribunal te fez sentir inseguro ou com medo de cometer um erro ao lidar com o processo digital? Sim porque quando você abre o sistema do tribunal ele te pergunta muitas coisas e isso te gera insegurança e tem algumas perguntas que você fica às vezes insegura pra colocar. Então gera sim.

As perguntas são difíceis? Não é que elas sejam difíceis é que gera para o usuário insegurança. O desconhecimento gera insegurança.

Você sentiu alguma dificuldade ao ter que abandonar esse método tradicional que é o papel a pessoa te atender e ir nas instalações físicas pra passar pra esse adotar esse sistema digital que é o processo eletrônico, atendimento por meio de internet? Você acha que sentiu resistência ou desconfiança no começo quando isso surgiu ou não você acha que o digital acabou dando mais acesso a informação para as pessoas? Não, eu acho que o digital facilita as coisas mas o que eu percebo é que ele dificulta você chegar a essa informação. Porque no físico às vezes a pessoa procurava lá no processo, folheava, e às vezes até te mostrava. Falou na página tal que o juiz colocou isso e agora não existe o processo pra você ver e as pessoas que dão as informações não são claras com você e isso gera uma dúvida, uma insegurança. Então eu acho que ele melhorou o sistema a agilidade para o processo caminhar porque não fica aquela coisa de leva

o processo traz processo mas a informação pra você ver pra você obter essa informação eu acho que ela ainda precisa de uma forma mais fácil pro usuário acessar.

Então a gente pode concluir que você concorda que o processo digital trouxe celeridade porém ele não facilitou o acesso à informação? Não facilitou. Talvez até dificultou. É porque agora manda você acessar, te dar um link, mas você não consegue chegar a informação nenhuma, ele fica repetindo. Fala que tá em análise. Fala pra aguardar, depois fala que o tempo ultrapassou e você só pode acessar daqui tantas horas, bloqueia às vezes diante de muitas tentativas.

E, por fim, considerando esses desafios que a senhora colocou, que tipo de apoio à iniciativa a senhora acha que poderia ser implementado pra tornar o serviço do judiciário mais acessíveis? A senhora tem alguma ideia que poderia ajudar nessa sua visão de usuária com essas dificuldades que a senhora colocou? Olha, eu penso que se tivesse ou pessoas ou um local onde o usuário acessasse aquele serviço e existisse informações claras objetivas se o processo tá caminhando tá em tal lugar igual a gente segue rastreia uma encomenda você vê claro aonde que ela está e tal horário ela saiu pra tal lugar e você acompanha o processo virtual você não consegue ter isso, você não tem uma coisa clara aonde que ele encontra e por que ele encontra ali. Então eu acho que tinha que surgir não sei né uma pessoa uma equipe mesmo que colocasse nesta plataforma informações objetivas que você olhasse aquilo ali e tivesse a certeza não meu processo caminhou esse mês ele foi pra tal lugar né tá precisando disso preciso de um documento porque não existe isso pra gente pro usuário ver isso claro eu pelo menos a minha experiência eu não consegui visualizar isso.

Então a senhora acha que com relação à facilidade da disposição da informação tá mais difícil? Tá mais difícil porque você só tem agilidade pra abrir um processo. Talvez para o servidor lá no tribunal tá mais fácil pra ele porque ele tem facilidade de trabalhar com esse processo de visualizar o processo mas pra nós usuário a gente não tem isso a gente não consegue a gente só consegue essa informação se você tiver alguém que repassa ela pra você.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 3

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa ac acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo judicial eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou iniciar como questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 3

Qual é a sua idade? 34 anos

Qual sua escolaridade? Superior completo

E qual é a sua ocupação atual? Eu sou pedagoga.

O bairro da sua residência? Moro no setor central.

E o seu processo atualmente é de qual natureza? É com relação a um problema que nós tivemos quando a gente viajou com a companhia aérea. E aí por consequência disso a gente resolveu abrir um processo em virtude dos erros da própria companhia aérea em relação aos passageiros que estavam dentro do avião e que perderam o avião naquele momento. É uma indenização, então? Isso

Você possui computador na sua residência? Sim

E você possui assinatura de internet paga Wi-Fi? Sim

E telefone com acesso à internet? Sim

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? Diria que depende muito do dia, do clima, talvez da região, tem dias que a internet funciona melhor a qualidade é melhor, todas as páginas funcionam melhor abrem mais rápido e tem dia que é mais lento tem dia que às vezes até fica sem internet no determinado horário aí depois volta.

De zero a 10, qual o seu nível de dificuldade ao utilizar o computador internet eu digo assim baixar o aplicativo usar aplicativo de banco fazer compra online esse tipo de coisa sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Ah, eu acho que ficaria entre um e dois porque nenhuma dificuldade isso não acontece sempre. Tem determinados sites em determinadas coisas a gente tem eu no caso tenho mais dificuldade de conseguir compreender o que o site tá querendo naquele momento ali naquelas circunstância.

Você tem conhecimento que os serviços do judiciário foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Que os processos deixaram de ser físico de papel e passaram a ser digitais? Sim eu fui informada.

E você já tentou acessar esse processo seu no site do TJ pra consulta processual? Também já tentei.

Como que foi a sua experiência? Então, eu senti um pouco de dificuldade pra entender os dados que são informados quando você acessa lá. Porque quando você conclui assim o ato da abertura do processo você tem um número né que é o lugar assim os dados que você precisa pra acessar o site e compreender assim o que que tá acontecendo no seu processo então a dificuldade que eu tive é de compreender o que são alguns passos naquela página porque tem algumas coisas que não são muito objetivas e que são muito voltadas eu penso mais pra quem tá trabalhando, pra quem passa essas informações pro sistema e aí pra gente que é leigo por exemplo eu não entendo nada da parte de advocacia da parte de sistema judiciário. Então tem algumas coisas lá que eles direcionam encaminha o processo pra determinadas áreas que eu não consigo compreender se o processo tá caminhando bem ou se teve alguma dificuldade até a questão por exemplo de quando eles pedem algum documento que tá faltando às vezes eu cliço em algumas abas lá em algumas partes que você consegue clicar pra ver o documento que foi emitido por aquela área lá do processo. E aí às vezes o documento não abriu aí eu tive dois pensamentos. Talvez pode ter sido da minha internet ou alguma coisa lá de erro da página mesmo na hora que eu fui acessar o documento que em alguns momentos eu não consegui abrir o documento mas a dificuldade do entendimento mesmo de alguns pontos do processo que eu tive no acesso.

E você acha que o andamento desse processo seu tá rápido tá devagar, como é que você avalia depois que digitalizou? Você acha que a digitalização foi boa pra celeridade? Foi boa, eu acho

para abertura do processo mas o caminhar eu acredito que está um pouco lento. Quando eu abri a moça informou pra mim que depende muito de qual vara que o processo vai né que existem algumas que são mais rápidas e outras às vezes pode demorar mais, no meu caso como ela falou que existem que demora acho que o meu caso é o que demora porque tá demorando muito. Mas é tá demorando eu acho.

No geral então você acha que tá demorando? Eu acho que não tá rápido não.

Você poderia falar se existiu algum momento em que o fato do processo ser virtual facilitou sua vida? Sim, porque eu não precisa sair da minha casa e ir lá pessoalmente pra saber o que que tá acontecendo no meu processo, esperar uma senha sentada e ainda correr o risco de ser um atendente que ainda não vai conseguir passar as informações que eu preciso porque a gente ainda corre esse risco né, porque tem alguns momentos que a gente é atendido por pessoas que não estão com vontade de te ajudar Então ainda tem esse detalhe, então essa facilidade de ser digital foi bom por isso, porque aí eu consigo entrar, eu posso até não entender algumas coisas mas de forma geral eu consigo saber onde o processo está e aí se eu tiver alguma dúvida mais específica aí eu uso de outras formas, ou eu procuro na internet ou eu ligo que eles dão um telefone né pra poder você ligar e tirar suas dúvidas quando há necessidade.

Então, num aspecto geral, você acha que o fato do processo ser digital deixou a informação mais fácil? Sim.

Por mais que tem coisas que você ainda não consegue compreender mas o acesso à informação ficou mais fácil? Sim, mais rápido também.

Teve alguma vez na sua experiência de interação com o judiciário que a falta de computador de um notebook disponível, de um telefone celular ou de uma internet de qualidade impediu ou dificultou o seu acesso à justiça o seu acesso ao processo? Sim, quando eu acesso pelo celular por exemplo. Como eu tenho computador em casa a facilidade pra mim nesse ponto é porque eu consigo entrar pelo site eu não sei se pelo celular talvez existem as opções de ir na página quando você abre pelo celular às vezes é mais difícil eu não encontro todas as opções que você precisa. É menor a visualização aí não aparece os itens que eu quero. Mas essa dificuldade eu senti quando eu abro pelo celular então eu não abro mais porque eu não consigo ver as coisas que eu quero.

E a essa internet aqui do seu bairro que você falou que oscila muito, ela já te atrapalhou? Sim. Aí eu recorro a internet do meu celular quando eu preciso.

Mas aí no celular a sua dificuldade não é a internet é a visualização? Sim, do celular é a visualização ficou mais difícil, fora que você tem que dar zoom e às vezes você clica numa coisa que você não quer clicar pelo celular, não é bom.

Você acha que a exigência de ter um conhecimento mínimo de informática pra interagir com esses sistemas do Poder Judiciário é um impeditivo, é uma dificuldade pra você? Não, pra mim não, mas pra algumas pessoas eu acredito que pode ser sim uma dificuldade.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo, digamos você acessou aqui olhou mas não conseguiu entender bem como você mesma já colocou, você considera buscar uma ajuda online pra resolver essa dúvida ou você já pensa assim ah eu tenho que ligar ou eu tenho que ir no tribunal ou eu tenho que recorrer a alguém? Por exemplo, ferramentas online que existem

hoje pra solucionar dúvida, como o balcão virtual, você conhece? Nem sabia que existia. Nunca usei. Não sabia que tinha. A única coisa que eu sabia era pelo telefone, que às vezes, nem sempre dá certo que o telefone é muito congestionado que eu acredito que a maioria das pessoas entra em contato pra saber sobre os processos pelo telefone que é a forma mais fácil das pessoas utilizarem porque hoje em dia é mais difícil alguém não ter celular. Então mas o balcão virtual não nunca utilizei.

E já teve alguma vez que você precisou contato com o tribunal e não conseguiu solucionar sua dúvida necessitando resolver pessoalmente? Não, nunca aconteceu não.

E você já precisou pedir ajuda de alguém, um familiar, um amigo, um profissional pra resolver alguma questão do seu processo ou ter que ir no presencial pra poder resolver? Não, já procurei a ajuda de outras pessoas pra conseguir entender alguma coisa que eu não estava conseguindo entender, por exemplo. Na minha família tem algumas pessoas que tem mais conhecimento nessas áreas processuais então eu quando preciso quando eu quero entender alguma coisa aí eu recorro a eles pra eles poderem conseguir tentar me ajudar em algo que eu não consegui compreender.

Via de regra você consegue acessar o sistema do Poder Judiciário e consegue ver o seu processo, a sua dificuldade muitas vezes é entender. Então você considera que o linguajar do poder Judiciário, os termos são de difícil compreensão, poderiam ser mais simples? Sim. Poderiam ser mais claros uma vez que muitas pessoas que entram pra saber sobre os processos não entendem nada sobre o processo então mais objetivo pra que as pessoas leiam e entendam.

Houve alguma vez em que a falta de familiaridade com computador, internet, e com as plataformas do Poder Judiciário fez você sentir inseguro ou com medo de cometer algum erro ali dentro do processo? Sim, e aconteceu uma outra vez quando eu abri um outro processo lá pessoalmente aí a moça falou que faltou um documento meu no dia aí a moça falou que eu poderia encaminhar os documentos pelo WhatsApp e eu não tive coragem de mandar, nesse momento eu senti insegurança justamente porque são documentos meus pessoais e mesmo que o processo seja público ainda assim enviar os documentos pelo WhatsApp eu achei meio estranho naquele momento, não gostei, não enviei e aí quando eu arrumei o documento que faltou eu levei lá pessoalmente pra poder abrir porque eu não me senti confortável em abrir e mandar tudo pelo WhatsApp mesmo ela falando que não tinha problema e que eu poderia encaminhar. Eu não me senti segura pra mandar.

Aí nesse caso você levou lá você foi o atendimento físico? Sim.

Então ainda existe algumas barreiras, algumas situações em que você teve uma resistência uma desconfiança com o sistema digital? Sim, principalmente porque é uma coisa que não é muito comum assim as pessoas ainda têm um pouco de dificuldade nessa coisa virtual principalmente quando é uma coisa mais importante que elas querem são documentos né então são coisas que às vezes as pessoas não têm coragem.

E você mantém essa opinião hoje ou mudou alguma coisa? Se fosse hoje por exemplo? Não. Não mandaria ainda. Eu iria lá.

Então você mantém essa desconfiança? É porque o sistema apesar deles falarem que não tem problema, o WhatsApp hoje eu vejo que ainda é um canal de informal. E aí coisas que pra mim

são importantes parece que eu estou conversando com uma inteligência artificial, não estou conversando com a pessoa.

Se hoje você fosse intimada por uma audiência via WhatsApp, recebesse um link pra clicar pra participar dessa audiência, você clicaria com segurança ou você ia ter que ir lá no atendimento presencial pra ver se realmente aquela intimação saiu do processo e perguntar pra alguém, ligar tirar dúvida? Sim, não clicaria. Acharia que é um golpe. Eu me sentiria confortável se me mandasse um link igual às vezes acontece hoje em dia a gente usa muito né chamada de vídeo mas por outras plataformas não pelo WhatsApp, não ia clicar. Eu ia esperar pra ver se sei lá se eu ia receber um outro tipo de comunicação, não sei, só se tivesse muito claro num documento que na hora que eu abrisse por exemplo nessa página eu entendesse olha se você não entrasse seu processo vai ser finalizado.

Então a sua maior questão hoje com o processo digital é a desconfiança? E também a dificuldade de clareza né? Dificuldade de entendimento dos termos, não é de acesso mas de entendimento mesmo? É porque o papel que eles entregam quando você abre o processo é muito claro assim nesse sentido é muito claro, ele explica ele mostra o passo a passo, onde que você tem que entrar, o que você tem que fazer, onde que você tem que clicar, o que você tem que escrever, é bem claro, se você sabe ler você consegue compreender, claro que algumas pessoas têm mais dificuldade de encontrar um ícone lá na página mas, de forma geral, é bem claro os passos que você tem que cumprir pra você entrar. O difícil é só o entendimento na hora que você entra mesmo em alguns pontos.

Por fim, considerando todos esses desafios que você colocou que tipo de apoio iniciativa você acha que poderia existir pra tornar esses serviços do judiciário mais acessíveis pra todo mundo. Você tem alguma ideia, pode ser uma iniciativa de repente do Estado ou da própria instituição, que que você pensa sobre isso? Ah, eu acho que talvez a instituição, acho que mais pela instituição do que pelo estado, eu acho que a instituição tem muito mais interesse em fazer com que as pessoas que abrem processo lá entendam né da forma como tá sendo feito do que o próprio estado. Não sei, eu acho que fazer algum tipo de contato em algum momento com a pessoa porque se ela tá tendo alguma dificuldade porque eu acredito assim que muitas pessoas às vezes perdem o processo por falta de acesso de não conseguir acessar e aí não consegue às vezes colocar algum documento que é pedido e aí ela perde o prazo.

Você acha então que falta clareza na comunicação? Eu acho, acho que eles poderiam abrir um departamento por exemplo que fique responsável só por essa parte contato com as pessoas. Eu acredito que deve ter milhões de pessoas né, mas eu acho que uma equipe que seja responsável só por isso, pra ficar só por conta de ir atrás das pessoas porque tem gente que não tem dificuldade nenhuma mas tem gente que deve ter dificuldade demais talvez pra entrar em contato seja por telefone, acho que por telefone é o ideal né porque telefone todo mundo tem algum telefone de contato pra poder informar na hora que abre um processo. Não sei ou então no próprio ato assim da abertura do processo perguntar se a pessoa gostaria que eles entrassem em contato depois pra saber se a pessoa conseguiu alguma forma de contato com a pessoa futuramente depois que o processo andar sabe determinados passos específicos do processo porque às vezes é uma dúvida muito simples que a pessoa não consegue tirar porque às vezes ela não ligou ou não foi atrás, eu sei que também cabe muito das pessoas, mas eu acho que uma iniciativa seria essa.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 4

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo judicial eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou iniciar com algumas questões preliminares

Qual é o seu nome completo? Respondente 4

Qual é a sua idade? 30 anos

Qual é a sua escolaridade? Ensino superior completo

Qual é a sua ocupação atual? Assessoria educacional

Qual o bairro da sua residência? Centro

Qual que é a natureza do seu processo? Se tiver vários, pode ser o mais recente? Indenizatório.

Você possui computador na sua residência? Sim.

E assinatura de internet Wi-Fi banda larga paga? Sim.

E telefone com acesso à internet? Sim.

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? boa média ruim? Média. Agora tá um pouco melhor, mas na média.

De zero a 10 qual que é o seu nível de dificuldade pra utilizar computador e internet por exemplo baixar aplicativo fazer operação em sistema bancário pra fazer compra online sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Zero, nenhuma dificuldade.

Você tem conhecimento que o serviços do Poder Judiciário foram digitalizados e podem ser acessados pela internet Sim.

E você já tentou entrar no site do tribunal pra fazer consulta processual do seu processo? Já.

E o que que você achou, como é que foi a sua experiência em acessar o site e consultar o seu processo? Eu achei assim, no acesso em si eu achei fácil porque eu tinha um número já tinha o site no papel que eu recebi. Então eu já procurei o site, já achei na hora que eu coloquei no Google e aí eu já consegui colocar o número do processo e já consegui ver. Então nesse sentido eu achei fácil.

E assim as informações estavam claras? Então, aí as informações eu já acho um pouco difícil. Porque o acesso tudo bem tá tudo lá no passo a passo e tal, é tranquilo de entender, mas as informações elas são um pouco difíceis por quê são difíceis aquela gramática que é usada ali Porque são palavras que são de acordo com aquele contexto, claro, mas são palavras que a gente

não tem tanto contato no nosso dia a dia então, muitas vezes, em algumas palavras que tinha lá eu procurava no Google o que significava, algum conceito, alguma coisa, alguma expressão.

Você acha assim que a linguagem jurídica não é clara? Não é clara. E não é pra todos. Pra mim que já sou uma pessoa que tem um ensino já passei por um estudo maior, tem pessoas que talvez acho que não conseguiriam nem chegar a esse ponto.

Você acha que esse processo digital de indenização ele teve uma tramitação rápida? Você está satisfeita com a rapidez que o processo está andando? Sim, eu estou até surpreendida porque hoje são dia 6 de dezembro né. Eu assinei os papéis e a advogada entrou com o processo dia 18 de novembro e a audiência já foi marcada para o dia 17 de dezembro então, daqui menos de 15 dias né.

Você poderia me descrever um momento em que o fato dos sistemas serem digitais facilitou sua vida? Primeiro, eu acho primeira coisa, claro que as coisas tão mudando e tal, mas antes há anos atrás, a gente só escutava assim: ah, como é que tá o seu processo. Ah, eu vou perguntar pro advogado, o advogado vai ver e depois vai me falar, e hoje já tem essa facilidade que ele já me dá o número do processo e eu já consigo pesquisar do meu celular mesmo, que a gente faz no celular no computador e tal, além disso, por exemplo, essa audiência que foi marcada eles me mandam um link e aí eu posso fazer dentro de casa ou aonde eu estiver né. Eu não preciso ir até lá né eu não preciso ter esse deslocamento né. Que hoje o tempo é tão precioso né, sempre foi né, mas trânsito é difícil pra estacionar, perder horas de trabalho e outras coisas então isso facilita muito tudo isso né.

Então você acha que hoje o acesso à informação tá melhor? Que essa digitalização ela trouxe uma vantagem? Sim. Está mais fácil para as pessoas terem acesso à informação. E você vê isso como positivo? Sim.

Já teve alguma situação na sua vida que a falta de computador, falta de celular ou estar num lugar talvez sua casa ou talvez outro lugar que a conexão não era boa de internet te impediu ou te dificultou o acesso à justiça? Você deixou de fazer uma coisa ou de olhar uma coisa que você queria olhar por falta dessa infraestrutura, seja de equipamento, seja de internet com conexão boa? Sim. Principalmente na pandemia da COVID-19 como a gente fazia tudo em casa né, então a gente precisava o tempo inteiro da internet então se a internet oscilava eu já não conseguia conexão numa vide chamada, num processo, num sistema.

O que você pensa sobre o fato de as pessoas precisarem de ter um conhecimento mínimo de informática pra poder acessar os sistemas do Poder Judiciário? Isso pra você é uma dificuldade? Pra mim, não. Porque eu nunca fiz um curso de computação ou de informática e tal, nunca fiz. Mas fui aprendendo com a prática e tal, mas tem muita gente, principalmente pessoas mais velhas do que eu que tem um pouco mais de dificuldade na tecnologia em geral e principalmente na informática né, e acaba que muita gente tem medo de ir olhando, perguntando e tal. Então assim, o que eu sempre falo é que se você não sabe vai procurando, vai fazendo, você vai erra, vai! Mas você vai conseguir descobrir o que é, e aí isso dificulta porque a pessoa que não sabe, ela mesmo tendo vontade de saber, ela tem medo também porque ela tem medo de dar errado, de chegar num lugar que não vai saber ir pra frente e tal.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo, entrou lá não entendeu aquela linguagem complicada, você considera buscar uma ajuda online tipo do balcão virtual? No caso esse balcão virtual eu nem conhecia.

Você nunca utilizou porque não conhece? Não, eu nunca nem ouvi falar esse nome.

Mas se você conhecesse seria uma opção? Sim.

Já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal através de sistemas virtuais e não conseguiu solucionar sua dúvida e teve que utilizar o atendimento presencial? Sim, porque uma vez eu entrei com um processo no Juizado e aí eu estava tentando fazer online e aí a pessoa com quem eu conversava lá ela não conseguia me dar as informações necessárias. E ela ainda me dava informações que eu sabia que não eram as corretas porque eu já tinha procurado na internet eu já sabia que não era correta. Então aí eu tive que ir lá entrar com esse processo porque eu não estava conseguindo fazer online.

E quando você foi lá você resolveu? Consegui. Aí eu entrei e essa mesma pessoa estava lá e ela não conseguiu resolver aí eu tive que ir atrás de outra pessoa e essa outra pessoa conseguiu resolver o problema.

Então você também não gostou muito do atendimento presencial, você não achou ele muito eficiente? Eu achei eficiente o atendimento no geral, mas essa pessoa específica não me ajudou em nada, ela que não deveria estar lá.

Mas o atendimento em si resolveu o problema? Sim. Resolveu meu problema.

Você já precisou pedir ajuda de outra pessoa, um familiar, um amigo ou próprio advogado ou ter que recorrer ao atendimento presencial pra consultar seu processo, resolver uma dúvida, tirar alguma dúvida sobre alguma questão algum termo alguma coisa? Sim, sim.

E aí você utilizou qual dessas opções que eu falei? Já entrei em contato com alguém que eu conhecia. Um amigo.

Houve alguma vez em que a falta de familiaridade com o computador, internet, com as plataformas do Poder Judiciário fez você se sentir inseguro ou com medo de cometer algum erro ali dentro do processo digital? Sim, porque a gente não sabe por mais que aparenta ser seguro, eu fico na dúvida né. Esse negócio mesmo essa situação do juizado como é tudo no WhatsApp a gente fica na dúvida, será que isso aqui tá correto, será que eu posso mandar as informações, não sei né. Principalmente também com os advogados e tal, pra gente entrar em contato com eles é tudo online né.

Existe uma resistência, um medo, uma desconfiança do processo digital dentro de um contexto geral? Por exemplo, você tá falando que ficou com medo desse contato só via WhatsApp, então isso gerou uma certa desconfiança em você? É, um receio de golpe, fraude.

Medo de estar mandando documento pra outra pessoa de não ser do tribunal? Sim. Exatamente.

E hoje você mudou essa percepção ou você continua da mesma forma? Diminuiu, mas não mudou completamente não.

Se você recebesse uma mensagem no WhatsApp agora de uma pessoa se identificando como um oficial de justiça te intimando pra uma audiência e te mandando um link, você clicaria nesse link ou você ia buscar primeiro ir lá talvez no atendimento presencial pra ver se aquele

documento realmente saiu do Poder Judiciário? Eu não clicaria, eu iria procurar, no caso, esse balcão virtual né, agora eu já conheço.

Então essa desconfiança ainda existe? Melhorou, mas ainda existe.

Considerando esses desafios existentes que você colocou, falta de clareza, linguagem complicada, desconfiança. Que tipo de apoio ou iniciativa você acha que poderia existir para tornar o serviço do judiciário mais acessível? O que que você acha que poderia ser feito pra melhorar? Eu acho que primeiro, aquilo que dá acesso ao cidadão tinha que ser mais claro na linguagem. Tudo que é dentro né, o interno da justiça, tudo bem, porque todas as pessoas já estão acostumadas com esse tipo de linguagem, mas tudo que o cidadão vai ter acesso tinha que ser melhorado essa clareza. Porque realmente não é uma coisa que a gente tem contato. E isso não é só da justiça né, mas tudo que a gente tem menos contato. Mas na justiça ainda é mais difícil porque é uma coisa que nunca é uma coisa muito fácil, se a gente tá com algum processo, seja porque a gente tá sendo processado e tal, nunca é uma coisa muito tranquila. Mas eu acho também tinha que ter mais iniciativas de letramento para as pessoas que estão fora também. Eu, por exemplo, nesse processo, quando a advogada me mandou os documentos pra que eu assinasse e tal, tiveram várias palavras lá que eu tive que perguntar pra ela o que significava por que que eu estava assinando aquilo porque eu realmente não conseguia entender. Então assim são coisas básicas simples mas que a gente não conseguiria entender assim na facilidade. Aí você acha que assim seriam necessário uma iniciativa da própria instituição de repente oferecer curso alguma coisa nesse sentido ou você acha que essa educação digital tinha que ser uma coisa de base oferecida pelo Estado? Eu acho que deveria ser base. Todo mundo Que a pessoa já chegasse na vida adulta já sabendo. Pra que todo mundo já tivesse esse conhecimento.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 5

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou começar com algumas perguntas preliminares

Qual é o seu nome completo? Respondente 5

Qual é a sua idade? 51.

Qual a sua escolaridade? 2º grau completo.

Qual a sua ocupação atual? Hoje eu sou empreendedora

Qual o bairro da sua residência? Vila Alpes

E qual é a natureza do seu processo? Inventário.

Você possui computador na sua residência? Sim

E assinatura de internet banda larga? Também.

E telefone celular com acesso à internet? Também.

E como que você avalia hoje a qualidade da internet no seu bairro? É boa, não tenho o que reclamar.

De zero a 10 quando você classifica o seu nível de dificuldade ao utilizar o computador internet por exemplo instalar aplicativo utilizar plataforma de bancos fazer compra online sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Três né, porque não tem muita dificuldade, mas uma hora ou outra tem uma dificuldadezinha né, mas nada demais.

Você tem conhecimento de que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser consultados pela internet? Tenho conhecimento.

E você já tentou acessar o site do tribunal pra ver os andamentos do seu processo? Sempre uso. Como que foi essa sua experiência? Até dois meses atrás estava tranquilo, acessava normalmente todos eles com o código de acesso, só que agora ele tá dando tipo um aviso como se fosse assim pra saber se eu sou robô ou não e aquilo às vezes dá erro.

Aí você não consegue chegar no seu objetivo? Não, aí eu tenho que tirar voltar, entrar sair, entrar sair, até ele aprovar pra eu tá entrando lá e acessando o processo.

Quando você utilizava o código de acesso que vem com aquele passo a passo, você achava aquele passo a passo fácil de seguir, simples? Sim, bem autoexplicativo.

A única questão que você tá tendo é essa questão do robô que tá te atrasando entrar no processo? É porque ele pede pra você clicar, você clica. Aí ele dá um erro né, aí você vai de novo, aí você volta, aí você sai da página, volta pra página até dar certo, aí quando ele dá certo que você clica no processo, ele volta. Sabe, é como se tivesse dado um erro ali, aí você entra de novo pra fazer todo o processo. Aí às vezes eu paro, fico um tempo sem mexer, deixo ele ali, depois volto mais tarde ou às vezes passo até 2, 3 dias sem olhar. Por exemplo essa semana só olhei duas vezes porque eu não consegui ver. Então tá mais difícil.

Mas mesmo assim você ainda conseguiu ver uma vez? Sim, tá difícil por causa desse modelo agora mas consigo acessar.

Você teve alguma experiência no passado com processo físico? Tive meu divórcio né. Mas aí é coisa de 18 anos atrás.

Você consegue perceber se hoje, com o processo digital, tá mais rápido? Muito mais, muito mais, só de você não deslocar né porque eu tinha que me deslocar pra poder vim aqui pra olhar porque ficou aqui né.

Você considera que foi um uma vantagem a digitalização? Com certeza, com certeza, mesmo com esse problema hoje o acesso é muito melhor.

Você acha que com o processo digital o acesso à informação para as pessoas tá melhor do que antes? Está melhor do que antes.

Então foi uma coisa que trouxe facilidade? Facilidade com certeza.

Você poderia me descrever alguma situação da sua vida que o fato dos processos serem digitais facilitou? Você já participou de alguma audiência online? Até um fato até você acabou de falar né que você antes tinha que deslocar agora não tem mais que deslocar? Sim é, isso aí já é uma vantagem. É porque como é inventário né quem participa das audiências é a inventariante, eu não participo dessa. Eu não sou inventariante né. Mas tudo que eu preciso consultar o que que tá acontecendo assim eu vejo lá né.

A facilidade de acesso né? Sim, por exemplo, se decorrer do prazo né, se o advogado não fez isso ou aquilo, eu consigo controlar o processo e cobrar né. Saber o que até onde andou.

Já existiu alguma situação em que a falta de computador ou a falta de internet de qualidade te impediu de consultar o processo de ter acesso à justiça? Sim. Já aconteceu.

Então você considera que é essencial ter computador e internet de qualidade? Sim, tem que ter senão não funciona, uma internet de baixa qualidade já te atrapalha senão não consegue fazer o acesso. Tanto é que eu prefiro acessar o processo pelo computador do que pelo meu celular. Eu prefiro.

Essa necessidade de ter um conhecimento mínimo de informática pra você usar a plataforma do Poder Judiciário é um problema pra você? Não. Tranquilo.

Mas você acha assim que uma pessoa que não tem conhecimento nenhum de informática, ela teria dificuldade? Ou você acha tão fácil que qualquer pessoa consegue usando aquele passo a passo por exemplo? Eu acho bem autoexplicativo. Agora assim uma pessoa que nunca viu o sistema né talvez pode ter um pouco de dificuldade mas não é uma coisa assim fora não.

Com uma explicação de uma pessoa no atendimento presencial ela conseguiria consultar? Sim. Acho que não é uma coisa assim fora do comum que a pessoa não vai dar conta.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo você considera buscar uma ajuda online por exemplo do balcão virtual, você conhece o balcão virtual? Não, não conheço.

Se você conhecesse, você consideraria usar o balcão virtual ao invés de recorrer ao balcão físico? Claro, Com certeza. Evita deslocamento, como eu trabalho na parte de costura nem sempre eu posso ficar saindo né então pra mim deslocar eu perco o tempo então se eu tiver ali online e entrar e poder ter acesso com certeza.

Já aconteceram situações em que você precisou de comunicação com o tribunal através dos sistemas virtuais ou até através de telefone e não conseguiu solucionar a sua dúvida e teve que ir lá presencialmente? Não.

Sempre que você recorre você consegue? Sim.

Você já precisou pedir ajuda de outra pessoa, um familiar, até mesmo o profissional advogado pra consultar o seu processo ou pra entender os andamentos do processo? Sim. Pra consultar ou pra entender? Pra consultar e entender também.

Você acha que a linguagem das plataformas que aparece lá nos andamentos é clara é simples? Não, ela é difícil. Pra mim eu acho difícil porque é um linguajar que não é muito voltado pra gente, é muito jurídico. Então às vezes eu recorro a outras pessoas. Perguntar ou até acessar o Google. É que são termos assim que às vezes não é o do nosso dia a dia né.

Já houve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir insegura ou com medo de cometer um erro lá dentro do processo? Não. Isso não. É tranquilo.

E como que você se sentiu ao ter que adotar o sistema digital? Porque ele foi de repente né principalmente depois da COVID-19 tudo ficou digital, antes ainda tinha algumas coisas que eram físicas? Eu acho que foi a melhor coisa. Acho que foi a melhor coisa.

Você não teve resistência? Não jamais. Eu acho que foi uma coisa para melhorar. E hoje você mantém minha opinião? Mantenho. Com certeza.

Quando você recebe por exemplo uma mensagem no WhatsApp de uma pessoa se identificando como oficial de justiça com um link pra audiência, você clica nesse link tranquila, você não tem medo por exemplo de ser um golpe ou alguma coisa assim? Talvez eu ia conferir ou buscar alguma informação, mas clicar não. Mas achar que é golpe não né. Mas clicar também não porque eu não clico em nenhum que aparecer seja de qual for, eu vou primeiro saber o que poderia ser, do que se trata, pra depois clicar.

Por fim, considerando os desafios existentes que você mencionou dificuldade de acesso por conta das dificuldades do próprio sistema, questão da linguagem. Você acha que existe algum apoio, alguma iniciativa que poderia facilitar esse acesso da população em geral? Então é melhorar isso aí né melhorar o linguajar né, colocar linguagem mas pra população né. E esse acesso também porque tem coisas lá que eu não consigo acessar né, que ele é travado mesmo com o código de acesso, é travado. Então assim não é totalmente aberto não sei por que né.

Talvez algo que está em segredo de justiça? Não sei.

E mesmo quando você por exemplo tem interesse de ver alguma coisa você não consegue você não recorre lá ao balcão presencial? Aí eu tenho ajuda né.

Você prefere então usar qualquer meio que evite ir presencialmente lá no fórum? Qualquer um. Se eu tiver que deslocar pra mim é um impeditivo, eu vou tentar evitar de toda forma porque se você tem um sistema que pode diminuir essa distância vamos usar ele né.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 6

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou e dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Vou iniciar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 6

Qual é a sua idade? 43 anos

Qual é a sua escolaridade? pós-graduada

Qual é a sua ocupação atual? psicóloga

Qual é o bairro da sua residência? Setor Marista

E qual é a natureza do seu processo? Processo cível contra companhia aérea. Indenização.

Você possui computador na sua residência? Sim

E assinatura de internet banda larga? Sim

Telefone celular com acesso à internet? Sim

E como que você considera a qualidade da internet no seu bairro? Boa. Bem satisfatório.

De zero a 10, como que você classifica o seu nível de dificuldade ao utilizar computador e internet instalar lá aplicativo utilizar plataforma de bancos fazer compra on-line por exemplo sendo zero nenhuma dificuldade 10 muita dificuldade? Nenhuma dificuldade.

Você possui conhecimento de que os processos judiciais eles foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Sim

E você já tentou entrar no site do tribunal e acessar o seu processo alguma vez? Sim

E como é que foi a sua experiência, você conseguiu chegar na informação que você queria o que você achou da plataforma? Foi fácil, foi tranquilo.

Mas você conseguiu chegar na informação que você queria? Sim, eu queria acompanhar o andamento do processo e ali eu conseguia ver né toda a movimentação por data por hora então consegui ter acesso né a informação que eu buscava que era saber realmente se o processo estava andando né, se estava parado.

Você percebeu se o andamento do processo ele ficou mais rápido com a digitalização? Você consegue ter essa percepção, se foi rápido se foi devagar? Você teve alguma experiência prévia algum processo físico? Eu não tive com processo físico mas eu tenho certeza que tá mais rápido né porque antes pra você ter qualquer tipo de informação você precisaria se dirigir até o local né. E hoje não, você consegue ter acesso de casa a qualquer momento né, fica mais fácil, mais ágil, às vezes você chega num lugar aí tem fila pra ser atendido. Então eu tenho certeza que ficou bem mais rápido e mais cômodo.

Você pode me descrever algum momento em que você considere que o fato do processo ser digital facilitou sua vida? Acho que é mais ou menos isso que eu acabei de falar né, a agilidade, a facilidade de acesso, você não precisar deslocar, você não tem que pegar fila, não depender de nenhum atendente, você já vai na audiência online. Já participei de audiência online né não precisei faltar trabalho é bem foi bem cômodo.

Você achou que foi uma mudança positiva poder participar da audiência de casa? Sim. Bem mais tranquilo né.

Então hoje você considera que o acesso à informação com o processo digital ficou melhor? As pessoas têm mais condição de ter acesso à informação ficou mais fácil? Ficou mais fácil sim.

Você já viveu alguma situação em que a falta de computador ou a falta de internet de qualidade te impediu de ter acesso à justiça? Não.

Mas você acha que se fosse uma pessoa que não tivesse por exemplo computador em casa ou não tivesse um acesso a uma internet de boa qualidade como a que você tem. Isso seria impeditivo? Sim. Acredito que seria um impeditivo porque daí a pessoa precisa de ajuda né. Até porque, embora hoje eu acho que quase todo mundo tem celular né muito difícil uma pessoa sem celular, mas talvez uma pessoa com menos acesso à informação né, uma pessoa menos escolarizada, tenha mais dificuldade de conseguir acessar né de saber o passo a passo de ter uma boa internet.

O fato de ser necessário ter um conhecimento mínimo de informática pra acessar o sistemas é um desafio pra você, representa uma dificuldade pra você? Pra mim não.

Mas você considera que a plataforma inspira uma necessidade maior de conhecimento? Que uma pessoa como você disse menos escolarizada ela pode ter dificuldade de ter esse acesso? Você acha que ela é de difícil acesso? Não, não acho que ela é de difícil acesso não, eu acho que talvez uma pessoa menos escolarizada ou uma pessoa idosa por exemplo a minha mãe que tem mais dificuldade né de lidar com internet, de acessar aplicativo né assim uma pessoa que talvez não tenha tanta vivência com informática né, com esse mundo online e talvez tenha um pouco mais de dificuldade e precise de ajuda de uma outra pessoa. Mas no meu caso não, pra mim, pessoalmente, foi bem tranquilo.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo você considera buscar uma ajuda on-line por exemplo do balcão virtual? Eu não sei o que é o Balcão Virtual.

Você nunca usou, mas se você tivesse uma dúvida hoje já sabendo que o balcão virtual existe, você consideraria utilizá-lo ao invés de recorrer a um atendimento físico presencial? Num primeiro momento diante de alguma dúvida eu acho que meu primeiro contato seria com o meu advogado e aí no caso se ficar com alguma outra pendência aí eu buscaria esse tipo de ajuda direto do tribunal mas ir pessoalmente só em último caso se eu não conseguisse resolver online.

Já teve alguma situação em que você precisou de comunicação com o tribunal através de sistemas informatizados e não conseguiu e permaneceu com a sua dúvida. Aí teve aí teve que recorrer a outros meios? Não. Nunca aconteceu.

Você já precisou pedir ajuda de outra pessoa seja um familiar ou um profissional pra consultar o seu processo ou consultando sozinha pra entender o seu processo? Eu geralmente quando eu estou com alguma dúvida eu procuro a minha advogada.

Então você já precisou recorrer a sua advogada pra entender algumas coisas do processo? Sim.

Você acha que a linguagem dos andamentos, das decisões, é clara pra quem não é do meio jurídico? Não, não acho que é clara. Acho alguns termos bem difícil de entender gera dúvida.

Então mesmo consultando o processo sozinho você acha que existe a necessidade muitas vezes de recorrer a um profissional ou outra pessoa de repente que seja da área jurídica pra entender alguns termos? Sim.

Já houve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir insegura ou com medo de cometer algum erro ao lidar com o processo digital inserir um documento, participar de uma audiência, alguma coisa assim? Não, não, acho que não. Acho que no primeiro momento né numa primeira audiência a gente fica um pouco mais inseguro mas pela própria situação, pela novidade, assim né porque geralmente quando você tem um atendimento presencial diante de qualquer dúvida você tem ali uma pessoa mais fácil né pra te responder, quando você tá sozinho às vezes pode gerar um pouco de insegurança mas no caso de inserir algum documento eu não faço, tudo é pelo advogado. Mas talvez eu ficasse um pouco insegura se eu tivesse que fazer alguma coisa sem uma orientação antes né de uma pessoa.

Como que você se sentiu ao ter que adotar o processo digital? Você sentiu assim resistência desconfiança do processo digital no começo? Pra mim particularmente não, mas eu imagino que para algumas pessoas tenha causado né porque se dá uma pane, se acontece alguma coisa né e aí acho que as informações elas acabam se perdendo, mas eu não me sinto insegura em relação a isso não.

Hoje, se você recebesse uma mensagem no seu WhatsApp com uma pessoa se identificando como oficial de justiça e com um link pra você clicar de audiência você sente confiança de clicar nesse link você ficar com medo você conferir no processo perguntar para o seu advogado se não era golpe? Sim, eu procuraria uma orientação antes de clicar.

Por fim, considerando os desafios existentes que a gente conversou aqui linguagem né pouco acessível e outras questões que você falou, que tipo de apoio iniciativo você acha que facilitaria o acesso dos cidadãos à justiça? O que você acha assim que poderia vir de repente do Estado ou da própria instituição que poderia melhorar isso? Você tem alguma ideia alguma sugestão? Não, eu acho que o acesso à informação mesmo né. Mas eu não sei como que assim no meu caso acho que considero até que eu sou uma pessoa esclarecida né mais pessoas que talvez tenha menos acesso à informação talvez tenha um pouco mais de dificuldade né. Às vezes até de saber em relação aos próprios direitos né. Mas particularmente assim pelo menos no momento não me vem nada a cabeça.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 7

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesse a justiça no século XX e um os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou e dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 7

Qual é a sua idade? 48.

Qual é a sua escolaridade? Pós graduação

Qual que é a sua ocupação atual? Empreendedora

Qual o bairro da sua residência? Bairro Goiá

E qual é a natureza do seu processo Cleonice? Execução fiscal.

Você possui computador na sua residência? Sim

E assinatura de internet na residência? Sim

E telefone celular com acesso à internet. Sim

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro, é boa mais ou menos? Boa, raramente tenho problema.

De zero a 10, como você classifica o seu nível de dificuldade ao utilizar computador internet por exemplo pra baixar um aplicativo utilizar plataforma de banco fazer compra online sendo zero nenhuma dificuldade 10 muita dificuldade? Zero

Você tem conhecimento que os processos judiciais eles foram digitalizados e eles podem ser acessados pela internet? Já ouvi dizer.

Mas assim você já tentou acessar alguma vez? Não. Nunca.

Qual é o motivo assim que te fez nunca ter interesse de tentar? Eu acho que não foi interesse, eu acho que foi falta de lembrar né que os processos agora são digitalizados e às vezes até do próprio advogado falar que você pode consultar o seu processo né, acompanhe você também. Nunca foi dito isso e eu nunca parei pra pensar que estava à disposição do público.

Ele nunca te orientou, nunca te passou um código de acesso nada disso? Nunca, nunca.

Você já teve experiência com outros tipos de processos além dessa execução fiscal na época que os processos eram físicos, de papel mesmo? Eu tive uma experiência há uns 15 anos atrás mais ou menos.

Você consegue lembrar mais ou menos e pensar se agora com os processos digitais se está mais rápido? Se os andamentos estão mais rápidos, se o advogado está te dando mais informações, se o trâmite foi mais rápido? Eu percebo que sim né, não a conclusão do processo em si porque eu acho que isso anda bem moroso ainda sabe, mas o andamento, as etapas dentro do processo eu acho que sim. Tá mais rápido. Ou mais rápido ou a gente tem mais acesso né.

Então você acha que o acesso à informação com o processo digital melhorou? Está mais fácil ter acesso a informação? Sim, sem dúvida.

E você poderia me descrever se existiu algum momento em que o fato do processo ser digital facilitou sua vida de alguma forma? Pra mim parece que tá indiferente.

Nem na obtenção de informação, por exemplo, você pede uma informação pro seu advogado ele consegue olhar lá on-line e te dar informação na hora? Nesse aspecto sim houve agilidade né. A informação tá acessível.

Você acha que uma pessoa que não tem computador ou que não tem uma internet de qualidade. Isso representa um impeditivo pra ela ter acesso à justiça? Sim.

E você acha que o fato de ter que ter um conhecimento mínimo de informática pra acessar os processos representa assim uma dificuldade pra você um desafio? No meu caso não né, eu tenho essa facilidade, mas no geral, para as pessoas que não tem é um grande desafio. Só pra te dar exemplos, hoje eu trabalho como educadora financeira. Tem pessoas que não conseguem baixar um aplicativo do banco pra fazer as transações. E são pessoas bem instruídas pessoas até com formação acadêmica, mas o digital pra elas ainda é uma barreira. Então isso dificulta muito porque principalmente falando de bancos né os bancos hoje estão se digitalizando cada vez mais. Então imagina num processo judicial né em que a pessoa não tem conhecimento mínimo de internet e considerando que a linguagem do direito ela é extremamente difícil né, ela não é acessível eu acho que implica em mais dificuldade ainda para as pessoas.

Deixa eu aproveitar essa sua experiência que você trouxe na parte financeira que eu acho que a gente pode comparar por exemplo, sistema bancário com sistema judiciário, são duas coisas assim complicadas né, às vezes o banco também tem alguns desafios, você acha que essas pessoas que você mencionou que tem até nível acadêmico e que muitas vezes não consegue baixar um aplicativo de banco tá mais ligado com a idade, está ligado a diferença geracional de quem não cresceu no digital? Sim, a idade é um fato que pesa, não acompanhou a evolução do digital. E aí elas não estão abertas a isso, a aprender né, acha que era a época delas que era boa.

Quando você tem alguma dúvida do seu processo você considera buscar uma ajuda online ou você prefere perguntar para o seu advogado? Eu sempre perguntava pro meu advogado mas agora você me trazendo essas informações né agora eu tenho autonomia pra buscar as informações. E aí eu é que vou cobrar dele agora.

Você já precisou de ajuda de alguém que tenha mais conhecimento jurídico pra consultar ou entender o seu processo? Sim, porque a linguagem do direito ela não é uma linguagem popular né, não é acessível, até pra quem tem nível de instrução um pouco maior né, então eu sempre busco do próprio advogado ou de outras pessoas da área pra ajudar a interpretar que não é fácil.

Então uma pessoa, por exemplo, que não tem um nível de escolaridade alta seria um mistério? Eu acredito que sim porque eu que me considero bem graduada tenho dificuldade.

Então, na sua opinião, a gente pode concluir assim que a linguagem jurídica não é acessível? Não, não é.

Já houve alguma situação pessoal em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir inseguro ou com medo de cometer algum erro no processo? Com relação ao seu processo? Eu nunca tinha consultado né então. Mas assim eu acredito que a partir de agora que eu vá ter essa autonomia né agora que eu sei que eu posso consultar, com certeza muitas coisas vai me gerar insegurança né porque é algo é algo novo não é da minha área né a gente fica assim meu inseguro sim.

Você acha que, no geral, você se considera uma pessoa que tem resistência, desconfiança à mudança para o digital? Não, de maneira alguma, eu sou totalmente a favor do digital facilita a vida demais você não ter um papel físico é maravilhoso que não enche poeira não fica amarelo não fica entupindo seus armários né. A gente só a gente só precisa saber guardar né e usar as ferramentas de arquivar ou no celular ou no computador. Sou super a favor do digital.

Agora assim desconfiança a gente sempre tem né e é bom ter né porque hoje é golpe é em cima de golpe né então a gente tem que saber muito bem aonde clica porque que clica né.

No seu caso por exemplo, se você recebesse uma mensagem no seu WhatsApp com alguém se identificando como oficial de justiça e te mandando um link pra participar de uma audiência Você clicaria ou você ficaria desconfiada e iria atrás ou do advogado ou do próprio fórum pra saber se aquilo era real? Eu ficaria desconfiada. Eu ia atrás antes de clicar, até porque eu nunca tive essa experiência né.

Por fim, considerando os desafios existentes que a gente mesmo conversou você acha que existe algum tipo de apoio ou iniciativa que possa ajudar as pessoas a ter mais acesso à justiça vindo do próprio Estado ou da própria instituição, você tem alguma ideia uma sugestão? Eu acho que disseminar esse tipo de informação né, que a gente tem essa autonomia, a gente pode consultar, que a gente pode acompanhar. Eu acho que não tá sendo bem disseminado né. Eu por exemplo não sabia que eu tinha esse poder né, eu acho que informação é poder então o Estado né se pudesse criar formas de divulgar, não sei se tá divulgando também mas nunca chegou a mim esse tipo de divulgação, mas eu acho super importante. Até porque Karina, eu já ouvi muitos casos de pessoas perderem algum tipo de processo porque o advogado perdeu o prazo e não fez a contestação. Sabe então assim imagina a frustração pra essa pessoa né, então, uma vez que a gente tem a sua autonomia, que a gente é a pessoa mais interessada e tá ali consultando e podendo cobrar desse advogado também acho que é fundamental. E com relação a uma coisa que você pontuou bem aqui que é a linguagem não ser clara? Me veio na cabeça agora, imagina se toda vez que criasse um processo né, eu abrindo um processo, eu recebesse do estado né do TJ ou do TRF uma comunicação né. Você abriu o processo tal, você tem acesso a isso, já seria uma forma de comunicar comigo né, não deixar também só por conta do advogado né. Aí eu acho que as pessoas estariam mais informadas né e tendo acesso ao processo.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 8

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou iniciar aqui com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 8

Qual é a sua idade? 42 anos.

Qual é a sua escolaridade? Mestrado.

Qual é a sua ocupação atual? Servidor público federal.

Qual é o bairro da sua residência? Setor Bela Vista

Qual é a natureza do seu processo? Dando material e moral.

Você possui computador na sua residência? Sim

E internet banda larga internet paga? Sim

E telefone celular com acesso à internet? Sim

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? Razoável pra boa. De vez em quando fica falha.

De zero a 10, como que você classifica o seu nível de dificuldade pra utilizar computador e internet considerando baixar aplicativo, usar banco online fazer conta online, sendo zero nenhuma dificuldade 10 muita dificuldade? Zero

Você tem conhecimento de que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Sim.

E você já acessou o seu processo? Sim.

Como que é a sua experiência de acessar esse processo, você acha difícil? Você acha que a plataforma ela tem visual bom ou alguma coisa poderia ser melhorada? Acho boa, fácil.

Quando você acessou pela primeira vez você foi no atendimento presencial pra pegar o código de acesso e o advogado passou? Não, recebi por e-mail ou WhatsApp.

Você pediu? Sim. Porque a maioria dos processos são sem advogados, pelo Juizado, eu mesmo que ajuízo. Eu protocolo eles e assim que o protocolo eu recebo já o código de acesso já.

E utilizar aquela senha de letra em número pra entrar? Tranquilo, fácil.

Você já teve experiência com processo físico? Sim.

Como que você avalia essa mudança do físico pro digital, você acha que ficou mais rápido? Mais rápido, uma grande evolução. Até mesmo a questão da audiência, de não precisar ir presencialmente, ajudou muito.

E a celeridade do processo? Está bem mais rápido pra marcar audiência e para chegar numa decisão final. Foi um avanço.

Você pode me descrever algum momento da sua vida em que fato o processo ser digital te facilitou? Sim, eu tinha uma audiência e eu tinha esquecido essa audiência no dia, estava indo tomar um banho e me ligaram do Juizado pra informar que o juiz estava me aguardando pra audiência, então assim, se eu não tivesse esse contato próximo e essa celeridade eu teria perdido, ela me informou que o juiz estava em outra audiência e que voltaria em 10 minutos, nesse intervalo eu liguei o computador e consegui.

Foi uma sorte muito grande porque por mais que você morasse perto, se o processo não fosse digital você não ia conseguir chegar de maneira alguma. Sim, de maneira alguma.

Até o próprio fato de conseguir informação rápido né? Sim. Com a minha mãe que tem mais dificuldade às vezes eu só vou lá na casa dela e acesso junto com ela lá com o celular ou notebook, facilita muito não ter que se deslocar para um fórum, aguardar e tal.

Então assim com relação a acesso à informação você considera que ficou mais fácil? Sim, ficou mais fácil.

Já existiu alguma situação na sua vida que o fato de não ter o computador próximo ou não ter o acesso ou a internet não tá funcionando te impediu de ter acesso à justiça? Dificultou um pouco, teve um processo que estava eu e minha mãe como parte requerente. E aí ela estava em viagem e a minha mãe já é idosa, tem 75 anos né, então ela sozinha não ia conseguir participar da audiência. Então eu fiquei receoso dessa situação mas acabou que o dia que ela chegou dois dias depois teve a audiência conseguir prorrogar, comprovei que ela estava viajando e remarcou, mas foi só essa questão mesmo.

E a condição de ter que ter um conhecimento mínimo de informática pra poder usar o processo digital chega a ser um desafio pra você em algum momento? Não.

Mas pegando o gancho da sua mãe, por exemplo, que é uma pessoa idosa, representaria um desafio pra ela? Com certeza, porque ela teria que baixar o zoom e ela não saberia baixar o zoom, tendo um celular com o zoom, ela não sabe entrar, não sabe mexer, entra na sala, não sabe. Sempre tem que ter alguém próximo. Pessoa mais idosa ou com a limitação de conhecimento de informática, ela tem uma certa dificuldade. Minha mãe não aprendeu nem a consultar processo, mesmo eu tendo ensinado várias vezes ela não aprendeu, não consegue. Eu que tenho que consultar para ela.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo você considera buscar uma ajuda online, por exemplo, do balcão virtual? Você conhece o balcão virtual? Conheço de nome, nunca usei. Mas digamos que você tem uma dúvida, você consideraria buscar essa ajuda sabendo que é virtual? Sim, Sim. Antigamente tinha o tele judiciário, já usei muito, de ligar e se informar.

Já aconteceu alguma situação em que você precisou de comunicação com o tribunal e não conseguiu? Sim. Teve uma situação que eu não estava conseguindo acessar o link pra acessar a sala com audiência minha e eu tentava os contatos que disponibilizaram pra mim né não conseguia nem pro WhatsApp, nem por ligação. Ninguém respondeu, ninguém atendeu o telefone, ninguém responde o WhatsApp.

No seu caso específico, você já precisou pedir ajuda de alguém, de uma pessoa do judiciário, de um advogado ou de um amigo pra entender alguma coisa do seu processo? Sim.

A linguagem que tem no processo eletrônico você acha que ela é clara? A linguagem no processo em si é clara. Dos andamentos. O problema é dependendo de certas decisões. É mais questão assim de termos jurídicos que são complicados. O juridiquês que complicou. Mesmo vendo no Google, não consegui esclarecer.

Então, pegando o gancho de novo da sua mãe, você acha que ela conseguiria entender? Não, ela não conseguiria entender nada.

E a sequência de lógica do processo, você acha que ela entende? Não, não entende. Pra ela deu entrada e ela fica guardando a decisão.

Então a idade, a falta de familiaridade geracional dessas pessoas que não nasceram no mundo digital não cresceram no mundo digital, você considera que isso é realmente um impeditivo? Sim. Se não tiver uma pessoa pra ajudar tipo assim a pessoa não consegue exercer nenhum direito com relação ao judiciário. Por exemplo minha mãe tem muitos processos porque ela é aposentada do Estado. Tem muito processo do sindicato dela que tá rolando e ela fica mercê. Às vezes eu consulto pelo CPF dela, consigo puxar alguns, outros não, mas ela não sabe. Ela sempre fala que tá aguardando o juiz e tal.

Já teve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir inseguro ou com medo de cometer algum erro dentro do processo? Não. É bem tranquilo. Eu já tenho a familiaridade já há um bom tempo, então pra mim já é tranquilo, eu mesmo faço minhas petições, já mando os anexos.

Essa transição do físico pro digital, você vê com bons olhos, você acha que ela foi 100% positiva ou você acha que tem coisas que não são tão boas, como é que você avalia? Pra mim, tirando essa questão de quem não tem um certo domínio de informática e tecnologia e idade ou mesmo por questão da condição social da pessoa de não ter acesso a internet. Mas tirando isso pra mim foi um grande avanço.

Quando mudou e tudo ficou digital você teve alguma resistência ou desconfiança? Desconfiança eu tive um pouco, resistência não. Eu fiquei um pouco receoso de como ia ser pra protocolar e pra audiência, mas hoje em dia pra mim não. Hoje pra você essa desconfiança já acabou? Total.

Quando você recebe uma mensagem no seu WhatsApp de uma pessoa se identificando como oficial de justiça mandando link pra audiência pra você é tranquilo de clicar nesses links ou você ficar achando que é golpe? Eu sempre confiro no processo porque mês passado inclusive eu quase caí no golpe. Porque assim foi tudo muito bem feito. A pessoa me mandou primeiro o PDF da petição, de uma ação que fui eu que entrei pra minha mãe. Ela mandou a petição informando que havia saído a decisão. E aí foi mandando uma série de informações tudo batia. Só o valor que não, porque o valor era uma relação de eu acho que 6500 - R\$7000, inicial acho que foi R\$6000, e aí informando que tinha sido deferido no valor aproximado de 8 mil. Aí eu pensei que mesmo atualizando 6000 no começo do ano pra cá, não chegar a oito, vai chegar no máximo uns 6.300, 6.500 no máximo, mas tá tudo muito condizente. Aí na hora eu estava trabalhando no presencial entrei no processo e ainda estava aguardando o julgamento. Aí eles falaram que precisava da minha informação para finalizar e ia atualizar no Projudi. Aí eu fiquei com aquela leve desconfiança e aí simultaneamente também mandaram pra minha mãe. E aí entraram em contato com a minha mãe e ela falou, aí Tiago, que boa notícia, o processo eu ganhei e tal. E aí eu já desconfiado continuei dando corda aí eu falei tá e agora o que que é necessário, é necessário passar pro Dr. Fulado de tal advogado lá e pro departamento financeiro calcular. Aí eu falei ah tá e com que eu estou falando, é a fulana de tal, secretária do doutora tal, aí eu falei ah tá mas esse processo deixa eu esclarecer não tem advogado tá, fui eu que dei entrada, então foi quase, peguei e bloqueei a empresa.

E o que será que eles queriam no final das contas? Então, pelo que eu já vi esse tipo de processo é o seguinte, no final eles pedem seus dados e falam que vão encaminhar para o departamento financeiro e encaminham um boleto ou algo pra a pessoa pagar pra retirar o valor que não existe. Então deve ter muita gente que cai né. Que clica e que cai. Eu que sou super cuidadoso com essa história quase caí, até certo ponto eu estava acreditando e fui dando corda. Mas imagino pra quantos milhares de pessoas eles não disparam esse tipo de mensagem né porque se pega uma pessoa mais idosa, a pessoa não vai olhar, às vezes nem sabe olhar. Eu fiquei pensando se fosse minha mãe ela ia perguntar pra mim mas quantos idosos tem aí que não tem um filho ou uma pessoa pra orientar.

Só concluir, considerando todos esses desafios de falta de infraestrutura pra acessar, de falta de conhecimento, de resistência, de desconfiança, que tipo de apoio ou iniciativa você acha que poderia facilitar o acesso à justiça? Olha, eu acho que falta propaganda, falta divulgação por meios de massa porque muita gente não sabe, eu mesmo tenho muitos primos, tios e tal que não tem a mínima noção como que entra com processo. Acho que devia ter divulgação dos serviços jurídicos que o tribunal tem por meios televisivos. Eu vejo que não tem essa divulgação por campanhas, cartazes, falando que a justiça agora é digital e tal. Uma divulgação que alcance a massa né.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 9

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à Justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou e dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 9

Qual é a sua idade? 61 anos.

Qual é a sua escolaridade? Eu tenho o segundo grau, eu tenho magistério e técnica enfermagem

Qual é a sua ocupação atual? Desempregada.

Qual é o bairro da sua residência? Centro.

Qual é a natureza do seu processo? Processo para aposentar.

Você tem computador aqui na sua residência? Sim

E internet banda larga a internet paga? Sim

E telefone celular com acesso à internet? Sim

E como que você avalia a qualidade da internet aqui no bairro é boa mais ou menos? Mais ou menos. Tem momentos que fica sem conexão.

De zero a 10, como que você classifica o seu nível de dificuldade para utilizar computador e internet por exemplo baixar um aplicativo usar banco fazer compra on-line esse tipo de coisa, sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Acho que é 10, muita dificuldade.

Você tem conhecimento que os processos agora foram digitalizados e eles podem ser acessados pela internet? Não.

Então você nunca tentou acessar? Nunca tentei. Porque o meu processo está na federal, né? acho que não tem como tem? Tem. É no Brasil inteiro. Todos os tribunais já tão digitalizados então todos os processos qualquer instância que ele tiver qualquer tribunal que ele tiver se for esfera trabalhista, se for federal, se for estadual, qualquer lugar que ele tiver a senhora consegue acessar ele pela internet ver os andamentos, ver tudo que tá acontecendo.

Então a senhora não tinha esse conhecimento. E se a senhora soubesse, era útil pra senhora essa informação? A senhora gostaria de poder estar acompanhando seu processo sem sair de casa? Eu gostaria de acompanhar? Facilitaria a sua vida? Facilitaria.

E a senhora tem advogado acompanhando esse processo? Sim. Então toda informação que a senhora tem é o seu advogado que repassa? Sim. Então se ele não falar nada a senhora fica sem saber se o processo tá parado ou se não tá? Sim. Porque a gente manda mensagem, às vezes ele não responde na hora, mas sempre depois ele dá um retorno pra mim.

E com relação ao tempo de andamento desse processo, a senhora tá achando que tá demorado ou tá rápido, como que a senhora avalia? Tá que nem tartaruga. Desde quando começou já tem três anos. Agora tem dois anos que eu não recebo nem 1 centavo do INSS. Eles cortaram

Então nesse ponto a senhora acha que tá devagar, tá demorando? Muito devagar você trabalha a vida toda né quando você precisa do INSS eles nega, manda você trabalhar de bengala.

E antes desse processo contra o INSS, a senhora teve alguma outra experiência com processos? A senhora teve algum outro processo físico da época que era papel mesmo que tinha que ir lá no fórum olhar? Já tive outro processo que resolveu rápido. Mas agora esse do joelho é que tá demorando mais.

A senhora acha, por exemplo, levando em consideração que hoje os processos podem ser consultados pela internet, uma pessoa que não tem computador com internet, a senhora acha que isso impede ela de ter acesso à justiça? Sim, teria que ser através do advogado mesmo né.

Mas aí a senhora dependeria dele né 100% dele? Sim. Mas mesmo assim, eu não tenho coragem de entrar, tenho medo de entrar e prejudicar o processo porque você não sabe o que tá acontecendo.

A necessidade de ter conhecimento de informática é um desafio pra senhora? É um desafio.

Então se a senhora tem alguma dúvida, a senhora nem considera tentar uma ajuda online, nem mesmo o telefone, a senhora fala só com o seu advogado? Sim, só com o advogado.

E fora o advogado, a senhora já precisou pedir ajuda pra outra pessoa, um familiar, algum conhecido, um amigo, pra ter alguma informação, pra olhar o processo? Eu tenho um cunhado que trabalhava em Jataí na federal lá e ele sempre olhava pra mim. Mas agora foi transferido eu não tenho mais.

A senhora acha que a linguagem do judiciário, o que o advogado te explica é fácil de entender ou é complexo? É difícil, não é claro, não é simples

A falta de familiaridade com a tecnologia, com informática, com computador, com internet já fez a senhora se sentir insegura ou com medo de cometer algum erro dentro do processo? Já. A gente tem medo de entrar e olhar e não saber onde aperta. Eu não entro, eu morro de medo de apertar com botãozinho e dar coisa errada.

A senhora pra adotar esse mundo digital sente uma certa desconfiança? Ainda sente um medo, uma resistência? Sinto medo, muito medo.

Mesmo que alguém explicasse, depois pra fazer sozinha você sentiria insegurança? Sentiria. Porque é tanto golpe, eu tenho medo de apertar algum botãozinho, eu não aperto não.

Se hoje a senhora receber uma mensagem no WhatsApp de um oficial de justiça falando olha estou te intimar pra isso pra aquilo ou te mandasse um link pra participar de uma audiência você teria coragem de clicar nesse link ou você ficaria desconfiada? Ficaria desconfiada. Eu ia conversar com advogado para saber se é verdade ou é golpe.

Então quando fala em serviços digitais pra senhora tem medo de golpe? Eu tenho medo de golpe. Mesmo sabendo assim que hoje quase tudo é digital, ainda gera desconfiança na senhora? Gera desconfiança.

E a senhora acha que o fato de não ter crescido nesse meio digital impacta nessa desconfiança que a senhora tem? Eu acho que não ter vivido impacta bastante. Porque os jovens de hoje já nascem ali dentro eu tenho um menino que ele é craque. E ele me fala mãe não aperta que é perigoso, não aperta onde não sabe. E realmente é perigoso.

E você acha que se tivesse uma orientação, um local, vamos supor, dentro dos fóruns tivesse um ambiente onde tivesse funcionários que pudessem ensinar as pessoas que não sabem a acessar a senhora teria confiança de ir nesses lugares pra aprender e depois fazer na sua casa? Eu acho que sim. Aprender coisa nova é muito bom né.

A senhora acha que isso seria uma iniciativa importante? Disseminar essa informação, ensinar para as pessoas que não sabem pra elas poderem acessar em casa? Sim, seria muito bom.

A senhora teria vontade de aprender a acessar em casa ou tá bom assim só perguntando pro advogado mesmo? Eu acho que eu acessaria mas perguntaria pro Fernando se é certo. Fernando é meu filho.

Você só ia ficar segura se ele tivesse junto? Sim, se ele tivesse junto porque eu tenho muito medo. Sozinha a senhora ainda assim a senhora teria resistência? Mesmo que a senhora aprendesse, mesmo que a senhora talvez pegasse ali uma anotação, um passo a passo, a senhora só ia ter coragem se ele tivesse junto? Sim, com orientação dele ou do meu esposo, porque eu tenho muito medo. De alguém que eu tenha confiança.

Para a senhora era melhor pra aprender se fosse uma pessoa de confiança do que com um funcionário do fórum por exemplo? Eu acho que uma pessoa de confiança porque eu tenho um processo que tem 12 anos encerrando quase, imagina se eu vou clicar sem saber.

Por fim, só pra encerrar aqui a nossa conversa, a senhora acha que alguma coisa poderia ser feita por parte do estado ou talvez por parte do próprio judiciário pra ajudar pessoas como a senhora que nem sabia que os processos estavam digitais? Pra ajudar a senhora a conhecer pra ajudar a senhora a aprender? Deveria ter alguém para poder orientar a gente melhor né porque você liga e ninguém explica nada.

O que o senhora acha desse atendimento desses órgãos? A senhora fica satisfeita quando a senhora liga por exemplo lá no INSS? A senhora tem a informação que a senhora precisa quando a senhora liga lá? Eles enrolam. Teria que ter mais agilidade com processo porque entrou lá é porque tá precisando né, tem direito né, e demora desse tanto. Ter um atendimento mais humano também porque as pessoas estão precisando.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 10

Essa entrevista é parte do processo de pesquisa do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XX e um, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou e dificultou o acesso do cidadão à justiça.

Eu vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 10

Qual é a sua idade? 39.

Qual é a sua escolaridade? 2º grau completo

Qual é a sua ocupação atual? Auxiliar de limpeza.

Qual é o bairro da sua residência? Porto Seguro

Qual é a natureza do seu processo? Indenização.

Você tem computador na sua residência? Não

E internet assinatura de internet? Sim

E celular com acesso à internet? Só quando está no trabalho. No bairro onde mora não tem sinal.

Como que você avalia a qualidade da internet lá no seu bairro? horrível. O bairro inteiro fica sem acesso. É horrível.

De zero a 10, como que você avalia a sua dificuldade pra lidar com computador e internet tipo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade considerando assim baixar aplicativo usar banco na internet fazer compra online esse tipo de coisa? No computador é zero, não sei mexer em nada. No celular sei fazer algumas coisas, baixar app, o básico.

Você tem conhecimento que os processos hoje foram digitalizados e eles estão 100% na internet, que a gente pode consultar pela internet você tem conhecimento? Sim, mas não sei consultar.

Mas você já consultou alguma vez pelo computador ou pelo celular? Sim, mas com ajuda. Se for pra consultar sozinha você consegue? Não, Preciso de ajuda.

Quando você consultou, você conseguiu entender ou precisou de alguém te explicar? A pessoa procurou lá e me explicou.

Você acha que o andamento desse processo seu tá rápido ou tá devagar? Como é que você avalia? No começo foi rápido aí pela forma de que o a pessoa não demonstrou que é ele não quer não quer entrar num processo. Aí por isso que tá demorando mas já teve duas audiências. Essas audiências que tiveram foram via computador? Sim, foi via computador.

E que você achou? Gostou da experiência? Sim, só que pra quem não entende é difícil pela forma de poder entrar não é muito fácil. Você precisou de ajuda? sim.

Tinha alguém que te colocou lá na sala virtual? Foi, a pessoa me explicou como é que faz pra entrar, deu certo entrar na audiência, não teve audiência né, mas deu certo entrar.

E foi bom o fato de você não precisar ter saído do trabalho ter deslocado, pegar ônibus, pegar transporte e tal, facilitou sua vida? Facilitou sim.

E antes desse processo digital você teve alguma experiência com um processo físico, de papel? Não.

Você acha que mesmo precisando de ajuda para olhar ou interpretar, você acha que o seu acesso à informação do processo fica mais fácil? Sim, ficou mais fácil.

Você acha que o fato de não ter computador em casa ou da internet do seu bairro ser horrível igual você falou é um fator que te impede de ter mais acesso? Eu acho que sim. Não só para mim, mas para todo mundo que não tem computador e todo mundo que tem uma internet péssima, isso é muito impeditivo. Isso, e pessoas também que não tem alguém pra ajudar. Também tem isso.

Você acha que o fato de ter que conhecer um pouco de informática pra poder olhar os processos e pra poder entender também é um impeditivo? Isso impede muito se a gente não souber olhar, não souber mexer, não dá pra entrar nem entender, é muito difícil. E às vezes a gente pode pedir conhecimento às pessoas também, e elas não querem informar, a gente liga e eles não importa de querer informar a gente.

Teve alguma situação já em que você precisou ter uma informação e não conseguiu, tentou entrar em contato com o tribunal, por exemplo, pra fazer uma pergunta e não conseguiu? Sim,

quando a gente estava tentando entrar no processo a gente ficava mandando mensagem. E eles não respondiam, teve uma hora que a pessoa mandou eu procurar um advogado, não me explicou nada, sendo que eu só queria informação da audiência. E o meu processo nem era com advogado.

Você já precisou pedir ajuda de outra pessoa familiar ou amigo pra acessar? Sim.

E você acha que é difícil entender a linguagem? Com certeza.

Você acha que a falta desse contato, dessa familiaridade com informática, com tecnologia é uma coisa que te deixa insegura ou com medo de cometer algum erro? Sim com certeza.

Essa mudança para o digital, que agora você consulta o seu processo pela internet, participa de uma audiência através de um link, como é que você encarou isso? Você teve alguma resistência, desconfiança ou medo? Sim. Fico com medo de golpe.

Então essas mudanças, essa modernização ainda te gera desconfiança resistência? Sim, porque se eles mandam um link para clicar e você não vai entender nada. Então Você vai ficar com muito medo, porque você não sabe do que se trata, pode ser o processo que você fez contra alguém ou pode ser alguém te colocando no processo, você não vai entender.

Então isso ainda te causa resistência e desconfiança até hoje? Sim, Até hoje. Eu e várias pessoas que já tem processo também sentem essa mesma dificuldade.

O que você acha que poderia ser feito, por parte do Estado ou até por parte do próprio Poder Judiciário pra ajudar pessoas como você que tem toda essa dificuldade a aprender? Pra muitas pessoas ficou com mais dificuldade no digital porque tem muita gente que não entende, pensa que é golpe. E que não tem coragem nem de entrar, nem de olhar, e isso o presencial pra eles é se sentir mais seguro, tá ali a pessoa te explicando, muita gente acha mais fácil ter alguém que realmente tivesse como explicar direitinho. Eu acho que o digital é melhor quando você poderia ter o diálogo de perguntar o que que significa isso.

Hoje assim pra você ter informação do seu processo você prefere pedir pra alguém te auxiliar pra você olhar aqui do seu celular mesmo do que ir lá no Fórum perguntar né? Sim, com certeza.

Mas considerando a maioria das pessoas que você conhece que tem processo, você acha que a maioria das pessoas ainda estão usando o atendimento presencial ou já tão aderindo ao digital? Eu acho que estão indo no presencial principalmente porque as pessoas tem menos computadores. E também por não saber fazer. Se eu falar pra você que eu vou abrir aqui meu celular agora para acessar o meu processo, eu não sei e assim é com quase todas as pessoas que eu conheço que tem processo. Tipo, como que eu vou pegar meu celular, onde que eu abro pra mim acessar o processo, a maioria não tem isso, não sabe.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 11

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XX e um, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do

processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça

Eu vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 11

Qual é a sua idade? 34 anos

Qual é o seu nível de escolaridade? 2º grau

Qual é a sua ocupação atual? Autônoma.

O bairro da sua residência? Setor Pedro Ludovico

Qual é a natureza do seu processo? Questão de pensão alimentícia

Você tem computador na sua residência? Não, eu não tenho computador mas tenho acesso à internet pelo celular. Nem computador nem assinatura de internet, mas você tem celular com acesso à internet? Exato. Aí você compra dados pro celular ou você acessa mais Wi-Fi de outros lugares? Eu compro dados e acesso com o Wi-Fi da minha vizinha.

Como que você avalia a qualidade da internet do seu bairro? É bom, é ruim, mais ou menos? Ela é boa. Mas quando chove é um pouquinho mais ou menos. Já teve situação em que você precisou acessar a internet não conseguiu? Não, não teve como porque a rede caiu mesmo

De zero a 10, como que você classifica o seu nível de dificuldade pra utilizar computador internet celular essas coisas tipo instalar aplicativo usar plataforma de banco fazer compra online. Tipo zero nenhuma dificuldade até 10 muita dificuldade? Uns cinco mais ou menos.

Você tem conhecimento que os processos judiciais eles foram digitalizados e podem ser acessados pela internet? Sim, tenho sim.

E você já tentou acessar alguma vez? Não nunca consegui. Só os outros que acessam pra mim.

Mas já teve situações onde alguém acessou pra você e te mostrou? Exato.

E você nunca conseguiu porque ninguém nunca te ensinou? Você acha que se alguém te ensinasse você conseguiria? Conseguiria, até inclusive mesmo a carteira de trabalho pra ser digital eu não consegui nem instalar. No dia do processo a moça que instalou pra mim.

Sobre os processos que você já teve na vara de família, a você acha que eles estão andando rápido? Como você avalia? Sim, foi bem rápido e além do mais eles ainda dão suporte né de vez em às vezes de dois meses eles ligam pra poder atualizar a planilha sempre eles tão entrando em contato também tanto pelo WhatsApp como por telefone.

Você teve alguma experiência com o processo físico? Você já teve algum desses? Sim. E assim em comparação com aquele processo físico de papel e esse que hoje você consegue acessar pela internet você acha que melhorou o seu acesso à informação ou ficou mais difícil? Eu achei até

melhor esse pelo acesso da internet porque físico não é muito assim bom pra poder ir né que já não tem muitos resultados mas pela internet tem.

Mesmo assim você não conseguindo olhar sozinha você mesmo assim acho que você tá tendo mais acesso à informação hoje do que no passado? Sim, exatamente.

Você acha que a falta de computador falta de internet de qualidade é um impeditivo pra você ter mais acesso à justiça? É sim, às vezes sim

Se você tivesse mais acesso ao computador mais acesso à internet boa você acha que seria mais fácil? Seria mais fácil

Você acha que assim o a exigência né a necessidade na verdade de ter um conhecimento mínimo de informática pra poder acessar esses processos a fazer alguma algum procedimento dentro do processo digital Isso é uma dificuldade pra você é um desafio? Isso é um desafio, tanto é que eu tenho segundo grau e sinto dificuldade né, imagine os que não tem né, até mesmo aquelas pessoas que não tem nem acesso à internet, os analfabetos também que precisam de outras orientações aí dificulta, às vezes tem algum acesso que você por conta de um pontinho você já não entra

Quando você tem alguma dúvida no seu processo, como você não consegue entrar sozinha, o que você faz? Procuo o YouTube. Algumas informações de como acessar como que faz a quem procura.

Já teve alguma vez que você precisou de contato por exemplo no fórum no tribunal pra falar do seu processo pra tirar uma dúvida específica ou seja até por telefone e você não conseguiu? Sim, eu já fui, mas eu sempre consegui não foi só uma, nem duas, mas mais de três vezes pra esclarecer dúvida porque eu não consegui por telefone, aí presencialmente eu consegui. Demorou um pouco por conta das outras pessoas que estavam na minha frente mas eu consegui.

E o que você achou do atendimento presencial? Muito bom, eu fui bem atendida. Ainda me fizeram mais do que poderia fazer né.

Você já precisou de ajuda de alguém, um familiar, um profissional pra consultar seu processo? Sim.

E aí eu quero saber se pra entender quando consulta, o que a pessoa fala é fácil pra você entender, essa linguagem? Não, a linguagem não é fácil mas eu interpreto. As palavras indeferida eu não sabia o que era isso, mas mediante a situação fui procurar e me deu o recurso de uma pessoa profissional me falar o que era. E também pesquisar na internet.

A linguagem dos processos é complexa pra você? E a solução que você achou pra você mesmo foi pesquisar no Google, pesquisar na internet, do que perguntar pra outras pessoas? Às vezes quando tem uma oportunidade né de ter pessoas que tenham mais conhecimento né sobre essas áreas aí eu já pergunto, aí se não, eu já vou pro Google ou até mesmo internet, mesmo no YouTube.

Você acha que essa falta assim de familiaridade com a tecnologia. com a informática, essa dificuldade que você já alegou que existe tanto pra você quanto pra muitas outras pessoas faz você se sentir insegura pra lidar com o processo digital assim faz você ter medo às vezes de

acessar e cometer um erro? Sim exatamente e principalmente quando envolve essa questão financeira de ter algum benefício igual no meu caso também que precisa colocar os dados da conta enfim né tem toda aquela lógica onde que a gente tem que ver se realmente tá certo né aí você fica insegura, com medo de dar errado, mas eu sempre analiso não só um mas mais de cinco vezes né antes de pra ver se tá fazendo certinho.

E quando você teve que adotar mesmo esse mundo digital, você sentiu resistência? Não, eu me sinto segura porque ele sempre manda o protocolo de atendimento tem todo aquele aperfeiçoamento de mandar as cópias enfim do que tá se passando no processo aí eu me sinto mais segura né.

E hoje assim com a experiência que você tem nesses processos você mantém essa posição de confiança? Sim mantenho.

Você já participou de alguma audiência digital pelo computador? Já, duas.

E que você achou? Foi bom. Achei mais fácil.

Você conseguiu entrar sozinha ou precisou de ajuda pra entrar? Consegui entrar por conta que o advogado me instruiu né, o advogado defensor aí eu consegui entrar no link, você entra na sala.

Então essa a digitalização dos processos pra você então foi vantajosa? Foi. Você sente que facilita sua vida? Sim.

Mesmo você ainda tendo dificuldades de acesso você ainda acha que foi melhor? Sim, e devemos procurar conhecimento pra poder melhorar mais e mais e o que tiver aprendendo já passar pros que não sabe né.

Por fim, o que você acha que poderia existir pra facilitar pra pessoas igual você que tem vontade de aprender pra te ajudar a ter mais acesso à justiça? Um método, se existisse tipo assim um aplicativo onde fosse explicando e tal. Com o passo a passo como que funciona o processo enfim pra poder aprender né. Tipo um tutorial assim. Clica aqui, clica ali, pra poder ter um entendimento melhor, e ter acesso até mesmo as pessoas idosas né, porque os idosos tem muita dificuldade.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 12

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 12

Qual é a sua idade? 65 anos

Qual é o seu nível de escolaridade? Nível universitário.

Qual é a sua ocupação atual? Eu já sou aposentada.

Qual é o bairro da sua residência? O bairro é setor Jaó, mas eu vivo mais na fazenda.

E qual é a natureza do seu processo? Cobrança

Na sua casa você possui computador? Não, no momento não.

E assinatura de internet? Também não

E telefone celular com acesso à internet? Esse tenho. Aí você compra de dados pra usar a internet? Compro. E já teve caso assim de você precisar usar o Wi-Fi dos lugares assim pedir senha pra usar? Já precisou.

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? É regular porque às vezes tem época assim que às vezes a parte da manhã a gente fica sem internet a parte da manhã toda.

De zero a 10, como você classifica o seu nível de dificuldade pra lidar com o computador e internet por exemplo instalar aplicativo utilizar banco fazer compra on-line, sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? É eu acho que nem é zero nem é 10, é ali mais ou -7/8 porque tem vezes que a gente não consegue decifrar lá os endereço o modo de fazer a as compras o acesso então acho que 7/8.

Você tem conhecimento de que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados pela internet de casa de qualquer lugar? Tenho conhecimento.

E você já tentou acessar esse seu processo em algum momento? Eu já tentei mas eu tenho dificuldade então quando eu necessito pra saber bem certinho eu tenho que pedir ajuda dos filhos porque eu tenho dificuldade pra conseguir o resultado um bom resultado.

Você percebeu se esse seu processo ele teve um andamento rápido ou já tá próximo de ter a resolução? É o meu processo foi rápido.

Antes de você ter esse processo digital você tem alguma experiência com o processo físico, os de papel mesmo que só podem ser acessados lá pelo fórum? Não, eu não tive.

Mas você achou que os andamentos desse processo digital foram rápidos? Sim, conseguiu resolver rápido. Foi rápido.

Tem alguma situação que você possa contar que você acha que o fato do processo ser digital facilitou sua vida de alguma forma? É eu acho que facilitou por isso apenas eu entrei com o processo e fiquei em casa e só fui avisado quando foi concluído então isso facilitou né, não precisou de eu participar de nada, não precisou eu sair de casa pra nada.

E nem pra ter acesso à informação né porque aí você pode mesmo que você não consiga fazer sozinha você com a ajuda de alguém consegue de casa ter o acesso? Eu entrei em contato com

meus filhos e eles fizeram, então não precisou eu sair de casa, não precisou de locomoção, não teve gasto.

Como que você avalia o acesso à informação no processo digital? Tá melhor ou tá pior na sua experiência? Eu acho que tá melhor, mas pra uma pessoa já na minha idade e com um pouco de dificuldade com a internet tá melhor mas a gente precisa pedir ajuda, se fosse só eu não conseguiria.

Você acha que a falta de computador ou a falta da internet de qualidade impede ou dificulta de ter acesso à justiça? Dificulta muito porque no computador é melhor né, eu acho que é melhor do que só com o celular. É a visualização também é melhor, pelo tamanho.

E você acha que a necessidade de ter conhecimentos mínimos de informática pra poder acessar esses sistemas, acessar a plataforma, ter informações, isso assim representa um desafio pra você? Ah representa. É um desafio e tanto, representa sim.

E quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo você ainda assim considera buscar uma ajuda online ou você prefere buscar uma ajuda presencial por exemplo no fórum? Eu acho que a facilidade é online, seria mais fácil, mais econômico.

Quando você precisa acessar o processo você já informou que você precisa pedir ajuda pros filhos né, e quando eles entram no processo e falam pra você o andamento, você consegue compreender bem? Você acha que a linguagem jurídica é simples? Olha, eu acho que às vezes não, a gente às vezes não consegue entender os termos técnicos é preciso ainda pedir ajuda pra esclarecer termos técnicos. Por exemplo às vezes um filho que já é advogado que tem mais conhecimento de informática pra esclarecer os termos. Então eu acho ainda um pouco difícil

Então você considera a linguagem jurídica complexa? Complexa, eu acho complexa.

Já houve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir insegura ou com medo de cometer algum erro assim pra acessar o sistema dentro do processo alguma coisa desse tipo? Muitas vezes, muitas vezes a gente fica inseguro, muitas vezes, com medo de fazer alguma coisa e está fazendo errado, está falando demais ou de menos

E como que você se sentiu ter que sair do totalmente físico e passar totalmente digital, você sentiu resistência, desconfiança? Achou que não ia dar certo ou qualquer situação assim de medo? Eu senti, eu fiquei temerosa, eu demorei a compreender, eu achei que era impossível, fiquei bem insegura.

E hoje você acha que foi uma mudança boa? Aceita melhor ou ainda tem muito medo? Foi uma mudança melhor, a gente ainda fica com medo mas tem condição de pedir ajuda e aí vindo o esclarecimento de uma pessoa que entende melhor e a gente fica mais segura, eu achei que foi bom.

Então você sempre pede ajuda né? Você sempre gosta de que alguém esteja junto pra te orientar? Eu sempre peço ajuda e não é só por gosto, é por necessidade mesmo.

Hoje, por exemplo, não sei se você tem conhecimento, mas as comunicações do processo são feitas através do WhatsApp por oficial de justiça. Se hoje você recebesse uma mensagem no seu WhatsApp de um oficial de justiça falando que você tem que participar de uma audiência

te mandando um link, você tem confiança de clicar nesse link ou você ia pedir ajuda? Eu ia ficar com muito medo, eu ia pedir ajuda pra esclarecer com medo de cair assim num golpe de ser uma pessoa maldosa de não ser verdadeiro.

Então as comunicações online ainda te geram medo de golpe esse tipo de coisa? Bastante, eu acho que aí eu teria às vezes até que ter procurar um endereço físico pra esclarecer.

Por fim, o que você considera que falta pra ajudar as pessoas a ter mais acesso à justiça? Que iniciativas poderiam existir, de repente do Estado ou da própria instituição? Eu acho que talvez orientações online com palavras mais fáceis, que fosse acessível pra qualquer pessoa de nível variado de conhecimento. Porque muitas vezes tem a informação, mas é uma informação incompreensível, que as pessoas não chegam a ter um esclarecimento total. Uns tutoriais, uns vídeos explicativos, coisas mais esclarecedoras e também que você pudesse fazer uma pergunta e vir uma resposta esclarecedora.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 13

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou ou dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 13

Qual é a sua idade? 41 anos.

Qual é o seu nível escolaridade? Ensino superior completo.

Qual é a sua ocupação atual? Sua administrador de empresas

O bairro da sua residência? Setor Nova Suíça.

Qual é a natureza do seu processo? Indenização

Você tem computador na sua residência? Tenho

E internet paga? Tenho

E celular com acesso à internet? Tenho

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? Ótima. Você nunca precisou e ficou sem acesso? Ah bem eventual Uma vez no ano, bem eventual mesmo quando dá uma chuva muito forte às vezes fica algumas horas fora do ar depois volta.

De zero a 10, como você classifica o seu nível de dificuldade pra utilizar computador e internet sendo assim baixar aplicativo utilizar banco fazer compra online esse tipo de coisa? Zero.

Você tem conhecimento que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados pela internet da sua casa de qualquer lugar? Sim.

E você já acessou o seu processo. Já.

E como que foi essa experiência você achou fácil, difícil? Eu achei difícil encontrar o link lá no site do TJGO pra gente poder colocar os dados do número do processo e aquelas senha criptografada que o pessoal dá pra gente mas depois que eu achei o link eu salvei ele na minha barra de favoritos e consegui olhar pro meu processo sempre na segunda-feira de manhã.

Você recebeu aquela senha com o passo a passo né? E aí só seguindo aquele passo a passo você conseguiu? Não precisou perguntar pra ninguém? Não, precisei, eu liguei pra um amigo meu que trabalhava no TJGO pra ele me passar o link que não estava funcionando no passo a passo eu não consegui localizar o link, aí ele pegou e me mandou o link, aí eu consegui colocar o número do meu processo e a senha pra poder visualizar.

Ele te auxiliou a primeira vez só? Sim.

E você achou assim a visualização da plataforma? É fácil achar as informações que você precisava? Fácil. São botãozinho lá na primeira vez eu tenho que clicar de curioso pra ver que acontece né. No meu caso como eu não tinha advogado era um processo via Juizado, Núcleo de alteração que chama né? Eu mesmo olhava lá mas eu não tinha privilégio de fazer movimentações. Eu só podia visualizar. Mas aí eu sabia que a Chevrolet foi intimada, concessionária foi intimada. Os advogados fizeram os recursos.

Quando você deu a entrada você foi lá no núcleo da afirmação pessoalmente? Fui pessoalmente.

E o atendimento lá foi bom? Foi ótimo. Aí desde então Você nunca mais foi lá? Foi só virtual.

Você tem alguma experiência com processo físico antes dessa digitalização ou não o processo que você tem experiência já era digital? Tem.

Como que você avalia essa mudança do físico digital você achou que depois do digital ficou mais rápido ou não? Bem mais rápido né, até porque na época que eu tive um processo físico eu não tinha acesso, eu nem sabia que eu poderia ir lá no fórum consultar meu processo pra ver o andamento dele, ficava tudo por conta do advogado.

Então você acha assim que essa modernização que o judiciário passou foi positiva? Positiva, ajudou demais.

Você pode descrever alguma situação algum momento da sua vida que o fato do processo ser digital facilitou a sua vida te ajudou? Uai eu pedi pra poder efetuar o pagamento lá os dados de compra eu só mandei o e-mail. Toda comunicação por e-mail eles pegam e rapidamente já replicam no processo.

E você teve experiência de participar de alguma audiência digital? Sim. E como é que foi essa experiência? Foi tranquilo.

Foi fácil para entrar na sala? Super tranquilo.

Você acha que com a digitalização o acesso à informação de maneira geral ficou melhor ou pior? Melhor. Bem melhor

Já teve alguma situação em que a falta de computador ou a falta de uma internet boa de qualidade te impediu de ter acesso à justiça? Não, nunca aconteceu

E essa necessidade de ter conhecimentos mínimos de informática pra poder acessar o sistema pra poder ter as informações sozinho é um desafio pra você ou não? Não.

Você acha que qualquer pessoa consegue ou existem pessoas que vão ter um nível maior de dificuldade? Vão ter pessoas com nível de não conhecer nada de informática, porque tem pessoas que mal mexe no celular, tem muitos idosos, principalmente o pessoal que mora em chácara, eles não conseguem nem mexer no WhatsApp, eu acho que para esse tipo de pessoa é um desafio.

Quando você tem alguma dúvida sobre o seu processo, você sempre você recorre a ferramentas online, você prefere? Sim.

E já teve alguma situação em que você precisou de contato com o tribunal pra qualquer coisa e não conseguiu? Não.

Sempre que você tentou você conseguiu? Sim, inclusive uma vez quando eu fui mandar os dados bancários eu fiquei na dúvida né se era conta jurídica ou conta física, Eu liguei lá no cartório eles atenderam super rápido já pegaram o número do processo e me orientaram, foi menos de dois minutos e estava tudo resolvido.

Você começou contando que o primeiro acesso você precisou de ajuda de um amigo e depois não precisou mais. Quando você acessava sozinho da sua casa você via os andamentos e conseguia compreender tudo? A linguagem jurídica pra você era clara ou você às vezes precisava pedir ajuda pra alguém? Não é clara, aí eu tinha que consultar pra poder entender o que que era termo jurídico. Pesquisar mesmo assim no Google.

Então ainda existe uma certa dificuldade das pessoas, da população em geral, para entender os termos jurídicos? Existe.

Já houve alguma situação em que você acessando o processo ficou inseguro em clicar em algum botão com medo de cometer algum erro? Não.

E para adotar o sistema digital teve algum momento em que você sentiu algum tipo de desconfiança ou resistência, por exemplo, hoje as comunicações para as partes normalmente são via WhatsApp, principalmente em processos do juizado, pra simplificar o trâmite, então o oficial de justiça manda ali um link pra você participar da audiência, com dia e hora, você sente tranquilidade em clicar nesse link? Sim. Inclusive uma vez eu fui intimado por WhatsApp, oficial Justiça ligou e falou pra mim que ia me intimar pelo WhatsApp, e se eu poderia aceitar a intimação ali na hora.

Isso não te gera desconfiança? Não. Nem no começo nem agora? Não porque eu já sabia que o processo existia né? Eu já estava até aguardando o contato dele com essa intimação.

Você não tem aquele medo de golpe, aquela resistência com coisas online, achando que pode dar errado ou que pode ser golpe? Não porque se uma pessoa me ligar e falar que tem um processo contra mim eu vou pedir o número do processo e vou tentar verificar no site do TJ.

Por fim, o que você acha hoje que poderia existir, alguma iniciativa, algum apoio, seja por parte do Estado, seja por parte da própria instituição, que poderia ajudar as pessoas a ter mais acesso à justiça? No geral eu acredito que as políticas pra inclusão do judiciário estão sendo bem demandadas. Como eu não tenho muito contato com pessoas de muita baixa renda eu não sei o que pode ser feito além do que já é feito. De vez em quando eu até oriento alguém, quando a pessoa fala que teve um problema com o eletrodoméstico que é novo e foi na garantia e não resolveu, vocês entram na justiça lá no núcleo de atermção que é bem simplificado, você vai lá, conta sua história, o estagiário vai e digita o seu processo lá, colhe o que você tiver de prova, já manda tudo pelo WhatsApp. Hoje em dia é bem simples.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 14

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XXI dos desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário brasileiro democratizou e dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Eu vou começar com algumas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 14

Qual é a sua idade? 31 anos.

Qual é a sua escolaridade? Sou formada, sou personal trainer.

Qual é a sua ocupação atual? Personal trainer.

O bairro da sua residência? Jardim América.

Qual é a natureza do seu processo? Investigação de paternidade.

Você possui computador na sua residência? Sim

E internet paga? sim. Também.

E celular com acesso à internet? Também.

E como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? Muito boa. É bem raro quando acontece de cair o acesso.

De zero a 10, como que você classifica o seu nível de dificuldade pra lidar com computador e internet, sendo zero nenhuma dificuldade 10 muita dificuldade tipo instalar aplicativos de banco, fazer compra online, esse tipo de coisa? Nenhuma dificuldade. E quando tenho dificuldade eu sempre pesquiso na própria internet para saber como fazer.

Você tem conhecimento que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados pela internet da sua casa ou de qualquer lugar? Sim, inclusive, facilita muito.

Você já chegou a consultar o seu processo? já consultei fui bem instruída né pelo advogado que tu tinha me passado o processo então foi fácil ter acesso ali.

Você usou aquele código de acesso que tem letras e números que o advogado te passou e só seguindo aquele passo a passo você conseguiu tranquilo? Consegui tranquilo aí eu consegui ver todo o processo não teve nenhuma dificuldade de acesso.

E você achou assim a plataforma é boa assim pra ter visualização? Achei boa e fácil o acesso como ele me explicou como que entrava então eu achei fácil de acessar não tive dificuldade não.

Você já teve alguma experiência com o processo físico mesmo papel antes desse modelo de digital? Sim porque tinha que ficar deslocando então era bem mais puxado né.

E sobre assim a velocidade do andamento do processo você achou que digital tá melhor que o físico? Tá mais rápido.

Então você considera assim essa modernização positiva? Sim, até porque o processo é de outra cidade aí como a gente tem esse acesso fica mais fácil conseguir consultar sem ter que se deslocar né.

Então eu vou pegar já o gancho pra próxima pergunta que eu quero te perguntar você já teve alguma situação da sua vida que você possa descrever que o fato do processo é digital facilitou sua vida sua rotina? Por conta dessa procura né da paternidade de um filho suposto então acabou que com essa parte da internet facilitou até esse acesso e ver né o processo certinho que a gente até então se tivesse que deslocar seria muito cansativo né muito desgastante. Então pra você sempre estava acompanhando o processo todos os andamentos online? Isso.

E esse processo teve alguma audiência online? Como que foi a experiência da audiência online? Achei muito prático bem rápido também. Só de não ter que deslocar eu achei muito mais rápido e prático.

Você conseguiu ter acesso à sala sozinha ou você precisou de orientação? Sozinha. O advogado passou né e assim a gente já entrou então foi muito rápido.

Você acha que com essa digitalização o acesso à informação ficou mais fácil ou mais difícil? Eu acho mais fácil.

Já teve alguma situação em que por falta de computador ou por falta de uma internet de qualidade você não conseguiu ter acesso à justiça? Sim, um processo bem antigo eu tive dificuldade porque como era outra cidade eu já estava aqui em Goiânia então assim ficava tinha que depender só do advogado ver o processo eu não conseguia ter o acesso.

E sobre a necessidade de ter conhecimentos mínimos de informática pra poder tá entrando tá acessando isso chega a ser um desafio pra você? Não. Mas você acha assim pelo nível de dificuldade né que é acessar o sistema você acha que isso é um desafio pra maioria das pessoas

ou é tão simples que qualquer pessoa consegue qual é a sua visão disso? a minha visão ela é fica simples porque como te direciona certinho como é tudo muito bem explicadinho de como que entra aí fica mais fácil. Você acha que aquele passo a passo que você recebe que tem o código com letras e números ele é simples qualquer pessoa consegue? Sim, qualquer pessoa consegue.

Quando você tem alguma dúvida do seu processo primeiro você considera buscar uma ajuda online por exemplo balcão virtual, você conhece o balcão virtual já utilizou alguma vez? É assim eu já pesquisei mas nunca utilizei.

Mas se você tivesse hoje uma dúvida você consideraria utilizá-lo ou você preferiria ligar ou até ir ou falar com seu advogado? Normalmente eu prefiro tirar a dúvida com o advogado.

Já teve alguma vez que você precisou de auxílio do tribunal pra solucionar algum problema e aí não conseguiu pelos meios virtuais? Nunca aconteceu.

Você já precisou pedir ajuda pra algum familiar pra alguma pessoa pra ter assim algum usar algum sistema do tribunal? Nunca precisou.

Depois que você acessa o sistema, você vê o processo, você consegue ter o entendimento completo do que tá lá, você acha que a linguagem jurídica simples? É eu acho simples porque aí tem as datas certinha do número do processo por dia então aí acaba que fica fácil. Os andamentos você consegue entender? Sim. Quando você abre as decisões lá você vê o que o juiz julga você consegue entender? Não é uma coisa assim que você precisa de ajuda pra poder entender? não. Aí tem todo o processo aí a datas então fica fácil de entender.

Já teve alguma situação em que a falta de familiaridade com sistemas com a própria internet fez você ficar com medo de cometer algum erro no processo? Não. Tranquilo.

E ao adotar esse sistema 100 por cento digital você sentiu assim alguma resistência alguma desconfiança no começo? Ou desde sempre você aceitou bem assim essa mudança você achou que a mudança era pra melhor aceitou bem? Sim, e achei bem melhor. E hoje você mantém essa opinião? Mantenha.

Quando você recebe por exemplo comunicações de oficial de justiça via WhatsApp com links pra clicar por exemplo a audiência ele já mandam o link você acha tranquilo você fica achando que pode ser golpe você fica com medo aquele te gera insegurança ou não você sabe que o processo é digital você vai receber comunicações dessa forma e pra você é tranquilo pra mim é tranquilo? Pra mim é tranquilo. Você clica no link sem medo É depende, mas assim como eu já sei que tá tendo processo então aí acaba que eu fico mais tranquilo e clico sim, mas Bem antigamente assim a gente ficava com o pé atrás porque era tudo muito novo mas agora a gente já tem ciência né de que é mais tranquilo.

Por fim, só pra gente encerrar, considerando os desafios que existem hoje por exemplo pessoas sem acesso a computador pessoas que moram em locais onde a internet é muito ruim não tem qualidade de conexão ou até mesmo a dificuldade das pessoas assim com as habilidades digitais você acha que poderia existir seja por parte do Estado seja por parte da própria instituição que poderia melhorar o acesso dessas pessoas? É eu acredito assim o que teria que ter pessoas que consigam explicar melhor né instruir essas pessoas pra poder ter o acesso. Você acha dentro da própria instituição de repente uma equipe só pra isso? Pra poder ter essa dar

essas informações melhores pra essas pessoas que não conseguem ter esse acesso. Você acha que se a pessoa tem dificuldade ela vai lá e ela recebe uma instrução ela consegue fazer sozinha em casa Que é simples não é algo complexo.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.

RESPONDENTE 15

Essa entrevista é parte do projeto de pesquisa acesso à justiça no século XX e um, os desafios da inclusão digital no processo eletrônico e o seu objetivo é analisar se a implementação do processo eletrônico no Poder Judiciário Brasileiro democratizou e dificultou o acesso dos cidadãos à justiça.

Vou começar com umas questões preliminares:

Qual é o seu nome completo? Respondente 15

Qual é a sua idade? 28 anos.

Qual é a sua escolaridade? Primeiro grau.

Qual é a sua ocupação atual? Trabalho num Pit Dog. Sou chapeiro.

O bairro da sua residência? Novo Mundo.

Qual é a natureza do seu processo? Trabalhista.

Você possui computador na sua residência? Não.

E assinatura de internet paga. Não

E telefone celular com acesso à internet? Tenho um celular.

Como que você avalia a qualidade da internet no seu bairro? O sinal é muito ruim porque eu moro numa baixada.

De zero a 10, como você classifica o seu nível de dificuldade para utilizar computador e internet considerando instalar aplicativo utilizar plataforma de bancos fazer compra online esse tipo de coisa sendo zero nenhuma dificuldade e 10 muita dificuldade? Nove, eu não tenho muita proximidade com o aplicativo essas coisas não.

Você possui conhecimento que os processos judiciais foram digitalizados e podem ser acessados via internet? Sim eu tenho essa informação.

E você já tentou acessar o site do tribunal pra consultar o seu processo? Eu nunca tentei.

E qual é o motivo de nunca ter tentado? Já tentei pelo telefone e como a internet é muito ruim não consegui passar pra frente e como eu não tenho computador em casa e também não tenho tempo pra tá indo numa lan house pedir pra alguém lá me ajudar, então eu nunca tive.

E você conseguiu perceber se depois que os processos foram digitalizados o andamento do processo ficou mais rápido? Sim, eu tem essa percepção.

E você poderia descrever algum momento em que o fato dos sistemas serem digitais facilitou sua vida? O que eu achei muito prático foi poder ter audiência usando o meu próprio telefone através de uma mensagem que eu recebo clico aguardo e já estou na audiência.

Você teve alguma experiência com o processo físico antes da transição? Não nunca.

E você acha que depois que os processos ficaram digitais ficou mais fácil ter acesso à informação? Sim.

Mesmo você não conseguindo consultar você acha que fica mais fácil? Fica mais fácil porque quando eu chego no fórum o atendimento é bem mais rápido.

Já existiu alguma situação em que a falta de computador ou de internet de qualidade te impediu ou dificultou ter acesso à justiça? Sim. Sim é pelo fato de eu não ter condições de ter um computador com a internet em casa e o meu tempo é muito pouco pra tentar indo aonde tem acesso a computadores.

E a necessidade de ter conhecimento mínimo de informática pra acessar as plataformas do Poder Judiciário representa uma dificuldade pra você? Sim sim muito.

Quando você tem alguma dúvida sobre seu processo você considera buscar uma ajuda online ou você prefere ir no atendimento presencial? Eu vou no atendimento presencial.

E o atendimento presencial é bom, é bem atendido? Na sua maioria das vezes sim.

Você já precisou pedir ajuda de outra pessoa um familiar ou um amigo pra poder consultar o processo? Sim sim já pedi já pra amigos mais próximos me ajudarem.

E quando consulta você consegue entender o que tá no processo ou precisa de ajuda de alguém também pra poder entender? Não entendo bem os termos aí a pessoa que tá me ajudando geralmente pesquisa em alguma coisa e me ajuda a entender melhor.

Você acha que a linguagem é complexa? Sim, no meu caso sim.

Já teve alguma situação em que a falta de familiaridade com a tecnologia te fez sentir inseguro ou com medo de cometer algum erro no processo? Sim sim muito medo porque a gente vive falando na televisão de golpes em todas as partes né.

Você tem medo de lidar com o processo digital e cair em algum golpe? Sim tenho esse medo.

Como você se sentiu ao ter que adotar o sistema digital, você sentiu resistência ou desconfiança no começo? Sim, pelo fato de não entender nada praticamente de computador e sempre tá ouvindo o pessoal falando de muita fraude.

E hoje você tem a mesma opinião? Olha, hoje eu continuo tendo medo mas não igual era no começo porque hoje você vê algumas pessoas falando que é seguro.

Se você receber uma intimação pelo WhatsApp de um oficial de justiça com um link pra audiência você confia de clicar no link de participar da audiência ou você vai ter que perguntar? Eu vou perguntar a alguém.

Por fim, considerando os desafios que você colocou como a falta de infraestrutura, de falta de conhecimento de informática, resistência e desconfiança, que tipo de apoio ou iniciativa você acha que facilitaria o seu acesso à justiça? O que você acha que poderia existir para ajudar? Eu acredito que, primeiramente, se eu tivesse um acesso à internet em casa e também um passo a passo de forma mais divertida, não tão técnica para as pessoas que tem pouco conhecimento, poderia ajudar. Tipo aqueles negócio que a gente vê na internet o que vai passando as telas assim de forma explicativa.

Obrigada pela sua participação. Vou encerrar a gravação.