

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

JANE CLEIA CAETANO DE ALMEIDA OLIVEIRA

**DIGITALIZAÇÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS: ENTRE
O PROGRESSO TECNOLÓGICO E A EXCLUSÃO SOCIAL EM GOIÂNIA**

GOIÂNIA

2025

JANE CLEIA CAETANO DE ALMEIDA OLIVEIRA

**DIGITALIZAÇÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS: ENTRE
O PROGRESSO TECNOLÓGICO E A EXCLUSÃO SOCIAL EM GOIÂNIA**

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

Orientador: Professor Dr. Roberto Flores Falcão

GOIÂNIA

2025

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

O48d

Oliveira, Jane Cleia Caetano de Almeida.

Digitalização no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás : entre o progresso tecnológico e a exclusão social em Goiânia. / Jane Cleia Caetano de Almeida Oliveira. – 2025.

180 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Flores Falcão.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2025.

1. Transformação digital. 2. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO). 3. Poder Judiciário - Acesso à justiça. 4. Exclusão digital. I. Falcão, Roberto Flores. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 342.56:316.422(817.3)

Àquele que caminha ao meu lado, Allan, meu esposo e parceiro de vida, cuja presença foi essencial para que eu tivesse forças de superar os mais difíceis obstáculos.

Ao meu filho, Allan Filho, razão da minha vida, que me inspira diariamente a ser uma pessoa melhor e cuja existência e incentivo foi o impulso maior para que eu ingressasse e persistisse nesta trajetória.

Aos meus pais, pelo exemplo, pelos ensinamentos e pelas bases sólidas que possibilitaram a concretização deste objetivo.

JANE CLEIA CAETANO DE ALMEIDA OLIVEIRA

**DIGITALIZAÇÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS: ENTRE
O PROGRESSO TECNOLÓGICO E A EXCLUSÃO SOCIAL EM GOIÂNIA**

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

Orientador: Professor Dr. Roberto Flores Falcão

Goiânia, 08 de outubro de 2025

Banca Examinadora:

Professor Dr. Roberto Flores Falcão
Orientador

Professor Dr. Francisco Carlos Barbosa dos Santos
Membro Interno

Professora Dra. Tatiana Ferrara Barros
Membro Externo

AGRADECIMENTOS

Após mais de vinte anos desde a minha graduação, cursar um mestrado se revelou um grande desafio que me retirou da sensação de negatividade e da crença de estar me tornando uma pessoa obsoleta e incapaz. Essa trajetória, repleta de obstáculos, momentos de tristeza, incertezas, exaustão, lágrimas e dificuldades, me mostrou que "eu posso"; basta possuir a determinação necessária. A única batalha verdadeiramente perdida é aquela da qual desistimos. Percorrer todo esse percurso só foi possível graças ao apoio e estímulo de pessoas que acreditaram no meu potencial.

Primeiramente, agradeço a Deus que é o centro da minha vida e que me permite vivenciar e apreciar todo o trajeto da minha caminhada

Dirijo um agradecimento especial ao meu esposo e ao meu filho pelo apoio, compreensão e carinho indispensáveis, sem os quais a conclusão desta jornada teria sido extremamente difícil.

Ao meu orientador, Professor Dr. Roberto Flores Falcão, expresso minha sincera gratidão, por ter me abraçado e me dado a oportunidade de ser sua orientanda. Agradeço também pelo inestimável apoio, pelos valiosos ensinamentos e pelas pertinentes correções que recebi ao longo da pesquisa, sempre com o objetivo de promover discussões e reflexões significativas que me incentivaram a dedicar-me ao máximo na conclusão desta obra.

Aos Professores Dr. Francisco Carlos Barbosa dos Santos e Dra. Tatiana Ferrara Barros por aceitarem o convite para integrar as bancas de qualificação e defesa, bem como por compartilharem suas experiências e conhecimentos, os quais contribuíram para a elaboração de uma pesquisa mais eficiente e produtiva.

Aos amigos e colegas do TJGO, que foram grandes incentivadores para que eu iniciasse este percurso acadêmico de mestrado e contribuíram de forma valiosa, compartilhando informações sobre suas habilidades, conhecimentos estratégicos e táticos, além de disponibilizarem diversos materiais que enriqueceram significativamente este estudo.

Enfim, agradeço a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa. Inclusive, agradeço a mim, Jane, por ter sido resoluta e determinada em concluir esse desafio.

Não há riqueza igual ao conhecimento, nem
pobreza comparável à ignorância.

Ali Ibn Abi Tálíb

RESUMO

A digitalização tem aumentado a eficiência dos serviços públicos, todavia ainda enfrenta desafios consideráveis relacionados à exclusão digital. No âmbito do Poder Judiciário, ainda que as inovações tenham contribuído para ampliar a agilidade e a transparência de suas ações, permanecem obstáculos adicionais para grupos vulneráveis, provocando desigualdades no acesso à justiça. Este estudo investigou se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás facilitou o acesso à justiça para pessoas de baixa renda residentes em Goiânia ou se, ao contrário, intensificou a exclusão digital. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e exploratória, combinando levantamento bibliográfico e entrevistas em profundidade com vinte usuários selecionados conforme critérios socioeconômicos pré-definidos. A análise dos relatos revelou dificuldades ligadas à baixa competência digital, à má qualidade da conexão, às falhas nas plataformas e à carência de pontos de apoio em regiões periféricas. Os resultados indicam que, embora a digitalização modernize procedimentos, ainda não assegura acesso equitativo ao sistema de justiça, afetando especialmente idosos e pessoas com menor escolaridade. As ações de inclusão implementadas pelo Tribunal de Justiça de Goiás, como Pontos de Inclusão Digital, Balcão Virtual e Fale Conosco, revelaram-se insuficientes diante das necessidades da população de baixa renda de Goiânia. O estudo apresentou um diagnóstico inédito da realidade goiana e reforça a necessidade de políticas públicas que simplifiquem plataformas digitais, fortaleçam o suporte institucional e ampliem competências digitais, conclamando que a transformação digital no Judiciário só será efetiva quando acompanhada de ações inclusivas que garantam o pleno exercício do direito de acesso à justiça.

Palavras-chave: Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; digitalização; transformação digital; exclusão digital; acesso à justiça.

ABSTRACT

Digitalization has increased the efficiency of public services; however, it still faces considerable challenges related to digital exclusion. In the judiciary, although technological innovations have contributed to greater speed and transparency, additional barriers persist for vulnerable groups, generating inequalities in access to justice. This study investigated whether the implementation of the electronic judicial process in the Court of Justice of Goiás facilitated access to justice for low-income residents of Goiânia or, conversely, intensified digital exclusion. The research adopted a qualitative and exploratory approach, combining a literature review with in-depth interviews conducted with twenty users selected according to predefined socioeconomic criteria. The analysis of the participants' narratives revealed difficulties related to low digital competence, poor internet connection, platform failures, and the lack of support points in peripheral areas. The findings indicate that, although digitalization modernizes procedures, it still does not ensure equitable access to the justice system, particularly affecting older adults and individuals with lower educational levels. The inclusion initiatives implemented by the Court of Justice of Goiás, such as Digital Inclusion Points, the Virtual Desk, and the "Fale Conosco" service, proved insufficient to meet the needs of low-income residents in Goiânia. This study offers an unprecedented diagnosis of the local reality and reinforces the need for public policies that simplify digital platforms, strengthen institutional support, and enhance digital skills. It concludes that digital transformation in the judiciary will only be effective when accompanied by inclusive measures that guarantee the full exercise of the right of access to justice.

Keywords: Court of Justice of the State of Goiás; digitalization; digital transformation; digital exclusion; access to justice.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	20
1.1.1 Objetivo geral	20
1.1.2 Objetivos específicos.....	20
1.2 Estrutura do Trabalho	20
2 REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1 Digitalização	21
2.1.1 Digitização e Digitalização	22
2.1.2 Transformação digital	23
2.2 Processo Eletrônico no Poder Judiciário	27
2.2.1 Contexto histórico	27
2.2.2 Transformação no Poder Judiciário.....	29
2.3 Exclusão Digital.....	30
2.4 Processo eletrônico e acesso à Justiça	33
3 MÉTODO	35
3.1 Delineamento do estudo.....	35
3.2 Desenho da pesquisa	36
3.3 Local da pesquisa.....	38
3.4 Seleção dos entrevistados e coleta dos dados	39
3.5 Análise dos dados	41
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	42
4.1 Acesso e uso de tecnologias digitais.....	43
4.2 Conectividade e qualidade do serviço	44
4.3 Finalidades do uso da internet.....	46
4.4 Competência digital e autonomia	48

4.5 Dificuldades de acesso ao sistema de justiça digital.....	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
5.1 Principais achados.....	62
5.2 Limitações da pesquisa e oportunidades para trabalhos futuros.....	66
REFERÊNCIAS	68
APÊNDICE 1	80
Roteiro de entrevista	80
APÊNDICE 2	82
Termo de Consentimento.....	82
APÊNDICE 3	83
Transcrições das entrevistas.....	83

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital no setor público possui o potencial de aumentar a agilidade na formulação de políticas e de aprimorar a qualidade dos serviços disponibilizados à sociedade (Todisco et al., 2021). Contudo, tal progresso também pode ampliar o fenômeno da exclusão digital, especialmente entre grupos com recursos tecnológicos limitados ou com baixa competência digital, uma vez que esse fenômeno reflete desigualdades socioeconômicas e disparidades entre indivíduos no acesso e na utilização das tecnologias, incluindo a capacidade de empregá-las de maneira qualificada para obter benefícios concretos (Sparks, 2014; Liao; Chou; Huang, 2022).

A partir do século XXI, a digitalização passou a fazer parte do dia a dia da sociedade contemporânea e, por sua relevância, não pode ser ignorada. É desafiador imaginar nosso dia a dia sem a presença de dispositivos que convertem em dados digitais atividades cotidianas, como verificar as horas ou assistir à televisão. É um fenômeno que tem transformado profundamente diversos aspectos da sociedade, impactando a forma como vivemos, trabalhamos e interagimos. Seja na forma mais imperceptível (quando realizamos uma transação por meio de um cartão magnético, por exemplo), seja na mais explícita (quando nos conectamos à internet), a sociedade conectada se faz presente e natural (Corrêa, 2009). É uma tendência tecnológica que tem o potencial de transformar significativamente diversos setores da indústria e da sociedade. É uma força motriz inevitável de inovação e disrupção, desafiando tanto organizações privadas quanto públicas. Com todos os setores econômicos e sociais sendo impactados, a economia digital se torna cada vez mais dinâmica e competitiva, possibilitando que novos empreendimentos desenvolvam propostas de valor baseadas em tecnologias digitais. Conforme enfatizam Parviainen et al. (2017), a digitalização foi identificada como uma das principais tendências que transformam a sociedade e os negócios no futuro próximo e a longo prazo. A digitalização gera poderosos recursos digitais que têm um impacto transformador na organização da atividade econômica, promovendo a inovação radical dos modelos de negócios (Autio et al., 2018).

Conforme mencionado por Brennen e Kreiss (2016), o termo “digitalização” possui um conceito abrangente, que pode ser definido, entre suas diversas nuances, como um processo que envolve a conversão de informações analógicas para o formato digital. Todavia, pode incluir desde a aplicação de tecnologias de reconhecimento óptico de caracteres para converter documentos impressos em arquivos digitais, até a coleta de informações dos usuários em

websites, visando sua integração em aplicativos digitais. Trata-se de um processo no qual tecnologias digitais transformam práticas, estruturas e relações sociais. Na definição inicial, a digitalização pode ser compreendida como a base sobre as quais outros processos digitais são estabelecidos. Envolve a adoção de tecnologias digitais para aprimorar e otimizar processos já existentes. Refere-se à utilização de dados e tecnologias digitais para modificar práticas e procedimentos, redesenhar modelos de negócios, desenvolver novas fontes de receita e gerar oportunidades de valor agregado, conduzindo as organizações a um ambiente empresarial completamente digitalizado (O'Leary, 2023). Como transformação digital o conceito denota um processo abrangente que envolve a integração de tecnologias digitais em todos os aspectos das operações empresariais, resultando em mudanças fundamentais na forma como as empresas operam e criam valor (Verhoef et al., 2021).

Organizações em todo o mundo estão dedicando crescente atenção ao desenvolvimento de novas tecnologias, visando alinhar suas estratégias às demandas emergentes e dinâmicas do mercado, aprimorando, assim, seus modelos de negócios ao longo do tempo. Cada vez mais, essas instituições adaptam suas práticas estratégicas para aproveitar as oportunidades oferecidas pelas tecnologias digitais (Caputo et al., 2021). No setor privado, a transformação digital se configura como uma oportunidade para ampliar mercados, alcançar novos segmentos e clientes, bem como desconsiderar aqueles que não contribuem para os resultados financeiros (Mergel; Edelman; Haug, 2019). No entanto, no âmbito do setor público, onde o resultado financeiro geralmente não possui a mesma relevância, a transformação digital é vista não apenas como uma ferramenta para o aprimoramento dos serviços, mas também como uma oportunidade para aumentar a disponibilidade, a profundidade e a acessibilidade dos dados, além de favorecer interações mais eficazes com outros agentes (Agostino; Saliterer; Steccolini, 2022).

Assim como as organizações do setor privado, as instituições públicas e governamentais também estão sujeitas aos desafios impostos pela transformação digital, o que as leva a se empenhar na promoção das mudanças necessárias. Esses órgãos enfrentam contextos cada vez mais desafiadores, nos quais a complexidade, a hostilidade e o dinamismo das forças internas e externas podem impactar seu desempenho. A implementação de soluções digitais nas instituições privadas serve como um modelo para lidar com esses desafios ambientais. Embora os objetivos fundamentais das organizações públicas sejam distintos das iniciativas do setor privado, as soluções digitais desenvolvidas por estas últimas podem oferecer benefícios e oportunidades que contribuam para a mitigação desses desafios ambientais (Danielsen, 2021).

Nesse contexto, destaca-se a implementação do processo eletrônico nas instituições do Judiciário brasileiro, que teve início em 2006. Contudo, apenas recentemente os avanços

tecnológicos possibilitaram a transição para um sistema completamente digital. A virtualização dos processos representa uma estratégia eficaz para assegurar a eficiência na tramitação. De acordo com o artigo 5º, LXXVIII da Constituição Federal de 1988 (CF/88), o Poder Judiciário deve fornecer jurisdição de forma ágil e eficiente (Capaverde; Vazquez, 2015).

O processo eletrônico trouxe a promessa de uma gestão aprimorada dos atos processuais, proporcionando respostas mais rápidas e eficientes aos seus usuários. A implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJE) no Brasil é regulamentada pela Lei Federal 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Inicialmente, essa tecnologia foi adotada pelos Tribunais Federais, com o objetivo de tornar a resolução dos processos em andamento nas unidades jurisdicionais mais eficaz e ágil, respeitando os princípios da Administração Pública e a garantia constitucional da razoável duração do processo (Cassol; Maciel, 2023). A implementação do processo eletrônico busca atender não apenas aos requisitos constitucionais, mas também à demanda social por uma justiça mais célere. Corroborando essa tendência, temos a recente Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre o Governo Digital e o aumento da eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação e da transformação digital, inclusive instituindo, como alguns de seus princípios, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade. Tais medidas, por exemplo, podem ser implementadas por meio de serviços digitais acessíveis, inclusive em dispositivos móveis, permitindo que pessoas jurídicas e outras entidades públicas solicitem e acessem serviços públicos de forma digital, dispensando, assim, a necessidade de uma solicitação presencial (Araújo; Gabriel; Porto, 2022).

Embora o processo eletrônico já estivesse em desenvolvimento, o salto tecnológico do Poder Judiciário ocorreu de maneira significativa em resposta à necessidade de adaptação ao estado de pandemia provocado pelo coronavírus. A instituição teve que se ajustar rapidamente, integrando novas tecnologias e aprimorando as já existentes para assegurar seu adequado funcionamento. Nesse cenário, os progressos já em andamento na transição do processo físico para o digital foram acelerados, resultando em uma transformação tecnológica imprescindível (Bartolazi et al., 2021). Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão responsável pela supervisão e aprimoramento do Poder Judiciário, instituiu uma parceria com a plataforma digital Cisco Brasil através da Portaria nº 61 de 31 de março de 2020 regulamentando a realização de sessões virtuais nos tribunais e suas turmas recursais. Em outubro de 2020, o mesmo órgão autorizou os tribunais brasileiros a adotarem o Juízo 100% digital, instituído através da Resolução nº 345, na qual todos os atos processuais são realizados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, através da internet, sem a necessidade de

deslocamento das partes ou dos advogados aos Fóruns (Conselho Nacional de Justiça, 2020). Contudo, é relevante destacar que foi a Resolução nº 420, de 29 de setembro de 2021, do CNJ, a responsável por estabelecer a obrigatoriedade da digitalização de todos os processos físicos nos tribunais brasileiros. Essa resolução vedou o recebimento e a distribuição de novos casos em meio físico em todos os tribunais, com exceção do Supremo Tribunal Federal, a partir de 1º de março de 2022, e estabeleceu um plano de digitalização do acervo processual físico para o eletrônico, de modo que até 31 de dezembro de 2025, todos os tribunais brasileiros contarão com a totalidade dos feitos em tramitação devidamente digitalizados (Conselho Nacional de Justiça, 2021).

A crise sanitária ocasionada pela pandemia de covid-19, em 2020, acelerou a digitalização do Poder Judiciário e consolidou a perspectiva de uma justiça operante de forma independente de espaços físicos. Assim, tornou-se viável a proposta de um cartório inteiramente digital, com o intuito de agilizar o processamento dos processos e otimizar a utilização da força de trabalho, promovendo, por conseguinte, um incremento na eficiência, transparência e celeridade processual. Desse modo, inicia-se a superação de uma cultura ainda profundamente enraizada no sistema de Justiça, a qual considera o edifício do Fórum como o núcleo das atividades jurisdicionais. O “Juízo 100% digital” representa um novo modelo de trabalho e utiliza todo o potencial que a tecnologia pode fornecer ao Poder Judiciário, resultando em uma redução significativa de custos e tempo, além de um aumento expressivo da eficiência, culminando na maximização do efetivo acesso à Justiça (Araújo; Gabriel; Porto, 2022). A pandemia deixou em evidência o processo eletrônico, forçando o Poder Judiciário a utilizar em larga escala as tecnologias já disponíveis, revelando novas vias de acesso à justiça, desvelando novos desafios e obstáculos, o que impõe a todos os atores da justiça um repensar acerca do próprio sistema de justiça e de qual sistema queremos no pós-pandemia (Lima; Recuero, 2022).

A digitalização representa um processo relevante e irreversível na sociedade contemporânea, e a pandemia atuou como um catalisador para uma significativa transformação tecnológica em escala global. Em decorrência disso, é possível observar uma maior eficiência e adaptação ao novo contexto digital. A implementação da digitalização dos processos contribui de maneira substancial para a organização do ambiente de trabalho, eliminando a necessidade de manter volumosos arquivos físicos. Essa prática não apenas aprimora a produtividade, mas também propicia a redução de custos operacionais e minimiza a incidência de erros resultantes de lapsos de atenção ou fadiga. Dentre as principais vantagens da tecnologia, destaca-se o incremento da eficiência, na medida em que possibilita a dedicação de mais tempo a questões

relevantes, resultando em agilidade na conclusão dos procedimentos (Santos; Santos, 2023). Os potenciais benefícios da digitalização são significativos. Ao digitalizar processos, é possível reduzir os custos em até 90% e melhorar substancialmente os tempos de resposta. Contudo, cabe ressaltar que a digitalização transcende a mera conversão de processos existentes para formatos digitais; envolve a reavaliação das operações atuais sob novas perspectivas (Parviainen et al., 2017).

Enquanto organizações privadas reconhecem a necessidade de adotar tecnologias para que se mantenham competitivas no mercado, as organizações públicas enfrentam uma crescente pressão social para fornecer um número maior de serviços por meio de plataformas digitais (Mergel; Edelman; Haug, 2019). No âmbito do setor público, os ganhos econômicos não implicam, necessariamente, em retornos financeiros, mas, sim, em benefícios positivos para a sociedade (Vivian, 2020). Isso implica que os cidadãos e as empresas precisam ter acesso à tecnologia para utilizar esses serviços, compreender seu funcionamento e obter as informações necessárias para concluir suas demandas. A falta de acesso a tecnologias representa uma das principais formas de exclusão, especialmente quando envolve a ausência de conexão à Internet, a indisponibilidade de dispositivos tecnológicos ou a falta de habilidades digitais. Dessa forma, os potenciais benefícios da transformação digital se dissipam em meio a elevados índices de exclusão digital. Ademais, fatores como idade, nível educacional e localização geográfica também funcionam como obstáculos que limitam o acesso pleno aos benefícios proporcionados pela transformação digital (Moura et al., 2020).

A evolução do Poder Judiciário analógico para o Poder Judiciário digital nos conduz à necessária reflexão sobre os potenciais benefícios e as possíveis desvantagens que o uso da tecnologia pode acarretar à garantia de acesso à Justiça. Transformar digitalmente não se limita à mera adoção do meio digital e do processo eletrônico, acarreta uma verdadeira revolução na Justiça, pois traz mudanças que impactam na estrutura organizacional do Poder Judiciário, bem como na rotina e atividades dos Magistrados e Servidores. A inovação é necessária na atual fase, notadamente no que diz com a necessidade de adaptação das estruturas para essa verdadeira revolução digital, uma vez que muitas tarefas passam a ser automatizadas (Dias; Oliveira, 2023). Os benefícios do uso da tecnologia na rotina do Poder Judiciário são numerosos. Entretanto, cabe salientar que, em um contexto de ampliação da Justiça eletrônica, as barreiras digitais podem inviabilizar o exercício de diversos direitos básicos dos cidadãos, resultando em sua exclusão digital (Oliveira; Dias, 2024). Vale destacar que, o acesso à justiça não é apenas a disponibilidade de plataformas digitais (meio), mas a capacidade real das pessoas de utilizá-las para exercer seus direitos (fim). A digitalização deve, portanto, expandir as

capacidades dos cidadãos, não apenas oferecer ferramentas. Se a população de baixa renda não tem as capacidades (educação, equipamentos, suporte, confiança) para usar o sistema digital, o acesso formal não se traduzirá em liberdade ou bem-estar (Sen, 2010).

A exclusão digital é um conceito que se refere à disparidade no acesso e na utilização das tecnologias digitais. Esse fenômeno pode ser decorrente de diversos fatores, tais como a ausência de infraestrutura tecnológica, o baixo nível de competências digitais, barreiras econômicas, sociais e educacionais, bem como a falta de acesso a dispositivos e serviços de internet (Anrijs et al., 2023). A desigualdade no acesso, uso e habilidades associadas às tecnologias digitais e à internet tem evidenciado a exclusão digital em diversos setores da sociedade. Este fenômeno provoca uma divisão entre aqueles que possuem acesso a essas tecnologias e aqueles que não o possuem, resultando em disparidades em várias áreas da vida, tais como educação, oportunidades de emprego, acesso a serviços públicos e participação na vida social. Assim, a exclusão digital transcende a mera ausência de acesso à internet, refletindo questões mais profundas, como pobreza e desigualdade social. Tal desequilíbrio se manifesta na dinâmica de forças do mercado, no investimento desigual em infraestruturas, na discriminação, na ineficácia de esforços políticos e na cultura de competição. A exclusão digital se expressa não apenas pela carência de dispositivos de tecnologias da informação e comunicação (TIC) ou pela falta de acesso a esses recursos, mas também pela incapacidade de utilizá-los de maneira adequada (Hosman; Comisso, 2020).

O atual desafio do direito contemporâneo consiste em delinear a maneira adequada de atendimento aos novos direitos sociais, coletivos e indivisíveis, o qual se entrelaça com a questão da exclusão digital advinda da revolução tecnológica, que promoveu transformações significativas na vida moderna. Essas modificações estão alicerçadas em tecnologias de elevado custo, as quais são comercialmente exploradas no setor privado. É essencial reconhecer que o Estado não detém onipotência suficiente para assegurar a todos a igualdade de direitos sociais e digitais, o que gera um futuro incerto para a população menos favorecida. Torna-se necessário questionar se essa parcela da população será integrada ao fenômeno da modernização ou se, porventura, será definitivamente relegada ao esquecimento, resultando em cidadãos obsoletos e excluídos (marginalizados) da sociedade digital (Marques, 2020).

A exclusão digital no âmbito do Poder Judiciário configura-se como um desafio substancial, especialmente após a implementação dos processos digitais. A transformação digital desta instituição visou aprimorar a eficácia, a transparência e a acessibilidade de seus serviços; contudo, é imperativo assegurar que não se amplifiquem as desigualdades existentes. Com a digitalização dos processos e a introdução de plataformas online para a tramitação de

ações, o agendamento de audiências e o acesso a informações processuais, indivíduos que não dispõem de acesso adequado à internet ou que carecem de habilidades digitais suficientes podem ser prejudicados, comprometendo, assim, seu direito fundamental ao acesso à justiça. No contexto da justiça digital, é patente a necessidade de fomentar a elaboração e a implementação de políticas que garantam a efetividade da utilização dos meios tecnológicos para assegurar o real acesso à justiça. A inclusão digital é condição *sine qua non* para que o acesso à justiça digital se torne efetivo (Mendes; Mendes, 2023).

Conforme já mencionado, o Poder Judiciário implementou diversas medidas para assegurar o direito ao acesso a seus serviços durante o período pandêmico, destacando-se entre elas o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. Ademais, evidenciou sua capacidade de planejamento e estruturação prospectiva por meio de uma atuação estratégica voltada para iniciativas digitais integradas no Programa Justiça 4.0. Atualmente, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em consonância com o compromisso estabelecido na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), estabeleceu recentemente, por meio da Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023, diretrizes para a inclusão digital das populações em situação de vulnerabilidade, o que constitui um avanço significativo em face das transformações tecnológicas pertinentes aos tribunais brasileiros. Seguindo essas diretrizes, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) aprovou em 2023 a Resolução nº 260, que normatiza a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PIDs) no âmbito do Poder Judiciário estadual e, adicionalmente, firmou um protocolo de intenções com a Defensoria Pública do Estado de Goiás, com o intuito de facilitar o acesso aos serviços por parte da população menos favorecida, através desses PIDs.

Considerando a observação de que o Poder Judiciário tem direcionado esforços significativos para a promoção da inclusão digital, a presente pesquisa tem o escopo de verificar se as iniciativas implementadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás mitigam as dificuldades enfrentadas pela população de baixa renda ao acessar seus serviços, além de identificar as principais dificuldades de acesso por parte dos usuários. A elucidação dos desafios práticos e das barreiras enfrentadas, especialmente em regiões com acesso limitado à tecnologia e entre segmentos de baixa renda, poderá contribuir para a efetiva implementação das diretrizes de inclusão digital nos tribunais.

A presente pesquisa e a escolha do tema pela autora foram motivadas por sua relevância social e contemporaneidade. Ressalta-se que os aspectos educacionais e socioeconômicos constituem obstáculos consideráveis à implementação de novas tecnologias. A adequação das ações de capacitação digital para os distintos perfis de usuários, assim como as iniciativas

destinadas à manutenção de infraestruturas tecnológicas em regiões remotas, demanda uma análise aprofundada. Ademais, torna-se pertinente investigar a eficácia das estratégias delineadas pela Resolução nº 508/2023 do Conselho Nacional de Justiça, com a finalidade de promover uma inclusão digital sustentável e duradoura no contexto do Poder Judiciário.

A relevância da presente pesquisa está relacionada ao fato de que população de baixa renda enfrenta problemas significativos no contexto tecnológico, os quais estão interligados e se reforçam mutuamente, gerando um ciclo de exclusão digital. Esses problemas incluem a ausência de acesso a dispositivos digitais, como computadores, tablets ou smartphones de qualidade, bem como a insuficiência de conexão à internet de alta qualidade resultante da falta de infraestrutura adequada. Ademais, mesmo quando a tecnologia e a conectividade estão disponíveis, os custos associados, como tarifas de dados móveis e assinaturas de serviços, podem se revelar proibitivos. Outrossim, a deficiência em competências digitais representa um obstáculo adicional, dificultando a utilização eficaz da tecnologia.

Identificadas essas questões, o presente estudo tem o potencial de fornecer subsídios para a formulação de políticas públicas voltadas para a promoção de uma inclusão digital mais efetiva e sustentável dentro do Poder Judiciário. Com base nas conclusões desta pesquisa, o Poder Judiciário de Goiás, que recebeu o Selo Diamante do Prêmio CNJ de Qualidade pela terceira vez em 2024, poderá desempenhar um papel fundamental como agente catalisador na promoção de uma inclusão digital mais ampla e equitativa. Esse modelo pode servir como fonte de inspiração para que outros tribunais adotem práticas similares, contribuindo para a sua modernização digital. Além de promover um judiciário mais eficiente e acessível, tal iniciativa também proporcionará benefícios para a totalidade da população, especialmente para os grupos mais vulneráveis.

No âmbito da produção científica, a compreensão das diversidades e das formas de inclusão das populações mais vulneráveis evidencia a relevância de contribuir para a literatura existente e de investigar a seguinte questão: “À luz dos desafios relacionados à exclusão digital, a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás facilitou o acesso à justiça para os indivíduos de baixa renda que residem na cidade de Goiânia – GO?” A resposta a essa indagação proporcionará uma análise mais abrangente e precisa sobre como o processo eletrônico pode, ou não, ter prejudicado o acesso à justiça para indivíduos de baixa renda, bem como sobre possíveis caminhos para enfrentar tais desafios. Com base nessa compreensão, será possível que as instituições, especialmente o Poder Judiciário de Goiás, encontrem soluções para mitigar as dificuldades identificadas e explorem alternativas para cumprir adequadamente seu papel.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Verificar se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás facilitou o acesso à justiça entre indivíduos de baixa renda residentes na cidade de Goiânia

1.1.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, o presente trabalho se propõe a:

- Verificar quais são as dificuldades por parte da população de baixa renda em acessar os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.
- Verificar quais medidas foram adotadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás para promover a inclusão digital dessa população.
- Discutir como as iniciativas de inclusão digital têm impactado a igualdade de acesso aos serviços judiciais, assegurando que não haja discriminação ou exclusão adicional para a população de baixa renda.

1.2 Estrutura do Trabalho

A presente pesquisa está estruturada em cinco capítulos. O primeiro capítulo dedica-se à introdução, na qual se discute a caracterização do problema de pesquisa, a justificativa da relevância do estudo, a definição dos objetivos e das questões de pesquisa, além de fornecer uma explicação sobre a estrutura do trabalho. O segundo capítulo apresenta a revisão da literatura que fundamenta a pesquisa, englobando definições relacionadas à digitalização, transformação digital, exclusão digital, literacia digital e acesso à justiça, bem como uma análise de estudos correlatos e relatórios concernentes à exclusão digital no sistema judiciário. O terceiro capítulo abordará a metodologia, detalhando o processo de pesquisa implementado para alcançar os objetivos estabelecidos. No quarto capítulo, serão expostos os resultados obtidos por meio da metodologia de pesquisa adotada. Por fim, o quinto capítulo contemplará as considerações finais, no qual abordará as limitações da investigação empírica e sugestões para futuras pesquisas, enfatizando as conclusões significativas que emergiram da pesquisa e

suas implicações para a formulação de políticas e práticas que promovam a inclusão digital, contribuindo, dessa forma, para um sistema judiciário mais equitativo e eficiente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O capítulo tem como objetivo revisar de maneira abrangente a literatura científica relevante aos temas centrais da pesquisa, constituindo assim a base teórica do estudo. A revisão abrange trabalhos que ressaltam a relevância duradoura desses tópicos, evidenciando sua influência contínua nas discussões contemporâneas sobre tecnologia e justiça. Além de fornecer embasamento teórico, o capítulo busca demonstrar o impacto das transformações digitais nas organizações e na sociedade, com ênfase nas barreiras e oportunidades para o acesso à justiça em um contexto cada vez mais digital.

2.1 Digitalização

Caracterizada pela integração de tecnologias digitais avançadas em diversos aspectos da produção e da vida cotidiana, a digitalização pode ser entendida como uma continuidade e evolução das revoluções industriais anteriores. Inserida na quarta Revolução Industrial, a digitalização promove a utilização de tecnologias digitais para aumentar a eficiência, flexibilidade e sustentabilidade dos processos produtivos, resultando em transformações significativas na economia e na sociedade. Essa mudança representa um avanço que vai além da simples digitalização de processos ou produtos existentes. Por apoiar-se em tecnologias digitais, também é chamada de Revolução Digital, sendo a revolução que envolve uma fusão de tecnologias que aproximam o mundo físico do biológico e do digital (Dogaru, 2020).

A inovação em tecnologia da informação tem transformado profundamente a sociedade, o trabalho e o comportamento humano, ressaltando os conceitos de "digitização", "digitalização" e "transformação digital". Embora amplamente debatidos na literatura em razão dos benefícios e impactos que proporcionam, suas definições ainda carecem de consenso. Há um entendimento comum de que a digitização e a digitalização promovem fenômenos digitais que viabilizam a transformação digital nas organizações, impulsionando mudanças

tecnológicas e estruturais (Bockshecker; Hackstein; Baumöl, 2018). A digitalização é vista como um conceito abrangente e multifacetado, que incluem dimensões tecnológicas, organizacionais e culturais. Embora frequentemente empregados como sinônimos, muitos pesquisadores fazem distinções entre os termos digitização, digitalização e transformação digital (Danielsen, 2021).

2.1.1 Digitização e Digitalização

Digitização e digitalização constituem conceitos centrais no discurso acerca da tecnologia digital e da inovação; no entanto, carecem de definições precisas e amplamente aceitas, o que provoca certa confusão na literatura, dado que os termos são frequentemente utilizados de maneira intercambiável para descrever fenômenos distintos (Gradillas; Thomas, 2023). A digitização é o processo de conversão de informações analógicas em formatos digitais, englobando a captura, o armazenamento e a análise de dados, o que propicia maior acesso e uma gestão eficiente de grandes volumes de informação. Este processo, de fundamental importância na sociedade contemporânea, estabelece a base para sistemas digitais mais sofisticados (O'Leary, 2023; Kumar; Sangtani, 2023). Dessa forma, a digitização exerce um impacto profundo em nossas formas de viver, trabalhar e interagir, gerando novas oportunidades em um contexto cada vez mais digital (Brennen; Kreiss, 2016). Sob essa perspectiva, a digitização facilita o armazenamento, a transmissão e o processamento de informações, servindo como fundamento para a digitalização, que, por sua vez, produz conhecimento quantificável a partir de dados digitizados, apoiando a tomada de decisões (Tan; Chi; Lam, 2023).

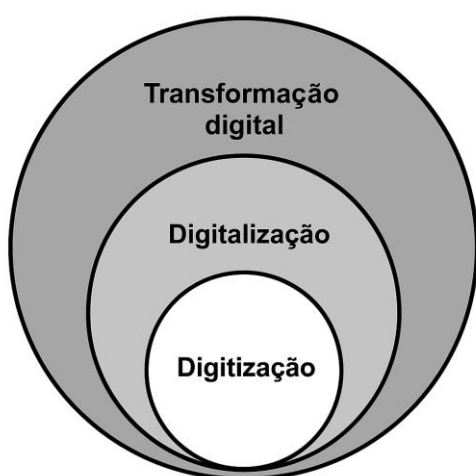
A digitalização configura-se, por sua vez, como um processo sociotécnico que amalgama tecnologias digitais e mudanças organizacionais para otimizar processos empresariais em um ambiente digital. Seu objetivo é desenvolver novas formas de valor, aumentar a eficiência e explorar inovações de mercado, aprimorando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados (Danielsen, 2021). Conforme apresentado por Brennen e Kreiss (2016), esse processo vai além da dimensão tecnológica, influenciando de maneira profunda a organização das atividades. Trata-se da aplicação de tecnologias digitais que promovem mudanças nas operações comerciais, nas corporações e nos mercados empresariais resultantes da digitização (Ritter; Pedersen, 2020). Isso proporcionará novas oportunidades de receita e

criação de valor, caracterizando um processo de transformação voltado para um negócio digital (O'Leary, 2022). A digitalização é um processo de transformação estratégica cujo objetivo é ajustar as organizações às exigências e desafios do ambiente digital atual, promovendo resultados superiores por meio da inovação tecnológica (Kumar; Sangtani, 2023).

2.1.2 Transformação digital

O conceito de “transformação digital” é frequentemente confundido com os dois termos afins: digitização e digitalização (Kumar; Sangtani, 2023). Tanto a transformação digital quanto a digitalização utilizam tecnologias digitais para modificar ou aprimorar processos; no entanto, a transformação digital se apresenta com uma abordagem mais holística, promovendo mudanças mais radicais e significativas (Danielsen, 2021). Contudo, é importante destacar que os termos "digitização", "digitalização" e "transformação digital" estão interligados conceitualmente. A transformação digital é uma expressão que abarca os impactos econômicos e sociais gerados pela digitização e pela digitalização (Kim; Choi; Lew, 2021). Como demonstrado a seguir na Figura 1, esses três domínios estão inter-relacionados: a digitização atua como um componente da digitalização, que, por sua vez, está subsumida à transformação digital. (Saarikko; Westergren; Blomquist, 2020).

Figura 1 – Digitização, Digitalização, Transformação digital



Fonte: Adaptado de Saarikko; Westergren; Blomquist, 2020

Assumindo uma dimensão mais abrangente em comparação com dois conceitos precedentes, a transformação digital concentra-se em maior grau nas mudanças organizacionais e sociais, impulsionando a evolução de organizações e sociedades através da adoção de tecnologias digitais. Engloba alterações profundas, promovidas por tais tecnologias, que reconfiguram valores no âmbito industrial e societal (Danielsen, 2021; Kim; Choi; Lew, 2021). Seu conceito emergiu como um apelo inequívoco para instituições que almejam preservar sua relevância e competitividade no mercado, permanecendo objeto de consideração em uma ampla gama de indústrias e setores (Owoseni, 2023).

A transformação digital transcende a simples adoção de tecnologia, exigindo uma reestruturação completa das operações, cultura e estratégias empresariais para gerar valor e responder a um mercado dinâmico. Esse processo adaptativo e multifacetado depende do alinhamento entre a estratégia digital e as demandas das partes interessadas, promovendo eficiência, inovação e conexão com o cliente (Mergel; Edelman; Haug, 2019; Albertin; Albertin, 2021). Essa reestruturação busca potencializar ao máximo as tecnologias emergentes. Nesse cenário, recursos como inteligência artificial, Internet das Coisas e big data desempenham papéis fundamentais na melhoria de processos e no desenvolvimento de novas formas de interação (Verhoef et al., 2021). Além disso, lideranças competentes, aliadas à transformação cultural e educacional, são fundamentais para alinhar a organização às mudanças necessárias, promovendo colaboração, agilidade e foco no cliente. Esse processo contínuo exige inovação, adaptação e integração entre setores para o sucesso da transformação digital (Imran et al., 2021; Elsafty; Yehia, 2023).

Conforme se observa, a transformação digital visa aprimorar e adaptar organizações por meio da integração de tecnologias digitais, promovendo inovações em produtos, serviços, processos e modelos de negócios. Ao contrário da digitalização, que melhora processos existentes, a transformação digital implica uma mudança essencial e abrangente na estratégia, cultura e operação da organização, com foco na reinvenção. Esse processo disruptivo leva as organizações a reavaliarem sua criação de valor e a gerenciar mudanças e barreiras estruturais, que influenciam tanto os aspectos positivos quanto os desafios do processo (Vial, 2021). Envolve uma interdependência entre tecnologia, pessoas e processos, com uma forte ênfase nas mudanças culturais necessárias para que essa transição seja bem-sucedida (Mergel; Edelman; Haug, 2019).

2.1.2.1 Transformação digital nas organizações

As organizações empresariais, independentemente de seu porte e perspectivas, têm continuamente adotado a transformação ao empregar tecnologias digitais como ferramentas facilitadoras para maximizar oportunidades, gerenciar ameaças e enfrentar as condições socioeconômicas (Owoseni, 2023). Essa transformação é caracterizada como uma alteração fundamental na maneira pela qual as empresas utilizam tecnologias digitais para conceber e implementar novos modelos de negócios, visando à geração de maior valor e vantagens competitivas (Verhoef et al., 2021). A transformação digital promove a reestruturação de recursos e das relações com partes interessadas, tanto internas quanto externas (Plekhanov; Franke; Netland, 2023). Assim, seu principal desafio reside mais na adaptação das pessoas do que na tecnologia em si (Moresi et al., 2024).

Diante do cenário de rápida evolução dos negócios modernos, a evolução digital tem impulsionado uma profunda mudança nas organizações, que precisam adaptar suas operações e interações com os clientes para se manterem relevantes. Essa “transformação digital organizacional” oferece tanto oportunidades quanto desafios, sendo um imperativo estratégico para a sobrevivência e o sucesso. No entanto, essa jornada não é linear, exigindo uma compreensão das complexas interações entre tecnologia, cultura, liderança e estratégia, além de demandar inovação e a navegação por territórios ainda inexplorados onde inovação e disrupção se entrelaçam (Omol, 2023). A transformação digital é fundamental para organizações do setor público e privado, independentemente de seu porte, sendo especialmente relevante para aquelas que estão expostas ao risco de obsolescência. Em virtude disso, muitas dessas instituições estão realizando investimentos significativos ao optarem por avançar em direção ao desenvolvimento digital. O objetivo dessas iniciativas é aumentar a eficiência e consolidar a liderança, uma vez que níveis mais elevados de ambos potencializam as competências em liderança digital (Hai; Van; Tuyet, 2021).

No setor privado, esse processo geralmente está vinculado à necessidade de adotar tecnologias para sustentar a competitividade, conquistar novos mercados, segmentos e clientes, excluindo aqueles que não contribuem positivamente para os resultados financeiros. Entretanto, as experiências oferecidas por esse setor têm mudado as expectativas dos cidadãos em relação aos governos. Isso tem demandado do serviço público uma maior capacidade de fornecer serviços digitais de alto valor em tempo real, implicando uma reformulação nas formas de

governança, nos modelos de tomada de decisão e na maneira como os serviços são prestados aos cidadãos, com o objetivo de melhorar a eficiência e a qualidade desses serviços (Mergel; Edelman; Haug, 2019). A revolução digital também exerce impacto sobre o setor público, transformando, de maneira progressiva, as atividades desempenhadas pelo Estado, contudo, trazendo consigo desafios e demandas que se intensificam na medida em que as tecnologias evoluem (Viana, 2021).

No setor público, embora o resultado financeiro geralmente tenha menor relevância em comparação com o setor privado, a transformação digital busca aprimorar os serviços, expandir a disponibilidade e a acessibilidade dos dados, bem como promover interações mais eficientes. Esses avanços fortalecem a tomada de decisões, aumentam a transparência e a responsabilidade, e melhoram as relações com os cidadãos (Agostino; Saliterer; Steccolini, 2022). Não apenas promove maior eficiência na prestação dos serviços, mas também aproxima as entidades governamentais dos cidadãos, ampliando a transparência e estimulando novas formas de participação social (Cozendey; Barbosa; Souza, 2021). Isso posiciona o setor público no epicentro das discussões contemporâneas, demandando um planejamento estratégico que abarque serviços, gestão de recursos humanos, infraestrutura e cultura organizacional, afetando a relação com cidadãos e a sociedade (Mergel; Edelman; Haug, 2019).

A transformação digital do serviço público brasileiro confronta desafios tanto internos quanto externos para atingir suas metas e maximizar sua eficácia. No que se refere ao contexto interno, é fundamental investir no aprimoramento da infraestrutura física e tecnológica, estimular uma cultura de inovação e adaptabilidade entre servidores e gestores, promover a capacitação contínua dos colaboradores e assegurar a integração responsável e segura das bases de dados, garantindo a proteção das informações dos cidadãos (Varella; Oliveira; Moesch, 2017; Cristovam; Saikali; Souza, 2020). No contexto externo, evidenciam-se desafios como a disparidade no acesso digital entre as diferentes regiões, a baixa conectividade em áreas remotas, restrições orçamentárias e a resistência de determinados grupos sociais à digitalização dos serviços públicos. Tais obstáculos podem demandar a elaboração de políticas públicas inclusivas e a implementação de estratégias coordenadas entre os diferentes níveis de administração, com o propósito de assegurar a efetiva democratização do acesso às tecnologias (Paes; Oliveira, 2025).

No cenário atual de rápida evolução digital, a transformação da prestação de serviços públicos tornou-se uma necessidade global, permitindo maior eficiência na governança por meio de tecnologias, dados e conectividade. Guiada por fatores políticos, econômicos e sociais,

essa digitalização visa simplificar processos, melhorar a experiência dos cidadãos e entregar serviços digitais de alta qualidade, alinhando-se às expectativas públicas (Latupeirissa et al., 2024). Não há dúvidas de que os governos estão empenhados em tornar os serviços públicos mais eficientes, especialmente ao considerar as novas demandas da sociedade (Mergel et al., 2019). No entanto, existem desafios a serem enfrentados, como as limitações da infraestrutura tecnológica, a necessidade de uma governança eficaz e os entraves burocráticos que frequentemente dificultam a implementação de soluções digitais. A legislação e as políticas públicas desempenham um papel crucial na orientação e promoção de uma transformação digital integrada e sustentável (Santos; Fonseca, 2022).

2.2 Processo Eletrônico no Poder Judiciário

Uma sociedade cada vez mais digital e tecnológica demanda que o direito e a gestão pública do Poder Judiciário acompanhem esses avanços. O objetivo é aprimorar e modernizar o sistema processual brasileiro de maneira cautelosa, garantindo a segurança e autenticidade dos dados (Araújo, 2016). Diante das rápidas e contínuas transformações em informação e tecnologia, tornou-se inviável para o Judiciário manter a tramitação de processos exclusivamente em formato físico. A modernização tecnológica revelou-se essencial, consolidando-se com a implementação do Processo Judicial Eletrônico (Fernandes; Oliveira, 2024).

2.2.1 Contexto histórico

A digitalização dos processos no Judiciário brasileiro não ocorreu de forma uniforme e vem sendo gradualmente implementada ao longo de mais de trinta anos. O marco regulatório desse processo foi estabelecido pela Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que regulamentou a utilização de meios eletrônicos para a tramitação de processos, a comunicação de atos e o envio de peças processuais em todas as instâncias dos processos cíveis, penais e trabalhistas. O principal objetivo da referida lei foi facilitar o acesso à Justiça, promovendo a transparência e a interação entre o Judiciário e a sociedade, além de tornar a prestação jurisdicional mais ágil e eficiente (Amaral; Azevedo, 2022).

Antes da promulgação da mencionada Lei nº 11.419, outras iniciativas e normas buscaram promover a informatização do processo judicial no Brasil. A primeira dessas iniciativas foi a “consulta processual por meio eletrônico”, implementada em 1986 pelo extinto Tribunal Federal de Recursos (TFR), que permitia a consulta de autos eletronicamente, embora restrita aos computadores do próprio tribunal. Em 1991, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e os Tribunais Regionais Federais de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Minas Gerais, em parceria com a Rede Nacional de Comunicação de Dados da EMBRATEL, possibilitaram que advogados pudessem consultar o andamento dos processos a partir de seus computadores. Este sistema foi posteriormente otimizado e integrado ao portal do STJ em 1996, recebendo aprimoramentos em 1998 com a implementação do sistema *push*, que notificava os advogados acerca das movimentações processuais (Miguel; Castilho Júnior, 2023)

A primeira legislação a autorizar atos processuais por meio eletrônico foi a Lei 8.245/91, conhecida como a Lei do Inquilinato, que permitiu citações via fac-símile, desde que previstas em contrato, marcando um passo pioneiro na modernização do sistema judicial. Em 1999, surgiu a Lei 9.800/99, chamada “Lei do Fax”, que permitiu o envio de petições por fac-símile, exigindo que o original fosse enviado em até cinco dias. Em 2001, a criação da infraestrutura de chaves públicas do Brasil – ICP Brasil – regulamentou assinaturas e certificações digitais, pavimentando o caminho para o processo eletrônico atual (Amaral; Azevedo, 2022; Bartolazi et al., 2021; Silva; Santos, 2020). Entretanto, a modificação mais significativa foi introduzida pela Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001, que estabeleceu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito federal, autorizando-os a organizar seus serviços de intimação das partes e de recebimento de petições por meio eletrônico (Miguel; Castilho Júnior, 2023).

Como mencionado, somente em 2006, com a Lei nº 11.419, foi regulamentada a implantação do processo judicial eletrônico, promovendo diversas mudanças tecnológicas (Souza; Carmona, 2022). No entanto, foi em 2020 que o Poder Judiciário brasileiro deu um grande salto tecnológico ao se adaptar às circunstâncias da pandemia, adotando várias regulamentações emanadas pelo CNJ, incluindo a Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, na qual foi firmada uma parceria com a Cisco Brasil para o uso gratuito da plataforma Webex, viabilizando audiências e julgamentos remotos (Bartolazi et al., 2021). Em 9 de outubro de 2020, a Resolução nº 345 autorizou os tribunais a implementarem o “Juízo 100% Digital”, possibilitando o acesso à justiça sem a presença física e com atos processuais totalmente eletrônicos. Em seguida, a Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, criou o “Balcão Virtual”, uma plataforma de videoconferência para atendimento contínuo em ambiente virtual,

semelhante ao presencial (Souza; Carmona, 2022). Por fim, de forma não menos relevante, a Resolução nº 420, de 29 de setembro de 2021, determinou a digitalização obrigatória de todos os processos físicos, proibindo o recebimento e a distribuição de novos casos em formato físico em todas as cortes do país (Conselho Nacional de Justiça, 2021).

2.2.2 Transformação no Poder Judiciário

A morosidade da Justiça brasileira representa um relevante obstáculo à efetividade da prestação jurisdicional. Nesse contexto, a Emenda Constitucional 45/2004, que introduziu o inciso LXXVIII ao artigo 5º da Constituição Federal, evidenciou a preocupação do legislador em aprimorar a qualidade da prestação jurisdicional ao assegurar, na referida norma, que a todos, nos âmbitos judicial e administrativo, seja garantida a razoável duração do processo e os meios para assegurar a celeridade de sua tramitação (Bartolazi et al., 2021). A necessidade de aprimorar o sistema judiciário resultou na criação do Processo Judicial Eletrônico, cujo objetivo é acelerar o andamento dos processos e tornar a prestação jurisdicional mais eficiente e ágil (Amaral; Azevedo, 2022; Silva; Santos, 2020). Nesse contexto, a revolução digital no Poder Judiciário teve início em 2006, com a implementação do processo judicial eletrônico substituindo os tradicionais autos em papel. As inovações tecnológicas responsáveis por transformar o mundo analógico em digital também, como era esperado, trouxeram mudanças significativas ao âmbito da Justiça (Zanon Júnior; Nogueira Júnior, 2024).

Sem dúvida, o Conselho Nacional de Justiça foi responsável por impulsionar o Judiciário brasileiro em direção a uma “justiça contemporânea” ao implementar o microsistema de justiça digital, promovendo o uso da tecnologia e adaptando-se às novas dinâmicas sociais (Porto, 2021). Embora a transformação digital já estivesse em curso, a pandemia de 2020 levou o CNJ a unificar a regulamentação dessa mudança, adotando ferramentas para melhorar a continuidade e a eficiência da atividade judicial, além de buscar soluções para um sistema dispendioso, congestionado e lento (Zanon Júnior; Nogueira Júnior, 2024). Nesse período, o Judiciário acelerou o uso de tecnologias da informação, implementando em meses o que estava planejado para anos. Essa adaptação permitiu a continuidade das atividades jurisdicionais de forma eficiente e econômica, garantindo o acesso à Justiça para os cidadãos (Souza; Carmona, 2022). As medidas adotadas demonstraram a adaptabilidade do sistema judicial brasileiro aos desafios e destacaram a relevância da tecnologia no desenvolvimento das atividades jurídicas (Feloniuk; Passos; Oliveira, 2023).

A tecnologia tem exercido um papel essencial na evolução da sociedade e, no contexto do Judiciário, essa realidade não é diferente, uma vez que tem contribuído para a aceleração da prestação jurisdicional. A rápida adoção de tecnologias por parte deste órgão enfrentou desafios, particularmente no que diz respeito à adaptação às novas dinâmicas. Inicialmente, observou-se resistência; entretanto, o progresso tecnológico favoreceu o Judiciário ao aprimorar a eficiência, a agilidade dos processos e a segurança na gestão de dados. Com vistas à otimização da tramitação processual, os tribunais implementaram sistemas modernos e investiram em diversas iniciativas tecnológicas, como a utilização da Inteligência Artificial (IA), que unifica eletronicamente os processos, realiza a distribuição automática, reduz os erros de competência e melhora o tempo de execução (Souza; Carmona, 2022; Santos; Santos, 2023). Dessa forma, surgiu um novo entendimento, reconhecendo que o processo digital transcende a mera digitalização de procedimentos burocráticos. Embora a acessibilidade à justiça tenha sido consideravelmente ampliada, ainda se evidencia um desafio significativo no que tange à praticidade e à usabilidade, tornando imperativa a padronização nas modalidades de acesso, utilização e manipulação (Pinto; Marques; Prata, 2021). A tecnologia pode ser um catalisador importante para a transformação digital; porém, sua adoção isolada não assegura mudanças organizacionais profundas ou resultados sustentáveis. Para uma transformação eficaz, é necessário adotar uma abordagem holística que integre alterações na cultura, estrutura e processos organizacionais, transcendendo à mera implementação de ferramentas digitais (Mergel et al., 2019).

2.3 Exclusão Digital

Com a rápida globalização associada à digitalização, as competências digitais (também chamado de letramento digital) deixaram de ser um fator diferencial e tornaram-se uma exigência para a participação na vida socioeconômica global. Garantir o acesso universal ao ambiente digital constitui uma condição essencial para que todos adquiram as habilidades digitais necessárias para se desenvolver, competir e ter êxito nas economias contemporâneas (Avanesian et al., 2024). Com o crescimento da economia digital, a exclusão digital emergiu como um tema relevante e em contínua evolução. Este assunto ganhou destaque internacional em relatórios da ONU e tornou-se uma preocupação para organizações, formuladores de políticas e acadêmicos (Lythreath; Singh; El-Kassar, 2022). Observa-se que o desafio de garantir novos direitos sociais, coletivos e digitais é exacerbado pela exclusão digital, agravada

por uma revolução tecnológica marcada por inovações de elevado custo, geralmente voltadas ao mercado privado. As limitações do Estado em proporcionar igualdade de acesso ampliam as incertezas sobre o futuro das populações mais vulneráveis, que correm o risco de serem marginalizadas na sociedade digital (Marques, 2020). Nesse contexto, a sociedade da informação ressalta a crescente dependência dos indivíduos em relação ao mundo virtual, enquanto a exclusão digital configura a impossibilidade de acesso pleno e equitativo a essa esfera, obstruindo a participação integral dos indivíduos nesse novo cenário (Silva, 2021).

Inicialmente entendida como uma lacuna binária entre aqueles que possuem e aqueles que não dispõem de acesso a computadores e à internet, a exclusão digital evoluiu, a partir dos anos 2000, para um segundo nível que abrange, nesse contexto, aspectos como a qualidade da conexão, a acessibilidade a conteúdos e as competências digitais. Na sequência, emergiu o conceito de um terceiro nível, que ressalta como as disparidades nas capacidades digitais influenciam os benefícios alcançados por meio da tecnologia, evidenciando que o simples acesso e uso não asseguram, de maneira automática, vantagens equivalentes para todos (Lythreatis; Singh; El-Kassar, 2022; Liao; Chou; Huang, 2022; Anrijs et al., 2023). Tal fenômeno apresenta-se como multifacetado, sendo influenciado por diversos fatores que podem restringir a participação democrática e o acesso equitativo às redes, comprometendo o desenvolvimento individual e exacerbando a exclusão social. Apesar de iniciativas ao longo do tempo terem buscado mitigar o problema, a pandemia de covid-19 agravou desigualdades digitais, ampliando a exclusão de quem já enfrentava barreiras de acesso, devido à dependência intensificada de recursos digitais durante o isolamento social (Celestino; Valtente, 2022).

A exclusão digital refere-se ao fosso entre pessoas com acesso adequado às tecnologias da informação e comunicação (TICs) e aquelas com acesso insuficiente ou inexistente. Essa lacuna pode intensificar desigualdades sociais, limitando ou ampliando o capital social e econômico dos cidadãos e sua capacidade de participação na sociedade. Alguns estudiosos consideram essa questão uma questão de justiça social e a associam à pobreza, utilizando o termo “pobreza digital” (Lythreatis; Singh; El-Kassar, 2022). De forma ampla, a exclusão digital refere-se às desigualdades no acesso e uso de tecnologias digitais, como computadores e internet, englobando tanto a conexão física quanto as habilidades de utilização. Essas desigualdades manifestam-se em diferentes níveis socioeconômicos, entre grupos e tipos de uso da internet, refletindo uma lacuna entre indivíduos, famílias, empresas e regiões no que diz respeito às oportunidades de acesso às TICs (Sparks, 2014). Não se limita apenas ao acesso físico às tecnologias, mas também envolve habilidades de uso e a capacidade de obter

benefícios significativos dessas ferramentas (Liao; Chou; Huang, 2022). Essa exclusão atinge uma parcela da população que, devido a fatores sociais, culturais, estruturais, intelectuais e econômicos, não tem acesso às ferramentas tecnológicas e, consequentemente, aos direitos fundamentais que essas tecnologias possibilitam. No Brasil, problemas como infraestrutura precária, custos elevados de internet, falta de acesso a dispositivos e barreiras no aprendizado digital revelam a profundidade dessa exclusão. Além disso, o desafio enfrentado por gerações anteriores à revolução tecnológica contribui para o analfabetismo ou falta de literacia digital ainda presente no país (Coutinho; Gomes, 2024). Em síntese, é um estado no qual um indivíduo é privado da utilização das tecnologias de informação, seja pela insuficiência de meios de acesso, seja pela carência de conhecimento ou por falta de interesse. A exclusão digital provoca um cenário de desigualdade digital entre os usuários dos serviços públicos, especialmente quando tais serviços são prestados na modalidade eletrônica, o que também se aplica à atividade jurisdicional, que é um serviço público de caráter essencial. Vale dizer, a exclusão digital conduz a um quadro de desigualdade entre os jurisdicionados nas hipóteses em que a prestação das atividades forenses pressupõe o acesso à internet (Oliveira; Dias, 2024).

A exclusão digital continua sendo uma realidade no Brasil, dificultando o acesso de parte da população aos serviços virtuais em geral e aos da Justiça. O Poder Judiciário tem implementado medidas com o intuito de ampliar o acesso da população em situação de vulnerabilidade, contudo, tais iniciativas ainda são incipientes. Os benefícios proporcionados pela era digital devem ser acessíveis a todas as camadas sociais, e não apenas àqueles que já dispõem de privilégios. É imprescindível assegurar que os direitos fundamentais sejam efetivamente respeitados no ambiente digital (Marques, 2020). A virtualização é um processo inevitável, mas é preciso refletir sobre a situação das pessoas necessitadas que não possuem ferramentas de acesso a computadores, internet, celulares, aplicativos, e/ou as habilidades técnicas necessárias para utilizar os sistemas tecnológicos, entre outros aspectos (Siqueira; Mendes; Santos, 2023). Em sociedades onde os serviços públicos e privados privilegiam plataformas digitais para atender às necessidades da população, muitos indivíduos enfrentam o risco de exclusão digital. Esse risco afeta tanto pessoas com poucos recursos socioeconômicos quanto aquelas com maior acesso a recursos, embora seja mais comum entre as populações em situação de vulnerabilidade. Compreender a relação entre recursos socioeconômicos e inclusão ou exclusão digital é crucial, pois essa dinâmica é mais complexa do que uma simples correlação direta. Ignorar essas nuances pode levar a iniciativas de inclusão digital que reforcem estigmas sobre determinados grupos. Por isso, é fundamental que essas ações considerem as

necessidades tanto de indivíduos em condições socioeconômicas desfavoráveis quanto daqueles em melhor situação econômica (Anrijs et al., 2023).

A exclusão digital é um conceito em contínua evolução e com múltiplas dimensões, o qual requer abordagens mais holísticas para mitigar a divisão digital (Liao; Chou; Huang, 2022). Não é suficiente apenas analisar as formas e os níveis da exclusão digital; é igualmente essencial investigar os fatores que contribuem para esses níveis. Compreender o conceito de exclusão digital em suas diversas perspectivas e reconhecer como diferentes grupos se beneficiam de forma desigual da tecnologia permitem identificar necessidades tecnológicas específicas. Esse entendimento pode orientar o desenvolvimento de estruturas e políticas mais robustas para atender a essas demandas, além de fomentar esforços voltados à redução e eliminação das lacunas digitais existentes (Lythreath; Singh; El-Kassar, 2022).

2.4 Processo eletrônico e acesso à Justiça

A era digital, assim como em outras esferas de atuação, introduziu inovações no campo do direito, cujos efeitos foram acentuados pela pandemia, que impôs a urgência da digitalização do sistema judiciário. Não obstante os progressos tecnológicos, as dificuldades enfrentadas pelos setores público e privado evidenciaram a crescente judicialização das crises. Tal contexto ressalta a necessidade de refletir sobre o acesso à justiça, especialmente à luz do aumento da vulnerabilidade social em uma democracia (Moreira; Santos, 2020). Se, por um lado, tais avanços trouxeram celeridade e facilidade no acesso aos processos, por outro, torna-se pertinente questionar quem, de fato, conseguiu usufruir dos benefícios dessa nova realidade (Bezerra et al., 2023). Embora as ferramentas tecnológicas desempenhem um papel importante na eficiência da prestação jurisdicional, também é imprescindível considerar que, para que essas ferramentas sejam completamente eficazes e democráticas, devem atuar como instrumentos que facilitam o acesso à justiça e não excludentes (Silva, 2022). A modernização desafia os cidadãos a acessarem as tecnologias da informação e comunicação, bem como a desenvolverem as habilidades necessárias para exercer o seu direito de acesso à justiça por meio eletrônico. As desigualdades sociais, especialmente as de natureza socioeconômica, obstaculizam tanto o acesso a essas tecnologias quanto o domínio de suas ferramentas, resultando na exclusão de parcelas da população dos serviços oferecidos digitalmente. Esse cenário compromete o pleno exercício de seus direitos e, por conseguinte, a sua cidadania (Ribeiro; Souza; Luquetti, 2021).

O acesso à justiça é um direito fundamental em Estados Democráticos de Direito, pois assegura os meios para a efetivação de outros direitos. Esse acesso permite que cidadãos cujos direitos tenham sido violados busquem proteção junto ao Poder Judiciário. Dessa forma, assegura mecanismos estatais para a tutela judicial efetiva dos direitos individuais, sendo formalmente reconhecido como uma garantia fundamental (Dias; Oliveira, 2023). O seu conceito é dinâmico e deve evoluir em sintonia com os avanços da sociedade. A capilarização da justiça possui um caráter próprio, exigindo adaptação contínua aos progressos da humanidade. A revolução virtual que vivemos atualmente precisa ser orientada pelo princípio do acesso à justiça. Nesse contexto, o desafio do acesso à justiça e da exclusão digital assemelha-se a um quebra-cabeça, onde compreender tanto o todo quanto suas partes é fundamental para avançar em soluções eficazes (Lima; Pinto, 2023).

Os desafios para a implementação de um sistema judicial que seja compatível com as transformações tecnológicas, incorporando inteligência artificial, audiências online e atividades remotas, sem que sejam estabelecidas barreiras virtuais que se tornem mais restritivas do que as estruturas físicas dos tribunais tradicionais, são de imensa magnitude. Embora os avanços tecnológicos sejam inegáveis, é essencial garantir sua aplicação eficiente no contexto do Judiciário, com planejamento que assegure tanto a proteção dos direitos da personalidade quanto o acesso universal à justiça (Siqueira, 2021). Embora no Brasil haja diversas iniciativas voltadas para a inclusão digital, respaldadas por leis e políticas públicas que asseguram os direitos dos cidadãos, os recursos necessários para que tais direitos sejam plenamente exercidos continuam sendo insuficientes. Apesar dos avanços e melhorias observados nos últimos anos, persiste um descompasso entre a oferta de inclusão digital e a capacitação de indivíduos em situação de vulnerabilidade para utilizarem essas tecnologias de forma. Nesse cenário, torna-se fundamental a implementação de políticas públicas que promovam a educação digital, o acesso a equipamentos tecnológicos e as condições adequadas de conectividade, a fim de fortalecer a inclusão e a cidadania. O principal desafio reside em desenvolver soluções eficazes que garantam o acesso e a participação no ambiente virtual (Silva, 2021)

O futuro não se configurará como a mera continuidade do presente. Questões preexistentes deverão ser abordadas por meio de uma nova abordagem, na qual a interação entre a tecnologia e o ser humano se torna preponderante. Nenhuma empresa ou serviço, seja de natureza privada ou pública, permanecerá alheio às transformações, pois, além da automação, a tecnologia nos fornece conectividade e acentua a complexidade do mundo holístico e interdependente em que nos inserimos. O que atualmente se apresenta como uma revolução digital, em poucos anos, se tornará o padrão estabelecido. As instituições de maior relevância

serão aquelas capazes de otimizar seu recurso mais valioso: os dados eletrônicos, em prol de seus clientes e da sociedade como um todo (Repette; Sell; Bastos, 2020). A situação do Judiciário não será distinta. Por esse motivo, torna-se imprescindível que a transformação digital ocorra de maneira eficaz, estabelecendo regras claras e transparentes. Isso permitirá que o Judiciário seja percebido como uma plataforma para o desenvolvimento do Ecossistema da Justiça, tendo o cidadão no centro e no foco das atenções (Porto, 2021). É inaceitável que o Poder Judiciário alcance um elevado nível de tecnologia e funcionalidade se as “portas virtuais” não estiverem acessíveis ao jurisdicionado vulnerável. Apesar de reconhecer que a exclusão digital é um problema social, os órgãos do sistema de justiça devem impedir a criação de fossos entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário. Na ausência de tais medidas, os direitos fundamentais perderão sua efetividade, marginalizando os vulneráveis e comprometendo a justiça enquanto um direito acessível a todos (Lima; Pinto, 2023).

3 MÉTODO

O método consiste em um conjunto de etapas organizadas de forma sistemática para viabilizar a análise científica, investigar a veracidade de fenômenos ou alcançar um objetivo específico. Dentro deste contexto, foram delineadas as etapas e técnicas empregadas para responder à pergunta de pesquisa e alcançar os objetivos estabelecidos, garantindo rigor e coerência ao estudo (Rampazzo, 2005). Portanto, este capítulo descreve as estratégias metodológicas adotadas para assegurar a validade e a confiabilidade dos resultados, além de justificar a escolha dos métodos aplicados. Assim, buscou-se garantir uma investigação estruturada e consistente, que esteja em conformidade com os propósitos do estudo e seja capaz de fornecer respostas fundamentadas à questão de pesquisa.

3.1 Delineamento do estudo

O presente estudo teve como objetivo verificar se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás facilitou o acesso à justiça para indivíduos de baixa renda residentes na cidade de Goiânia-GO, levando em consideração as barreiras tecnológicas,

econômicas e educacionais enfrentadas por essa população, bem como os impactos dessas limitações no acesso e na efetividade do direito à justiça.

Com a digitalização dos serviços judiciais, especialmente após a implementação do processo eletrônico, tornou-se relevante compreender como essas camadas mais vulneráveis da população, com menor acesso à tecnologia e à educação digital, lidam com os desafios impostos por esse novo sistema. Este estudo buscou identificar as dificuldades enfrentadas por esse grupo no acesso e na utilização dos recursos eletrônicos disponíveis, além de avaliar de que maneira essas limitações influenciam o acionamento do sistema judiciário.

A pesquisa também verificou as políticas públicas implementadas pelo Tribunal de Justiça de Goiás, investigando sua adequação no enfrentamento das barreiras digitais que afetam essas populações. O objetivo central consistiu em compreender se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás contribuiu para a redução ou, ao contrário, agravou os impactos da exclusão digital entre indivíduos de baixa renda em Goiânia. Adicionalmente, foram investigadas as iniciativas do Tribunal de Justiça de Goiás voltadas para a superação dessas barreiras, com a finalidade de verificar se a digitalização ampliou o acesso à justiça ou intensificou as dificuldades enfrentadas por esse segmento da população.

3.2 Desenho da pesquisa

De acordo com o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2022, mais de 59 milhões de pessoas no Brasil encontram-se em condições de pobreza, sendo que 9,5 milhões delas enfrentam a extrema pobreza, caracterizada por uma renda per capita inferior a R\$ 209 mensais. Na cidade de Goiânia, que conta com uma população de 1.437.366 habitantes, o salário médio mensal dos trabalhadores formais é equivalente a três salários-mínimos. Contudo, uma parcela significativa da população goianiense está distante de atingir esse nível de renda. Informações do Cadastro Único (CadÚnico), atualizadas em dezembro de 2024, indicam que 454.994 famílias estão cadastradas no programa, das quais 122.134 são classificadas como de baixa renda, vivendo com até meio salário-mínimo por pessoa ou com uma renda mensal total de até três salários-mínimos.

Goiânia, assim como outras capitais brasileiras, enfrenta um grande desafio relacionado à desigualdade social, evidenciado pela exclusão de uma considerável parcela da população do

acesso a serviços essenciais, como saúde, educação, transporte de qualidade, infraestrutura e saneamento básico. Esse cenário revela que o problema vai além da mera pobreza, exigindo a implementação de políticas públicas eficazes para a redução das desigualdades sociais e a promoção de oportunidades mais equitativas para todos. Entre os desafios desta realidade, destaca-se a exclusão digital, especialmente no que tange à implementação de processos eletrônicos por instituições públicas, como o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO). Tal exclusão demanda uma investigação detalhada para compreender suas nuances e implicações. Nesse sentido, o estudo dos impactos da exclusão digital sobre a população de baixa renda em Goiânia requereu uma abordagem qualitativa integrada a um desenho exploratório, o que possibilitou uma análise mais profunda e contextualizada do problema.

Embora haja uma vasta quantidade de estudos acerca da inclusão e exclusão digital em diversas áreas, tanto do setor público quanto do setor privado, no Brasil e no exterior, não foram identificados, nas bases pesquisadas, incluindo *Google Scholar*, *Scielo*, *ScienceDirect*, estudos específicos que aborde a realidade brasileira do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) em relação a este assunto. Em decorrência disso, a pesquisa em questão assumiu uma natureza exploratória, uma vez que, conforme delineado por Gil (2008), ao buscar proporcionar maior familiaridade com o problema, facilitou o desenvolvimento de hipóteses e ideias para estudos futuros mais estruturados. Em função dessa característica e da inviabilidade de alcançar os objetivos propostos de maneira eficiente por meio de dados quantitativos e análises estatísticas, optou-se por uma abordagem qualitativa por meio de entrevistas em profundidade, a qual permitiu a captação de subjetividades, narrativas e interações, revelando-se apropriada em virtude da necessidade de aprofundar acerca do tema, ainda pouco explorado, e da flexibilidade proporcionada para compreender a complexidade do fenômeno em questão.

Para alcançar um conhecimento aprofundado das diversas dimensões da problemática em questão, especialmente no que se refere ao procedimento, foi realizado um levantamento da literatura relevante ao tema, a qual desempenhou um papel essencial ao fornecer suporte teórico-metodológico ao estudo, abordando temas pertinentes como digitalização, transformação digital nas organizações, exclusão digital e acesso à justiça. Complementarmente, realizou-se uma pesquisa documental que envolveu a análise do site oficial do tribunal, de suas páginas institucionais e dos decretos e resoluções publicadas, especialmente as relacionadas aos serviços digitais e à inclusão digital, com o objetivo de identificar as medidas adotadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) nesse aspecto, possibilitando o mapeamento sistemático das iniciativas institucionais existentes.

Outrossim, realizou-se uma pesquisa de campo com a finalidade de ampliar e consolidar a abordagem metodológica proposta.

A pesquisa de campo foi realizada com um recorte transversal, na qual foram coletados dados em um único momento, sem acompanhamento posterior dos participantes. Essa etapa teve como objetivo obter informações diretamente de uma população, com vistas a descrever características, opiniões, comportamentos ou fenômenos específicos. Tal abordagem se revelou-se valiosa para mapear cenários e fundamentar a tomada de decisões com base em dados concretos e confiáveis.

3.3 Local da pesquisa

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás representa a principal instância do Poder Judiciário estadual, sendo incumbido da competência para julgar causas que não se enquadram na jurisdição das justiças especializadas, tais como a trabalhista, federal, eleitoral e militar. Entre suas atribuições, destacam-se o julgamento de crimes comuns, ações de família, execuções fiscais estaduais e municipais, além de ações cíveis. A instituição possui unidades distribuídas em diversas localidades. Sua sede, localizada em Goiânia, destaca-se pelo elevado número de processos em tramitação, tornando-se um ponto de referência para esta investigação. De acordo com dados do portal Justiça em Números do CNJ, até dezembro de 2024, a capital concentrava 494.050 dos 1.442.502 processos em andamento no estado, evidenciando assim sua relevância no sistema judiciário goiano. As suas instalações contemplam áreas destinadas ao atendimento ao público, incluindo balcões de informações e varas judiciais que diariamente recebem cidadãos de baixa renda em busca de assistência jurídica, acesso à justiça ou acompanhamento de processos judiciais.

Esses espaços de atendimento foram selecionados como locais de pesquisa por constituírem pontos de concentração de indivíduos diretamente afetados pela implementação do processo eletrônico na instituição. A interação com o público nesses locais possibilitou a captação das experiências e percepções referentes ao uso de tecnologias digitais no contexto jurídico, considerando as dificuldades enfrentadas por pessoas de baixa renda para acessar os serviços digitalizados. A seleção do local também facilitou a identificação de sujeitos cujas vivências foram relevantes para o objeto de estudo, assegurando uma abordagem contextualizada e alinhada à realidade investigada.

3.4 Seleção dos entrevistados e coleta dos dados

A pesquisa foi conduzida com indivíduos pertencentes à população de baixa renda que frequentavam as dependências do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) localizadas na cidade de Goiânia-GO. Os participantes foram selecionados entre os usuários dos serviços disponibilizados pela instituição, desde que atendessem aos seguintes critérios: ter idade mínima de 18 anos, residir na cidade de Goiânia, possuir uma renda familiar média que não exceda três salários-mínimos, atualmente equivalentes a R\$ 4.554,00 mensais, e apresentar um perfil socioeconômico compatível com os critérios de baixa renda estabelecidos pelo Cadastro Único para a concessão de programas sociais, como o Bolsa Família e o Minha Casa Minha Vida. Esses critérios permitiram identificar o público-alvo de forma precisa, refletindo a realidade das famílias atendidas.

A abordagem dos entrevistados foi realizada diretamente junto aos usuários enquanto estes aguardavam atendimento presencial nas instalações do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO). Os vinte participantes, com idades compreendidas entre 20 e 70 anos, foram abordados de maneira aleatória e, caso atendessem aos critérios estabelecidos para o estudo, foram convidados a contribuir com a pesquisa após serem devidamente informados de maneira clara acerca de seus objetivos e da metodologia empregada. Em uma etapa inicial, buscou-se compreender a realidade digital dos envolvidos, o que permitiu uma compreensão mais aprofundada de seus contextos e fomentou uma abordagem mais empática. Essa fase preliminar revelou-se igualmente fundamental para estabelecer um ambiente de maior confiança, sobretudo diante das resistências, inseguranças ou receios manifestados por alguns entrevistados no momento inicial do contato.

Antes do início de cada entrevista, foi feita uma explanação detalhada sobre o estudo e seus objetivos, garantindo a compreensão por parte dos participantes. Em seguida, todos foram convidados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado no Apêndice 2 desta dissertação, assegurando o anonimato e o sigilo das informações fornecidas. As entrevistas foram conduzidas em local reservado nas dependências do tribunal, assegurando privacidade e conforto aos participantes. Considerando que as entrevistas foram realizadas nas dependências do tribunal, a seleção e a coleta de dados ocorreram após a devida autorização da instituição, em conformidade com as diretrizes éticas estabelecidas, que respeitam a autonomia, privacidade e dignidade dos participantes.

Além do levantamento documental realizado, abrangendo as resoluções publicadas e as informações disponíveis na plataforma do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), a coleta de dados incluiu entrevistas em profundidade conduzidas de forma presencial, com base em um roteiro previamente elaborado e apresentado no Apêndice 1 desta dissertação. Este roteiro incluiu perguntas abertas, permitindo que os participantes manifestassem livremente suas percepções e experiências relacionadas ao tema da pesquisa. Ademais, a pesquisadora realizou anotações de campo com o propósito de complementar as observações e registrar detalhes contextuais relevantes.

Por se tratar de um estudo de natureza exploratória, buscou-se contemplar uma ampla variedade de perfis entre os entrevistados, considerando variáveis como gênero, faixa etária e tipo de serviço utilizado no tribunal, com o objetivo de identificar eventuais discrepâncias nas dificuldades enfrentadas e compreender como a exclusão digital afeta diferentes grupos. A caracterização dos vinte participantes encontra-se sistematizada na Tabela 1, a qual apresenta informações referentes à idade, renda média familiar e nível de escolaridade dos entrevistados, corroborando o enquadramento no perfil de baixa renda estabelecido para o estudo e a diversidade pretendida.

Tabela 1 – Caracterização dos participantes da pesquisa

Entrevista	Nome do Participante	Idade	Renda Média Familiar	Escolaridade
1	JBS	34 anos	Bolsa Família / Sem renda fixa	Ensino médio completo
2	TPG	36 anos	3.200 reais	Ensino superior completo
3	AJC	70 anos	1 salário-mínimo e meio	Ensino superior incompleto
4	AFS	41 anos	1 salário-mínimo + auxílio de 650 reais	Ensino fundamental incompleto
5	JS	33 anos	2 salários-mínimos e meio	Ensino médio completo
6	MRB	32 anos	3 salários-mínimos	Ensino médio incompleto
7	ASM	50 anos	3 mil reais	Ensino fundamental completo
8	ESS	66 anos	2 salários-mínimos e meio	Ensino médio completo
9	ARA	64 anos	3 salários-mínimos	Ensino fundamental completo
10	ISO	30 anos	3 salários-mínimos	Ensino médio completo
11	LPB	56 anos	1 salário-mínimo	Ensino fundamental incompleto
12	TRS	25 anos	2 salários-mínimos	Ensino médio completo
13	MNP	62 anos	1 salário-mínimo	Ensino médio completo
14	SRS	31 anos	Bolsa Família / Mãe de Goiás / Sem renda fixa	Ensino médio completo
15	FMB	46 anos	2 salários-mínimos	Ensino médio incompleto
16	MRSS	22 anos	1 salário-mínimo	Ensino médio completo

17	KLSD	28 anos	2 salários-mínimos	Ensino superior incompleto
18	NMS	24 anos	2 mil reais	Ensino médio completo
19	LGOG	20 anos	2 mil reais	Ensino superior incompleto
20	CDJ	41 anos	2 salários-mínimos e meio	Ensino médio completo

Fonte: dados da pesquisa (2025)

3.5 Análise dos dados

As entrevistas foram realizadas com os usuários dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça de Goiás, com o propósito de captar suas percepções, experiências e dificuldades em relação ao uso do processo eletrônico. Todas as conversas foram previamente autorizadas e gravadas, garantindo a integridade das informações e viabilizando a transcrição e a análise do conteúdo. Para a transcrição das entrevistas, contou-se com o auxílio do software *Transkriptor*, que realiza a conversão automática de fala em texto. Em seguida, todo o material foi revisado manualmente, de modo a assegurar a fidelidade e a correção das falas, visando assegurar a qualidade da análise qualitativa subsequente.

A análise dos dados foi realizada por meio de técnicas qualitativas, com o propósito de verificar se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás contribuiu para facilitar o acesso à justiça pela população de baixa renda, usuária dos serviços dessa instituição, bem como compreender se essa digitalização é percebida como um avanço positivo. Paralelamente, procurou-se identificar os principais desafios enfrentados por esse público, incluindo dificuldades de acesso às plataformas digitais, limitações na comunicação e outros fatores que comprometem a efetividade do atendimento judicial.

A presente investigação teve o objetivo primordial evidenciar os obstáculos tecnológicos que incidem sobre essa parcela da população, contribuindo assim para a perpetuação do ciclo de exclusão digital no âmbito do Poder Judiciário. As informações coletadas foram essenciais para identificar lacunas existentes e subsidiar, mediante evidências empíricas, a formulação de propostas de intervenções futuras voltadas à promoção da inclusão digital. Diante disso, o presente estudo contribui para a redução das barreiras de acesso aos serviços judiciais, tornando-os mais inclusivos, promover maior equidade no atendimento à população de baixa renda e fortalecer a relação de confiança entre os cidadãos e o sistema de Justiça.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente capítulo apresenta excertos das narrativas obtidas por meio de entrevistas em profundidade realizadas com vinte participantes residentes na cidade de Goiânia, bem como a respectiva análise dessas informações. O material coletado foi interpretado à luz dos conceitos teóricos que fundamentam esta pesquisa, com o propósito de compreender de modo abrangente as percepções, experiências e desafios enfrentados pelos entrevistados no que tange ao uso de tecnologias digitais no âmbito do sistema de justiça. Para tanto, foi adotado o método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2016), o qual orientou o processo de codificação e possibilitou a organização do material em cinco blocos temáticos. Tais blocos foram, posteriormente, ajustados e aprimorados de maneira iterativa ao longo do processo de análise, assegurando uma maior fidelidade às particularidades evidenciadas pelos discursos.

Esses blocos temáticos permitirão compreender de forma ampla e detalhada os aspectos relacionados à exclusão e inclusão digital. O primeiro, intitulado "Acesso e uso de tecnologias digitais", refere-se à disponibilidade de recursos tecnológicos, como computadores, smartphones e outros dispositivos, que possibilitam aos indivíduos a conexão com a internet e a realização de diferentes atividades no ambiente digital. O segundo bloco, "Conectividade e qualidade do serviço", aborda as condições de acesso à internet, incluindo aspectos de estabilidade, velocidade e custos, elementos estes que impactam diretamente a possibilidade de navegação contínua e segura. O terceiro bloco, "Finalidades do uso da internet", evidencia os objetivos e práticas mais frequentes dos usuários, tais como comunicação, lazer, busca por informações e realização de serviços públicos e privados, demonstrando a variedade de funções que a rede pode assumir no cotidiano. O quarto bloco, "Competência digital e autonomia", concentra-se nas habilidades necessárias para operar recursos tecnológicos de forma autônoma, abrangendo desde tarefas simples, como o preenchimento de formulários online, até atividades mais complexas, como a utilização de plataformas de serviços digitais e judiciais. Por último, o bloco "Dificuldades de acesso ao sistema de justiça digital" contempla as barreiras enfrentadas especificamente no âmbito do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), tais como limitações técnicas das plataformas, desconhecimento dos canais disponíveis na plataforma, ausência de orientações e insegurança por parte dos usuários, aspectos estes que podem reforçar as desigualdades no exercício do direito de acesso à justiça. A apresentação dos resultados subsequentes tem por objetivo destacar as principais questões emergentes em cada desses blocos temáticos, estabelecendo conexões críticas com o referencial teórico adotado e

promovendo uma análise aprofundada das implicações sociais, econômicas e tecnológicas que permeiam tanto os processos de inclusão digital quanto as barreiras que dificultam o acesso efetivo à justiça

4.1 Acesso e uso de tecnologias digitais

A análise dos depoimentos evidencia que o telefone celular se consolidou como o principal e, em grande parte dos casos, o único dispositivo utilizado pelos participantes da pesquisa para o acesso à internet. Em contrapartida, o computador, quando disponível, é utilizado de forma pontual, geralmente restrito a tarefas específicas, como a emissão de boletos, a impressão de documentos ou o acompanhamento de atividades escolares, sendo recorrente a sua subutilização ou até mesmo a completa ausência de uso. Os relatos confirmam essa predominância:

Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet? Celular. Não tem computador em casa? Não (LPB – entrevista 11)

Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet? Só celular. Não tenho computador. Só celular mesmo. (MNP – entrevista 13)

Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Só o celular. (SRS – entrevista 14)

Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Só celular mesmo. O senhor tem computador e internet em casa? Tenho sim. O que o senhor prefere usar? O celular (FMB – entrevista 15)

Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Só o celular. Tem computador e internet em casa? Internet eu tenho, computador não. (MRSS – entrevista 16)

Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet na sua casa? Tem o notebook da escola dos meninos. Estou com o da escola do governo, elas tem *notebook* pra estudar, pra algumas coisas. Mas mesmo assim, a gente quase não usa não. É só pra estudo mesmo, porque pra tudo lá em casa eu uso o celular. (JBS – entrevista 1)

Quais os equipamentos que o senhor mais usa para acessar a internet? Celular né. Tem computador e internet em casa? Não, só o celular mesmo. Internet tenho também. (JS – entrevista 5)

Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Computador e celular. Você possui computador e internet em casa? Possuo computador e internet também. (NMS – entrevista 18)

Observa-se, portanto, que há uma dinâmica de acesso que privilegia os dispositivos móveis, consolidando o telefone celular como ferramenta central para a realização de atividades

cotidianas. Mesmo em residências com rede wi-fi, o aparelho é utilizado como principal meio de interação com o ambiente digital, suprimindo múltiplas demandas, desde a comunicação básica ao acesso a serviços públicos essenciais. Essa predominância decorre não apenas da praticidade e mobilidade do dispositivo, mas também de limitações de infraestrutura tecnológica e de restrições econômicas, que dificultam a aquisição de equipamentos mais adequados para tarefas mais complexas, como computadores ou tablets.

Entretanto, essa dependência do celular no acesso digital também evidencia restrições relevantes, especialmente no que se refere a aspectos ergonômicos, ao reduzido tamanho da tela e às dificuldades para realizar procedimentos que exigem maior capacidade operacional ou interfaces mais adequadas, como a navegação em sistemas processuais eletrônicos. Esses obstáculos revelam que, mesmo quando há algum nível de inclusão digital, ele é frágil e vulnerável, reforçando as barreiras de acesso. Nesse sentido Anrijs et al. (2023) ressaltam que a exclusão digital vai além da simples ausência de acesso: manifesta-se também na incapacidade de utilizar plenamente os recursos tecnológicos disponíveis, restringindo o alcance dos benefícios sociais e econômicos da digitalização.

A literatura reforça essa compreensão ao apontar que a exclusão digital não se resume à falta de acesso, mas também à insuficiência de dispositivos adequados e ao uso limitado das tecnologias da informação e comunicação (TICs). Como destacam Lythreatis, Singh e El-Kassar (2022), trata-se do fosso entre os que possuem acesso satisfatório às TICs e aqueles cujo acesso é insuficiente ou inexistente, gerando desigualdades sociais e restringindo a participação plena dos cidadãos na sociedade conectada.

Nesse contexto, os relatos confirmam que, para indivíduos de baixa renda, o celular constitui, na prática, o único meio de inclusão digital disponível. Essa realidade, embora demonstre a versatilidade do aparelho, expõe fragilidades estruturais que permeiam o processo de inclusão digital, envolvendo fatores como limitações de renda, carência de suporte técnico e a necessidade de ampliar as competências digitais. Assim, ainda que possibilite certa interação com o mundo virtual, o uso exclusivo do celular evidencia os efeitos da desigualdade tecnológica. Como alertam Oliveira e Dias (2024), sem políticas públicas robustas de inclusão digital, o avanço tecnológico corre o risco de acentuar as disparidades já existentes, em vez de reduzi-las.

4.2 Conectividade e qualidade do serviço

Os depoimentos analisados evidenciam que a maior parte dos entrevistados dispõe de acesso à internet em suas residências, predominantemente por meio de redes wi-fi fixas, frequentemente complementadas pelo uso de dados móveis nos aparelhos celulares. Apesar dessa disponibilidade, a qualidade do serviço foi frequentemente considerada insatisfatória em diversas circunstâncias, sobretudo quando se trata de atividades que exijam maior estabilidade ou velocidade, o que demonstra que a precariedade da conexão limita o uso pleno e eficiente da internet no cotidiano.

Tem wi-fi em casa? Tenho internet em casa. wi-fi. Você tem internet no aparelho? Dados móveis? Tenho sim. Ela funciona bem? Funciona. A internet é boa? Não, não é muito boa não, mas na medida do possível. (LPB – entrevista 11)

De que forma você costuma mais acessar a internet? Eu tenho wi-fi em casa. Tem internet própria no aparelho seu? Tenho dados móveis. Ela funciona bem? Mais ou menos. E a internet do seu bairro é boa? Não, ela é fraca. Trava muito. (SRS – entrevista 14)

O senhor tem internet em casa? [...] tenho em casa mesmo, wi-fi. Tem internet própria no aparelho? Tenho sim, pago o plano. Ela funciona bem? Funciona. Ela... aqui em Goiânia, principalmente. Agora na roça, ela não presta. No seu bairro, a internet é boa? Regular, né. Não é boa e nem ruim. Não funciona bem, não. (FMB – entrevista 15)

Outros relatos corroboram a instabilidade do serviço, bem como problemas relacionados às operadoras ou à precariedade do plano contratado.

De que forma você costuma acessar a internet? Você tem wi-fi em casa. Eu tenho um plano de celular e faço a conexão wi-fi dele para o *notebook*, em casa eu preferi não colocar. E funciona bem? Funciona. Depois de muita reclamação, funciona. E no seu bairro, como é a qualidade da internet? É boa? Não é tão boa, depende muito da operadora de internet hoje em dia, a Claro está na frente em relação às outras operadoras. (KLSD – entrevista 17)

Você tem internet em casa? Tenho. Preciso porque eu tenho quatro filhos. Até o pequenininho de um ano precisa pras atividades, né. É boa? A minha é a mais simples possível. Ela não tem uma velocidade muito boa não. É uma internet nova do setor, né. E eu acho que ela é 5 mega que eles falam. É só porque realmente não tem como ficar sem. [...] cai, mas a gente espera. Você tem internet própria no aparelho? Tenho. A internet do seu celular é boa? Pior que o wi-fi. É uma tristeza. E como que você avalia a internet lá do seu bairro? É boa? É média. (JBS – entrevista 1)

[...] Tenho internet, o wi-fi em minha casa. Tem internet no aparelho? Tenho um plano de internet sim, da Claro. Funciona bem? Mais ou menos. Depende do local. Quase bom. Depende do local, né. Se tinha muito prédio aí ... no seu bairro, como você avalia a internet? É boa? [...] é boa a internet lá. É boa sim. (MRB – entrevista 6)

Como é a internet da sua casa? Ela é razoável. Eu uso mais o meu celular na rua, porque eu trabalho o tempo todo na rua. Eu uso a minha internet de casa mais é aí quando chego. Tem internet própria no aparelho? Tenho sim. A que eu pago. Ela

funciona bem? Depende da localização. Não é todos os lugares que o sinal é bom.
(ASM – entrevista 7)

Essas manifestações revelam que, embora exista uma certa capilaridade de acesso, a instabilidade e a baixa velocidade do serviço comprometem a utilização contínua e segura da internet, inclusive em atividades essenciais. A instabilidade do serviço, aliada às dificuldades técnicas, amplia os obstáculos enfrentados pelos usuários.

Do ponto de vista teórico, essa realidade ilustra o conceito de exclusão digital de segundo nível, conforme definido por Lythreathis, Singh e El-Kassar (2022), caracterizada não apenas pela ausência de conexão, mas também pela insuficiência de qualidade e constância do serviço, as quais restringem os benefícios sociais e econômicos decorrentes da digitalização. Anrijs et al. (2023) reforçam que a exclusão digital se manifesta, ainda, pela incapacidade de utilizar plenamente os recursos tecnológicos, mesmo quando o acesso básico está disponível. Assim sendo, as falas dos entrevistados confirmam que a conectividade precária perpetua desigualdades, sobretudo em regiões periféricas, onde a infraestrutura de telecomunicações é deficiente e o suporte técnico das operadoras não é eficaz. Nesse contexto, é possível compreender que a conectividade limitada fragiliza a promessa de inclusão digital, uma vez que, mesmo conectados, muitos usuários permanecem à margem da sociedade digital.

4.3 Finalidades do uso da internet

Entre os entrevistados, a internet se consolidou como uma ferramenta indispensável, assumindo papel essencial nas atividades práticas, profissionais e de sociabilidade do cotidiano. As finalidades mais recorrentes dizem respeito à comunicação interpessoal, ao acesso a redes sociais, ao consumo de informações e entretenimento, bem como à realização de transações financeiras e ao acompanhamento de estudos. Essa multiplicidade de usos confirma a centralidade da conectividade digital como mediadora das interações sociais e econômicas, aspecto também destacado por Vial (2019), ao apontar a digitalização como força transformadora da vida cotidiana.

Dentre os usos mais frequentes, evidencia-se a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, como o *whats app*, bem como o engajamento em redes sociais, tais como Instagram, *facebook* e *tik tok*, que se consolidam como principais canais de interação social.

Esse padrão é corroborado pelos depoimentos, os quais associam o uso do aparelho móvel à sociabilidade digital e ao entretenimento. Paralelamente, a internet é reconhecida como uma ferramenta de praticidade, possibilitando a realização de pagamentos e transações bancárias sem a necessidade de deslocamento presencial.

Para quais atividades você mais usa a internet? Pra tudo. Hoje a gente usa a internet pra tudo né. Pra estudo, pra pagar conta, porque ninguém quer ficar mais em fila de lotérica. (JBS – entrevista 1)

Para quais atividades você mais usa o celular? Banco, trabalho, nossa, banco é 24 horas o tempo todo. (ASM – entrevista 7)

Para quais atividades você mais utiliza o computador e internet? Para estudar, fazer pesquisa, redes sociais, assistir filmes. Para quais atividades você mais usa o celular? *Whats app* mesmo e uso muito *Instagram* também. (NMS – entrevista 18)

Para quais atividades que você mais usa eles? Computador para estudar, né. O Celular é mais para ver noticiário, *tik tok*, da vida. Infelizmente, a gente entra na onda do *tik tok*, não tem como. É mais coisas do cotidiano mesmo. Ler notícias, *whats app* para falar com os familiares, resolver questões de serviço, essas coisas mesmo. (TPG – entrevista 2)

Além disso, há relatos que restringem o uso quase exclusivamente ao *whats app* para comunicação familiar, assim como outros que apontam finalidades pontuais, como marcar consultas, revelando uma utilização funcional, mas limitada, que não explora o potencial da tecnologia para o exercício pleno da cidadania digital. Esse cenário dialoga com as considerações de Lythreatis, Singh e El-Kassar (2022), ao destacarem que a exclusão digital não se limita ao acesso físico à internet, mas também se manifesta na dificuldade de extrair benefícios significativos dos recursos digitais.

Para quais atividades você mais usa o celular? É mais o *whats app* mesmo, né. Só pra falar em grupo, grupo da família. Eu não tenho muito tempo, né. (LPB – entrevista 11)

Para que você mais usa a internet? Só *whats app* mesmo, pra mandar mensagem (MRB – entrevista 6)

Para quais atividades você mais usa o celular? Eu uso mais para *whats app*, marcar consulta, uso mais pra essas coisas (MRSS – entrevista 16).

Outro eixo relevante de uso está relacionado à educação e ao trabalho. Participantes como AJC, LGOG e TRS mencionam o uso do computador e do celular para fins de estudo, pesquisa e realização de atividades laborais, evidenciando o potencial da internet como instrumento de suporte à formação acadêmica e ao desempenho profissional.

Para quais atividades o senhor mais usa o computador, o celular? Pra acompanhar os negócios que eu faço, né? Na justiça ou também fora da justiça. Eu acesso o *google* e vejo as notícias. Eu tenho instalado também o *facebook*, né. (AJC – entrevista 3)

Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Mais é o celular e computador mesmo. Para quais atividades você mais usa o celular? Rede social, navegar na internet, estudar, jogar essas coisas. (LGOG – entrevista 19)

Para quais atividades você mais usa a internet? Pra serviço mesmo. Para quais atividades você mais usa o celular? Durante o dia mais, mais pra trabalho mesmo. Tipo assim, como eu trabalho na área de celular, né. Então, tipo assim, durante o dia que mais eu falo com clientes. Os dois mais é pra trabalhar também, o computador e o celular. (TRS – entrevista 12)

Tais padrões corroboram a compreensão de que a digitalização ampliou as formas de interação social e de acesso aos serviços, reduzindo a necessidade de deslocamentos presenciais e promovendo maior comodidade na rotina diária (Corrêa, 2009; O’Leary, 2022). Entretanto, verifica-se que, embora a internet seja utilizada em diversas esferas da vida pessoal e profissional, seu uso permanece predominantemente restrito a funções básicas e de fácil execução. Conforme indicam Marques (2020) e Silva (2021), essa apropriação limitada reforça a existência de uma exclusão digital de segundo nível, na qual não basta apenas dispor de acesso à internet; é imprescindível o desenvolvimento de competências que possibilitem a realização de tarefas mais complexas, como interações com órgãos públicos e utilização de plataformas governamentais.

Embora os entrevistados reconheçam a relevância da internet para o trabalho, os estudos e a vida social, a análise revela a persistência de barreiras relacionadas à insuficiência de competências digitais mais avançadas. Tal contexto evidencia que, embora o uso cotidiano e utilitário da internet suprima necessidades imediatas, como comunicação, lazer e transações bancárias, permanece limitado diante das exigências de uma inclusão digital plena. Essa realidade reforça a necessidade de implementação de políticas públicas que, além de ampliar o acesso, promovam o desenvolvimento de habilidades capazes de assegurar maior autonomia na utilização de serviços digitais mais complexos, essenciais para o exercício da cidadania e para a efetivação de direitos fundamentais.

4.4 Competência digital e autonomia

A análise da competência digital e da autonomia no uso da internet e de dispositivos de acesso revela aspectos essenciais para compreender de que modo os diferentes perfis de

usuários enfrentam as demandas decorrentes da transformação digital. Nesta investigação, os participantes evidenciaram distintos níveis de habilidade técnica na operação de aparelhos e plataformas, bem como variados graus de independência na realização de tarefas cotidianas. As experiências relatadas ressaltam não apenas limitações relacionadas ao conhecimento e à infraestrutura, mas também o impacto de fatores como faixa etária, nível de letramento digital e a existência ou ausência de redes de apoio, os quais podem potencializar ou restringir a autonomia no uso dessas tecnologias.

Os depoimentos evidenciam que a idade exerce influência direta sobre a autonomia digital, enquanto o suporte familiar ou comunitário desempenha um papel decisivo na facilitação do acesso, especialmente entre usuários mais idosos ou com menor familiaridade com recursos tecnológicos. Nesse contexto, constatou-se a coexistência de perfis capazes de realizar atividades online de forma autônoma, bem como situações em que persiste uma forte dependência de terceiros até mesmo para tarefas básicas. Tal cenário revela desigualdades estruturais que permanecem mesmo entre indivíduos com acesso regular à internet corroborando as afirmações de Liao, Chou e Huang (2022), os quais assinalam que “a exclusão digital se refere às desigualdades no acesso e uso de tecnologias digitais, como computadores e internet, englobando tanto a conexão física quanto as habilidades de utilização. Não se limita apenas ao acesso físico às tecnologias, mas também envolve habilidades de uso e a capacidade de obter benefícios significativos dessas ferramentas”.

No segmento dos participantes de faixa etária mais jovem, observa-se um predomínio de habilidades técnicas e uma maior familiaridade com dispositivos móveis e aplicativos utilizados no cotidiano, o que possibilita a execução autônoma de tarefas simples com segurança. Entretanto, esse grupo evidencia limitações ao acessar plataformas digitais de maior complexidade ou ao interagir com serviços públicos disponibilizados por via eletrônica, circunstâncias nas quais frequentemente recorre à assistência de terceiros. Tal dependência pode ser parcialmente explicada não apenas por eventuais lacunas no conhecimento, mas também pela escassa motivação ou interesse em buscar informações por meio de canais institucionais, uma vez que suas demandas de uso tendem a concentrar-se em atividades práticas e de atendimento imediato.

Você consegue acessar todos os aplicativos do seu celular sem a ajuda? Ou Quando vem um aplicativo novo, você não consegue baixar ele sozinho? Não tenho dificuldade nenhuma com relação a isso não. Tudo é só internet. (ISO – 30 anos – entrevista 10)

Você tem alguma dificuldade quando vai utilizar o celular? Não, nenhuma. Consegue usar todos os aplicativos do seu celular? Consigo. Quando você vai instalar um aplicativo novo, você consegue fazer isso sozinho ou você precisa de ajuda de alguém? É bem tranquilo, porque eu quase não instalo nada, por causa da memória e tal. Mas quando eu não consigo instalar eu pesquiso, né. (MRSS – 22 anos – entrevista 16)

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho? Não, é bem tranquilo. E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinho ou você tem dificuldade, precisa da ajuda de alguém? Não, sempre consigo fazer isso sozinho. Já tentou acessar o site do tribunal? Acesso com muita frequência. Tem dificuldade? Não. Nenhuma dificuldade. (KLSD – 28 anos – entrevista 17)

Você tem alguma dificuldade para usar o aparelho? Eu sei usar tudo. E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinho ou você tem dificuldade, precisa da ajuda de alguém? Consigo sim, todos eles eu uso muito bem. Já tentou acessar o site do tribunal? Não, não. Foi porque nunca teve curiosidade ou porque não conseguiu entrar no site? Eu não cheguei nem a procurar não, que eu não sei mexer nesse negócio de processo. Acho esses trem de cartório estranho. No computador eu sei, só negócio de cartório que não. (NMS - 24 anos – entrevista 18)

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho? Eu não sou especialista, mas eu tenho domínio no celular. Você consegue usar com facilidade todos os aplicativos do seu aparelho celular? Sim. Não tenho nenhum tipo de dificuldade não. E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinho [...] Consigo, Eu faço tudo sozinho. Eu tenho domínio no celular. Já tentou acessar o site no tribunal? Sim, também. E teve alguma dificuldade ou como que foi? Tive muita. A acessibilidade é complicada. Você demora para entender os trem. Eu não consegui muito, acessar muito direito. (LGOG – 20 anos – entrevista 19)

Na faixa etária de 30 a 50 anos, constatou-se que predomina um padrão híbrido no que concerne à competência digital e à autonomia no manejo de dispositivos e acesso à internet. Foram identificados participantes que demonstram domínio de atividades básicas e utilizam o telefone celular de forma regular e independente; contudo, também ocorreram situações nas quais limitações técnicas dos sistemas ou obstáculos de usabilidade comprometem essa autonomia. Ademais, foram relatadas situações em que a insuficiência de familiaridade com procedimentos de maior complexidade leva esses usuários a recorrerem a terceiros, evidenciando que, mesmo entre indivíduos com acesso frequente à tecnologia, persistem diferenças consideráveis no nível de autonomia para lidar com demandas digitais.

Você tem alguma dificuldade pra usar computador, pra usar internet? Não, é tranquilo. Você falou que usa mais o celular. Me diga, você tem alguma dificuldade no uso do celular? Não, nenhuma. Quando vai mexer com um aplicativo novo, alguma coisa nova que você baixa lá no seu celular, você consegue fazer isso sozinho? Consigo. E os que eu não consigo, eu falo pro celular esperar. Tem que ter paciência. (JBS – 34 anos – entrevista 1)

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho, os aplicativos ou para estar entrando em alguma coisa pelo seu celular? Não, só quando mesmo o sistema as vezes o sistema trava. A maioria dos sistemas hoje em dia trava. Às vezes você vai entrar e trava. Tirando isso não tenho nenhum problema, consigo mexer em tudo sozinho. Consegue entrar e usar sem dificuldade em todos os aplicativos que têm no aparelho? Não, nem todos. Tem uns que dá dificuldade, né.

Você tem dificuldade por você ou pelo aplicativo que trava? Ou é você que não consegue? Não, pelo aplicativo. Somente o... Quando você vai entrar em um aplicativo de bancos, por exemplo. O da caixa. O da caixa é cançera. Certo. Quando você instala um aplicativo novo no seu celular, você consegue mexer nele sozinho? Ou você precisa da ajuda de alguém para usar ele? Não, não. A maioria dos aplicativos aí, a gente tem que estar olhando lá. Porque eles indicam, né. Mas aí eu consigo mexer. Não preciso da ajuda de ninguém não. (MRB – 32 anos – entrevista 6)

Não, não tenho nenhuma dificuldade não. Consegue acessar com facilidade todos os aplicativos do celular? Consigo. Consigo sozinho mesmo. Sozinho, não tenho nenhuma dificuldade não. (JS – 33 anos – entrevista 5)

Você consegue acessar com facilidade todos os aplicativos do seu celular? Consigo. Só os bancários que às vezes travam, por questão de manutenção de sistema. Mas quando vai instalar um aplicativo, você consegue fazer isso sozinho? Geralmente eu consigo sozinho, mas quando tenho dificuldade eu peço para a minha irmã ou para a minha filha. (TPG - 36 anos - entrevista 2)

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usá-lo? Não. Eu consigo usar ele bem, sozinho. Você consegue, acessar todos os aplicativos do seu celular sem precisar de ajuda? Ou Quando vem um aplicativo novo, você precisa de ajuda? Não, os que eu uso, é de boa, tranquilo, né. Não tenho dificuldade nenhuma não. É tipo quase, na verdade quase, num baixo aplicativo novo não. Só usa os básicos mesmo, né. Mas não tenho dificuldade não. (FMB - 46 anos – entrevista 15)

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho? Pra mim é tranquilo de mexer. Você consegue acessar todos os aplicativos no seu celular? Ah, é muito difícil mexer nisso. Esses governamentais mesmo são difíceis demais. Tenho muita dificuldade. Dependendo do aplicativo, eu preciso de ajuda. Aí geralmente meu filho me ajuda baixar. (ASM – 50 anos – entrevista 7)

Você tem alguma dificuldade para usar o aparelho? Sei mexer. Mas o básico. Fazer ligação. Mexer no whats app. Pesquisar alguma coisa no google. Mas assim. Só isso mesmo. Você consegue acessar com facilidade todos os aplicativos do seu celular? Às vezes consigo. Às vezes preciso de ajuda. Geralmente é a minha filha que me ajuda. (CDJ - 41 anos – entrevista 20)

Entre os participantes mais velhos, observou-se que a dependência de terceiros se torna, em muitos casos, uma condição necessária para viabilizar o uso de dispositivos e recursos digitais, principalmente quando se trata de executar tarefas mais complexas. As falas revelam que o apoio familiar, como filhos, netos ou pessoas próximas, é frequentemente essencial para superar limitações de conhecimento ou insegurança no ambiente digital.

Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade em utilizá-lo? Tenho quando é site pra entrar, alguma coisa pra resolver em site, tenho. Consegue acessar todos os aplicativos? Consigo, mas tens uns que eu nem abro. (MNP – 56 anos – entrevista 13)

Com relação ao celular, o senhor tem alguma dificuldade? Eu sou um analfabeto digital. Resumo da história. Eu só uso o celular e só sei usar três partes. O *whats app*, o *tik tok* e o aplicativo da conta bancária. Só. Nem e-mail consigo. [...]eu criei um bloqueio mental e isso não me dá condições de eu acessar. Não consigo. Quando preciso de alguma coisa as vezes peço para a minha filha. Eu prefiro vir presencialmente. Eu sou 60 mais, então eu acredito mais no olho no olho. (ARA – 64 anos – entrevista 9)

[...] eu sei muito pouco no mundo digital. Eu tenho pouco conhecimento, mas consigo mexer nessas coisas básicas do *whats app*, fazer e receber ligação, receber e passar

mensagem. Eu acesso o *google* e vejo as notícias. Eu tenho instalado também o *facebook*, né. Quando o senhor baixa um aplicativo ou instala um aplicativo novo no celular, o senhor consegue usar ele sozinho ou o senhor sempre precisa de ajuda? Sempre eu preciso de ajuda. [...] quem o senhor pede ajuda? Ah, é um amigo ou então as minhas filhas, né. Aí eu pego um amigo de confiança porque eu não tenho reconhecimento do que estou fazendo, né. (AJC – 70 anos – entrevista 3)

Quando instala um aplicativo novo, a senhora consegue fazer sozinha? Ou a senhora precisa de alguém? Sempre, sempre preciso de alguém para ajudar. E geralmente quem ajuda a senhora? O meu autista. Ele é meu neto, aí tudo eu peço pra ele. Ele que me ajuda. Eu, pra mim... pra mim, eu tô parada no tempo, né. (LPB – 56 anos – entrevista 11)

Entretanto, a idade avançada não representa, por si só, uma barreira absoluta ao uso das tecnologias digitais. Casos pontuais revelam que idosos são capazes de desenvolver uma familiaridade básica com dispositivos móveis e a internet para a realização de atividades cotidianas, mesmo na ausência de suporte direto, configurando-se como exceções dentro desse grupo. Um exemplo é o entrevistado ESS (66 anos), que demonstrou autonomia na utilização de celular e computador, relatando não encontrar dificuldades na instalação de aplicativos, navegação na internet e acesso aos serviços digitais do tribunal. Embora manifeste preferência por comparecer pessoalmente ao fórum, devido à disponibilidade de tempo, ressaltou que consegue acompanhar seus processos online sem necessidade de auxílio externo.

O senhor tem alguma dificuldade pra usar o celular? Não. Nenhuma dificuldade. E quando surge um aplicativo novo que o senhor precisa baixar, o senhor consegue fazer isso sozinho? Faço sim, sem problema O senhor consegue acompanhar direitinho o andamento do seu processo lá no site? Consigo sim. Eu não tive dificuldade, porque eu uso pouco a forma remota, não tenho paciência de ficar esperando. Quando eu preciso de informação, eu sou aposentado, eu disponho de tempo e venho pessoalmente. (ESS – 66 anos – entrevista 8)

À luz dessas manifestações, verifica-se que a variável idade constitui um fator determinante para a autonomia digital dos indivíduos, enquanto as condições socioeconômicas, isoladamente, não exerceram influência direta nesse aspecto. Na prática, os depoimentos evidenciam que a escolaridade digital, a faixa etária e a presença de redes de suporte articulam-se de modo a moldar diferentes níveis de autonomia no uso das tecnologias. Observa-se que indivíduos de faixas etárias mais jovens demonstram maior facilidade na execução de funções básicas e assumem papéis de facilitadores dentro do ambiente familiar, ao passo que pessoas idosas ou de meia idade, em sua maioria, apresentam maior dependência de terceiros para atividades como instalação de aplicativos, resolução de problemas técnicos ou navegação em plataformas governamentais. Essa assistência, oferecida por familiares, amigos ou serviços pagos como *lan houses*, contribui para reduzir barreiras imediatas, mas também perpetua

desigualdades, na medida em que limita a autonomia para resolver demandas essenciais, sobretudo em interações com o Poder Público.

Essa conjuntura revela-se ainda mais complexa quando analisada no contexto brasileiro, no qual fatores estruturais, tais como a precariedade da infraestrutura, os elevados custos de acesso à internet, a escassez de dispositivos adequados e as barreiras no processo de aprendizagem digital, contribuem para a intensificação da exclusão social. Nesse cenário, a variável idade apresenta uma interação particularmente acentuada com a questão da literacia digital: conforme destacam Coutinho e Gomes (2024), as gerações anteriores à revolução tecnológica encontram-se não apenas diante das limitações inerentes à aprendizagem tardia, mas também frente ao desafio adicional do analfabetismo digital ou da baixa escolaridade nesse domínio. Tais restrições agravando a dependência dos grupos de maior idade em relação a terceiros, reforçam, ainda, a reprodução das desigualdades no acesso às ferramentas digitais e, por conseguinte, aos serviços públicos.

4.5 Dificuldades de acesso ao sistema de justiça digital

A modernização do sistema de justiça por meio da digitalização promoveu avanços significativos, como maior celeridade nos trâmites processuais e a possibilidade de acompanhamento remoto dos processos. Contudo os depoimentos revelam que as inovações digitais implementadas pelo Tribunal de Justiça de Goiás não se efetivaram de maneira equitativa, uma vez que persistem obstáculos relevantes no acesso e na utilização dos serviços disponibilizados, limitações que comprometem a plena efetividade da transformação digital e evidenciam que os benefícios alcançados não se estendem de maneira homogênea a todos os usuários. Essa realidade contraria a concepção de que a transformação digital deve transcender a mera adoção de tecnologia, requerendo uma reestruturação profunda das operações, da cultura e das estratégias organizacionais, de modo a gerar valor e atender às necessidades das partes interessadas. Tratando-se, portanto, de um processo adaptativo e multifacetado, que demanda o alinhamento entre a estratégia digital e as demandas sociais, promovendo eficiência, inovação e maior conexão com os cidadãos (Mergel; Edelman; Haug, 2019; Albertin; Albertin, 2021). Essa questão de que a digitalização ainda não alcança todos de forma uniforme é ilustrada de maneira consistente pelos relatos dos entrevistados.

Você tem conhecimento que o serviço do tribunal hoje é tudo digitalizado? É, agora eu tô. Você sabe que hoje tem canais de informação no site do tribunal? Não, eu nunca entrei nisso, não. (AFS – entrevista 4)

Você tem conhecimento que todos os processos aqui do tribunal hoje são digitais? Não, não tenho. (ASM – entrevista 7)

A senhora tem conhecimento que hoje os processos do tribunal é tudo digital? É tudo online? [...] Não. Eu sempre quando eu preciso eu venho aqui. (LPB – entrevista 11)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Não. Porque no meu caso mesmo, quem olhou pra mim foi um amigo meu. (MRSS – entrevista 16)

Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Sei sim. Você já tentou acessar no site do tribunal? Então, eu não tentei porque como é a primeira vez, eu já preferi vir direto. (TRS – entrevista 12)

Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Então, agora sim. Mas uma semana atrás eu já não tinha. Você já tentou acessar o site do tribunal? Não, antes eu nunca tinha acessado e nem tinha conhecimento que tinha processo digital... (ISO – entrevista 10)

Você sabe que todos os processos do Tribunal hoje são digitais, não são mais de papel? Você tem esse conhecimento? Sim, eu tenho por que esses dias eu recebi um de guarda, né, do meu bebê. [...] Mas você tem conhecimento que hoje tudo do Tribunal você pode acessar pela internet? — Não, não. Você já tentou acessar algum serviço do Tribunal pela internet ou algum processo? Já sim. (JBS – entrevista 1)

O senhor tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitalizados? Tenho conhecimento. O senhor sabe que, quando precisar realizar uma busca no processo, consegue obter todas essas informações pela internet sem precisar vir aqui? Eu tenho conhecimento. Eu não tenho habilidade para fazer, mas conhecimento... (AJC – entrevista 3)

O senhor tem conhecimento que todos os processos aqui do tribunal hoje é tudo digitalizado? Tenho, tenho. Eu tenho dificuldade de acessar porque eu não sei usar o equipamento, mas sei que hoje tudo é digitalizado no tribunal. (ARA – entrevista 9)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo eletrônico? Eu sei por que me falaram que não tem mais o negócio de papel. Já tentou acessar o site do tribunal? Não, não. Aí eu não cheguei nem a procurar não. Que eu não sei mexer nesse negócio de cartório. (NMS – entrevista 18)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo eletrônico, digital? Sim tenho. Já tentou acessar o site no tribunal? Sim, também. E teve alguma dificuldade, como que foi? Tive muita. A acessibilidade é complicada. Você demora para entender os trem. Eu não consegui muito, acessar muito direito. (LGOG – entrevista 19)

A exclusão digital configura um panorama de desigualdade entre os usuários dos serviços públicos, especialmente quando estes são disponibilizados de forma exclusiva por meio eletrônico, condição que também se estende ao âmbito jurisdicional (Oliveira; Dias, 2024). As entrevistas realizadas evidenciam tal cenário: há usuários que desconhecem integralmente o processo de digitalização dos trâmites judiciais, enquanto outros, apesar de cientes da transformação, enfrentam dificuldades para acessar informações ou consultar seus processos de modo autônomo. Além disso, há uma parcela considerável de indivíduos que, embora tenham conhecimento de que os procedimentos acontecem em ambiente virtual,

desconhecem que todo o acompanhamento pode ser realizado por meio da internet. Entre aqueles que possuem tal entendimento, persistem barreiras relacionadas à navegação nas plataformas e à execução autônoma de procedimentos, fatores esses que restringem o uso pleno dos serviços digitais e comprometem a efetividade do acesso à justiça na sua modalidade eletrônica.

A análise das entrevistas corrobora esse panorama ao evidenciar que, mesmo entre os indivíduos cientes da existência dos serviços digitais, persistem obstáculos na realização de procedimentos básicos, como a emissão de boletos ou a consulta ao andamento processual. Essas dificuldades não decorrem necessariamente da ausência de dispositivos ou de conexão à internet, uma vez que a maioria dos entrevistados dispõe de celulares com acesso em suas residências; antes, decorrem, sobretudo, da carência de habilidades digitais e da insegurança na utilização autônoma dessas ferramentas. Como consequência, diversos usuários acabam por recorrer a terceiros, solicitando apoio em *lan houses* ou dependendo da assistência de familiares para a realização de tarefas simples, o que perpetua um padrão de dependência e limita o pleno aproveitamento dos serviços que poderiam ser acessados de modo remoto.

Você sabe que todos os processos do Tribunal hoje eles são digitais, não são mais de papel? Você tem esse conhecimento? Sim, eu tenho por que esses dias eu recebi um de guarda, né, do meu bebê. Eu separei recentemente do pai dele e tava lá processo 100% digital. Você já tentou acessar algum serviço do Tribunal pela internet ou algum processo? Já sim. Você teve dificuldade? Tive. Gigantesca. Duas vezes eu não consegui encontrar o processo. Só depois com um advogado amigo meu eu consegui encontrar. (JBS – entrevista 1)

A senhora tem conhecimento que hoje os processos do tribunal são todos digitalizados? Eu sei sim, mas como eu tenho certeza de que eu não ia conseguir mexer, eu nem entrei pelo site. Então, a senhora nunca nem tentou entrar no site? Não, não tentei. Nunca nem consultei. (MNP – entrevista 13)

Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Sei sim. Já tentou acessar o site do tribunal? Já sim, conseguir consultar o processo mais só isso. (SRS – entrevista 14)

Sempre que você precisa de alguma informação, você vem aqui? É, eu tenho que vir aqui ou na *lan house*. O que fez você vir aqui presencialmente hoje? Foi pra olhar o processo e pegar o boleto pra pagar a parcela hoje. E esse boleto você sabia que poderia pegar pelo site, né? Não precisava de vir aqui. Sério. Pois é, e nós veio lá do bairro da Vitória. Indo pra Goianira. Longe... Eu não sabia não. Se eu soubesse, eu não iria vir não. E tem tanta coisa pra fazer hoje (AFS – entrevista 4)

O que fez o senhor vir pessoalmente aqui hoje? Não, o que fez eu vim é ver sobre o boleto, né. Que eu tenho que imprimir. Aí eu vim aqui antes e a moça me passou como tirar, né, mas não consegui. E aí eu liguei aqui, né e a moça foi me dando o passo a passo de novo, mas também não consegui. Aí eu vim aqui, aí a moça conseguiu imprimir o boleto pra mim. (MRB – entrevista 6)

Por outro lado, as entrevistas também evidenciaram a presença de usuários com maior nível de autonomia digital, capazes de acessar o portal do Tribunal de Justiça de Goiás e acompanhar seus processos de forma independente. No entanto, mesmo entre esses indivíduos, identificam-se obstáculos relacionados à qualidade do serviço, tais como instabilidades no sistema, lentidão na obtenção de informações, falhas na navegação e insuficiência na clareza dos dados processuais. Ademais, situações como congestionamentos no site e alta demanda ocasionam a necessidade de recorrer ao atendimento presencial para a realização de procedimentos que, em teoria, poderiam ser efetuados por meio eletrônico. Tais relatos ilustram que, apesar da familiaridade com as ferramentas digitais, permanecem barreiras estruturais que comprometem a transparência, a eficiência e a efetividade do sistema judicial eletrônico.

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Eu não tenho conhecimento se de todos são, eu já ouvi dizer. Mas eu sei que os meus, que eu participei, são digitais. Quando o senhor entrou no site do tribunal, teve alguma dificuldade para encontrar o serviço que buscava? Não, foi de fato foi até rápido e fácil. Então o senhor consegue acompanhar direitinho o andamento do seu processo lá no site? Consigo sim, como eu falei o empecilho é a demanda. Porque a demanda é muita, na minha opinião, a demanda é grande para a estrutura. No geral, os processos são demorados, mas não é questão de mau atendimento, é questão de demanda. (ESS – entrevista 8)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Tenho esse conhecimento sim. Já tentou acessar o site do tribunal? Acesso com muita frequência. Tem dificuldade? Não. Nenhuma dificuldade, só acho que as informações são muito limitadas, os processos, porque a gente não tem uma noção do que está sendo feito. As informações não são muito esclarecidas (KLSD – entrevista 17)

Já tentou acessar o site do tribunal? Já, já. Como foi? Dificuldade pra acessar não tive não, o problema é do site mesmo, tem hora que é ruim para acessar, né. É pesado, sei lá. Parece que é congestionado. (FMB – entrevista 15)

E quando você foi entrar no site do tribunal, você teve alguma dificuldade ao buscar informações, de procurar olhar algum tipo de serviço? Não, até que não, porque eu já tenho costume mesmo de entrar, de curiosidade, mas eu acho que o caminho lá poderia ser mais fácil, porque quem já tem costume, as rotinas de entrar é mais tranquilo, mas eu acho que deveria ser uma coisa mais simplificada. (TPG – entrevista 2)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo, juntar e solicitar documentos, olhar como está seu processo. Eu tinha conhecimento de que agora é digital, mas achei que ainda tinha alguma coisa de papel. Já tentou acessar o site do Tribunal? Já.. Já olhei alguns processos. E como foi? Teve dificuldade? Cai muito o sistema o sistema do Tribunal. Caiu algumas vezes. Mas a maioria das vezes a gente consegue olhar. Algumas coisas dos processos consegue, mas a maioria das coisas é bloqueada.. Então a gente não consegue ver. Consigo acompanhar não muito, mas olhar quando dá a entrada no processo. Quando o processo está andando. Acompanhar e saber o que está acontecendo. (CDJ – entrevista 20)

Adicionalmente, verificou-se, nos relatos coletados, a presença de obstáculos substanciais ao uso efetivo dos canais digitais disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de

Goiás. Diversos entrevistados demonstraram desconhecimento quanto às funcionalidades específicas, tais como o Balcão Virtual, os aplicativos institucionais e os mecanismos que possibilitam o acesso remoto às informações processuais, sem a necessidade de deslocamento presencial. Em alguns casos, os usuários afirmaram não ter conhecimento da existência dessas ferramentas ou relataram que somente tiveram contato com as mesmas após sua visita ao fórum, o que evidencia deficiências na divulgação e na orientação acerca dos recursos digitais disponíveis.

[...] no site do Tribunal tem o Balcão Virtual e canais de informação que informam como está seu processo. Você tinha conhecimento disso? Não, isso não é divulgado, eu não sabia, eu estou sabendo agora. Você nunca tentou acessar o site do tribunal para procurar resolver algum processo, consultar algum processo? Para consultar sim, como parte, curiosidade mesmo, para ver o andamento, agora essa questão do Balcão Virtual eu não sabia. E quando você foi entrar no site do tribunal, você teve alguma dificuldade ao buscar informações, de procurar olhar algum tipo de serviço? Não, até que não, porque eu já tenho costume mesmo de entrar, de curiosidade, mas eu acho que o caminho lá poderia ser mais fácil, porque quem já tem costume, as rotinas de entrar é mais tranquilo, mas eu acho que deveria ser uma coisa mais simplificada. (TPG – entrevista 2)

Você tem conhecimento que o serviço do tribunal hoje é tudo digitalizado? É, agora eu tô. Você sabe que hoje tem canais de informação no site do tribunal? Não, eu nunca entrei nisso, não. (AFS – entrevista 4)

Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo eletrônico, digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo, juntar e solicitar documentos, ver como está seu processo. Não, eu sei por que me falaram que não tem mais o negócio de papel. Que agora é tudo no modo virtual. Agora essas coisas que a senhora falou aí eu não sabia não. (NMS – entrevista 18)

O senhor tem conhecimento que os processos do tribunal hoje é tudo digital? [...] Inclusive, tem canais de informações como, por exemplo, o Balcão Virtual que o senhor pode entrar e fazer várias coisas sem precisar vir aqui? Sei que é digital, mas nessa parte aí eu não sabia, não tô sabendo agora. (JS – entrevista 5)

Mesmo entre os usuários que possuem algum conhecimento acerca dos recursos digitais, continuam recorrentes as dificuldades relacionadas à navegação nas plataformas, à exigência de senhas ou chaves de acesso pouco divulgadas, bem como às limitações estruturais do atendimento remoto. Além disso, muitos entrevistados relataram experiências frustrantes ao buscar suporte pelos canais oficiais, como telefone ou *whats app*, que frequentemente não oferecem retorno ou apresentam atrasos significativos na resposta, compelindo-os a recorrer ao atendimento presencial para obtenção de informações básicas. Tais elementos reforçam a ideia de que, embora observemos uma digitalização dos serviços, permanecem barreiras práticas que limitam sua efetividade e mantêm a dependência do comparecimento físico ao fórum.

[...] você consegue acompanhar seu processo? Ou tem dificuldade? Thalita: Consigo, porque eu tenho um código de acesso. Mas para eu ter o código do processo, eu tive que vir aqui. O que é que fez você vir presencialmente aqui no tribunal hoje? Foi essa questão do *whats app*. Não tive devolutiva, aí eu tive que vir aqui porque eu precisava saber como estava meu processo. [...] você não conseguiu resolver nem por um contato, nem pela internet? Não, não, porque eu mandei várias mensagens desde o mês passado e eles não me respondiam. Aí chegou no momento que a gente tem que vir pessoalmente. (TPG – entrevista 2)

[...] e você não conseguiu nenhum contato ou suporte para te orientar? Não, até tinha uns números lá para ligar, mas eu ligava e eles não me respondiam. Então, eu deixei queto. (LGOG – entrevista 19)

Já tentou acessar o site do tribunal? Já sim, conseguir consultar o processo mais só isso. Tive que vir porque não consegui nenhuma informação disso pela internet, pelo site. Liguei que cansei aqui e não atendeu. (SRS – entrevista 14)

Você não conseguiu lá no site nenhum contato para você falar? Olha, eu cheguei até a ligar, mas aquele negócio da ligação lá enrola demais. Eu liguei lá umas três vezes, não resolveu nada, resolvi vir aqui mesmo. (NMS – entrevista 18)

O senhor conta ajuda de alguém pra olhar o seu processo? Ou sempre tem que vir aqui no tribunal pra olhar? Sempre tem que vir aqui mesmo, porque a gente pergunta as coisas pelo *watts app* e não responde. Você manda um documento, você pergunta alguma coisa, quando eles respondem é depois de dois dias, três dias. [...] O contato daqui mesmo eu só tenho o WhatsApp deles, né. Quando eles querem responder... (JS – entrevista 5)

As entrevistas revelaram, ainda, a ausência de mecanismos de suporte pedagógico no portal do Tribunal de Justiça de Goiás, capazes de orientar os usuários quanto ao acesso a funcionalidades específicas ou à emissão autônoma de documentos. Tal lacuna evidencia a fragilidade da comunicação institucional dirigida ao público leigo e contribui para que dificuldades simples se transformem em obstáculos ao pleno uso dos serviços digitais. A ineficiência dos canais de atendimento online, caracterizada pela falta de respostas ágeis e eficazes, acaba por sobrecarregar o atendimento presencial, contrariando o objetivo de desburocratizar o processo eletrônico, além de impor custos indiretos aos cidadãos, como deslocamentos prolongados, perda de dias laborais e interrupções nas atividades cotidianas.

A análise dos depoimentos também revelou que, apesar dos avanços alcançados com a digitalização integral dos processos, persistem lacunas significativas no que tange à inclusão digital. A Resolução nº 508/2023 do Conselho Nacional de Justiça dispõe, de maneira expressa, sobre a obrigatoriedade da implementação de Pontos de Inclusão Digital, com o propósito de garantir acesso amplo e equitativo aos serviços judiciais eletrônicos, especialmente para populações em situação de vulnerabilidade e residentes em áreas periféricas. Contudo, a ausência desses pontos de apoio nos bairros da cidade de Goiânia, conforme reiterado pelos entrevistados, evidencia o descompasso entre as diretrizes normativas e a realidade vivenciada pela população. Essa deficiência aumenta o ônus social do acesso à justiça, obrigando muitos

cidadãos a dependerem do auxílio de terceiros ou a enfrentarem deslocamentos extensos, impactando diretamente suas rotinas pessoais e profissionais.

Como você avalia o grau de dificuldade pra você chegar aqui, nesse local? Extremo. É muito difícil, igual eu tenho um bebê, a primeira vez que eu vim aqui, eu vim com ele, porque eu achei que seria mais fácil, mas ele sofreu tanto que agora eu não venho com ele mais. E para chegar aqui gasto umas duas horas. Dependendo do trânsito, vai até duas horas e meia. Isso muda a sua rotina? Eu não tô trabalhando no momento, mas se eu estivesse trabalhando, com certeza eu ia ter que faltar o trabalho. No caso do meu filho, igual eu tenho que esperar a minha vizinha chegar, pra mim deixar ele com ela, pra depois eu vir aqui. Você sabe se lá no seu bairro tem algum lugar que o tribunal disponibilize o serviço, ou que tenha um ponto onde pessoas possam ser orientadas? Nada. Não tem isso, não. (JBS – entrevista 1)

Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local? Na verdade, eu não achei difícil. A dificuldade é quando você entra daquela porta para dentro. E isso mudou sua rotina? Mudou tudo. Trouxe minha bebê comigo porque não tinha com quem deixar. Meu dia praticamente foi todo transformado. Você sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar os processos do tribunal? Não, não existe. Eu acho que nenhum bairro periférico de Goiânia tem isso. (TPG – entrevista 2)

Você sabe se tem algum lugar no bairro onde mora que ofereça suporte? Tem não. Foi difícil pra você chegar aqui? Foi, porque se meu marido não tivesse de folga, eu teria que vir de ônibus. O ônibus pra chegar aqui, gasto o dia todo. Isso muda a sua rotina? Muda demais, porque eu tenho que deixar de cuidar da minha mãe cadeirante, faço comida, lavo roupa, deixo tudo pra trás. (AFS – entrevista 4)

Você sabe se tem algum local no seu bairro que orienta? Não tem não. Qual o grau de dificuldade para chegar aqui? Foi um pouco difícil porque eu moro longe, demora muito tempo. Mudou sua rotina? Nossa, mudou demais da conta. Hoje mesmo já não trabalhei. Moro em Trindade, é longe. (JS – entrevista 5)

Você sabe se tem algum lugar no bairro onde mora que orienta as pessoas? Não tem não. Foi difícil chegar aqui? Foi difícil, moro longe, tem que pegar ônibus. Mudou sua rotina? Tive que faltar o serviço, aí agora volto e desconta no ponto. (MRB – entrevista 6)

Você tem conhecimento se no seu bairro tem algum local lá, onde as pessoas podem estar recebendo auxílio, ajuda ou suporte para olhar os processos no site? Viche. Eu nunca ouvi falar (LGOG – entrevista 19)

Você sabe de algum lugar no bairro onde mora com ponto de apoio? Não. Nunca Vi. Você veio tirar certidão presencialmente? Sim, tentei online, mas não consegui. Tive dificuldade, então vim pessoalmente. Isso mudou sua rotina? Demais da conta. Tive que parar de trabalhar pra vir, se não trabalho não ganho.” (ASM – entrevista 7)

Qual foi o grau de dificuldade que você teve para sair da sua casa e vir aqui para tá olhando o seu processo? Pra mim é muito difícil, eu demoro mais de duas horas da minha casa até aqui porque eu vim de ônibus. E isso muda a sua rotina? Eu tive que deixar ele [neto com autismo] lá com a minha nora pra poder vir aqui. A senhora sabe se tem algum lugar no bairro onde você mora, que ofereça algum suporte, ou algum lugar que orienta a pessoas entrar no site e acessar os serviços do tribunal? Não, lá não tem. (LPB – entrevista 11)

E mudou a sua rotina? Eu tive que sair do trabalho pra poder vir. Aí impactou todo o seu dia, tive que parar e vir. Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local? Não, foi tranquilo, eu vim por conta própria. A pessoa que tá comigo tem moto. Você tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar

as pessoas a entrarem no site do tribunal? Não. Lá perto de casa só tem negócio de polícia, batalhão esses trem. Mas nada do Poder Judiciário, tudo é longe, tudo pra cá.” (TRS – entrevista 12)

Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Eu não tive muita dificuldade não porque eu vim de moto, mas é um pouco longe, né. E para estar aqui mudou a sua rotina? Mudou. Nossa, não foi nem falta de trabalho. Faltar e não faltar não faz diferença, porque eu tiro linha em casa, né. Mas eu tive que abandonar o serviço e tive que sair pra vir aqui. Tive que parar a minha rotina. Tenho que até agora ir buscar a menina na escola. Nossa senhora, corrido demais. Você sabe se tem algum lugar no seu bairro onde eles ajudam a entrar no site do tribunal, orientam como acessar, buscar o serviço do tribunal? Não tenho conhecimento não. (SRS – entrevista 14)

Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? É meio complicado né. Porque, moro longe e você deixa de trabalhar, tem que pagar as contas, mais um dia perdido. Muda a rotina né? Demais da conta, perde o dia. Você tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar as pessoas a entrarem no site do tribunal? Não tenho conhecimento não. Pode até ter, mas eu não sei afirmar não. (FMB – entrevista 15)

Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Nossa foi difícil eu moro na Chácara São Pedro, eu peguei dois ônibus pra chegar aqui, muito cheio. E isso mudou a sua rotina? Eu não trabalho, mas tive que deixar meu bebê com a minha avó. Você sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar nos processos do tribunal? Ali é onde eu moro que eu saiba não. (MRSS – entrevista 16)

Qual foi o grau de dificuldade para você chegar aqui no tribunal? Não é difícil não, só é longe, porque eu moro longe. [...] e isso mudou sua rotina? Muda tudo. Hoje mesmo eu tive que faltar serviço para estar vindo aqui. Você tem conhecimento se no seu bairro tem algum local, onde as pessoas podem estar recebendo auxílio, ajuda ou suporte para olhar os processos no site? Não tem isso não. (NMS – entrevista 18)

Em síntese, a análise dos depoimentos revela que, embora a digitalização do sistema de justiça constitua um marco na modernização institucional, sua efetividade, especialmente no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, encontra restrições que vão além do aspecto tecnológico. As dificuldades constatadas envolvem não apenas o acesso a dispositivos ou à conectividade, mas também aspectos relacionados à insuficiência de competências digitais, à ausência de suporte pedagógico, à ineficiência dos canais de atendimento remoto e à fragilidade da comunicação institucional dirigida ao público leigo. Acresce a essas questões a não implementação, nos bairros da cidade de Goiânia-GO, dos Pontos de Inclusão Digital previstos na Resolução nº 508/2023 do Conselho Nacional de Justiça, destinados a ampliar o acesso aos serviços eletrônicos, sobretudo para grupos em situação de vulnerabilidade e residentes em regiões periféricas. O descompasso entre as normativas estabelecidas e a realidade dos usuários evidencia lacunas no processo de transformação digital, que ainda não promove uma inclusão equitativa para todos.

Este cenário reforça a necessidade de refletir acerca do acesso à justiça, sobretudo diante do aumento da vulnerabilidade social em uma democracia (Moreira; Santos, 2020). O desafio

central consiste em desenvolver soluções que assegurem não apenas a oferta, mas também a utilização efetiva e a participação no ambiente virtual (Silva, 2021). Ademais, o que atualmente caracteriza uma revolução digital tende a consolidar-se, em curto prazo, como padrão estabelecido, destacando-se as instituições capazes de otimizar seu recurso mais estratégico, os dados eletrônicos, em benefício dos cidadãos e da sociedade (Reppete; Sell; Bastos, 2020). Nesse contexto, a digitalização, sem a implementação de medidas de inclusão, capacitação e infraestrutura de suporte, poderá gerar barreiras adicionais, limitando o alcance de um acesso à justiça mais amplo e efetivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste capítulo consiste em oferecer um encerramento crítico e reflexivo do estudo realizado. Serão retomadas as principais análises e resultados alcançados, ao mesmo tempo em que se destacam as limitações identificadas ao longo do processo de pesquisa, reconhecendo os fatores que restringem a abrangência e a capacidade de generalização dos achados. Por fim, serão apresentadas perspectivas para estudos futuros, visando fomentar a continuidade do debate acadêmico e a ampliar as discussões sobre a temática abordada

A pesquisa desenvolvida teve como questão norteadora a indagação: "À luz dos desafios relacionados à exclusão digital, a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás facilitou o acesso à justiça para os indivíduos de baixa renda que residem na cidade de Goiânia – GO?" Nesse contexto, sua relevância reside em constituir uma contribuição acadêmica voltada ao aprofundamento da compreensão sobre os desafios impostos pela transformação digital no sistema de justiça. Ao problematizar os limites e explorar as potencialidades desse processo, o estudo evidencia de que maneira a digitalização pode tanto restringir quanto ampliar o acesso à justiça, oferecendo subsídios para a promoção de uma maior inclusão social.

No escopo do referencial teórico, foram abordados conceitos essenciais, tais como digitalização, transformação digital e exclusão digital, com ênfase em seus impactos sobre o funcionamento e a democratização do Poder Judiciário. Esses conceitos foram explorados com o propósito de contextualizar o tema, fundamentar a análise e fornecer embasamento teórico que justifique a pertinência e relevância do estudo.

Na parte empírica, a pesquisa buscou responder a objetivos específicos que orientaram a coleta e a análise dos dados:

- Verificar quais são as dificuldades por parte da população de baixa renda em acessar os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.
- Verificar quais medidas foram adotadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás para promover a inclusão digital dessa população.
- Discutir como as iniciativas de inclusão digital têm impactado a igualdade de acesso aos serviços judiciais, assegurando que não haja discriminação ou exclusão adicional para a população de baixa renda.

A investigação foi conduzida mediante a realização de vinte entrevistas com usuários do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), residentes em Goiânia, maiores de dezoito anos e pertencentes à população de baixa renda. O material coletado foi organizado em cinco blocos temáticos: acesso e uso de tecnologias digitais; conectividade e qualidade do serviço; finalidades do uso da internet; competência digital e autonomia; e dificuldade de acesso ao sistema de justiça digital, cujos principais achados estão sintetizados no quadro 1.

5.1 Principais achados

A partir dos blocos ilustrados no Quadro 1, foi possível realizar uma análise estruturada das barreiras enfrentadas pela população de baixa renda, das estratégias de inclusão implementadas e dos impactos dessas iniciativas na promoção da igualdade de acesso aos serviços judiciais. As entrevistas revelaram que, embora a digitalização do Poder Judiciário de Goiás represente um avanço por modernizar procedimentos e permitir o acompanhamento remoto de processos, ela ainda não garante a plena efetivação da igualdade de acesso. As dificuldades não se restringem à ausência de infraestrutura tecnológica, mas abrangem também limitações relacionadas às competências digitais, à escassez de suporte técnico e pedagógico, bem como à falta de clareza nos canais de informação. Tal realidade evidencia que a exclusão digital assume uma dimensão mais complexa, vinculada à incapacidade de utilização autônoma e plena das tecnologias da informação e comunicação (TICs), restringindo a apropriação de seus benefícios e aprofundando desigualdades sociais que impactam diretamente o exercício de direitos fundamentais.

Quadro 1 – Síntese sobre os blocos temáticos analisados

Blocos Temáticos	Achados
Acesso e uso de tecnologias Digitais	Finalidade: Identificar os dispositivos utilizados pelos participantes para o acesso à internet. Resultados: O aparelho celular constitui o principal, muitas vezes o único meio de acesso, enquanto computadores e <i>tablets</i> apresentam uso reduzido ou são completamente ausentes. Essa dependência do celular, embora facilite a inclusão digital básica, limita a realização de tarefas mais complexas e evidencia desigualdades estruturais no acesso digital.
Conectividade e qualidade do serviço	Finalidade: Avaliar as condições de acesso à internet. Resultados: A maioria dos indivíduos possui conexão à internet em suas residências, seja por meio de wi-fi ou dados móveis; contudo, a qualidade do serviço é instável, apresentando baixa velocidade e frequentes falhas. Essa precariedade compromete atividades que demandam maior estabilidade e caracteriza uma forma de exclusão digital relacionada à qualidade do serviço.
Finalidades do uso da internet	Finalidade: Compreender os principais usos atribuídos à internet pelos entrevistados. Resultados: A utilização da internet concentra-se principalmente na comunicação via <i>whats app</i> , redes sociais, entretenimento, estudos, trabalho e serviços bancários. Apesar da diversidade de funções, o uso permanece predominantemente restrito às tarefas básicas, o que evidencia uma exclusão digital de “segundo nível”, relacionada à insuficiência de competências para explorar serviços mais complexos.
Competência digital e autonomia	Finalidade: Analisar o nível de habilidade e independência no uso das tecnologias. Resultados: Observa-se uma forte variação de acordo com a faixa etária. Os jovens tendem a apresentar maior autonomia em tarefas simples, embora enfrentem dificuldades com sistemas mais complexos. Adultos entre 30 e 50 anos apresentaram um padrão híbrido, alternando entre autonomia e dependência. Os idosos, em grande parcela, dependem de terceiros para realizar atividades digitais. A existência de redes de apoio (familiares, amigos, <i>lan houses</i>) assume papel fundamental na viabilização do acesso.
Dificuldades de acesso ao sistema de justiça digital	Finalidade: Verificar as barreiras específicas no uso dos serviços eletrônicos do TJGO. Resultados: Muitos usuários desconhecem a digitalização integral dos processos ou não possuem conhecimento para utilizar os canais disponíveis, tais como o Balcão Virtual e os aplicativos. Mesmo aqueles que tentam acessar enfrentam dificuldades técnicas, falhas no site e ausência de orientações claras. A insuficiência de suporte remoto eficiente e a inexistência de Pontos de Inclusão Digital (PID) em bairros periféricos agravaram as desigualdades, obrigando deslocamentos presenciais e impactando significativamente a rotina dos usuários.

Fonte: elaborado pela autora

Os resultados indicaram a persistência de barreiras concretas à plena utilização dos serviços judiciais digitais, iniciando-se pela insuficiência de competências técnicas e pela baixa familiaridade de diversos usuários com as plataformas do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO). A variável etária mostrou-se determinante na influência sobre o nível de autonomia digital, enquanto as condições socioeconômicas, isoladamente, não demonstraram ser fatores determinantes. De modo geral, apresentaram maior proficiência no uso de dispositivos móveis e frequentemente atuam como mediadores digitais no âmbito familiar. Em contrapartida, adultos de meia-idade e, especialmente, idosos tendem a enfrentar maiores dificuldades, muitas vezes necessitando do auxílio de terceiros para a realização de tarefas cotidianas, como a

instalação de aplicativos ou a consulta de processos judiciais online. Tal dependência restringe a autonomia e perpetua desigualdades de acesso, revelando um processo de inclusão digital incompleto e seletivo.

Acrescentam-se a esse quadro barreiras relacionadas à ausência de informações e às dificuldades de navegação nas plataformas digitais do tribunal. Grande parte dos participantes desconhecia que o TJGO opera integralmente em formato digital e não estava familiarizada com canais eletrônicos como o Balcão Virtual e outras funcionalidades do site. A dificuldade de compreender as orientações fornecidas no site, somada à relatos de instabilidades, lentidão e falhas na navegação, torna o ambiente digital pouco acessível e insuficiente para a resolução de demandas sem deslocamento ao fórum. Essa fragilidade é agravada pela carência de suporte técnico e pedagógico, uma vez que muitos usuários afirmaram não obter retorno dos canais oficiais ou enfrentarem dificuldades para obter orientações mínimas que possibilitem a conclusão de procedimentos simples.

As barreiras de natureza estrutural aprofundam ainda mais tais dificuldades. A ausência de pontos de apoio físico em Goiânia, especialmente em bairros periféricos, configura um cenário de desigualdade territorial. Embora existam dezenas de Pontos de Inclusão Digital (PID) no interior do estado, nenhum deles encontra-se localizado nas áreas urbanas mais vulneráveis da capital. Como consequência, os usuários encontram dificuldades para compreender como acessar os serviços digitais, enfrentam instabilidades, não recebem orientações adequadas, não dispõem de PIDs próximos e, por esse motivo, desistem do atendimento virtual ou são obrigados a percorrer longas distâncias para solucionar demandas que poderiam ser resolvidas de forma remota.

Nesse contexto, a pesquisa documental realizada no site oficial do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) complementou as evidências coletadas por meio das entrevistas, ao identificar as principais iniciativas institucionais voltadas à promoção da inclusão digital no estado. As resoluções e informações públicas consultadas evidenciam que o tribunal dispõe de dezenas de Pontos de Inclusão Digital (PIDs) instalados no interior de Goiás, regulamentados pela Resolução TJGO nº 260/2024 e alinhados às diretrizes da Resolução CNJ nº 508/2023. A plataforma institucional também proporciona mecanismos de atendimento remoto, tais como o Balcão Virtual, o canal Fale Conosco e o Atendente Virtual, acessíveis tanto no site quanto pelo aplicativo WhatsApp. Todavia, constatou-se a inexistência de PIDs em regiões periféricas de Goiânia, onde se concentram os grupos mais vulneráveis identificados na pesquisa. Além disso, os mecanismos de atendimento remoto revelaram-se de difícil acesso para a população de baixa

renda da capital. Embora tais iniciativas representem avanços institucionais relevantes, demonstram-se insuficientes diante das dificuldades apontadas pelos participantes. Como consequência, uma parcela significativa dos usuários permanece dependente do atendimento presencial, revelando uma lacuna entre as políticas digitais implementadas e as condições reais de acesso enfrentadas pela população.

Em síntese, a pesquisa demonstra que, embora a transformação digital do Poder Judiciário represente um marco de modernização e amplie possibilidades de acesso, ela não se traduz de forma equitativa para todos os usuários. Persistem obstáculos relacionados às competências digitais insuficientes, à ausência de suporte pedagógico e às deficiências na comunicação institucional. Assim, ao mesmo tempo em que promove avanços, a digitalização também reforça as assimetrias, configurando-se como um processo ainda fragmentado e limitado quanto à efetividade do acesso à justiça em sua dimensão eletrônica.

Diante desse cenário, a investigação evidencia que o progresso tecnológico, por si só, não constitui fator suficiente para assegurar a democratização do acesso. Torna-se imprescindível que o Tribunal de Justiça de Goiás avance além do patamar mínimo estabelecido na Resolução TJGO nº 260/2024, ampliando os Pontos de Inclusão Digital (PIDs) em consonância integral com a Resolução CNJ nº 508/2023, a qual reforça o compromisso institucional de atendimento às populações em situação de vulnerabilidade, especialmente em regiões periféricas, áreas metropolitanas e territórios onde o risco de exclusão digital é acentuado. Para consolidar uma justiça digital efetiva e cidadã, é essencial investir em estratégias de comunicação acessível, capacitação digital, simplificação das plataformas e fortalecimento do suporte técnico e informacional.

Dessa maneira, esta dissertação contribui para a compreensão dos desafios enfrentados por indivíduos de baixa renda no acesso à justiça em um contexto de crescente digitalização, evidenciando as contradições existentes entre os avanços normativos e as barreiras práticas ainda presentes. Ao destacar lacunas relativas à informação, infraestrutura e suporte, o estudo reforça a necessidade de implementação de políticas públicas consistentes e de iniciativas institucionais que priorizem um atendimento inclusivo e democrático. Espera-se, portanto, que os resultados aqui apresentados possam subsidiar gestores, formuladores de políticas e pesquisadores comprometidos com a construção de um Poder Judiciário mais acessível, sensível e dedicado à redução das desigualdades históricas.

5.2 Limitações da pesquisa e oportunidades para trabalhos futuros

Durante o processo de coleta de dados, emergiram limitações metodológicas que merecem especial destaque. A opção por uma abordagem exploratória e qualitativa revelou-se adequada para captar percepções e experiências subjetivas dos entrevistados; mas restringiu a possibilidade de generalização dos resultados. O recorte em um único tribunal, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, aliado ao número limitado de participantes, indicam a necessidade de cautela na extrapolação das conclusões para outros contextos institucionais. Além disso, a relutância de uma parcela dos entrevistados em colaborar resultou em respostas superficiais, demandando um número maior de entrevistas para assegurar uma base sólida de dados. Observou-se, ainda, que alguns participantes demonstraram resistência e insegurança ao compartilhar suas experiências, motivados pelo receio de prejuízos em processos em andamento, o que reforça a sensibilidade do tema e a necessidade de metodologias éticas e acolhedoras em futuras pesquisas.

Reconhece-se, ainda, que nem todas as dimensões do fenômeno puderam ser plenamente exploradas, especialmente no tocante à mensuração dos efeitos de longo prazo das políticas de inclusão digital. Dessa forma, permanece como desafio compreender até que ponto a digitalização do Judiciário brasileiro será capaz de equilibrar eficiência tecnológica e equidade social, contribuindo para a consolidação de uma justiça digital mais acessível, humanizada e inclusiva.

Os resultados obtidos suscitam questionamentos relevantes e evidenciam a necessidade de aprofundamento em temas ainda em aberto. Pesquisas futuras podem recorrer a metodologias quantitativas que complementem e validem os achados, bem como investigar a efetividade das políticas públicas de inclusão digital, a qualidade dos serviços de suporte técnico e a percepção dos usuários acerca do atendimento disponibilizado. Comparações entre diferentes tribunais e análises mais abrangentes acerca do impacto dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) também representam caminhos promissores.

No contexto específico do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), sugere-se, como desdobramento desta pesquisa, a realização de estudos de campo em regiões remotas do estado de Goiás, com o propósito de verificar, com maior granularidade, a implementação dos serviços eletrônicos do TJGO e a efetividade dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs). A experiência da comunidade Kalunga, localizada no município de Cavalcante-GO, onde já existe

um ponto instalado, configura-se como uma oportunidade relevante para investigar barreiras específicas de acesso, padrões de uso, mediações locais e impactos da digitalização na realidade quilombola. Apesar de tal linha de investigação não ter sido possível de ser conduzida neste estudo devido às limitações de escopo e logística, trata-se de uma agenda relevante e promissora para pesquisas subsequentes.

Considerando, ainda, que entrevistados idosos relataram dificuldades no uso de tecnologias digitais e insatisfação com o atendimento do TJGO, marcado por uma suposta falta de paciência, empatia e clareza nas orientações, torna-se pertinente explorar estratégias voltadas à humanização dos serviços. Investigações futuras podem desenvolver e avaliar práticas de atendimento mais acessíveis, baseadas na formação de equipes tecnicamente e eticamente preparadas, capazes de responder às demandas específicas deste público, garantindo que os avanços tecnológicos sejam acompanhados de ações concretas de inclusão.

Ademais, estudos futuros poderão ampliar o escopo deste trabalho ao contemplar diferentes tribunais estaduais e federais, bem como distintos grupos sociais, como idosos, pessoas com deficiência e moradores de áreas rurais. Tal ampliação permitirá comparar diferentes realidades e contextos institucionais e regionais, aprofundando a compreensão das desigualdades geradas pelo processo de transformação digital e fornecendo subsídios ao desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes e orientadas ao acesso equitativo à justiça.

Por fim, é importante reconhecer que a ciência, por sua natureza, constitui um processo contínuo de investigação e revisão crítica. Ao analisar a exclusão digital no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, este estudo não pretende encerrar o debate, mas estimular novas reflexões e abrir caminhos para pesquisas futuras voltadas ao fortalecimento de uma justiça verdadeiramente equitativa e efetiva.

REFERÊNCIAS

- AGOSTINO, D.; SALITERER, I. STECCOLINE, I. Digitalization, accounting and accountability: a literature review and reflections on future research in public services. **Financial Accountability & Management**, v. 38, p. 152-176, 2022. DOI 10.1111/faam.12301. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/faam.12301>. Acesso em: 21 ago. 2024
- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. Transformação digital: gerando valor para o “novo futuro”. **Gvexecutivo**, v. 20, n. 1, p. 26-29. 2021. DOI: 10.12660/gvexec.v20n1.2021.83455. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/gvexecutivo/article/view/83455>. Acesso em: 11 jun. 2024
- AMARAL, L. M.; AZEVEDO, P. R. S. A atuação do oficial de justiça no contexto da implantação do processo eletrônico. **Ambiente: gestão e desenvolvimento**, v. 15, p. 77-87, 2022. DOI: 10.24979/ambiente.v15i1.298. Disponível em: <https://periodicos.uerr.edu.br/index.php/ambiente/article/view/298>. Acesso em: 01 jun. 2024
- ANRIJS, S.; MARIEN, I.; MAREZ, L.; PONNET, K. Excluded from essential internet services: examining associations between digital exclusion, socio – economic resources and internet resources. **Technology in Society**, v. 73, p. 102-211, 2023, DOI 10.1016/j.techsoc.2023.102211, Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X23000167>. Acesso em: 12 set. 2024
- ARAÚJO, A. W. S. Processo eletrônico: avanços e retrocessos para o Ordenamento Jurídico e para a Gestão Pública do poder judiciário. **ID on line**. Revista de psicologia. v. 10, n. 30, p. 318–331, 2016. DOI: 10.14295/idonline.v10i30.460. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/460>. Acesso em: 9 de out. 2024
- ARAÚJO, V. S.; GABRIEL, A. P.; PORTO, F. R. Justiça 4.0: a transformação tecnológica do Poder Judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022. **Revista Eletrônica Direito Exponencial-DIEX**, v. 1, p. 1-18, 2022. DOI 10.22477/diex.v1i1.796. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/diex/article/view/796>. Acesso em: 9 de out. 2024
- AUTIO, E.; NAMBIAN, S.; THOMAS, L. D. W.; WRIGTH, M. Digital affordances, spatial affordances, and the genesis of entrepreneurial ecosystems. **Strategic Entrepreneurship Journal**, v. 12, p. 72–95, 2018. DOI 10.1002/sej.1266, Disponível em: <https://sms.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/sej.1266>. Acesso em: 5 de maio de 2024

- AVANESIAN, G.; ZAW, H. T.; KELLY, P.; MISUNOYA, S. Dissecting the digital divide: a household fixed effects approach to estimating gender gaps in digital skills of youth in low- and middle-income economies, **Heliyon**, v. 10, e33127, 2024. DOI 10.1016/j.heliyon.2024.e33127. Disponível em: [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(24\)09158-8](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(24)09158-8). Acesso em: 5 de jan. 2025
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARTOLAZI, K. G.; GUEDES, D. S.; CAETANO, C. F.; FERREIRA, O. M. A implantação do processo judicial eletrônico: avanços ou retrocessos promovidos pelo princípio da celeridade. **Revista Científica Interdisciplinar**, v. 6, p. 118-135, 2021. DOI 10.51721/2526-4036/v6n1a8. Disponível em: <http://www.multiplosacessos.com/multaccess/index.php/multaccess/article/view/192>. Acesso em: 11 abr. 2024
- BEZERRA, L. V. A.; SILVA, A. S.; BATISTA, E. C., MEIRELES, J. D. C., SANTOS, J. K. O., SANPAIO, D. C. Processo judicial eletrônico e a garantia do acesso à justiça no Poder Judiciário do estado do Maranhão. **Revista Contemporânea**, v. 3, n. 12, p. 31837–31859, 2023, DOI 10.56083/RCV3N12-357. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/2413>. Acesso em: 12 maio 2024
- BOCKSCHECKER, A.; HACKSTEIN, S.; BAUMÖL, U. Systematization of the term digital transformation and its phenomena from a socio-technical perspective – a literature review. **AIS Electronic Library (AISeL)**, 2018. Disponível em: https://aisel.aisnet.org/ecis2018_rp/43. Acesso em: 02 out. 2024
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 31 jul. 2024
- BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, Portaria nº 61, de 31 de março 2020. Brasília, DF, **Diário de Justiça eletrônico do CNJ**, edição 91/2020, p. 2, 09 out. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/dje/djeletronico>. Acesso em: 19 jul. 2024
- BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020. Brasília, DF, **Diário de Justiça eletrônico do CNJ**, edição 331/2020, p. 2-3, 09 out. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/dje/djeletronico>. Acesso em: 19 jul. 2024
- BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, Resolução nº 420, de 29 de setembro de 2021. Brasília, DF, **Diário de Justiça eletrônico do CNJ**, edição 254/2021, p. 2-4, 29 set. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/dje/djeletronico>. Acesso em: 19 jul. 2024

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023. Brasília, DF, **Diário de Justiça eletrônico do CNJ**, edição 142/2023, p. 2-4, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/dje/djeletronico>. Acesso em: 10 ago. 2024

BRASIL, **Lei federal nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão. Brasília (DF): Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 10 ago. 2024

BRASIL, **Lei Federal nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Brasília (DF): Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 19 jul. 2024

BRASIL. Ministério da Cidadania. **CECAD. Consulta aos Benefícios do Cadastro Único**. Disponível em: <https://cecad.cidadania.gov.br/painel03.php>. Acesso em: 06 jan.2025

BRENNEN, J. S; KREISS, D. Digitalization. **The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy**, 2016. DOI: 10.1002/9781118766804.wbiect111. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/9781118766804.wbiect111>. Acesso em: 11 abr. 2024

CAPAVERTDE, C. B.; VAZQUEZ, A. C. S. Implantação de processo eletrônico no sistema judiciário: um estudo sobre aprendizagem organizacional em uma secretaria de gestão de pessoas. **Revista eletrônica de administração**, ed. 81, p. 462-490, 2015. DOI 10.1590/1413-. 2311.0592014.53649. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/qGYjkgCXqnVrkjX6tq9nTNB/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2024

CAPUTO, A.; PIZZI, S.; PELLEGRINI, M. M.; DABI' C, M. Digitalization and business models: where are we going? a science map of the field. **Journal of Business Research**, v. 123, p. 489-501, 2021. DOI 10.1016/j.jbusres.2020.09.053. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320306330>. Acesso em: 5 de maio de 2024

CASSOL, S.; MACIEL, D. R. O Processo eletrônico versus o processo físico no âmbito do Poder Judiciário do estado do Acre. **Revista Contemporânea**, v. 3, n. 8, 2023. DOI 10.56083/RCV3N8-178. Disponível em:

<https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/1551>. Acesso em: 11 abr. 2024

CELESTINO, M. S.; VALENTE, V. C. P. N. The digital exclusion and the commitment to the sustainable development goals in Brazil. **International Journal of Development Research**, v. 12, p. 54961-54967, 2022. DOI 10.37118/ijdr.24232.3.2022). Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Marcelo-Celestino/publication/379323467>. Acesso em: 10 ago. 2024

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números**. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. Acesso em: 03 fev. 2025

CÔRREA, E. S.; A comunicação digital nas organizações: tendências e transformações. **Revistas usp.br**, v. 6, p. 10-11, 2009. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139020. Disponível em: <https://revistas.usp.br/organicom/article/view/139020>. Acesso em: 10 ago. 2024

COUTINHO, L. M.; GOMES, F. L. Revolução digital e suas implicações no direito moderno: podemos considerar o acesso à internet como um direito fundamental no Brasil?. **Revista da Seção Judiciária de Alagoas**, v. 1, n. 8, p. 221-237, 2024. Disponível em: <https://revista.jfal.jus.br/RJSJAL/article/view/2>. Acesso em: 05 jan. 2025

COZENDEY, C. M.; BARBOSA, A. B.; SOUSA, L. M. S. O projeto Going Digital da OCDE: caminhos para a transformação digital no Brasil. **Revista Tempo do Mundo**, n. 25, p. 155-199. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/rtm25art7>. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/13367>. Acesso em: 19 jul. 2024

CRISTOVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUZA, T. P. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, n. 84, p. 209-242, 2020. DOI 10.5007/2177-7055.2020v43n89p209. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209/43642>. Acesso em: 10 jul. 2024

DANIELSEN, F. Benefits and challenges of digitalization: an expert study on norwegian public organizations. **Annual International Conference on Digital Government Research**, 2021. DOI 10.1145/3463677.3463703. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3463677.3463703>. Acesso em: 11 set. 2024

DIAS, P. C.; OLIVEIRA, H. M. O direito a ter direitos no contexto da informatização do Poder Judiciário. **Suprema – Revista de Estudos Constitucionais**, v. 3, n. 2, p. 219–267, 2023. DOI 10.53798/suprema.2023.v3.n2.a117. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/376493970_O_direito_a_ter_direitos_no_contexto_da_informatizacao_do_Poder_Judiciario. Acesso em: 10 ago. 2024

DOGARU, L. The main goals of the fourth industrial revolution. renewable energy perspectives. **Procedia Manufacturing**, v. 46, p. 397-401, 2020. DOI 10.1016/j.promfg.2020.03.058. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920309367>. Acesso em: 08 jul. 2024

ELSAFTY, A.; YEHA, A. Digital transformation challenges for government sector. **Business and Management Studies**, v. 9, n. 1, 2023. DOI 10.11114/bms.v9i1.6160. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/372083786_Digital_Transformation_Challenges_for_Government_Sector. Acesso em: 11 ago. 2024

FELONIUK, W. S. PASSOS, C. O.; OLIVEIRA, T. L. Sistema Judiciário brasileiro: história e dados comparados no período da pandemia de covid-19. **Revista Brasileira De História & Ciências Sociais**, v. 15, n. 30, p. 326–366, 2023. DOI 10.14295/rbhcs.v15i30.15589. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/15589>. Acesso em: 02 out. 2024

FERNANDES, R. A.; OLIVEIRA, R. M. A celeridade dos processos eletrônicos a luz do código de processo civil. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 7, n. 14, 2024. DOI 10.55892/jrg.v7i14.1071. Disponível em: <https://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1071>. Acesso em: 15 jan. 2025

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOIÁS, Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Resolução nº 260, de 05 de abril de 2024. **Diário da Justiça Eletrônico/TJGO**, seção 1, edição 3924, suplemento, p. 2, 08 abr. 2024. Disponível em: <https://tjdocs.tjgo.jus.br/documentos/743153>. Acesso em: 10 ago. 2024

GOIÁS, Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Decreto Judiciário nº 632, de 15 de fevereiro de 2024. **Diário da Justiça Eletrônico/TJGO**, edição 3891, suplemento, 16 fev. 2024. Disponível em: https://docs.tjgo.jus.br/publicacoes/atosnormativos_covid19/presidencia/decretos/DJ0632-2024.pdf. Acesso em: 10 ago. 2024

GRANDILLAS, M.; THOMAS, L. D. W. Distinguishing digitization and digitalization: a systematic review and conceptual framework. **Journal of Product Innovation Management**. 2023. DOI 10.1111/jpim.12690. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jpim.12690>. Acesso em: 10 out. 2024

HAI, T. N.; VAN, Q. N.; TUVET, M. N. T. Digital transformation: opportunities and challenges for Leaders in the emerging countries in response to covid-19 pandemic. **Emerging Science**

Journal. v.13, p. 21-36, 2021. DOI 10.28991/esj-2021-SPER-03. Disponível em: <https://www.ijournalse.org/index.php/ESJ/article/view/499>. Acesso em: 12 set. 2024

HOSMAN, L.; COMISSO, M. A. P. How do we understand “meaningful use” of the internet? of divides, skills and socio-technical awareness. **Journal of Information, Communication and Ethics in Society**, v. 18 p. 461-479, 2020. DOI 10.1108/JICES-05-2020-0055. Disponível em: <https://www.emerald.com/jices/article-abstract/18/3/461/434704/How-do-we-understand-meaningful-use-of-the?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 10 out. 2024

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico de 2022**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/goiania/panorama>. Acesso em 03 jan. 2025

IMRAN, F.; SHAHZAD, K; BUTT, A; KANTOLA, J. Digital transformation of industrial organizations: toward an integrated framework. **Journal of Change Management**, v. 1, p. 451-479, 2021. DOI 10.1080/14697017.2021.1929406. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14697017.2021.1929406>. Acesso em: 08 jun. 2024

KIM, S.; CHOI, B.; LEW, Y. K. Where is the age of digitalization heading? the meaning, characteristics, and implications of contemporary digital transformation. **Sustainability**, v. 13, p. 8909, 2021. DOI 10.3390/su13168909. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/16/8909>. Acesso em: 10 out. 2024

KUMAR, R.; M.; SANGTANI.; R. Digital Innovation and Transformation. **Journal of Artificial Intelligence, Machine Learning and Neural Network**, v. 3, n. 1, 2023. DOI 10.55529/jaimlnn.31.25.38. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/378436106_Digital_Innovation_and_Transformation. Acesso em: 12 set. 2024

LATUPEIRISSA, J. J. P.; DEWI, N. L. Y.; PRAYANA, I. K. R.; SRIKANDI, M. B.; RAMADIANSYAH, S. A.; PRAMANA, I. B. G. A. Y. Transforming public service delivery: a comprehensive review of digitization initiatives. **Sustainability**, v. 16, p. 2818, 2024. DOI 10.3390/su16072818. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2818>. Acesso em: 28 out. 2024

LIAO, S.; CHOU, T.; HUANG, C. Revisiting the development trajectory of the digital divide: a main path analysis approach. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 179, 2022. DOI 10.1016/j.techfore.2022.121607. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162522001391>. Acesso em: 08 ago. 2024

- LIMA, R. M. G.; RECUERO, A. S. C. Processo judicial eletrônico e a pandemia da covid-19. **Revista de Direito Contemporâneo UNIDEP**, v. 1, p. 49–63, 2022. Disponível em: <https://periodicosunidep.emnuvens.com.br/rdc-u/article/view/147>. Acesso em: 09 set. 2024
- LYTHEATIS, S. SINGH, S. K.; EL-KASSAR, A. N. The digital divide: A review and future research agenda. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 175, 2022. DOI 10.1016/j.techfore.2021.121359. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162521007903>. Acesso em: 02 set. 2024
- MARQUES, G. M. Transformação digital e o acesso à internet como direito fundamental. **Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais**, 2020. DOI 10.26668/IndexLawJournals/2526-0111/2020.v6i2.7155. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/garantiasfundamentais/article/view/7155>. Acesso em: 12 set. 2024
- MENDES, A. G. C.; MENDES, C. P. C. O Acesso à justiça (digital) na jurisdição contemporânea. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, 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: 08 out. 2024
- MERGEL, I.; EDELMANN, N.; HAUG, N. Defining digital transformation: results from expert interviews. **Government Information Quarterly**, v. 36, 2019. DOI 10.1016/j.giq.2019.06.002. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18304131>. Acesso em: 02 jun. 2024
- 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
- MOREIRA, T. R.; SANTOS, K. E. G. Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. **Revista Em Tempo**, v. 20, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Acesso em: 14 out. 2024
- MORESI, E. A. D.; ALVES, W. A. S.; SILVA, A. P. B.; HEDLER, H. C. Digital transformation in the public sphere: abibliometric analysis. **Ciência da Informação**, v. 52, n. 2, p. 269-300, 2024. DOI 10.18225/ci.inf.v52i2.7099. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/7099>. Acesso em: 28 nov. 2024

- MOURA, L. M. F.; LUCIANO, E. M.; PALACIOS, R. A.; WIEDENHÖFT, G. C. Exclusão digital em processos de transformação digital: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Gest@o.Org**, v. 18, ed. 2, p. 198-213, 2020. ISSN: 1679-1827. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809229>. Acesso em: 22 out. 2024
- O'LEARY, D. E. Digitization, digitalization, and digital transformation in accounting, electronic commerce, and supply chains. **Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management, an International Journal**, v. 30, p. 55-110, 2023. DOI 10.1002/isaf.1524. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/isaf.1524>. Acesso em: 02 jun. 2024
- OLIVEIRA, H. M.; DIAS, P. C. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. **Revista da AGU**, 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: 22 nov. 2024
- OMOL, E. J. Organizational digital transformation: from evolution to future trends. **Digital Transformation and Society**, v. 3, p. 240-256, 2023. DOI 10.1108/DTS-08-2023-0061. Disponível em: <https://www.emerald.com/dts/article/3/3/240/1237726/Organizational-digital-transformation-from>. Acesso em: 12 jul. 2024
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, Nova York, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 20 ago. 2024
- OWOSEN, A. What is digital transformation? investigating the metaphorical meaning of digital transformation and why it matters. **Emerald Publishing Limited**. v. 2, p. 78-96, 2023. DOI 10.1108/DTS-10-2022-0049. Disponível em: <https://www.emerald.com/dts/article/2/1/78/102283/What-is-digital-transformation-Investigating-the>. Acesso em: 12 set. 2024
- PAES, W. S.; OLIVEIRA, D. G. Inclusão digital: um desafio para a implantação do governo digital no Brasil. **Observatório de La Economia Latinoamericano**, v. 23, n. 4, p. e9636, 2025. DOI: 10.55905/oelv23n4-128. Disponível em: <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/9636>. Acesso em: 6 jun. 2025
- PARVIAINEN, P.; TIHINEN, M.; KÄÄRIÄINEN, J.; TEPPOLA, S. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. **International Journal of Information Systems and Project Management**, v. 5, p. 63-77, 2017. DOI 10.12821/ijispm050104. Disponível em: <https://revistas.uminho.pt/index.php/ijispm/article/view/3856>. Acesso em: 02 jun. 2024

PINTO, B. P. F.; MARQUES, V. P.; PRATA, D. N. Processo judicial eletrônico e os excluídos digitais: perspectivas jurídicas à partir do ideal de acesso à justiça. **Revista Humanidades e Inovação**, v. 8, n. 51, 2021. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/3192>. Acesso em: 12 out. 2024

PINTO, T. M. R.; LIMA, M. V. R. Análise sistêmica da garantia do acesso à justiça aos excluídos digitais pelo Poder Judiciário. **THEMIS - Revista da Esmeac**. v. 21, n. 2, p. 199-221, 2023. DOI 10.56256/themis.v21i2.911. Disponível em: <https://revistathemis.tjce.jus.br/THEMIS/article/view/911>. Acesso em: 19 set. 2024

PLEKHANOV, D.; FRANKE, H.; NETLAND, T. H. Digital transformation: a review and research agenda. **European Management Journal**, v. 41, p. 821–844, 2023. DOI 10.1016/j.emj.2022.09.007. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237322001219>. Acesso em: 22 maio. 2024

PORTO, F. R. O microssistema de justiça digital instituído pelas Resoluções CNJ N.º 335/2020, 345/2020, 354/2020, 372/2021, 385/2021 e 398/2021. **Direito em Movimento**, v. 19, n. 2, p. 130-152, 2021. Disponível em: <https://ojs.emerj.com.br/index.php/direitoemmovimento/article/view/371>. Acesso em: 12 set. 2024

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

REPETTE, P. F. R.; SELL, D. BASTOS, L. C. Judiciário como plataforma: um caminho novo e promissor. **Rev Eletron CNJ**, v. 4, n. 1, p. 175-88, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/index.php/revista-cnj/issue/view/5/4>, Acesso em: 28 out. 2024

RIBEIRO, L. M. T. B.; SOUZA, C. H. M. S.; LUQUETTI, E. C. F.; Letramento digital do cidadão: proposta inclusiva no âmbito do Judiciário para efetividade ao direito de acesso à justiça eletrônica, **Revista Eletrônica do CNJ**, v. 5, n. 2, p. 109-124, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/210>. Acesso em: 25 jun. 2024

RITTER, T.; PEDERSEN, C. L. Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: past, present, and future. **Industrial Marketing Management**, v. 86, p. 180-190, 2020. DOI 10.1016/j.indmarman.2019.11.019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850119300999>. Acesso em: 02 jun. 2024

- SAARIKKO, T.; WESTERGREN, U. H.; BLOMIQUIST, T. Digital transformation: five recommendations for the digitally conscious firm. **Business Horizons**, v. 63, p. 825-839, 2020. DOI 10.1016/j.bushor.2020.07.005. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681320300975>. Acesso em: 08 ago. 2024
- SANTOS, A. V.; FONSECA, P. G. Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Formadores: vivências e Estudos**, v. 15, p. 58-71, 2022. DOI 10.25194/rf.v15i1.1535. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/1535>. Acesso em: 12 set. 2024
- SANTOS, T. C.; SANTOS, J. N. A modernização do Poder Judiciário no Brasil. **Revista Ibero – Americana De Humanidades, Ciências E Educação**, 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: 23 out. 2024
- SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.
- SILVA, A. P. F.; SANTOS, L. F. B. Processo judicial eletrônico: contexto, implantação e seus impactos na sociedade. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 16, p. 260-268, 2020. DOI 10.3895/rts.v16n42.10451. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/rts/article/view/104>. Acesso em: 20 set. 2024
- SILVA, D. G. B. A. Justiça 4.0: novas tecnologias, antigas desigualdades. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 1, n. 2, p. 54-72, 2022. Disponível em: <https://periodicos.tjac.jus.br/index.php/esjudtjac/article/view/18>. Acesso em: 19 jul. 2024
- SILVA, R. A. Covid-19: exclusão educacional, digital e social. **Revista @mbienteeducação**, v. 14, n. 2, p. 462-479, 2021. DOI: 10.26843/v14.n2.2021.1134.p462-479. Disponível em: <https://publicacoes.unicid.edu.br/ambienteeducacao/article/view/1134>. Acesso em: 12 set. 2024
- SIQUEIRA, D. P.; LARA, F. C. P.; LIMA, H. F. C. A. F. Efetividade versus eficiência: as transformações tecnológicas no âmbito do acesso à justiça e os direitos da personalidade. **Argumenta Journal Law**, n. 35, p. 563-585, 2021. DOI: 10.35356/argumenta.v0i35.375. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/529b4f499a48ecee777b13f12815bd27/1>. Acesso em: 23 out. 2024
- SIQUEIRA, D. P.; MENDES JÚNIOR, F.; SANTOS, M. F. Poder Judiciário na era digital: o impacto das novas tecnologias de informação e de comunicação no exercício da jurisdição.

Revista Internacional Consinter De Direito, v. 9, p. 249, 2023. DOI 10.19135/revista.consinter.00017.10. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/554>. Acesso em: 18 out. 2024

SOUZA, F. N.; CARMONA, P. A. C. Justiça digital: uso da tecnologia para amenizar os efeitos da pandemia de covid 19. **Ratio Juris: revista eletrônica da graduação da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, v. 2, n. 1, 2022. Disponível em: <https://www.fdsu.edu.br/revistagraduacao/index.php/revistagraduacao/article/download/126/229>. Acesso em: 22 set. 2024

SPARKS, C. What is the “digital divide” and why is it important?, javnost - **The Public: journal of the european institute for communication and culture**, v. 20, p. 27-46, 2014. DOI 10.1080/13183222.2013.11009113. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13183222.2013.11009113>. Acesso em: 12 set. 2024

TAN, K. L.; CHI, C.; LAM, K. Survey on digital sovereignty and identity: from digitization to digitalization. **ACM Computing Surveys**, v. 56, n. 3, p. 1-36, 2023. DOI 10.1145/3616400. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/full/10.1145/3616400>. Acesso em: 2 jun. 2024

TODISCO, L.; TOMO, A.; CANONICO, P.; PASQUALE, G. M. Exploring social media usage in the public sector: public employees' perceptions of ict's usefulness in delivering value added. **Socio-Economic Planning Sciences**, v. 73, p. 100858, 2021. DOI 10.1016/j.seps.2020.100858. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119306767>. Acesso em: 22 set. 2024

VARELLA, M. D.; OLIVEIRA, C. G.; MOESCH, F. Salto digital nas políticas públicas: oportunidades e desafios. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 7, ed. 3, 2017. DOI 10.5102/rbpp.v7i3.4808. Disponível em: <https://www.uhumanas.uniceub.br/RBPP/article/view/4808>. Acesso em: 28 ago. 2024

VERHOEF, P. C.; BROEKHUIZEN, T.; BART, Y.; BHATTACHARYA, A.; DONG, J. Q.; FABIAN, N.; HAENLEIN, M. Digital transformation: a multidisciplinary reflection and research agenda. **Journal of Business Research**, v. 122, p. 889-901, 2023. DOI 10.1016/j.jbusres.2019.09.022, Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167484619300863>. Acesso em: 28 jun. 2024

VIAL, G. Understanding digital transformation: a review and a research agenda. **Journal of Strategic Information Systems**, v. 28, p. 118-144, 2021. DOI 10.1016/j.jsis.2019.01.003. Disponível em: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003008637-4/understanding-digital-transformation-gregory-vial>. Acesso em: 04 abr. 2024

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. DOI 10.14409/redoeda.v8i1.10330. Disponível em: https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/pt_BR/article/view/10330. Acesso em: 04 jun. 2024

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: 10 ago. 2024

ZANON JUNIOR; O. L. NOGUEIRA JUNIOR, W. B. A dimensão tecnológica da sustentabilidade e a justiça 5.0. **Revista Jurídica Cesumar**, v. 24, n. 1, 2024. DOI 10.17765/2176-9184.2024v24n1.e10913. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revjuridica/article/view/10913>. Acesso em: 06 nov. 2024.

APÊNDICE 1

Roteiro de entrevista

1. Abertura da entrevista:

Data

A entrevista será gravada para fins de transcrição e análise

Nome do participante, Idade, renda média familiar

Tipo de serviço buscado no Tribunal

2. Perguntas – Provocações

1. O(a) senhor(a) tem o hábito de utilizar computador em seu dia a dia? Como o(a) senhor(a) descreveria seu nível de dificuldade ao utilizar o computador e a internet? De que forma o(a) senhor(a) acessa a internet no seu dia a dia? Quais dispositivos utiliza com mais frequência para acessar a internet, como computador, celular ou outros? Em quais situações prefere utilizar cada um desses dispositivos, e por quê? O(a) senhor(a) possui computador e internet em casa? Se sim, como esses recursos funcionam e atendem às suas necessidades diárias? Se não, que local costuma utilizar para acessar a internet? Como avalia a qualidade da internet em seu bairro?
2. Poderia descrever sua experiência ao utilizar o celular? Como costuma utilizá-lo para suas atividades diárias? Possui internet própria para o aparelho? Se sim, como ela funciona e quais são as principais dificuldades que enfrenta no acesso à internet móvel? Consegue acessar facilmente todos os aplicativos instalados? Quando instala um aplicativo novo, consegue aprender a usá-lo sozinho ou costuma precisar de ajuda? Caso precise de auxílio, quem geralmente o ajuda e como esse processo ocorre? Já tentou acessar o site do tribunal? Se sim, como foi essa experiência? Encontrou alguma dificuldade? Quais?
3. O que motivou o(a) senhor(a) a comparecer pessoalmente ao edifício do tribunal? O(a) senhor(a) chegou a considerar resolver a questão pela internet? Se não, foi por dificuldade de acesso, por não se sentir seguro(a) utilizando os serviços online ou por preferir o atendimento presencial? O(a) senhor(a) tem conhecimento de que os serviços

do tribunal estão digitalizados e podem ser acessados pela internet? Consegue acompanhar o dia a dia de seu processo de casa ou tem dificuldade? Caso tenha dificuldades, conta com a ajuda de alguém ou de algum advogado, ou sempre precisa comparecer pessoalmente ao tribunal para se manter informado? Como o(a) senhor(a) avaliaria o grau de dificuldade para chegar até este local? Quais meios de transporte o(a) senhor(a) utilizou? Essa visita impactou sua rotina, como trabalho ou outros compromissos diários?

4. Como as dificuldades que o(a) senhor(a) enfrentou para acessar o processo eletrônico influenciaram sua confiança no sistema de justiça e sua percepção sobre a igualdade de acesso aos serviços públicos? O(a) senhor(a) recebeu algum tipo de suporte, como assistência técnica ou orientação, para utilizar o sistema de processo eletrônico? Caso tenha recebido, como foi essa experiência?
5. O(a) senhor(a) tem conhecimento de algum serviço ou ponto de apoio nos bairros que disponibilize orientação e assistência para o acesso ao sistema do Tribunal de Justiça de Goiás? O(a) senhor(a) já teve experiência com processos físicos antes da transição para o formato digital? Como avalia essa mudança: tornou o acesso mais fácil ou trouxe mais dificuldades? Em sua opinião, que melhorias poderiam ser implementadas para tornar os serviços do tribunal mais acessíveis, especialmente para a população de baixa renda?

APÊNDICE 2

Termo de Consentimento



CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA – UNIALFA

O(A) Sr(a) está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa Digitalização no setor público e inclusão digital: impactos da implementação do processo eletrônico no acesso à justiça sob responsabilidade da pesquisadora Jane Cleia Caetano de Almeida Oliveira, aluna do Centro Universitário Alves Faria, orientada por Roberto Flores Falcão, professor do Mestrado Profissional em Administração, os quais, em caso de dúvidas, podem ser contatados pelo e-mail: janecleia57@hotmail.com ou pelo telefone (62) 99140-9779.

A presente pesquisa tem por objetivo verificar se a implementação do processo eletrônico no Tribunal de Justiça de Goiás mitigou os efeitos da exclusão digital entre indivíduos de baixa renda residentes na cidade de Goiânia.

Sua participação consistirá responder a uma entrevista em profundidade, na qual você relatará os desafios e dificuldades enfrentados no acesso aos serviços do Tribunal, incluindo o uso de seu sistema eletrônico. A entrevista será gravada e, posteriormente, transcrita e analisada de forma anônima.

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

Li e concordo em participar da pesquisa.

Goiânia, ____/____/____

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

APÊNDICE 3

Transcrições das entrevistas

Entrevista 1

Entrevistada: James Barreira da Silva (34 anos)

Data: 08/04/2025

Duração: 21 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor, falar seu nome, só seu nome completo.

James: James Barreira da Silva.

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet na sua casa? Computador? Celular...

James: celular, né...

Jane: Então, você tem computador e prefere usar o celular ou você tem o celular e não tem computador em casa?

James: Tem o notebook da escola dos meninos. Estou com a escola do governo, elas tem notebook pra estudar, pra algumas coisas. Mas mesmo assim, a gente quase não usa não. É só pra estudo mesmo, porque pra tudo lá em casa eu uso o celular.

Jane: Como você costuma usar mais a internet no seu dia a dia? Você tem internet em casa? Você usa o wi-fi?

James: Tenho

Jane: Então, você tem wi-fi em casa.

James: Sim. Preciso porque eu tenho quatro filhos. Até o pequenininho de um ano precisa pras atividades, né.

Jane; Pra quais atividades você mais usa a internet? Trabalho, estudo...

James: Pra tudo. Hoje a gente usa a internet pra tudo, né. Pra estudo, pra pagar conta, porque ninguém quer ficar mais em fila de lotérica. Eu mesmo, graças a Deus, quando tem a possibilidade não, eu não vou. Exatamente. É pra fazer pagamentos de boletos, pra fazer matrículas escolares. Pra tudo hoje a gente usa, né? Pra tudo. Lá em casa é pra tudo também. Raras as vezes que eu uso pra outros fins. Mas é igual, é só pro nenê mesmo. O nenê tem um ano. Às vezes assim, quando vai fazer uma brincadeira, um exercício, alguma coisa pra estimular, aí eu coloco uma musiquinha, um negocinho assim que dá uma animadinha. Só o resto é tudo pras outras coisas.

Jane: Você tem alguma dificuldade pra usar computador, pra usar internet?

James: Não, o computador eu não tenho costume.

Jane: Mas você tem alguma dificuldade pra entrar em algum serviço?

James: Não, é tranquilo.

Jane: Tem facilidade pra mexer?

James: uhum.

Jane: E como que você avalia a internet lá do seu bairro? É boa?

James: É média. A minha é a mais simples possível.

Jane: Os dados móveis é ruim?

James: Ela não tem uma velocidade muito boa não. É uma internet nova do setor, né. E eu acho que ela é 5 mega que eles falam. É só porque realmente não tem como ficar sem. Mas pra nós que não faz tantas coisas e não depende da internet em si, principalmente pro trabalho, essas coisas. É tranquilo. Cai mais a gente espera. Dá pra conseguir o que tá buscando. Trava ali um vídeo, uma musiquinha que o neném tá brincando, dançando, a gente olha pra televisão e espera até a internet voltar. Então, é tranquilo. Mas não é boa não.

Jane: Você falou que usa mais o celular. Me diga, você tem alguma dificuldade no uso do celular?

James: Não, nenhuma.

Jane: Você tem internet própria no aparelho? Ou é o wi-fi da sua casa?

James: É o wi-fi da minha casa. Mas às vezes eu preciso de um dado novo, né. Igual quando eu saio na rua, essas coisas.

Jane: A internet do seu celular é boa?

James: Pior que o wi-fi. É uma tristeza.

Jane: E você consegue acessar facilmente todos os aplicativos?

James: Se a internet estiver boa, estiver prestando, né. Ou até uma mais ou menos, dá pra acessar todos os aplicativos. De casa eu consigo acessar alguns que aqui nos dados móveis às vezes eu não acesso.

Jane: Quando vai mexer com um aplicativo novo, alguma coisa nova que você baixa lá no seu celular, você consegue fazer isso sozinha?

James: Consigo. E os que eu não consigo, eu falo pro celular esperar. Tem que ter paciência.

Jane: Você sabe que todos os processos do Tribunal hoje eles são digitais, não são mais de papel? Você tem esse conhecimento?

James: Sim, eu tenho porque esses dias eu recebi um de guarda, né, do meu bebê. Eu separei recentemente do pai do meu dele e tava lá processo 100% digital. Mas eu imaginei que era aquele processo em si.

Jane: Mas você tem conhecimento que hoje tudo o Tribunal você pode ser acessado pela internet?

James: Não, não.

Jane: Você já, por acaso, tentou acessar algum serviço do Tribunal pela internet ou algum processo? Você teve dificuldade?

James: Gigantesca. Duas vezes eu não consegui encontrar o processo, assim. Teve uma vez que eu fui começar um relacionamento, um namoro, e aí me falaram que o rapaz tinha problema na justiça a respeito de pensão. E pra mim isso é um critério, porque eu acho que um pai que não cuida do filho não cuida de mais nada e nem de ninguém. Porque mãe é mãe quando você vê a casa dela, os filhos dela bem cuidados. Então eu tenho pra mim, que os meus é né. Agora

um pai que não é pai, que não faz o básico, é uma pessoa que eu não quero na minha vida. Então a gente entra lá site e tem uma parte que a gente pode procurar, pesquisar se a pessoa tem processo no nome. E ali não saiu. Mas depois fiquei sabendo que e ele tinha vários processos, inclusive de agressão.

Jane: Então você entrou lá no site Tribunal e não conseguiu encontrar nenhum processo, nenhum serviço?

James: Não, porque pedia uma senha, precisava de um acesso, uma coisa mais restrita. Então eu acho que isso poderia ser uma informação que se ficasse mais à mostra, para pessoas verem que, pelo menos, você pesquisa um básico do nome, lógico que tem vários nomes iguais, né. Mas uma coisa que dá pra identificar a pessoa, poderia dar pra ver os processos que ela tem. Aí você fala assim, mas você tem os seus processos, vão pesquisar o seu nome. Vai mostrar os meus processos também, né. Mas não tem problema. Até mesmo um processo que é segredo e justiça, poderia mostrar pelo menos o nome da pessoa. Porque ali tem segredo e justiça e não tem que mostrar um conteúdo, eu acho, né, não sei como que funciona. Mas assim, pode mostrar o nome da pessoa. Pronto, ok.

Jane: Mas aí você entrou lá site, você não achou nenhum lugar que você conseguia entrar no processo, buscar o processo?

James: Não, o nome da pessoa não. Só depois, com um advogado amigo meu, uma pessoa mais especializada, que eu consegui encontrar. Porque eles sabem olhar essas coisas né, é coisa que a gente não tem acesso. Aí ele falou, assim, que a pessoa que eu estava relacionando tinha processo, inclusive, tinha de medidas protetivas, contra ex-mulher, sobre a filha, tinha violência e quando nós terminamos o relacionamento, depois que eu fiquei sabendo, inclusive ele me agrediu. Aí eu falei assim, se eu tivesse conseguido ver os processos, eu não tinha nem começado o namoro.

Jane: Então quando você tem dificuldade, você tem uma pessoa que te ajuda a olhar os processos, ou você sempre tem que vir aqui?

James: Nem todos, foi só essa época que esse amigo me ajudou, eu sempre tenho que vir aqui. Por exemplo agora, eu precisei vir aqui pra ver o processo da minha bebê. Eu já acho que nesse mês, já são umas cinco vezes que eu venho aqui.

Jane: Quando tentou acessar o site do Tribunal, você teve algum suporte no próprio site ou encontrou algum telefone para ligar e falar com alguém que te orientasse a utilizar o site?

James: Não, o telefone nunca atende. Aqui, nunca? Nunca. Nunca, nunca, ninguém nunca atendeu. É um telefone que eu fico assim, pensando, por que tem um telefone? É um trauma. Caótico.

Eu acho assim, que seria de uma agilidade na demanda de pessoas, de uma tal forma que se tivesse essa orientação por telefone, aí você não precisava deslocar para cá, né. Às vezes, se tivesse um atendimento expresso por telefone, às vezes, melhoraria. Só vinha só quem realmente tinha necessidade do processo de estar aqui mesmo.

Jane: Você tem conhecimento se lá no seu bairro tem algum lugar que o tribunal disponibilize o serviço, ou que tenha um ponto onde pessoas possam ser orientados?

James: Nada. Não tem isso, não. Eu acho que não tem isso, não.

Seria uma ótima ajuda também. Porque por mais que não desse pra ligar, pelo menos, estando no setor, já é um deslocamento mais fácil. Tendo aquele ponto de apoio lá, pra ter uma orientação, né. Nossa, ajudaria bastante.

Jane: Diante dessas dificuldades que você teve para ingressar no processo, isso influenciou sua confiança, especialmente em relação ao sistema de justiça?

James: Minha confiança e média. Eu acho que não é uma coisa, assim, tão, tão trágica. Não é tão ruim, porque ainda existe a possibilidade melhorar. Mas também não é boa, não.

Jane: Você já teve experiência aqui no tribunal, quando os processos eram de papel, antes deles serem digitais, você já teve?

James: Já tive, mas eu não lembro, porque tem muito tempo.

Jane: Acha que melhorou depois que se tornaram digitais?

James: Hoje é melhor. Ficou mais perigoso também, assim, vamos falar, pra quem não tem conhecimento, por exemplo gente idosa, pessoas que não tem tanto conhecimento, não sabem fazer as coisas, às vezes faz coisa errada, cai em golpe, essas coisas, mas pra gente mais nova, assim... Ficou mais fácil, mais rápido né.

Jane: Como você avalia, assim, o grau de dificuldade pra você chegar aqui, nesse local?

James: Extremo.

Jane: Foi difícil? Você vem de ônibus? de Uber?

James: Não, dessa vez, hoje eu vim de Uber, mas eu já vim de ônibus também. É muito difícil, igual eu tenho um bebê, a primeira vez que eu vim aqui, eu vim com ele, porque eu achei que seria mais fácil, mas ele sofreu tanto que agora eu não venho com ele mais. E para chegar aqui gasto umas duas horas. Dependendo do trânsito, vai até duas horas e meia.

Jane: Quando você tem que vir aqui, isso muda a sua rotina? Você tem que faltar trabalho? Como isso impacta na sua vida?

James: Eu não tô trabalhando no momento, mas se eu estivesse trabalhando, com certeza eu ia ter que faltar o trabalho. No caso do meu filho, igual eu tenho que esperar a minha vizinha chegar, pra mim deixar ele com ela, pra depois eu vir aqui. Porque pra mim, vim com ele é muito longe, muito cansativo com o bebê, muito, muito. Ele chora, às vezes nem deixa eu falar com as pessoas. Por mais que eu tenha atendimento de prioridade com ele, às vezes é melhor vir sozinha mesmo, ele sofre menos. Mas muda totalmente a rotina da gente, quando a gente tem que sair. Né.

Jane: Na sua opinião, o que você acha que poderia melhorar aqui no Tribunal?

James: A informação. Eu acho que com a boa informação, a gente tendo uma boa orientação já ia direto ao ponto. Já ia direto no processo pela internet. Já seria, assim, uma facilidade a mais quando você entrasse no site com uma informação mais específica. O site não é ruim, está bem especificado, mas eu acho que teria que ser, assim, umas coisas mais separadas, bem mais específicas. Mais claras. Principalmente ter um telefone para ensinar como vai entrar, como, o que fazer, se precisa fazer, se não precisa fazer. Porque muitas das vezes, igual hoje eu cheguei aqui dentro do fórum acho que meio dia e quarenta, numa fila... e não resolvi nada.

Jane: Finalizando, eu gostaria de fazer um questionário para traçar o seu perfil.

Qual que é a sua idade?

James: 34 anos

Jane: Até que série que você estudou?

James: Ensino médio

Jane: Qual a renda média familiar?

James: Agora, agora, eu estou desempregada. Eu separei tem 30 dias, então assim, a minha renda era 100%, o meu é o exposto. Assim, porque o neném tem um ano, né. Ele nasceu

prematura, tava gestante, eu já parei de trabalhar. Antes eu tinha uma renda muito boa, mas hoje... Agora, agora eu tô sem renda nenhuma. Eu tô só com a bolsa família.

Jane: Com que frequência que você usa a internet?

James: Todos os dias. Várias vezes por dia

Jane: Para que mais você usa a internet?

James: Uso mais é pra redes sociais mesmo.

Jane: Você tem hábito de comprar pela internet?

James: Tenho. Coitada, Shopee e do Mercado Livre. Tô até pensando em trabalhar pra eles, acho que eu vou ganhar mais. Já sou cliente VIP. Rsrtrs.

Jane: Tem facilidade?

James: Também sim

Jane: Você usa a internet pra pagar conta, marcar consultas?

James: Sim, uso pra tudo. Muito mais fácil, né

Jane: Verdade...

FIM

Entrevista 2

Entrevistada: Thalita Pinheiro Gonçalves (36 anos)

Data; 10/04/2025

Duração: 14 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor, falar seu nome completo.

Thalita: Thalita Pinheiro Gonçalves

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet na sua casa? Computador? Celular...

Thalita: É o celular e notebook

Jane: Tem computador, internet em casa?

Thalita: Tenho

Jane: Para quais atividades que você mais usa eles?

Thalita: Computador para estudar, né. O Celular é mais para ver noticiário, Tik Tok, da vida. Infelizmente, a gente entra na onda do Tik Tok, não tem como. É mais coisas do cotidiano mesmo. Ler notícias, WhatsApp para falar com os familiares, resolver questões de serviço, essas coisas mesmo.

Jane: De que forma você costuma acessar a internet? Wi-Fi de casa, ou dados móveis no celular, Ou você precisa ir em uma lan house...

Thalita: Eu tenho Wi-Fi em casa e eu tenho aquele plano de controle da vivo. Então, eu tenho dados no telefone

Jane: Você tem alguma dificuldade quando vai utilizar o celular? Por exemplo, um aplicativo, você tem alguma dificuldade de usar?

Thalita: Não, até que não.

Jane: A internet do seu aparelho é boa?

Thalita: É boa. Funciona bem.

Jane: Você consegue acessar com facilidade todos os aplicativos do seu celular?

Thalita: Consigo, só os bancários que às vezes travam, por questões de internet mesmo, por questão de manutenção de sistema, só.

Jane: Mas quando você vai instalar um aplicativo, você consegue fazer isso sozinha ou você precisa de ajuda de alguém?

Thalita: Geralmente eu consigo sozinha, mas quando tenho dificuldade eu u peço para a minha irmã ou da minha filha. Eu tenho uma filha de 18 anos, e os jovens hoje em dia se mexem mais do que a gente. Ela é mais ligada nessas tecnologias, sabe.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Hoje você consegue fazer várias coisas pela internet?

Thalita: Então, não, em parte não, por isso que eu vim aqui hoje. Por que, eu lembro que na pandemia teve aquela questão de resolver questões tudo via digitalmente, só que eles não estão respondendo o WhatsApp. Aí eu vim pessoalmente para entender o que estava acontecendo, porque eu não precisaria me deslocar para vir aqui hoje. Eu poderia ter feito todo esse processo digitalmente. De casa.

Jane: Inclusive no site do Tribunal tem o balcão virtual e canais de informação que informam como está seu processo. Você tinha conhecimento disso?

Thalita: Não, isso não é divulgado, eu não sabia, eu estou sabendo agora.

Jane: Então, você nunca tentou acessar o site do tribunal para procurar resolver algum processo, consultar algum processo?

Thalita: Para consultar sim, como parte, curiosidade mesmo, para ver o andamento, agora essa questão do balcão virtual eu não sabia.

Jane: E quando você foi entrar no site do tribunal, você teve alguma dificuldade ao buscar informações, de procurar olhar algum tipo de serviço?

Thalita: Não, até que não, porque eu já tenho costume mesmo de entrar, de curiosidade, mas eu acho que o caminho lá poderia ser mais fácil, porque quem já tem costume, as rotinas de entrar é mais tranquilo, mas eu acho que deveria ser uma coisa mais simplificada.

Jane: Então, você consegue acompanhar seu processo? Ou tem dificuldade?

Thalita: Consigo, porque eu tenho um código de acesso. Mas para eu ter o código do processo, eu tive que vir aqui.

Jane: Não conseguiu contato ou suporte para obter essas informações.

Thalita: Não, mas o código de acesso, talvez eu poderia ter conseguido de forma digital por esse balcão virtual, mas eu tive que vir aqui na vara para gerar esse código, e aí automaticamente já fui citada em um processo aqui no atendimento.

Jane: É normal Tribunal aproveitar a sua presença para dar andamento no processo, atualizar o seu endereço porque às vezes perdem o contato com as pessoas.

Thalita: Verdade

Jane: O que é que fez você vir presencialmente aqui no tribunal hoje?

Thalita: Foi essa questão do WhatsApp. Não tive devolutiva, aí eu tive que vir aqui porque eu precisava saber como estava meu processo.

Jane: Aí você não conseguiu resolver nem por um contato, nem pela internet?

Thalita: Não, não, porque eu mandei várias mensagens desde o mês passado e eles não me respondiam. Aí chegou no momento que a gente tem que vir pessoalmente.

Jane: Você sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar nos processos do tribunal?

Thalita: Não, não existe. Eu acho que nenhum bairro periférico de Goiânia tem isso. A não ser quando tem aqueles mutirões da prefeitura, que eles vão determinar. Aí tem a parceria com o tribunal e alguns serviços de defensoria, enfim, né? Mas fora isso, não, não é divulgado.

Jane: Diante da dificuldade que você enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça? O que você pensa?

Thalita: Eu acredito que tem um impacto negativo, né. Porque se a justiça é tão, assim, digamos, ativa, né. Porque essa dificuldade, parece que tem uma conexão de exclusão social. Eu acredito que seja isso. Porque as pessoas que têm um poder aquisitivo, parece que a justiça é mais acessível.

Jane: Você acha que todos têm, conseguem ter a mesma igualdade de acesso ao serviço do tribunal?

Thalita: Não, não conseguem. Eu acredito que não. Porque é uma questão de, talvez não seja a intenção, não sei se é o sistema, se são as pessoas, mas existe uma questão de exclusão social. Eu sinto isso quando eu venho aqui toda vez.

Jane: Entendo... Você lembra que quando aqui tinha os processos, na época que os processos eram todos de papel, não era digital?

Thalita: Eu lembro.

Jane: Você achou que essa mudança do processo de papel para o processo eletrônico melhorou ou piorou?

Thalita: Eu achei que foi para melhor, porque a gente não conseguia acompanhar. Não tinha o prejuízo, não tinha todo esse processo de mecanização. Mas, assim, é excelente. Mas tem ainda esses entraves de acesso. De repente, ingressar com uma ação, complicado. É mais nesse sentido mesmo, Mas melhorou bastante. Porque tinha que buscar o processo no arquivo, tinha que esperar 5, 7 dias para desarquivar o processo. Você tinha que voltar aqui novamente para ter acesso. Era bem burocrático.

Jane: Verdade...

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Thalita: Na verdade, eu não achei difícil. A dificuldade é quando você entra daquela porta para dentro.

Jane: Você usou meio de transporte próprio?

Thalita: Não, eu vim de Uber. Eu saí do serviço e vim de Uber.

Jane: E isso mudou sua rotina? Com o trabalho, filhos, casa?

Thalita: Mudou tudo. Porque aí eu trouxe minha bebê para vir para ter esse atendimento junto comigo. Porque aí no meio tarde não teria quem ficar com ela porque eu trabalho em outra escola. Minha irmã faz terapia hoje com a minha sobrinha. Meu dia praticamente foi todo transformado. Porque aí eu mudei toda a minha rotina para chegar aqui. Aí eu cheguei aqui e ainda vou ter que voltar novamente. Porque faltou documentos meus. Então eu achei desnecessário eu ter que retornar aqui só para fazer um agendamento. Sendo que eu poderia

fazer tudo isso pelo WhatsApp ou via sistema. Aí eu vou ter que vir aqui daqui a sete dias só para vir aqui.

Jane: E eles não te informaram que você pode fazer isso pela internet?

Thalita: Não, não me informaram

Jane: Na sua opinião, o que você acha que poderia melhorar para tornar o serviço do tribunal mais acessível? Especialmente para aquelas pessoas que tem menos recursos, que mora distante.

Thalita: É informação, orientação, porque não tem. Orientar mais para poder fazer tudo de casa pela internet, ou para não precisar estar vindo tanto aqui? Sem eu precisar ter todo o desgaste, de me deslocar, de vir até aqui, todo esse processo. E não resolvi nada, para ser bem sincera. Eu saí da minha casa, eu vim para cá, tive um início de atendimento que não foi finalizado por causa dos dois documentos. Aí eu tenho que retornar aqui, mesmo tendo encaminhado tudo pelo WhatsApp. Para que isso? Eu moro do outro lado da cidade, eu moro no bairro Goiá. Eu atravesso umas duas horas para vir para cá.

Jane: É muito complicado

Thalita: Eu não sei se é questão de mão de obra, estagiário, eu não sei bem. Mas eu acredito que tudo isso poderia ser feito de forma digital.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Thalita: Eu tenho 36 anos.

Jane: Até que série que você estudou?

Thalita: Superior completo

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Thalita: R\$ de 3.000 a 3.200 reais

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Thalita: A minha vida não existe sem internet. Porque nos meus dois serviços, na escola tarde principalmente, eu tenho que ficar o tempo inteiro no WhatsApp. Porque tem informações, é pai chegando para buscar aluno. É internet 24 horas por dia. Acho que todo mundo hoje em dia está assim.

Jane: Você usa mais internet para quê? Pode falar várias coisas.

Thalita: É mais para WhatsApp, como eu falei para você. TikTok, estudar, ler notícias. Fazer compras também, pagar contas. Usar os aplicativos, ler e-mails.

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet?

Thalita: Sim, eu faço na Shopee e na Shein também. Todo mundo hoje em dia faz. Só que tem as tarifas agora que aumentaram. rrsrs

Jane: Então, você sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Thalita: Sim, sei sim

Jane: Sente segurança?

Thalita: Sim, eu sinto segurança.

Jane: Ótimo... Thalita, obrigado pelo seu tempo e espero que consiga resolver seu processo.

FIM

Entrevista 3

Entrevistado: Adelício Joaquim da Costa (70 anos)

Data; 29/04/2025

Duração: 19 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. O senhor pode, por favor, falar seu nome, só seu nome completo.

Adelício: Adelício Joaquim da Costa

Jane: Quais os equipamentos que o senhor costuma utilizar pra acessar a internet? Computador, celular, tablet...

Adelício: É, computador e celular, né.

Jane: O senhor tem computador, internet em casa?

Adelício: Sim tenho. Internet é as minhas filhas que fazem o trabalho pra mim. Eu não tenho muita habilidade pra trabalhar com computador não.

Jane: Para quais atividades o senhor mais usa o computador, o celular?

Adelício: Pra acompanhar os negócios que eu faço, né? Na justiça ou também fora da justiça. O que é relacionado à família. Então eu faço uma relação das demandas que a gente vai tendo, né. Então fica, assim, gravado o que já foi resolvido, as datas do que vai ter resolvido. Vai ser resolvido ainda pra frente, né.

Jane: E o que o senhor prefere usar o computador ou celular?

Adelício: O celular

Jane: Como o senhor usa a internet no dia a dia? Tem Wi-Fi em casa? Tem os dados móveis do celular? Ou o senhor vai em uma Lan House quando o senhor precisa utilizar?

Adelício: Eu tenho a internet em casa e tenho um plano no celular.

Jane: Com relação ao celular, o senhor tem alguma dificuldade quando vai usar?

Adelício: Tenho. Na verdade, eu tenho. Eu uso alguma coisa, mas eu sei muito pouco no mundo digital. Eu tenho pouco conhecimento, mas consigo mexer nessas coisas básicas do WhatsApp, fazer e receber ligação, receber e passar mensagem. Eu acesso o Google e vejo as notícias. Eu tenho instalado também o Facebook, né.

Jane: Então nessas coisas o senhor consegue acessar sem dificuldade?

Adelício: Eu consigo acessar. Dá pra levantar. Precisa melhorar.

Jane: O senhor disse que tem internet própria no aparelho do senhor. Ela é boa? Ela funciona bem?

Adelício: Ela não trava. Funciona bem

Jane: A internet do bairro do senhor é boa? Como que ela funciona?

Adelício: Funciona. Ela funciona, mas geralmente é com o plano.

Jane: Com o plano que o senhor contrata né?

Adelício: Sim

Jane: Certo. Quando o senhor vai usar o celular, o senhor consegue entrar e usar sem dificuldade em um aqueles aplicativos que tem no aparelho?

Adelício: Eu tenho dificuldade.

Jane: Quando o senhor baixa um aplicativo ou instala um aplicativo novo no celular, o senhor consegue usar ele sozinho ou o senhor sempre precisa de ajuda?

Adelício: Sempre eu preciso de ajuda.

Jane: E quando o senhor precisa de ajuda, geralmente quem o senhor pede ajuda?

Adelício: Ah, é um amigo ou então as minhas filhas, né. Aí eu pego um amigo de confiança porque eu não tenho reconhecimento do que estou fazendo, né.

Jane: Certo. O senhor tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitalizados? Que hoje não tem nada de papel?

Adelício: Tenho conhecimento

Jane: E o senhor sabe que tem canais para ter informações sobre esses processos no site do tribunal mesmo?

Adelício: Sim, eu tenho.

Jane: O senhor sabe que, quando precisar realizar uma busca no processo ou procurar uma informação dele, consegue obter todas essas informações pela internet sem precisar vir aqui?

Adelício: Eu tenho conhecimento. Eu não tenho habilidade para fazer, mas conhecimento...

Jane: O senhor já tentou acessar?

Adelício: A minha filha faz pra mim. Quando precisa, ela pega o número do processo e ela consegue ver a situação, a movimentação que teve. Quando preciso eu recorro a uma pessoa que tem mais habilidade do que eu.

Jane: O que fez o senhor vir hoje presencialmente aqui no Tribunal?

Adelício: Foi, foi para obter informação do processo, que era para o assessor ter me comunicado para eu vir para resolver um problema que tem aqui. Mas ele tava demorando para entrar em contato comigo. Daí eu falei, eu vou pessoalmente procurar, porque está demorando muito e o interesse é meu, aí eu vim pessoalmente.

Jane: Ah, e o senhor nunca pensou em tentar entrar em contato pelo site? Porque hoje o tribunal dispõe de sistemas, como o Balcão Virtual, nos quais o senhor pode obter informações. Justamente esse tipo de informação que o senhor veio buscar, que o senhor nem tentou buscar no site ou que decidiu vir presencialmente? Ou o senhor simplesmente preferiu vir presencialmente?

Adelício: Eu tentei, eu tentei por telefone, aí eu liguei, mas o sistema de recepção atendeu o meu telefonema, entrou no sistema e me disse que não tinha, não havia, pelo meu CPF, nenhum processo no meu nome. Disse que eu não tinha nada. Mas eu tenho processo.

Jane: Então informaram que o senhor não tinha processo, mas o senhor sabia que tinha um processo aqui no Tribunal?

Adelício: Sim. Eu sabia que tinha, inclusive eu cheguei aqui agora e acabei de ver a situação que ele está, entendeu? Então teve essa falta de informação, de comunicação comigo. Porque quando eu fiz a ligação, o atendente que me atendeu fez a busca e pelo número do meu CPF, falou, o senhor não tem, não consta que o senhor tem nenhum processo aqui em andamento. Falei, então vou ter que ir pessoalmente, aí eu vim pessoalmente.

Jane: Aí o senhor veio pessoalmente para resolver... Não conseguiu mais nenhum outro tipo de ajuda?

Adelício: Não, porque o que eu tinha eram os números de telefone que eu liguei.

Jane: O senhor tem conhecimento de algum lugar no bairro onde o senhor mora que tem algum tipo de ajuda que possa orientar as pessoas a entrar no processo, no site do tribunal, orientar as pessoas a acessar o sistema tribunal?

Adelício: Lá não tem não. Aí a gente tem que procurar um advogado, uma pessoa que tenha habilidade para poder fazer esse tipo de coisa.

Jane: Diante da dificuldade que o senhor enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Adelício: Eu tenho confiança sim. Eu fui assistido no processo de curatela do meu filho, e teve sucesso. Então, acredito que é um órgão sério.

Jane: O senhor acha que todos têm, conseguem ter a mesma igualdade de acesso ao serviço do **tribunal**? Te tem o mesmo tipo de tratamento?

Adelício: Eu acho que tem. Porque eu pude presenciar e já vi, e que tem atendimento para todo mundo.

Jane: O senhor teve contato quando os processos eram de papel? Antes de ser tudo digital.

Adelício: Não, eu tive muito pouco. Eu fui ter mais necessidade de mover processos, algumas coisas e tal, já foi mais no mundo digitalizado.

Jane: O senhor acha que essa digitalização melhorou ou piorou?

Adelício: Melhorou demais. Os processos passaram a ser mais rápidos.

Jane: Como o senhor avalia o grau de dificuldade de chegar aqui para consultar o seu processo neste local do tribunal?

Adelício: Não, não foi muito difícil não.

Jane: Qual tipo de meio de transporte o senhor utilizou?

Adelício: Ônibus mesmo, né. O transporte coletivo aqui dentro da cidade demora um pouco, mas isso é normal, todo mundo usa isso, né. Demorou um pouco para estar chegando aqui.

Jane: E isso mudou a rotina do senhor? Por exemplo, teve que faltar o trabalho, ou alguém que dependia da companhia do senhor em casa, o senhor teve que deixar os cuidados de alguém, isso mudou seu dia a dia?

Adelício: Não, muito não. A gente concilia isso, né. Teve alguma alteração, porque a gente tem que acompanhar, não pode perder de vista o andamento do processo, então a gente tem que priorizar. E quando a gente prioriza de um lado, do outro lado, às vezes, falta assistência.

Jane: Na opinião do senhor, o que pode melhorar no serviço do tribunal para tornar mais acessível, principalmente para aquelas pessoas mais carentes, que tem menos recursos?

Adelício: Eu acho que seria bom essa questão da comunicação, né. Do relacionamento. As informações, ser mais claras no site, e quando ligasse. É porque eu acabei de relatar que eu pedi informação via ligação, via telefone, e foi constatado que não tinha processo em andamento no meu nome. E, na verdade, tem. Então, eu tive que vir aqui presencialmente.

Jane: Finalizando, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a idade do senhor?

Adelício: Vou completar 70 anos

Jane: Até que sério que o senhor estudou?

Adelício: Eu sou acadêmico. Estou fazendo curso superior de administração.

Jane: Qual que é a renda média familiar do senhor?

Adelício: Um salário e meio, mais ou menos.

Jane: Qual a frequência que o senhor usa a internet?

Adelício: Todos os dias. Um pouquinho, né.

Jane: Para que o senhor mais usa a internet? Pode falar várias coisas.

Adelício: Para chegar a noticiário. Aí eu faço as minhas pesquisas, né. E também WhatsApp, Facebook, Instagram, assistir vídeos. Estudar, trabalhar. Buscar informação de algumas coisas. Ver a atualização do Google. Essas coisas mais importantes.

Jane: O senhor tem hábito de fazer compras pela internet?

Adelício: Já comprei pelo Mercado Livre. Já comprei algumas coisas. Comprei poucas vezes.

Jane: O senhor sabe usar a internet para pagar conta, para marcar consulta, tirar documento de algum órgão?

Adelício: Não. Não quis praticar. Eu sei que não é muito difícil, mas eu não quis não.

Jane: O senhor se sente seguro para usar a internet para fazer uma compra? Ou para usar um site de banco?

Adelício: Não, não tenho segurança não. Por falta de habilidade mesmo de dominar o mundo digitalizado. Então, se a gente digitar uma coisa pensando que é uma coisa e for outra, a gente vai pagar pelo erro. Então, eu fico inseguro. Eu prefiro não usar.

Jane: Senhor Adelício, agradeço demais a sua participação. Isso vai ajudar bastante a minha pesquisa e espero que dê tudo certo com o seu processo.

Adelício: Obrigado

FIM

Entrevista 4

Entrevistada: Analice Félix da Silva (41 anos)

Data; 29/04/2025

Duração: 14 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor, falar seu nome, só seu nome completo.

Analice: Analice Félix da Silva

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet? Computador? Celular...

Analice: Só celular

Jane: Tem computador e internet em casa?

Analice: Eu não tenho computador em casa, só o celular. Tudo é celular. Eu tenho internet, tenho celular, tenho televisão, né. Televisão de... Internet do Youtube. Youtube, tem pelo celular, pela televisão.

Jane: Qual deles você prefere quando vai usar?

Analice: O celular

Jane: Como que você costuma acessar a internet? Você tem WiFi em casa? Tem dados móveis no celular? Ou você vai em lan-house?

Analice: Eu tenho internet em casa, mas eu também vou em Lan house

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade em utilizá-lo?

Analice: Eu tenho, porque eu não vou mentir.

Jane: Não, não precisa mentir, eu quero que fale a verdade. rrsrrs

Analice: Eu tenho sim, fia. Tenho. Eu não... Às vezes eu não tô com a cabeça muito boa no mundo digital que a gente tá tendo hoje.

Jane: Certo. E para quais atividades você mais usa o celular?

Analice: tipo, às vezes eu olho YouTube, às vezes eu tenho que mexer na minha conta, né. Do e-mail. Às vezes eu tenho que tirar foto daqui, né. Que eu tô fazendo... Eu não preciso vir assinar aqui mais, agora eu tiro pelo celular. Mas eu demorei um pouquinho a aprender, a menina da lan house que me ensinou.

Jane: Uhum. Você tem internet no aparelho? Dados móveis?

Analice: Tenho, tenho

Jane: E ela funciona bem?

Analice: Funciona

Jane: Você falou que tem dificuldade quando vai usar o seu celular, mas, quando vai usar algum aplicativo dele, você também tem dificuldade?

Analice: Sim, sim. Muita

Jane: Então, quando você vai instalar, por exemplo, um aplicativo novo para colocar no seu celular, você tem dificuldade de fazer isso sozinho?

Analice: Aí eu tenho que ir na La House pra pessoa baixar, né. Tenho que pedir ajuda, sozinha não dou conta de fazer não.

Jane: Quando você precisa de auxílio pra usar esses aplicativos ou pra usar o celular mesmo, quem geralmente ajuda pra usar?

Analice: Na Lan House. Sempre vou na La House. Aí a pessoa de lá me ensina, aí eu começo a dar conta de entrar no celular e mexer.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço do tribunal hoje é tudo digitalizado? Não tem mais processo no papel?

Analice: É, agora eu tô... é por isso mesmo que a gente... Às vezes eu tenho que tirar foto toda vez na segunda-feira, aí eu vou e esqueço de mandar lá de casa. Isso aí tá sendo complicado. É para tirar e mandar na segunda, aí eu vou lembrar na terça, quarta e quinta, aí eu tô com medo agora, porque no celular a gente esquece pra tirar foto. Quando eu vinha assinar aqui em 3 em 3 meses era mais fácil porque eu lembrava. Agora mando a foto. É por foto, pelo celular.

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal pra fazer isso?

Analice: Eu vinha assinar aqui. Era de 3 em 3 meses. Aí agora colocou pra mim tirar foto no celular e enviar, já tá tudo no celular. Só que aí eu esqueço.

Jane: É porque você esquece ou porque você tem dificuldade?

Analice: É porque eu esqueço que é muito serviço, né, tem que trabalhar, é muita correria, né? E o tempo que a gente tá hoje, parece que a cabeça da gente... Muita correria. O celular tá tirando... O tempo e a atenção da gente.

Jane: verdade...

Analice: O nosso cérebro parece que tá querendo entrar no digital também.

Jane: Mas é mesmo. Rsrtrs. Você consegue acompanhar o seu processo pelo site do tribunal sem alguma dificuldade? Você sabe que hoje tem canais de informação no site do tribunal?

Analice: Não, eu nunca entrei nisso, não.

Jane: Então sempre que você precisa de alguma informação, você vem aqui?

Analice: É, eu tenho que vir aqui ou na Lan House

Jane: O que fez você vir aqui presencialmente Hoje?

Analice: Foi pra olhar o processo e pegar o boleto pra pagar a parcela hoje.

Jane: E esse boleto você sabia que poderia pegar pelo site, né? Não precisava de vir aqui.

Analice: Sério. Pois é, e nós veio lá do bairro da Vitória. Indo pra Goianira. Longe... Eu não sabia não. Se eu soubesse, eu não iria vir não. E tem tanta coisa pra fazer hoje...

Jane: Você sabe se tem algum lugar bairro onde você mora, que ofereça algum suporte, algum lugar que orienta a pessoas entrar no site e acessar os serviços do tribunal?

Analice: Tem não.

Jane: Diante dessas dificuldades que você enfrenta para vir aqui, as coisas que você passa para chegar aqui, o que isso influenciou na sua confiança aqui no sistema da justiça aqui?

Analice: Não muda nada não. A é confiança boa, sim.

Jane: Você acha que todo mundo tem acesso igual no serviço prestado aqui? Você acha que desde a pessoa que tem mais recursos, a que tem menos recursos, tem o mesmo nível de acesso?

Analice: Eu acho que sim, as mesmas coisas. Eu creio, é o que eu vejo, né.

Jane: Você já teve, experiência com os processos aqui no tribunal quando eles eram escritos no papel?

Analice: Sim. E eu tô vendo que tá sendo melhor. Porque as pessoas vêm de longe pra assinar, né. Tem gente que não tem dinheiro pra vir aqui, tem gente que tem que trabalhar, tem uns que tem que cuidar de filhos, uns tem que cuidar de família, né. Então hoje eu vejo que tá mais fácil. Hoje eu acho que tá tudo mais fácil, pode fazer isso de casa né.

Jane: Só que aí você ainda não consegue, né. rsrsrs

Analice: É, mas aí tem que ser. Tem que aprender. Tem, tem que estudar. Eu acho que a gente tem que estudar até o dia que a gente estiver aqui nessa terra, últimos dias.

Jane: Concordo... Qual foi o grau de dificuldade que você teve para sair da sua casa e vir aqui para tá olhando o seu processo? Foi difícil pra você chegar aqui?

Analice: Foi, porque se meu marido não tivesse de folga hoje, eu teria que vir de ônibus. Então o ônibus pra mim chegar aqui, eu gasto o dia todo. Se eu vir de manhã, saí de manhã... porque agora é depois do almoço, né. Se fosse pra mim vir de ônibus, eu tinha saído lá de casa mais cedo e tava chegando agora. E se eu fosse pra mim pegar o ônibus, eu ia chegar lá em casa acho que umas 5 e meia, 6 horas da tarde.

Jane: Demorado, né...

Analice: É demorado, é longe onde eu moro.

Jane: E isso muda a sua rotina? Por exemplo, tem que faltar o trabalho, deixar os filhos ou coisas para fazer em casa?

Analice: Muda demais. É, porque eu tenho que deixar, porque eu cuido da minha mãe, né? Porque a minha mãe tá tipo cadeirante. Só que ela não é bem cadeirante. Mas pra mim tá cadeirante. Mas precisa de cuidar. Por isso eu tenho que falar que eu tenho cadeirante. Se eu não falar que ela não tá, eu tô mentindo. Eu que faço as coisas lá em casa. Faço comida, lavo roupa. Eu trabalho em casa mesmo. Meu serviço é em casa mesmo.

Jane: Mas muda tudo a sua rotina?

Analice: Muda tudo. Muda. Porque eu já deixei sair a bagunça lá e deixei o serviço pra trás. Mas eu não vou me preocupar não. Porque o dono das coisas que eu pego pra trabalhar, ia lá buscar, mas...

Jane: Ah, você leva o serviço pra fazer em casa

Analice: É porque agora eu tô fazendo em casa, eu não posso mais trabalhar fora.

Jane: Entendi. Na sua opinião, o que você acha que pode melhorar pra tornar o serviço do tribunal mais acessível pra população? Especialmente pra aquelas pessoas que têm menos recursos.

Analice: Ah, eu acho que tá normal aqui. É porque eu tenho um advogado e ele que tá mexendo com tudo pra mim. Agora, se eu não tivesse advogado, eu acho que eu ia passar muita dificuldade. Eu ia morrer. Mas acho que poderia melhora as informação pras pessoas.

Jane: Finalizando, eu gostaria de fazer um questionário para traçar o seu perfil.

Qual é a sua idade?

Analice: 41 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Analice: Eu parei na quinta série.

Jane: Qual a renda média familiar?

Analice: Um salário mínimo porque eu cuido da minha mãe e minha mãe é aposentada. Aí, eu também pego auxílio, R\$650 reais

Jane: Com que frequência que você usa a internet?

Analice: Todo dia

Jane: Para que você mais usa a internet?

Analice: Eu gosto de ficar escutando louvor, assistir vídeo, mais é ouvir louvor, pregação. Não tenho Facebook, não tenho Instagram e não tenho TikTok.

Jane: E a maioria das pessoas fala que entra pra isso, você acredita? rrsrrs

Analice: Olha, é uma coisa que está estragando as pessoas, não está? As pessoas estão tirando tempo das outras coisas pra ficar no celular. Deixa de fazer daqui pra fazer e ali não. Não pode.

Jane: Verdade. Você tem hábito de comprar pela internet? Tem facilidade?

Analice: Uai, eu não. Nunca fiz

Jane: Você usa a internet pra pagar conta, marcar consultas?

Analice: Não, não, não. Não sei mexer muito e eu tenho medo. Ah, eu acho que antigamente, mais atrás, eu acho que era melhor, né. Que agora está perigoso, né. Tudo dá o CPF. A gente vai dar CPF pra qualquer uma pessoa? Você vai dar o seu número, dar uma conta par uma pessoa aí raqueia, leva tudo. Estou mentindo? Eu não confio. É perigoso raquear, né? Aí o dinheiro que está lá trabalhando tantos anos, na hora que for casar, não tem mais nem um real. rrsrrs

Jane: Pior que é desse jeito mesmo, a gente trabalha tanto, né. Tão sofrido. Rrsrrs. Analice obrigada por dispor do seu tempo vai me ajudar muito e desejo sucesso em seu processo.

Analice: Obrigada

FIM

Entrevista 5

Entrevistado: Jhonata da Silva (33 anos)

Data; 30/04/2025

Duração: 12 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo.

Jhonata: Jhonata da Silva

Jane: Quais os equipamentos que o senhor mais usa para acessar a internet?

Jhonata: Celular né

Jane: Tem computador e internet em casa?

Jhonata: Não, só o celular mesmo. Internet tenho também.

Jane: Para quais atividades o senhor mais usa a internet?

Jhonata: Pesquisa normalmente.

Jane: Com relação ao celular, o senhor tem alguma dificuldade para usar ele?

Jhonata: Não, não tenho nenhuma dificuldade não.

Jane: O senhor consegue acessar com facilidade todos os aplicativos do celular? Consegue usar bem esses aplicativos?

Jhonata: Consigo

Jane: Quando você instala um aplicativo novo, você consegue usar ele sozinho ou você precisa de ajuda de alguém?

Jhonata: Consigo sozinho mesmo. Sozinho, não tenho nenhuma dificuldade não.

Jane: Para quais as atividades que o senhor costuma utilizar o celular?

Jhonata: WhatsApp, YouTube, essas coisas.

Jane: O senhor tem internet própria no aparelho?

Jhonata: Sim, tenho

Jane: E como ela funciona? Ela é boa?

Jhonata: É boa, não é ruim não

Jane: A internet do seu bairro é boa?

Jhonata: É boa também. Funciona bem, é via rádio.

Jane: O senhor tem conhecimento que os processos do tribunal hoje é tudo digital? Que é tudo eletrônico? Inclusive, tem canais de informações como, por exemplo, o balcão Virtual, que o senhor pode entrar e fazer várias coisas sem precisar vir aqui?

Jhonata: Sei que é digital, mais nessa parte aí eu não sabia, não tô sabendo agora. O contato daqui mesmo eu só tenho o WhatsApp deles, né. Quando eles querem responder... Eu não era nem pra estar aqui mesmo, né? Pelo celular eu resolvia, mas eles não falam nada pra gente, não respondem, aí eu tenho que vir aqui, senão me enrola

Jane: O senhor já tentou entrar no site do tribunal para poder olhar seu processo ou pra tentar encaminhar algum documento?

Jhonata: Não, porque eu não sabia. Eles tinham que ter falado também, né? Porque até esse processo mesmo chegou pra mim e eu nem sabia dele. A intimação chegou na casa de uma vizinha minha lá.

Jane: O senhor conta ajuda de alguém pra olhar o seu processo? Ou sempre tem que vir aqui no tribunal pra olhar?

Jhonata: Sempre tem que vir aqui mesmo, porque a gente pergunta as coisas pelo watts app e não responde. Você manda um documento, você pergunta alguma coisa, quando eles respondem é depois de dois dias, três dias.

Jane: O senhor tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar as pessoas a entrar no site do tribunal, a usar esses aplicativos que tem no tribunal? Tem conhecimento se no bairro do senhor tem isso?

Jhonata: Não tem não. Pelo menos eu nunca vi lá não.

Jane: O que é que fez o senhor vir aqui pessoalmente no tribunal hoje?

Jhonata: É a questão do WhatsApp, né? Eles pediram o documento, aí eu pedi um advogado e eles me enrolaram. Aí eu precisei vir ver o processo, porque a minha audiência já vai ser amanhã e eu não sabia nada do meu processo. Aí eu vim hoje aqui e consegui. Cheguei meio dia aqui e saí agora. E é difícil porque eu moro longe.

Jane: Diante da dificuldade que você enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Jhonata: Eu confio. Bom, não é ruim não.

Jane: O senhor acha que todas as pessoas, independente da condição financeira, elas têm o mesmo acesso aqui no tribunal?

Jhonata: Eu acho que é diferente. É diferente. Quem já tem condição, não precisa vir aqui não.

Jane: Certo. O senhor teve experiência com processo quando eles eram escritos no papel?

Jhonata: Lembro sim, o meu processo era.

Jane: O senhor acha que ficou melhor ou pior?

Jhonata: Pra mim tá pior, porque como já estava te falando o watts app deles aí, é meio complicado. A gente pergunta as coisas e não responde. Quando você manda um documento, você pergunta alguma coisa, eles responde muitos dias depois. Agora nesse caso de dar pra ver o processo pela internet, é muito mais melhor. Não precisa ficar vindo aqui, qualquer dúvida liga. Mas o problema é que não consegue é contato aqui. Quando você vai ver, já está em cima da hora. E você tem que correr, ficar correndo atrás.

Jane: Uhum. Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Jhonata: Foi um pouco difícil porque eu moro longe, demora muito tempo.

Jane: Mudou a rotina do senhor? Teve que faltar no trabalho? Ou teve que deixar de fazer algum compromisso?

Jhonata: Nossa mudou demais da conta. Hoje mesmo eu já não trabalhei. Toda vez que venho aqui tenho que faltar. Eu moro em Trindade. É longe. E para vir de ônibus duas horas é pouco pra eu chegar aqui.

Jane: Na sua opinião, o que você acha que poderia melhorar para tornar o serviço do tribunal mais acessível? Especialmente para aquelas pessoas que tem menos recursos, que mora distante.

Jhonata: É igual agora o que está fazendo online, esses processos. Acho que agora está ficando bom. Porque mesmo assim eu vou ter que vir aqui amanhã, para falar com o advogado né. Se não fosse isso, eu nem precisava vir aqui. Faz a audiência por videochamada agora né. Mas o problema é que está faltando é informação para aprender a olhar o processo na internet. Amanhã eu vou tentar entrar no meu. É tô com o seu celular agora.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Jhonata: 33 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Jhonata: Ensino médio

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Jhonata: Dá uns 2 salários e meio

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Jhonata: Todo dia, quase toda hora.

Jane: Você usa mais internet para quê? Pode falar várias coisas.

Jhonata: Essas redes sociais,WhatsApp, Instagram, banco, esse trem aí

Jane: O senhor sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Jhonata: Pagar conta eu consigo, mais consulta, documento eu nunca fiz isso não

Jane: Sente segurança?

Jhonata: Não tenho problema não, sinto segurança sim.

Jane: Senhor Jhonata obrigado pelo seu tempo e espero que consiga resolver seu processo.

FIM

Entrevista 6

Entrevistado: Maicon Rodrigues Bentes (32 anos)

Data; 30/04/2025

Duração: 19 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. O senhor pode, por gentileza me falar seu nome completo.

Maicon: Maicon Rodrigues Bentes

Jane: Com relação a equipamentos que o senhor usa para acessar a internet. Quais os equipamentos que o senhor costuma utilizar para acessar a internet? Computador, celular, tablet...

Maicon: Computador e celular.

Jane: O senhor tem computador em casa?

Maicon: Não, minha mãe que tem.

Jane: Para quais atividades você mais usa o computador?

Maicon: Não, eu praticamente só uso o celular. Mas quando eu for puxar lá um boleto do processo pra eu pagar, que é bem melhor pra entrar no computador. Tava dando erro. Só pra isso que eu usei. Eu uso mais quando precisa puxar um documento ou alguma coisa, imprimir alguma coisa na internet.

Jane: Como o senhor usa a internet no dia a dia? Tem Wi-Fi em casa? Ou o senhor vai em uma Lan House quando o senhor precisa utilizar?

Maicon: Tenho internet, o Wi-Fi em minha casa

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho, os aplicativos ou para estar entrando em alguma coisa pelo seu celular?

Maicon: Não, só quando mesmo o sistema as vezes o sistema trava. A maioria dos sistemas hoje em dia trava. Às vezes você vai entrar e trava. Tirando isso não tenho nenhum problema, consigo mexer em tudo sozinho.

Jane: consegue entrar e usar sem dificuldade em todos os aplicativos que têm no aparelho?

Maicon: Não, nem todos. Tem uns que dá dificuldade, né.

Jane: Você tem dificuldade por você ou pelo aplicativo que trava? Ou é você que não consegue?

Maicon: Não, pelo aplicativo. Somente o... Quando você vai entrar em um aplicativo de bancos, por exemplo. O da caixa. O da caixa é cançera.

Jane: Certo. Quando você instala um aplicativo novo no seu celular, você consegue mexer nele sozinho? Ou você precisa da ajuda de alguém para usar ele?

Maicon: Não, não. A maioria dos aplicativos aí, a gente tem que estar olhando lá. Porque eles indicam, né. Mas aí eu consigo mexer. Não preciso da ajuda de ninguém não.

Jane: Tem internet no aparelho?

Maicon: Tenho um plano de internet sim, da claro

Jane: Ela funciona bem?

Maicon: Mais ou menos. Quase bom. Depende do local, né. Se tinha muito prédio aí ...

Jane: No seu bairro, como você avalia a internet? É boa?

Maicon: Não... é boa a internet lá. É boa sim

Jane: Certo. O senhor tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitalizados? Que hoje não tem nada escrito no papel? Inclusive, tem alguns aplicativos no site do Tribunal que você consegue informações do seu processo, consegue enviar e retirar documentos.

Maicon: Não, não. Eu não tenho conhecimento não. Fiquei conhecendo agora, né. No começo do ano, né? Que eu vim.

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal?

Maicon: Não, no site aqui não. Nunca nem tive curiosidade, né. É a primeira vez que eu venho aqui.

Jane: Uhum. O que fez o senhor vir pessoalmente aqui hoje?

Maicon: Não, o que fez eu vim é ver sobre o boleto, né. Que eu tenho que imprimir. Aí eu vim aqui antes e a moça me passou como tirar, né, mas não consegui. E aí eu liguei aqui, né e a moça foi me dando o passo a passo de novo, mas também não consegui. Aí eu vim aqui, aí a moça conseguiu imprimir o boleto pra mim.

Jane: Você sabe se tem algum lugar no bairro onde você mora onde orienta as pessoas como olhar os processos no site do tribunal?

Maicon: Não tem não

Jane: Diante da dificuldade que o senhor enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Maicon: Não tenho muita confiança não. Ah, é mínimo. Muito pouco. Muito pouco.

Jane: Você acha que todos têm, conseguem ter a mesma igualdade de acesso ao serviço do tribunal? Te tem o mesmo tipo de tratamento?

Maicon: Pra gente é mais difícil você conseguir uma coisa. Até o tratamento é diferente. É bem diferente sim

Jane: Você teve contato quando os processos eram escritos no papel antes deles serem digitais?

Maicon: Não, não eu nunca tive. Ele chegou pra mim, eu só soube já da audiência que foi virtual, em cima da hora, ano passado, no finalzinho do ano passado. Aí entrou na audiência.

Jane: teve alguma dificuldade pra entrar nessa salinha da audiência ou teve que vir presencialmente?

Maicon: Não, não, passou o link dessa salinha que lá eles mandaram certinho, né. Aí eles me orientou, entrei na sala, esperei e deu certinho.

Jane: Como você avalia o grau de dificuldade de chegar aqui neste local do tribunal?

Maicon: Foi difícil, né. Fácil não é, porque eu moro longe. Tem que pegar ônibus.

Jane: E isso mudou a sua rotina? Por exemplo, teve que faltar o trabalho, ou alguém que dependia da sua companhia em casa, e teve que deixar aos cuidados de alguém, isso mudou seu dia a dia?

Maicon: Tive que faltar o serviço, aí agora eu volto e volto pra trabalhar de novo. E. Desconta no ponto, né.

Jane: Na sua opinião, o que pode melhorar no serviço do tribunal para tornar mais acessível, principalmente para aquelas pessoas mais carentes, que tem menos recursos?

Maicon: Pra mim, tinha que criar um aplicativo, né. Igual aplicativo de banco, esses trem aí, que é mais fácil, né. Aí você ia lá, às vezes tem um processo, precisa imprimir um boleto, você vai lá, clica lá, no boleto aqui, igual que o seu CPF, seu RG, já aparece o seu... No meu ponto de vista, tem que melhorar tudo, né. O atendimento, entendeu. Tá puxando esses documentos. É, puxar o documento e mandar pela internet, igual eu falei, né. Não precisar deslocar. É, principalmente nós, assim, que às vezes tem que vir assinar, ou precisa acompanhar o processo, igual eu falei, às vezes não precisa criar um site, criar um aplicativo que é muito mais fácil, economizava tempo. Tipo assim, às vezes tem muitas pessoas que trabalham, aí não precisa faltar serviço pra descontar o dia, que é o que acontece, né. Hoje em dia, se faltar um serviço lá, tem pessoas que descontam dois, três dias, depende da empresa, né.

Jane: Entendi. Para finalizar eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil Qual que é a idade do senhor?

Maicon: 32 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Maicon: Segundo ano do ensino médio

Jane: Qual que é a sua renda média familiar?

Maicon: eu acho que dá uns três salários por mês

Jane: Qual a frequência que você usa a internet?

Maicon: Não. É raramente, só quando precisa, só quando eu precisar.

Jane: Para que você mais usa a internet?

Maicon: Só Whatsapp mesmo, pra mandar mensagem.

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet?

Maicon: Não, nunca

Jane: Você sabe usar a internet pra fazer compra, pagar conta, pedir documento, marcar consulta, essas coisas?

Maicon: Sei sim

Jane: Tem segurança para usar o serviço pela internet?

Maicon: Ah, não. Eu não confio muito não, né? Mas às vezes tem que usar, às vezes só marcar uma consulta, às vezes tem que fazer...

Jane: Maicon obrigada por disponibilizar seu tempo e espero que dê tudo certo com o seu processo.

FIM

Entrevista 7

Entrevistada: Adriane da Silva Moreira (50 anos)

Data; 06/05/2025

Duração: 9 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. A senhora pode, por gentileza me falar seu nome completo.

Adriane: Adriane da Silva Moreira

Jane: Com relação a equipamentos que o senhor usa para acessar a internet. Quais os equipamentos que o senhor costuma utilizar para acessar a internet? Computador, celular, tablet...

Adriane: Celular

Jane: Você tem computador, internet em casa?

Adriane: A internet eu tenho, computador não.

Jane: Como é a internet da sua casa?

Adriane: Ela é razoável. Eu uso mais o meu celular na rua, porque eu trabalho o tempo todo na rua. Eu uso a minha internet de casa mais é aí quando chego.

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho?

Adriane: Não, não. Pra mim é tranquilo de mexer.

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Adriane: Banco, trabalho, Nossa, banco é 24 horas o tempo todo.

Jane: Tem internet própria no aparelho?

Adriane: Tenho sim. A que eu pago.

Jane: Ela funciona bem?

Adriane: Depende da localização. Não é todos os lugares que o sinal é bom não.

Jane: A internet lá do seu bairro é boa?

Adriane: É boa sim

Jane: Você consegue acessar todos os aplicativos no seu celular?

Adriane: Ah, é muito difícil mexer nisso. Esses governamentais mesmo são difíceis demais. Tenho muita dificuldade

Jane: Quando você instala um aplicativo novo, você consegue instalar ele sozinha ou você sempre precisa da ajuda de alguém?

Adriane: Às vezes, dependendo do aplicativo, eu preciso de ajuda. Aí, geralmente, meu filho me ajuda baixar.

Jane: Você tem conhecimento que todos os processos aqui do Tribunal hoje são digitais? Inclusive, tem alguns aplicativos no site do Tribunal que você consegue informações do seu processo, consegue enviar e retirar documentos.

Adriane: Não, não tenho.

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal?

Adriane: Tentei uma vez. Eu nem entro mais. Primeiro, pela demora. Às vezes, você entra e é uma dificuldade muito grande para você conseguir acessar. Então, eu nem entro. Quando preciso saber de alguma coisa eu venho aqui.

Jane: O que é que te fez vir pessoalmente aqui no tribunal hoje?

Adriane: Eu vim tirar uma certidão narrativa de um processo.

Jane: Você sabia que poderia ter solicitado isso pela internet sem precisar estar vindo aqui?

Adriane: Na verdade, eu sabia. Porém, eu tentei para não ter que vir aqui, mas não consegui. Tive dificuldade minha e dificuldade para acessar determinadas áreas do tribunal em si, entendeu? Pede muita coisa, muita burocracia, muita coisa que às vezes você vindo pessoalmente não é necessário, entendeu? Não tive êxito.

Jane: Você nem conseguiu obter alguma orientação para você entrar no site do tribunal?

Adriane: Não. Assim, a orientação que eu tive foi de amigo, que devido eu ter tentado e não consegui, ele falou, não, Adriana, você vai no tal lugar, assim e assim. Foi onde que eu fui, mas

também não consegui acessar. Aí eu vim aqui pessoalmente, justamente porque nem eu e nem ele conseguiu.

Jane: Você sabe de algum lugar lá no bairro onde você mora, se tem algum ponto de apoio, por exemplo, um local onde orienta as pessoas olharem seus processos ou solicitar serviços no site do tribunal?

Adriane: Não. Nunca vi

Jane: Diante dessas dificuldades que você enfrentou para vir aqui, o que influenciou na sua confiança no sistema da justiça?

Adriane: Não abalou, eu não vi dificuldade não. Aqui não. Eu cheguei aqui e fui bem atendida.

Jane: Você acha que todos têm, conseguem ter a mesma igualdade de acesso ao serviço do tribunal?

Adriane: Não, não tenho o mesmo tratamento não. O pessoal que tem um patamar melhor, eles são mais... Bem mais tratado, bem mais... Não digo nem tratado, não é essa a palavra. Consegue as coisas com mais facilidade.

Jane: Entendi. Você já teve experiência aqui no tribunal quando os processos eram de papel, quando eles eram físicos?

Adriane: Não, não tive. Foi só nessa era digital mesmo, né

Jane: Como assim você avalia o grau de dificuldade de você chegar aqui?

Adriane: Então eu não tive dificuldade para chegar não. Até porque eu sou motorista, eu rodo o dia inteiro, né. Então... Trabalho de motorista de aplicativo. Então eu rodo o dia todo, então não tive dificuldade não.

Jane: Ah, entendi. E para você estar vindo aqui mudou a sua rotina? Por exemplo, teve que ausentar do trabalho, ou alguém que dependia da sua companhia em casa, e teve que deixar aos cuidados de alguém, isso mudou seu dia a dia?

Adriane: Ah demais da conta. Pois, tive que parar de trabalhar para vir, né. Se não trabalho não ganho.

Jane: Na sua opinião, o que pode melhorar no serviço do tribunal para tornar mais acessível, principalmente para aquelas pessoas mais carentes, que tem menos recursos?

Adriane: Olha, eu igual te falei, esqueci seu nome...

Jane: Jane

Adriane: Jane, eu assim, para ser bem sincera, hoje eu não tive dificuldade para buscar o que eu vim buscar. Então não tem como falar, entendeu? Nesse sentido, eu não tive dificuldade. Eu fui bem informada, tive um probleminha com a informação, algumas pequenas informações que eu acho que alguns deixaram a desejar, que eu não sabia onde, mas foi coisinha muito pouca, dá para passar.

Jane: Mas com relação, ao serviço, por exemplo, ao site do tribunal, ao serviço para buscar aí na internet, o que você acha que poderia melhorar?

Adriane: Tinham que melhorar as informações, facilitar mais. Principalmente porque é uma era que pegou muita gente leiga, né? O pessoal mais idoso, o pessoal mais antigo, porque os novos hoje... Faz, né? Faz. Então assim, para os novos está muito fácil, eu acredito. Mas para as pessoas mais idôneas, para as pessoas com menos conhecimento, tem muita dificuldade. Não consegue mexer não.

Jane: Para finalizar eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil Qual que é a sua idade?

Adriane: 50 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Adriane: Fundamental completo

Jane: Qual que é a sua renda média familiar?

Adriane: 2.500 a 3.000 reais

Jane: Qual é a frequência que você usa a internet no dia a dia?

Adriane: O dia todo. 24 horas.

Jane: Para que você mais usa a internet?

Adriane: Trabalhar, pesquisa, rede social, serviço de banco, pagamentos, tirar, colocar dinheiro, depositar, retirar pix. É o que mais eu uso.

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet?

Adriane: Tenho sim

Jane: Você sabe usar a internet para fazer compra, pagar conta, pedir documento, marcar consulta, essas coisas?

Adriane: Documento de órgão público eu nunca tirei, nunca costumo tirar. Pagamentos, sempre faço, eu geralmente compro de dois sites só, então não tenho dificuldade também não para comprar.

Jane: Tem segurança para usar o serviço pela internet?

Adriane: Tenho sim, os que eu uso é tranquilo.

Jane: Adriane obrigada por disponibilizar seu tempo e espero que dê tudo certo com o seu processo.

FIM

Entrevista 8

Entrevistado: Elias Soares de Souza (66 anos)

Data; 07/05/2025

Duração: 9 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. O senhor pode, por gentileza me dizer seu nome completo.

Elias: Elias Soares de Souza

Jane: Quais os equipamentos que o senhor mais usa pra acessar a internet na sua casa? Computador? Celular...

Elias: Eu uso celular e computador, mais é o celular.

Jane: Tem computador, internet em casa?

Elias: Eu tenho um. Velhinho, mais tenho.

Jane: Para quais atividades o senhor mais usa o computador?

Elias: Não, eu uso pra internet em geral. Fazer pesquisas, redes sociais. Eu gosto muito de política e tecnologia.

Jane: De que forma o senhor costuma acessar a internet? Wi-Fi de casa, ou dados móveis no celular, Ou você precisa ir em uma lan house...

Elias: Eu tenho wi-fi em casa. O computador eu só em casa. Agora o celular até não. Onde eu estou eu uso.

Jane: Com relação ao celular, o senhor tem alguma dificuldade pra usar o celular?

Elias: Não. Nenhuma dificuldade

Jane: Tem internet própria no aparelho?

Elias: Tenho sim. Eu pago todo mês.

Jane: Ela funciona bem?

Elias: A internet que eu acho que funciona bem é a fixa da minha casa. A do celular, as redes móveis, agora tá boa, tem hora que tá melhor. É relativo

Jane: Como funciona a internet de seu bairro? É boa?

Elias: É razoável. Nem ruim, nem boa.

Jane: Quando o senhor vai utilizar o celular, o senhor consegue acessar com facilidade todos os aplicativos que tem nele?

Elias: Sim, eu consigo

Jane: E quando surge um aplicativo novo que o senhor precisa baixar, o senhor consegue fazer isso sozinho?

Elias: Faço sim, sem problema.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Hoje você consegue fazer várias coisas pela internet?

Elias: Eu não tenho conhecimento se de todos são, eu já ouvi dizer. Mas eu sei que os meus, que eu participei, são digitais.

Jane: O senhor sabe que com essa digitalização dos processos do tribunal, hoje o senhor tem canais de informação para o senhor obter dados do processo, solicitar alguns serviços diretamente no site do tribunal?

Elias: Sei, Sei...

Jane: Já tentou acessar no site do tribunal?

Elias: Já tentei, já.

Jane: E conseguiu?

Elias: Consegui, consegui. O que às vezes acontece é não conseguir de imediato, porque eu já observei que a demanda é muito alta. Então você faz um contato, depois eles retornam. Às vezes demora um dia, dois dias, mas eles dão o retorno.

Jane: Quando o senhor entrou no site do tribunal, teve alguma dificuldade para encontrar o serviço que buscava?

Elias: Não, foi fato foi até rápido e fácil.

Jane: Então o senhor consegue acompanhar direitinho o andamento do seu processo lá no site?

Elias: Consigo sim, como eu falei o empecilho é a demanda. Porque a demanda é muita, na minha opinião, a demanda é grande para a estrutura. No geral, os processos são demorados, mas não é questão de mau atendimento, é questão de demanda.

Jane: Às vezes que o senhor tentou entrar no site para olhar seu processo, teve algum tipo de ajuda, de suporte técnico para tirar suas dúvidas?

Elias: Eu não tive dificuldade, porque eu uso pouco a forma remota, não tenho paciência de ficar esperando. Quando eu preciso de informação, eu sou aposentado, eu disponho de tempo e venho pessoalmente.

Jane: O senhor sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar nos processos do tribunal?

Elias: Não, não sei. Pode até ter, mas eu não tenho conhecimento

Jane: O que é que fez o senhor vir hoje presencialmente aqui no tribunal?

Elias: Eu vim para regularizar a documentação de um processo meu.

Jane: Diante da dificuldade que você enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Elias: Para mim não influencia nada o meu grau de confiança, eu fui bem recebido, fui bem atendido, não tem nada a reclamar não.

Jane: O senhor acha que todos conseguem ter o mesmo acesso ao serviço da justiça, quer seja pessoa mais carente ou pessoa que tenha mais recursos?

Elias: Eu acredito que sim. Eu não posso afirmar porque eu não conheço outras pessoas, mas eu acredito que sim.

Jane: O senhor teve experiência aqui no tribunal quando os processos eram físicos, de papel, quando ele era ator de papel antes da digitalização?

Elias: Não, não tive

Jane: Com relação a dificuldade para o senhor chegar aqui no tribunal, qual que foi o grau de dificuldade que o senhor teve para chegar aqui nesse local?

Elias: Foi difícil porque moro longe, eu pego três ônibus para vir para cá, aí do Flamboyant para cá é difícil. 50 minutos. Gastei muito tempo.

Jane: E isso impactou o dia a dia do senhor?

Elias: Altera muito quando venho, sou aposentado, mas sempre tenho que abrir mão de outras coisas pra vir aqui. Eu tiro o dia para fazer, para vir aqui, sempre enrola.

Jane: Na sua opinião, o que o senhor acha que poderia melhorar para tornar o serviço do tribunal mais acessível? Especialmente para aquelas pessoas que tem menos recursos, que mora distante.

Elias: Vou repetir de novo, a estrutura é pequena para a demanda que vem. Eu acho que é isso, o Tribunal podia ter um corpo de funcionário maior, funcionários em maiores quantidades para atender a demanda.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o perfil do senhor

Qual que é a idade do senhor?

Elias: 66 anos

Jane: Até que série que o senhor estudou?

Elias: Ensino médio

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Elias: Dois salários-mínimos e meio

Jane: Qual a frequência que o senhor usa internet no seu dia a dia?

Elias: Todos os dias, diariamente

Jane: Para que é que o senhor mais usa a internet?

Elias: Para trabalhar, redes sociais, fofocar, etc. Isso aí é sagrado. Rsrtrs

Jane: O senhor costuma fazer compras pela internet?

Elias: Já fiz compra, mas não gostei.

Jane: O senhor sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Elias: Sei, sei...

Jane: O senhor se sente seguro para usar a internet para fazer compra ou entregar em banco?

Elias: Não tenho segurança. Tem muito bandido, muita picaretagem.

Jane: Então senhor Elias obrigado por dispor um pouco de seu tempo e espero que consiga resolver seu processo.

FIM

Entrevista 9

Entrevistado: Adimarantes Rodrigues de Alencar (64 anos)

Data; 07/05/2025

Duração: 14 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. O senhor pode, por gentileza me dizer seu nome completo.

Adimarantes: Adimarantes Rodrigues de Alencar

Jane: Quais os equipamentos que o senhor mais usa pra acessar a internet na sua casa? Computador? Celular...

Adimarantes: Eu só uso o celular e só sei usar três partes. O WhatsApp, o TikTok e o aplicativo da conta bancária. Só. Nem e-mail consigo.

Jane: Mas tem internet em casa?

Adimarantes: Tenho, tenho

Jane: Para quais atividades o senhor mais usa o celular?

Adimarantes: Eu uso para o trabalho, para fazer algum serviço, para falar com as filhas, falar com os amigos no WhatsApp. E quando eu estou estressado, eu uso muito o TikTok. Comunicação com as pessoas mesmo. Só o WhatsApp. Não uso e-mail, essas coisas eu não uso.

Jane: Com relação ao celular, o senhor tem dificuldade para mexer com ele?

Adimarantes: Eu sou um analfabeto digital. Resumo da história.

Jane: O senhor tem internet própria no aparelho?

Adimarantes: Tenho, tenho.

Jane: Ela é boa? Funciona bem?

Adimarantes: Eu não sei se é a internet ou se é o meu celular, eu não sei limpar e ele trava de vez em quando.

Jane: E no bairro do senhor a internet é boa, funciona bem?

Adimarantes: É boa.

Jane: O senhor falou que tem dificuldade de celular, mas não custa nada, a gente está perguntando. O senhor consegue usar todos os aplicativos que tem o celular?

Adimarantes: Não, só os de banco que eu consigo.

Jane: E quando tem um aplicativo novo, o senhor sempre precisa de ajuda para baixar?

Adimarantes: Eu nem baixo, já vou lá e já tiro ele fora, pra não ter problema. Não vou usar ele mesmo.

Jane: O senhor tem conhecimento que todos os processos aqui do tribunal hoje é tudo digitalizado, tudo eletrônico? Inclusive tem canais para o senhor obter informação dos processos, enviar e retirar documentos pelo site?

Adimarantes: Tenho, tenho. Eu tenho dificuldade de acessar porque eu não sei usar o equipamento, mas sei que hoje tudo é digitalizado no tribunal.

Jane: O senhor já tentou entrar no site do tribunal?

Adimarantes: Como eu te disse, o meu alfabetismo é digital, eu criei um bloqueio mental e isso não me dá condições de eu acessar. Não consigo. Quando preciso de alguma coisa as vezes peço para a minha filha. Eu prefiro vir presencialmente. Eu sou 60 mais, então eu acredito mais no olho no olho.

Jane: O que é que fez o senhor vir hoje aqui presencialmente?

Adimarantes: Eu estou com uma demanda com a prefeitura, porque eu sou pensionista da prefeitura. E a prefeitura entrou com processo e bloqueou minha conta. Eu tinha um dinheiro que eu estava guardando para fazer uma cirurgia. O dinheiro que estava lá, que eu estava juntando, bloqueou. Aí eu vim ver como está esse processo.

Jane: Então o senhor nem tentou resolver essa questão pela internet, pelo site tribunal, né?

Adimarantes: Não, eu vim aqui mesmo. Porque eu tenho dificuldade.

Jane: E lá no bairro do senhor, o senhor tem conhecimento, se tem algum lugar lá que orienta as pessoas a entrarem nos processos, olhar os processos pela internet?

Adimarantes: Não, não tem

Jane: Diante das dificuldades que o senhor tem com o processo eletrônico, por vir aqui, o que é que se influencia para o senhor na confiança no sistema da justiça?

Adimarantes: Não, em relação ao sistema, eu não tenho desconfiança nenhuma. A desconfiança é porque a bandidagem de hoje está tão esperta que cria uma página semelhante à do tribunal e aproveita disso, a nossa ingenuidade cibernética.

Jane: Acontece muito

Adimarantes: Esses caras levam vantagens só em cima pessoas 60 mais. Todos os dias, sem dúvidas, porque a gente acredita. E a página é falsa. Aí falam que a gente tem que depositar isso aí, depositar aqui. Então, eu prefiro vir em carne e osso pra resolver.

Jane: O senhor acha que todos conseguem ter o mesmo acesso ao serviço da justiça, quer seja pessoa mais carente ou pessoa que tenha mais recursos?

Adimarantes: Por exemplo, eu não tenho problema com justiça. Tive agora. Então, para mim dizer que se quem tem mais recurso tem mais facilidade do que o menos que tem, eu acho que o cara que tem recurso geralmente é mais esclarecido. Ele pode ter dificuldade cibernética, mas ele é mais esclarecido. E o menos favorecido, ele tem dificuldade. Então, a própria situação financeira oprime ele. Ele já chega oprimido. E aquela pessoa que tem mais recurso, que já é mais esclarecida, ela já chega e se impõe. Ela se apresenta. E o outro, não. E o outro que tem menos recurso, a própria situação financeira dele faz com que ele se sinta inferior.

Jane: O senhor teve contato, quando os processos do tribunal eram tudo de papel, antes da digitalização?

Adimarantes: Não, não tive. Como estou dizendo, eu não tive problema antes. Não precisei de procurar justiça. Mas hoje vejo que está muito rápido. As coisas mudou muito, pra melhor com certeza. Eu não sou contra a revolução, não. Eu que não estou conseguindo estar no mesmo nível dela. Rsrtrs.

Jane: E como o senhor avalia o grau de dificuldade para o senhor chegar aqui? O senhor sair na casa do senhor para chegar aqui?

Adimarantes: Não, não. Eu vim de carro.

Jane: E isso impactou o dia a dia do senhor? Mudou sua rotina?

Adimarantes: Há mudou tudo né. Fiquei o dia todo parado.

Jane: Na sua opinião, o que o senhor acha que poderia melhorar para tornar o serviço do tribunal mais acessível? Especialmente para aquelas pessoas que tem menos recursos, que mora distante.

Adimarantes: Quem o tribunal aqui tivesse mais atendente como o rapaz que me atendeu. Com aquela facilidade e disposição para atender o 60. Dar mais informação, mais disponibilidade. O 60 mais quando vem aqui, vem com dificuldade. Eu tenho certeza. E esse rapaz, eu me senti muito à vontade com ele. Ele não me oprimiu, sabe? Muito pelo contrário, ele me esclareceu, muito tranquilo, sabe? Sem aquele negócio de atender o próximo, atender o próximo. Não, ele foi muito tranquilo. Eu gostei muito. Isso

Quando fala de pessoas que têm menos entendimento jurídico, entendeu? Só de falar em justiça que tem que ir no fórum, tem que ir procurar justiça, não só o menos favorecido, mas as pessoas menos esclarecidas, ela já tem dificuldade, ela já vem oprimida. Ela acha que a justiça é só, desculpa a expressão, o palavreado, para foder ela. Não, a justiça existe, como o nome já fala para fazer justiça. Então quando se busca a justiça ela não favorece, a A ou B, na minha opinião, no meu entendimento, ela não favorece o certo. E a pessoa quando vem, o menos esclarecido, ele acha que a justiça vai pegar ele, vai rebentar ele. E não é pra isso a existência da justiça.

Jane: Às vezes é só informação.

Adimarantes: Só informação. E normalmente quando tivesse uma pessoa, que tivesse um grau mais de entendimento, de lidar com essas pessoas, favorecia muito. Muitas vezes, eu já vi pessoas que vêm aqui, ele fica tão nervoso que ele se torna agressivo. E a pessoa que está atendendo ele, acha que está agredindo a pessoa, mas ele não está agredindo a pessoa. O nervosismo dele é tanto, que ele fica agressivo para se defender.

Jane: Exatamente. É. As vezes é mesmo.

Adimarantes: É, para se defender. Ele está tão carente de informação, e ele fica assim para não se sentir tão inferior.

Jane: É a válvula de escape dele...

Adimarantes: É a válvula de escape. Ele pega e trata o servidor, não vou dizer mal, mas trata com um certo grau, uma voz mais alterada, mais agressiva. E quem está do outro lado, acha que está agredindo ele, mas não é. Entendeu? E outro que está do outro lado, tem que ter esse entendimento, e não pegar isso para o pessoal. Levar isso para o profissional. E tentar ajudar essa pessoa, mesmo ele estando alterado, porque não é com ele, ele não está...

Jane: Às vezes é a própria circunstância...

Adimarantes: A circunstância leva ele a isso. E o menos esclarecido, ele procura justiça, ele já vem com medo. Essa é a realidade. Mesmo quando ele vem pedir alguma coisa para a justiça, para ele, ele já vem com medo. Ele vem oprimido. Então essa é a impressão, que eu acho que deveria ser melhorada. Mais bem trabalhada.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o perfil do senhor

Qual que é a idade do senhor?

Adimarantes: 63 ou 64, daqui a 10 dias

Jane: Até que série que o senhor estudou?

Adimarantes: Até a oitava série

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Adimarantes: Dá uns 3 salários-mínimos.

Jane: Qual a frequência que o senhor usa internet no seu dia a dia?

Adimarantes: Toda hora. Não tem hora... A internet torna um... Até que acabei de falar agora, a internet se tornou um vício.

Jane: Para que é que o senhor mais usa a internet?

Adimarantes: O whatsapp. Conversar.

Jane: O senhor costuma fazer compras pela internet?

Adimarantes: Sim, já fiz. E não fui feliz. Não faço mais.

Jane: O senhor sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Adimarantes: pagar conta em banco sim, as outras coisas não.

Jane: Tem segurança para fazer compra na internet?

Adimarantes: Não. Nenhuma.

Jane: Então, finalizando, né? Eu quero agradecer ao senhor e desejar sucesso em seu processo.

FIM

Entrevista 10

Entrevistado: Igor Single de Oliveira (30 anos)

Data; 07/05/2025

Duração: 9 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor me falar seu nome completo.

Igor: Igor Single de Oliveira

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Igor: Celular e notebook

Jane: Tem internet em casa?

Igor: Sim, tenho.

Jane: Para quais atividades você mais usa a internet?

Igor: Então, uso pra trabalho, pra estudo, e pra ver vídeos, coisas normais.

Jane: De que forma, assim, que você costuma mais acessar a internet? Você tem wi-fi em casa, ou você tem que ir em algum espaço público, lan house?

Igor: Tenho wi-fi e tenho dados móveis também.

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usá-lo?

Igor: Nenhuma

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Igor: Pra trabalho, né. E redes sociais, só isso.

Jane: Tem internet própria no aparelho?

Igor: Tem os dados móveis, eles funcionam bem, é tranquilo.

Jane: No seu bairro, a internet é boa?

Igor: É boa.

Jane: Você consegue acessar todos os aplicativos do seu celular sem a ajuda? ou Quando vem um aplicativo novo, você não consegue baixar ele sozinho?

Igor: Não tenho dificuldade nenhuma com relação a isso não.

Jane: Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Que é tudo eletrônico? Inclusive, tem canais no site você pode entrar e fazer várias coisas sem precisar vir aqui presencialmente?

Igor: Então, agora sim. Mas uma semana atrás eu já não tinha.

Jane: Você já tentou acessar no site do tribunal?

Igor: Não, porque eu aprendi agora, porque teve uma audiência, né. Aí eu fui ali para ver como estava o meu processo, aí eles me passaram uma chave de acesso ao meu processo. Agora eu consigo entrar e ver tudo o que está acontecendo.

Jane: Antes, você teve alguma dificuldade para acessar o site? Ou você nunca nem tinha acessado o site?

Igor: Não, antes eu nunca tinha acessado e nem tinha conhecimento que tinha processo digital, entendeu? Eu estava até dependendo de um advogado e eu fui ver com ele e vi que ele não estava mexendo nem no meu processo, por isso foi o que eu vim ver agora. Fiquei sabendo que quem estava no processo era uma defensora pública e ele, o advogado que eu tinha arrumado, ainda estava me cobrando. Eu estava pagando ele, só porque, assim, quem estava fazendo tudo era a Defensoria Pública, entendeu? Aí, a partir disso aí que eu fui ter o conhecimento que era ela que estava no meu processo.

Jane: Você tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar as pessoas a entrar no site do tribunal?

Igor: Nunca vi não.

Jane: O que é que fez você vir presencialmente aqui?

Igor: Então, é porque eu tenho um processo, né. Criminalista e eu uso tornozeleira eletrônica, semiaberto. E aí teve uma audiência de justificativa aqui, que eu conversei com a juíza pessoalmente e ela pegou e me informou. É porque meu processo já consta em aberto, mas, mesmo assim, eu estou com a tornozeleira ainda, já tem uns quatro meses.

Jane: Você veio aqui pra olhar esse processo?

Igor: Foi. Só que eu cheguei aqui e não tinha feito nada ainda, não tinha dado um andamento no meu processo, entendeu? Porque já tinha saído a carta do semiaberto pro aberto, e aí disso aí eles não adiantaram mais nada, já tem três meses que o processo estava parado aí. Aí depois que eu vim aqui, o cara fez ali na hora, já foi super educado, já me falou tudo que eu tinha que fazer, já passou a chave de acesso pra me acompanhar no processo e deu um andamento no processo. Aí depois disso aí que eu consegui ter o acesso ao aplicativo, ao site, né? Com a minha chave de acesso.

Jane: Diante da dificuldade que você enfrentou para chegar aqui e para olhar o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Igor: Então, eu acho que falta muita coisa, são muitas coisas que faltam ainda, né. Então, tipo assim, de nota eu daria uma nota 4, né.

Jane: Você acha que todas as pessoas, independente da condição financeira, elas têm o mesmo acesso aos serviços aqui no tribunal?

Igor: Não, mas por falta de conhecimento né. Acho que o acesso é pra todos, né. Mas o que viabiliza mais é a questão de um que tem mais dinheiro pro que não tem é mais a questão do conhecimento, né, porque uma pessoa que tem mais dinheiro é mais estudada, mas então igualzinho eu mesmo sou uma pessoa leiga de tudo, em relação a isso aí. Muitas coisas eu não sabia, a partir do momento que eu fui ver, que eu fui ter o conhecimento, que eu fui ver meus processos, fui ver o que ele tinha mandado, o que ele não tinha mandado, entendeu? Aí é o que eu fui vendo, né. A partir de uma curiosidade, né. Mas eu nunca imaginava que eu poderia ver isso aí, pra mim era só o advogado, essas coisas, entendeu.

Jane: Certo. Você teve experiência com processo quando eles eram escritos no papel?

Igor: Não

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Igor: Não, não tive dificuldade, porque eu vim de carro, né

Jane: Mudou a sua rotina? Teve que faltar no trabalho? Ou teve que deixar de fazer algum compromisso?

Igor: Mudou, hoje meu dia ficou perdido.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no serviço do tribunal, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Igor: Então, essa é a pergunta eu não sei te responder agora, mas porque eu não tenho tanta tipo, eu não tenho tanto contato pra me saber o que tá faltando e o que não tá faltando, entendeu.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Igor: 30 anos

Jane: Até que série você estudou?

Igor: Ensino médio completo

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Igor: O meu e da minha esposa, contando. Deve dar uns três salários

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Igor: O dia todo né. Tô até precisando jogar fora o celular para parar de mexer. Rsrtrs. É bem frequente, todos os dias

Jane: Você usa mais internet para quê?

Igor: Para o serviço mesmo. Eu preciso, tipo, muita gente entra em contato comigo, eu trabalho pra mim mesmo. Também, redes sociais. Mas pra redes sociais quase não sobra tempo, porque quando você chega em casa já chega cansado. Eu tomo um banho e quando começo a mexer na rede social já durmo.

Jane: Já fez compras pela internet?

Igor: Já, eu só compro pela internet.

Jane: Você sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Igor: Não tenho dificuldade nenhuma, né. Tudo é só internet.

Jane: Tem segurança pra usar a internet pra fazer compra, entrar em branco?

Igor: Tenho sim, Não tem problema nenhum não.

Jane: Igor, agradeço por me disponibilizar esse tempo e boa sorte com o seu processo.

FIM

Entrevista 11

Entrevistada: Learacimar Pereira de Brito (56 anos)

Data; 07/05/2025

Duração: 11 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor, falar seu nome, só seu nome completo.

Learacimar: Learacimar Pereira de Brito

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet? Computador? Celular, tablet...

Learacimar: Celular

Jane: Não tem computador em casa?

Learacimar: Não

Jane: De que forma a senhora costuma acessar a internet? Tem wi-fi em casa, tem que ir em uma house, tem que ir em algum lugar público?

Learacimar: Tenho internet em casa. Wi-fi

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade em utilizá-lo?

Learacimar: Em algumas coisas sim, né. Aí eu peço ajuda

Jane: Certo. E para quais atividades você mais usa o celular?

Learacimar: É mais o whatsapp mesmo, né. Só pra falar em grupo, grupo da família. Eu não tenho muito tempo, né. Eu tenho uma criança especial, então não tenho muito tempo de estar na internet igual as outras pessoas que tem negócio no facebook, essas coisas. Eu não tenho esse tempo porque minha vida é bem puxada.

Jane: Uhum. Você tem internet no aparelho? Dados móveis?

Learacimar: Tenho sim

Jane: Ela funciona bem? É boa a internet de seu celular?

Learacimar: Funciona. É boa

Jane: No bairro da senhora a internet é boa?

Learacimar: Não, não é muito boa não, mas na medida do possível.

Jane: A senhora consegue usar com facilidade todos os aplicativos que tem no seu aparelho celular?

Learacimar: Não, eu tenho dificuldade de usar

Jane: Quando instala um aplicativo novo, a senhora consegue fazer sozinha? Ou a senhora precisa de alguém?

Learacimar: Sempre, sempre preciso de alguém para ajudar.

Jane: E geralmente quem ajuda a senhora?

Learacimar: O meu especial. O meu autista. Ele é meu neto, aí tudo eu peço pra ele. Ele que me ajuda.

Jane: A senhora tem conhecimento que hoje os processos do tribunal é tudo digital? É tudo online? Inclusive tem locais no site que a senhora pode solicitar e juntar documento, obter informações do processo sem precisar vir aqui?

Learacimar: Não. Eu sempre quando eu preciso eu venho aqui

Jane: Uhum. Então nunca tentou nem acessar no site do tribunal? Nunca nem tentou acompanhar o andamento do seu processo pela internet?

Learacimar: Não, nem por telefone porque não atende. Eu até falei para rapaz estava me explicando o meu processo que fica difícil pra mim porque, né, pra mim vir aqui e deixar meu neném lá. Neném é assim, rapaz, ele tem 17 anos, mas ele é altista. Deixar ele lá e vir pra cá... E é só a tarde o atendimento, eu digo misericórdia, né. Aí eu, sempre eu ligava e não conseguia.

Jane: O que é que fez você vir hoje aqui presencialmente?

Learacimar: É porque eu tô achando o meu processo muito lento, né. Muito lento, assim, porque já tem um bom tempo. Tem o quê? Acho que tem mais de cinco anos que eu dei entrada. Eu acho que é isso. Não me lembro, porque eu sou ruim um pouco assim de data. Mas tem mais de cinco anos e nada resolve, nada. Aí eu vim falar com o rapaz e disse pra ele falar logo pra

mim que tá perdido porque aí eu já não crio mais expectativa, né. Porque minha situação tá um pouco delicada.

Jane: A senhora sabe se tem algum lugar no bairro onde você mora, que ofereça algum suporte, ou algum lugar que orienta a pessoas entrar no site e acessar os serviços do tribunal?

Learacimar: Não, lá não tem.

Jane: Diante das dificuldades de você teve em relação ao seu processo, o que é que isso influencia na sua confiança em relação à justiça?

Learacimar: Eu saí desanimada hoje. Falei pra ele ali agora. Falei, tô desanimada porque ele, esse moço lá, eu coloquei na justiça. Ele é meu vizinho lá, então ele fala que eu não ganho porque eu entrei pela defensoria. Isso me deixou muito triste e revoltada um pouco, né. Porque eles, não, eles têm dinheiro pra pagar, advogado particular e eu não tenho. Então, eu acho que tá, assim, ficou a desejar, assim, no meu caso, né. Parece, assim, que, eu sei que é uma coisa demorada e tudo, mas, assim, pra mim tá muito demorada. E ele tá se achando, no caso, né, lá, né. Porque tudo que coloca pra ele, ele tem uma defesa, né. Tem uma pessoa pra defender ele e eu não tenho.

Jane: A senhora acha que, hoje, todas as pessoas têm a mesma igualdade pra acessar o serviço da justiça? Seja aquele que tem mais recurso, seja aquele que tem menos recurso.

Learacimar: Eu acho que não. Não vou mentir, né. Eu acho que a classe média é mais bem tratada. Igual, no meu caso, né, fica mais a desejar

Jane: Você já teve contato aqui, quando os processos eram de papel, antes de ser eletrônico?

Learacimar: Sim, o meu processo era. Começou bem antes.

Jane: Você achou que essa mudança do processo de papel pro eletrônico melhorou ou piorou?

Learacimar: Eu, pra mim... Pra mim, eu tô parada no tempo, né. Sobre isso aí, pra mim, não achei que mudou nada não porque eu sempre venho pessoalmente aqui.

Jane: Qual foi o grau de dificuldade que você teve para sair da sua casa e vir aqui para tá olhando o seu processo?

Learacimar: Pra mim é muito difícil, eu demoro mais de duas horas da minha casa até aqui porque eu vim de ônibus.

Jane: E isso muda a sua rotina? Por exemplo, tem que faltar o trabalho, deixar os filhos ou coisas para fazer em casa?

Learacimar: Eu não trabalho, né. Porque eu cuido do meu neto e não tem como eu trabalhar, né. Agora mesmo eu tive que deixar ele lá com a minha nora pra poder vir aqui. Mas... é um pouco puxado, mas fazer o quê. Mas mudou, né.

Jane: Na opinião da senhora, o que a senhora acha que pode melhorar aqui nos serviços do tribunal, principalmente pra tornar o serviço do tribunal mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Learacimar: Mais atenção, mais comunicação. Informar mais a gente, né. Sem precisar a gente vir aqui. Eu acredito, assim, que no meu caso eu passei de três, quatro meses sem resposta. E eu acho, assim, que se tivesse um jeito deles informar pra gente, olha, e tal, tá assim, assim, e tal, talvez a gente não ficasse tão vulnerável, né. Tão, tipo assim, desprezada, né. Se tivesse uma pessoa que orientava só olhar o processo de lá...Então, eu acho que sobre isso aí.

Jane: Se a senhora soubesse como entrar no site do tribunal para olhar. Talvez a senhora não precisaria vir aqui.

Learacimar: Sim, mas eu não sei. Não consigo

Jane: Finalizando, eu gostaria de fazer um questionário para traçar o seu perfil.

Qual é a sua idade?

Learacimar: 56 anos

Jane: Até que série que a senhora estudou?

Learacimar: Até o 4º ano do primário

Jane: Qual a renda média familiar?

Learacimar: É só um salário-mínimo. Eu vivo agora encostada no salário do meu neto. Eu tive que parar de trabalhar pra poder ficar cuidando dele. Ou eu cuidava dele ou não tinha como fazer, porque não tinha com quem deixar. Aí eu tive que sair do emprego pra cuidar dele.

Jane: Com que frequência que você usa a internet?

Learacimar: Todo dia, mas de vez em quando, porque eu não tenho tempo não. Eu entro a noite, né. Depois que ele se acalma, eu pego o celular e as vezes e eu entro, né.

Jane: Para que você mais usa a internet?

Learacimar: Só a rede social mesmo, essas coisas. É, também vejo como é que tá os alunos, olho esses aplicativos do supermercado. Instagram. Essas coisas assim. Olho pra ver uma receita, um bordado. Qualquer coisa que eu uso.

Jane: A senhora tem hábito de comprar pela internet? Tem facilidade?

Learacimar: Não. Nunca dei conta de comprar.

Jane: A senhora usa a internet pra pagar conta, marcar consultas?

Learacimar: Não. Só fazer pix, as outras coisas eu não sei.

Jane: A senhora tem alguma segurança para fazer compras pela internet?

Learacimar: Não, até agora não. Tenho medo, né.

Jane: Finalizamos por aqui, obrigada por dispor do seu tempo vai me ajudar muito e desejo sucesso em seu processo.

FIM

Entrevista 12

Entrevistada: Thatielly Ribeiro de Souza (25 anos)

Data; 08/05/2025

Duração: 12 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo.

Thatielly: Thatielly Ribeiro de Souza

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Thatielly: Computador, tablet e celular

Jane: Você tem o computador e a internet em casa?

Thatielly: Sim

Jane: Para quais atividades você mais usa a internet?

Thatielly: Pra serviço mesmo.

Jane: De que forma você costuma mais acessar a internet? Você tem wi-fi em casa, ou você tem que ir em algum espaço público, lan house?

Thatielly: Eu tenho Wi-fi em casa.

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usá-lo?

Thatielly: Não. nenhuma

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Thatielly: Durante o dia mais, mais pra trabalho mesmo. Tipo assim, como eu trabalho na área de celular, né. Então, tipo assim, durante o dia mais eu falo com clientes, essas coisas. Os dois mais é pra trabalhar também, o computador e o celular.

Jane: Você tem internet própria no aparelho?

Thatielly: Tenho, eu tenho rede móvel também.

Jane: Ela funciona bem?

Thatielly: Funciona

Jane: Uhum. E a internet do seu bairro ela é boa? Ela funciona bem?

Thatielly: Funciona também.

Jane: Você consegue usar todos os aplicativos do seu celular? Ou precisa de ajuda?

Thatielly: Sim, consigo.

Jane: E quando tem um aplicativo novo, você consegue usar ele sozinha? Ou você precisa da ajuda de alguém?

Thatielly: Não, eu prefiro olhar sozinha e resolver e aprender mexer sozinha.

Jane: Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Inclusive, tem canais no site que você pode entrar e fazer várias coisas sem precisar vir aqui presencialmente?

Thatielly: Sei sim,

Jane: Você já tentou acessar no site do tribunal?

Thatielly: Então, eu não tentei porque como é a primeira vez, eu já preferi vir direto. Eu preferi vir presencialmente mesmo.

Jane: O que é que fez você vir aqui hoje, no tribunal?

Thatielly: A minha causa. Vim olhar meu processo.

Jane: Nem pensou em resolver isso pela internet, pelo direto de sair do tribunal?

Thatielly: Não, porque assim, na verdade, quando eu recebi a intimação fiquei preocupada, né. Que é a primeira vez que eu passo por isso, eu nunca tinha passado por isso antes. Aí eu preferi vir pessoalmente.

Jane: Você tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar as pessoas a entrar no site do tribunal?

Thatielly: Não. Lá perto de casa só tem, como é que fala? Negócio de polícia, batalhão esses trem. Mas nada do Poder Judiciário, tudo é longe, tudo pra cá

Jane: Diante das dificuldades que você teve para olhar o seu processo aqui, pra vir aqui, qual o grau de confiança que você tem no sistema da justiça?

Thatielly: Ué, se for levar só pelo atendimento, eu gostei. Fui bem atendida, me explicaram mais ou menos, tipo assim, onde eu tenho que ir agora pra alguém resolver, mas achei bom o atendimento

Jane: Você acha que todas as pessoas, independente da condição financeira, elas têm o mesmo acesso aqui no tribunal?

Thatielly: Eu acho que depende, tipo, vai da pessoa, né. Tem gente que prefere já resolver realmente pela internet, tem gente que já prefere vir pessoalmente, mas acho que isso depende, eu acho que isso não tem diferença não.

Jane: Acho que eu estou me expressando mal. Você acha que todas as pessoas, independente da classe social que ela tem, ela tem o mesmo atendimento nos serviços aqui no tribunal?

Thatielly: Eu acho que não. Uma pessoa que tem uma condição financeira boa consegue arcar com os custos de advogado, ela não precisa vir aqui, né. O advogado já faz tudo. Ela já consegue mais coisas, ela já acha o advogado e ele mesmo já corre atrás do processo todo. Já uma pessoa mais carente, igual eu, é mais difícil.

Jane: Você teve experiência com processo quando eles eram escritos no papel?

Thatielly: Não. Esse é o primeiro processo que eu tive.

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Thatielly: Não, foi tranquilo, eu vim por conta própria. A pessoa que tá comigo tem moto.

Jane: E mudou a sua rotina? Teve que parar de trabalhar ou teve que parar de fazer alguma coisa importante na sua casa?

Thatielly: Eu tive que sair do trabalho pra poder vir. Aí impactou todo o seu dia, tive que parar e vir.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no serviço do tribunal, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Thatielly: Eu acho que mais informação. Tipo assim, não sei porque são lugares que, por mais que a gente pense que as pessoas não vão, as pessoas vão muito. Mas assim, uma informação de localidade certa, um lugar certo. Então, por exemplo, quando eu vim fui parar lá em cima. Então, tipo assim, você fica meio que perdido.

Jane: Mas com relação ao processo eletrônico, o que você acha que poderia melhorar?

Thatielly: Como eu não acessei também não sei te falar direito. Então, tipo assim, e em vez de substituir tudo para tecnologia, acho que tem que ter pessoas físicas disponíveis para atender as pessoas, porque não é todo mundo tem a mesma facilidade, por exemplo, eu, eu sou uma pessoa que trabalho na área já disse, então, tudo certo. Mas, por exemplo, tem pessoas que tem mais dificuldades, tem pessoas que não terminou os estudos, tem pessoas que são leigas. Então, tipo assim, devia ter mais, tipo, mais preocupação com essas pessoas. Eu sei que internet facilita muito a vida de muita gente. Só que nem todos estão aptos para isso, entendeu?

Jane: Entendi

Thatielly: A pessoa que tem dificuldade vai ter que ter outra pessoa para intermediar com ela. Então, tipo assim, igual eu trabalho nessa área e as pessoas vem, moça, me ajuda aí, você não consegue e tal. É muito complicado. Deveria ter, assim, mais coisas, mais pessoas para atender físico. Então, quando a pessoa tiver uma dificuldade, automaticamente já entrar uma pessoa e perguntar o que a pessoa precisa, em que a pessoa pode ajudar.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Thatielly: 25 anos

Jane: Até que série você estudou?

Thatielly: Ensino médio completo

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Thatielly: Dois salários mais ou menos

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Thatielly: O tempo todo

Jane: Você usa mais internet para quê?

Thatielly: Pra quase tudo. Serviço, redes sociais, pesquisas.

Jane: Já fez compras pela internet?

Thatielly: Já, pouca coisa mais já.

Jane: Você sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Thatielly: Sei, consigo sim

Jane: Tem segurança pra usar a internet pra fazer compra, entrar em branco?

Thatielly: Consigo Tenho, mas dependendo site tenho medo. Depende. Eu já sei conhecer quando alguma coisa pode ser golpe ou quando uma coisa pode ser verídica

Jane: Thatielly, agradeço por me disponibilizar esse tempo e boa sorte com o seu processo.

FIM

Entrevista 13

Entrevistada: Marly do Nascimento Paula (62 anos)

Data: 08/05/2025

Duração: 8 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor, falar seu nome, só seu nome completo.

Marly: Marly do Nascimento Paula

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa pra acessar a internet? Computador? Celular, tablet...

Marly: Celular, só celular.

Jane: Não tem computador em casa?

Marly: Não tenho computador. Só celular mesmo

Jane: Mas tem internet?

Marly: Sim, internet wi-fi eu tenho

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade em utilizá-lo?

Marly: Tenho quando é site pra entrar, alguma coisa pra resolver em site, tenho

Jane: Certo. E para quais atividades você mais usa o celular?

Marly: Pra tudo. Hoje em dia não tem como ficar sem mexer, né.

Jane: E tem internet própria no aparelho da senhora?

Marly: Tenho sim, a gente sempre precisa

Jane: Ela funciona bem?

Marly: Sim, dá pra usar.

Jane: A senhora consegue acessar todos os aplicativos do seu celular?

Marly: Consigo, mas tens uns que eu nem abro.

Jane: Quando instala um aplicativo novo, a senhora consegue fazer sozinha? Ou a senhora precisa de alguém?

Marly: Geralmente eu consigo sozinha mesmo.

Jane: Como é que funciona assim a internet do bairro da senhora? Funciona bem?

Marly: Ela é boa, depende do lugar que você tá

Jane: A senhora tem conhecimento que hoje os processos do tribunal são todos digitalizados? Inclusive tem locais no site que a senhora pode solicitar e juntar documento, obter informações do processo sem precisar vir aqui?

Marly: Eu sei sim, mas como eu tenho certeza que eu não ia conseguir mexer, eu nem entrei pelo site.

Jane: Então, a senhora nunca nem tentou entrar no site?

Marly: Não, não tentei. Nunca nem consultei

Jane: O que fez a senhora vir presencialmente aqui hoje?

Marly: É porque eu preciso de fazer desistência de um processo que eu coloquei e eu não consegui conversando com a menina que eu tava ligando aqui do tribunal. E mesmo vindo aqui, ainda não resolvi.

Jane: Entendi. A senhora sabe se tem algum lugar bairro onde você mora, que ofereça algum suporte, ou algum lugar que orienta a pessoas entrar no site e acessar os serviços do tribunal?

Marly: Não, acho que não tem, não.

Jane: Diante das dificuldades que a senhora tem pra vir aqui e pra olhar o processo da senhora, qual o grau de confiança que a senhora tem na justiça, no Poder Judiciário?

Marly: Ah, cinquenta por cento. Eu vou ser bem sincera, tem muita burocracia pra você conseguir arrumar qualquer coisa aqui.

Jane: A senhora acha que todos conseguem, independente da classe social, da renda, tem o mesmo acesso no serviço aqui, igualdade?

Marly: Não, claro que não. Dependendo da idade, dependendo da instrução, não tem condição de acompanhar o processo não. E as pessoas não tem muita paciência para ensinar não.

Jane: A senhora já teve contato aqui, quando os processos eram de papel, antes de ser eletrônico?

Marly: Tive sim

Jane: E achou que melhorou ou piorou depois que passou a ser eletrônico?

Marly: Melhorou demais a agilidade né. O andamento do processo ficou mais rápido, mas pra gente que é leigo, mexer com o eletrônico ficou mais difícil.

Jane: Qual foi o grau de dificuldade que você teve para sair da sua casa e vir aqui para tá olhando o seu processo?

Marly: Nossa, pra mim é muito difícil, porque tive que deixar o serviço. É difícil, é difícil demais. Moro longe. Tive que vir de ônibus. Meu esposo teve que deixar o serviço também.

Jane: Então isso mudou a rotina da senhora?

Marly: Sim, sim. Demais

Jane: Na opinião da senhora, o que a senhora acha que pode melhorar aqui nos serviços do tribunal, principalmente pra tornar o serviço do tribunal mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Marly: Pra melhorar, eu acho que deveria ter mais informação pras não precisar vir aqui e poder resolver de casa. Uma pessoa que ligasse, que resolvesse o problema. Uma pessoa que a gente fale que diretamente resolva o problema. Não tinha necessidade de eu vir aqui. No meu caso era só desistência do meu processo e desistência, a pessoa não quer. Não sei porque tanta burocracia.

Jane: Finalizando, eu gostaria de fazer um questionário para traçar o seu perfil.

Qual é a sua idade?

Marly: 62 anos

Jane: Até que série que a senhora estudou?

Marly: Segundo grau.

Jane: Qual a renda média familiar?

Marly: Um salário

Jane: Com que frequência que você usa a internet?

Marly: Todos os dias.

Jane: Para que você mais usa a internet?

Marly: Só pra distração, redes sociais, essas coisas.

Jane: A senhora tem hábito de comprar pela internet?

Marly: Não muito, mas já comprei

Jane: A senhora usa a internet pra pagar conta, marcar consultas, solicitar documentos?

Marly: Já usei sim

Jane: A senhora tem alguma segurança para fazer compras pela internet?

Marly: Não, não tenho muita segurança porque não sei mexer muito e tem lugar que a gente vai comprar e não dá certo, por exemplo, ontem fui comprar um sanduíche e não consegui.

Jane: Dona Marly finalizamos por aqui, obrigada por dispor do seu tempo e desejo que dê tudo certo em seu processo.

FIM

Entrevista 14

Entrevistada: Sandra Ribeiro de Souza (31 anos)

Data: 08/05/2025

Duração: 8 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Sandra: Sandra Ribeiro de Souza

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Sandra: Só o celular

Jane: E para quais atividades você mais usa o celular?

Sandra: É, fazer ligações com meus parentes, entrar em redes sociais.

Jane: De que forma você costuma mais acessar a internet? Você tem wi-fi em casa, ou você tem que ir em algum espaço público, lan house?

Sandra: Eu tenho Wi-Fi em casa

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usá-lo?

Sandra: Não. Nenhuma dificuldade

Jane: Tem internet própria no aparelho seu?

Sandra: Tenho dados móveis.

Jane: Ele funciona bem, os dados móveis do seu celular?

Sandra: Mais ou menos.

Jane: E a internet do seu bairro é boa? Funciona bem?

Sandra: Não, ela é fraca. Trava muito.

Jane: Com relação aos aplicativos do seu celular, você consegue usar todos sem nenhuma dificuldade?

Sandra: Consigo sim, não tenho dificuldade não

Jane: E quando tem um aplicativo novo, você consegue usar ele sozinha? Ou você precisa da ajuda de alguém?

Sandra: Consigo sozinha mesmo.

Jane: Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Inclusive, tem canais no site que você olhar o seu processo, pedir alguma informação sem precisar vir aqui presencialmente?

Sandra: Sei sim

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal?

Sandra: Já sim, conseguir consultar o processo mais só isso.

Jane: O que é que fez você vir aqui hoje, no tribunal?

Sandra: Foi um documento que chegou na minha casa. Aí eu tive que vir aqui e falaram para eu comparecer no máximo cinco dias. Tive que comparecer. Aí eu vim porque não conseguiu nenhuma informação disso pela internet, pelo site. Liguei que cansei aqui e não atendeu. Fiquei preocupada e vim ver o que era.

Jane: Você sabe se tem algum lugar no seu bairro onde eles ajudam a entrar no site do tribunal, orientam como acessar, buscar o serviço do tribunal?

Sandra: Não tenho conhecimento não.

Jane: Diante das dificuldades que você tem enfrentado com esse processo aqui no tribunal, o que é que influenciou na sua confiança no sistema da justiça?

Sandra: Não mudou nada não. Eu tenho confiança

Jane: Você acha que todas as pessoas, independente da condição financeira, elas têm o mesmo acesso aos serviços aqui no tribunal?

Sandra: Eu creio que não porque tem muitas pessoas que não conseguem ter acesso a isso, ao site não. Mas pelo tratamento aqui, acho que eles tratam as pessoas da mesma igualdade sim.

Jane: Você teve experiência com processo quando eles eram escritos no papel?

Sandra: Não tive.

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Sandra: Eu não tive muita dificuldade não porque eu vim de moto, mas é um pouco longe, né.

Jane: E para estar aqui mudou a sua rotina? Teve que parar de trabalhar ou teve que parar de fazer alguma coisa importante na sua casa?

Sandra: Mudou. Nossa, não foi nem falta de trabalho. Faltar e não faltar não faz diferença, porque eu tiro linha em casa, né. Mas eu tive que abandonar o serviço e tive que sair pra vir aqui. Tive que parar a minha rotina. Tenho que até agora ir buscar a menina na escola. Nossa senhora, corrido demais.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no serviço do tribunal, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Sandra: Eu creio que o atendimento remoto fosse uma coisa mais agilizada, uma coisa mais ágil, mais rápida. Porque, nossa senhora, é uma demora, muito demorado. Você tenta ligar, não consegue. Foi o meu caso que eu liguei, liguei, liguei e nada. Dar mais informações e explicar de forma mais específica. Porque nem toda a linguagem que eles falam, eu entendo. Nem todo mundo vai também entender, entendeu? Só informar as coisas mais especificada e mais esclarecida.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Sandra: 31 anos

Jane: Até que série você estudou?

Sandra: Ensino médio completo.

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Sandra: Eu só vivo do meu auxílio, do meu Bolsa Família e da minha mãe de Goiás. Mais ou menos quanto assim? 850 do Bolsa Família e 300 reais do Mãe de Goiás.

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Sandra: Todos os dias.

Jane: Você usa mais internet para quê?

Sandra: WhatsApp, Instagram, pra fazer pesquisa sobre a escola da minha filha, fazer acompanhamento

Jane: Já fez compras pela internet?

Sandra: Já sim

Jane: Você sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Sandra: mais ou menos

Jane: Tem segurança pra usar a internet pra fazer compras, entrar em branco?

Sandra: Eu não tenho muita segurança não, porque eu não sei mexer muito e tem muito golpista, né. Então, as pessoas se passando por empresa, por outras pessoas, aí eu não confio.

Jane: Sandra, finalizamos por aqui, agradeço por me disponibilizar esse tempo e boa sorte com o seu processo.

FIM

Entrevista 15

Entrevistado: Francidenis Mesquita Barbosa (46 anos)

Data; 09/05/2025

Duração: 9 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por favor me falar seu nome completo.

Francidenis: Francidenis Mesquita Barbosa

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Francidenis: Só celular mesmo

Jane: O senhor tem computador e internet em casa?

Francidenis: Tenho sim

Jane: Como é a internet do senhor em casa? É boa?

Francidenis: É mais ou menos. Não é boa e nem ruim.

Jane: Quando o senhor vai usar algum equipamento, o que o senhor prefere usar?

Francidenis: o celular

Jane: O senhor tem internet em casa? Wi-Fi? Ou quando precisa utilizar tem que ir em um local público, ou tem que ir em uma house?

Francidenis: Não, tenho em casa mesmo, wi-fi

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usá-lo?

Francidenis: Não. Eu consigo usar ele bem, sozinho.

Jane: Para quais atividades o senhor mais usa o celular?

Francidenis: Eu gosto muito de pesquisar, né. Pra estudar, Pra trabalhar, pra tirar dúvidas, entendeu. Também entro em rede social

Jane: Tem internet própria no aparelho?

Francidenis: tenho sim, pago o plano

Jane: Ela funciona bem?

Francidenis: Funciona. Ela... aqui em Goiânia, principalmente. Agora na roça, ela não presta.

Jane: No seu bairro, a internet é boa?

Francidenis: Regular, né. Não é boa e nem ruim... Não funciona bem, não

Jane: Você consegue, assim, acessar todos os aplicativos do seu celular sem precisar de ajuda? Ou Quando vem um aplicativo novo, você precisa de ajuda?

Francidenis: Não, os que eu uso, é de boa, tranquilo, né. Não tenho dificuldade nenhuma não. É tipo quase, na verdade quase, num baixo aplicativo novo não. Só usa os básicos mesmo, né. Mas não tenho dificuldade não.

Jane: Você tem conhecimento que todos os processos do tribunal são digitais? Que é tudo eletrônico? Inclusive, tem canais no site você pode entrar e fazer várias coisas sem precisar vir aqui presencialmente?

Francidenis: Tenho sim.

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal?

Francidenis: Já, já

Jane: Como foi?

Francidenis: Tem momento que é bom dá tudo certo, tem momento que é ruim, né. Igual essa questão dessa assinatura aqui, essa assinatura digital, né. Você vem aqui no QR Code vem aqui, pá, ao invés de você vir presencial aqui, você já passa por aqui e assina digitalmente, só que tá dando problema, né. Aí tem que vir aqui, não dá pra fazer on line. Dificuldade pra acessar não tive não, o problema é do site mesmo, tem hora que é ruim para acessar, né. É pesado, sei lá. Parece que é congestionado.

Jane: O que é que fez você vir presencialmente aqui?

Francidenis: Vim resolver uma questão do meu processo. É porque eles me acionou ontem, né. Me achou no WhatsApp e pediu para eu fazer uma assinatura aqui presencial, eu vim.

Jane: Ah, então já foi exigido que o senhor viesse presencialmente?

Francidenis: Sim, eles falaram que eu tinha que comparecer aqui no caso, né, porque a assinatura digital tava com problema.

Jane: Você tem conhecimento de algum lugar no seu bairro que tenha algum local onde possa orientar as pessoas a entrar no site do tribunal?

Francidenis: Não tenho conhecimento não. Pode até ter, mas eu não sei afirmar não.

Jane: Diante da dificuldade que você enfrentou para chegar aqui e para resolver o seu processo, o que você acha que isso influenciou na sua confiança no sistema de justiça?

Francidenis: Não, não, Acho que é bem confiável, né. Eu acho da minha parte, minha esposa fala também, eu me sinto seguro não tenho desconfiança não.

Jane: Você acha que todas as pessoas, independente da condição financeira, elas têm o mesmo acesso aos serviços aqui no tribunal?

Francidenis: E acredito que sim, o que pode acontecer é uns ter mais dificuldade de acessar do que outros.

Jane: O senhor já teve experiência com os processos aqui no tribunal, quando eles eram de papel, quando eles eram físicos?

Francidenis: Não, não.

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal? Você achou que foi difícil para chegar aqui nesse local?

Francidenis: É meio complicado né. Porque, moro longe e você deixa de trabalhar, tem que pagar as contas, mais um dia perdido, né

Jane: Muda a rotina né?

Francidenis: Demais da conta, perde o dia

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no serviço do tribunal, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Francidenis: Ah, tanta coisa, né. Melhorar o atendimento pra ficar mais fácil, né. Tem hora também que tudo é meio burocrático demais, aqui, né. Diminuir a burocracia.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Francidenis: 46 anos

Jane: Até que série você estudou?

Francidenis: Faltou um ano para eu terminar o ensino médio

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Francidenis: Dois salários-mínimos

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Francidenis: A internet é tipo... o WhatsApp já é automático, né. Uso toda hora.

Jane: Você usa mais internet para quê?

Francidenis: Para falar com a minha filha, minha esposa, com meus colegas. Mais redes sociais, WhatsApp, essas coisas, né. Uso pra pesquisar as coisas também

Jane: Já fez compras pela internet?

Francidenis: Já, já comprei esses trem da Shopee, esses trem baratinho. Rsrtrs.

Jane: Você sabe usar para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Francidenis: Sei sim, facilita muito.

Jane: Tem segurança pra usar a internet pra fazer compra, entrar em branco?

Francidenis: Tenho, até agora tenho. Não tenho problema não.

Jane: Finalizamos por aqui, agradeço por me disponibilizar esse tempo e boa sorte com o seu processo.

FIM

Entrevista 16

Entrevistada: Milena Rodrigues de Souza Santos (22 anos)

Data: 14/05/2025

Duração: 9 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Milena: Milena Rodrigues de Souza Santos

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Milena: Só o celular?

Jane: Tem computador e internet em casa?

Milena: Internet eu tenho, computador não

Jane: De que forma você costuma acessar a internet? Wi-Fi de casa, ou dados móveis no celular, Ou você precisa ir em uma lan house...

Milena: Tenho Wi-Fi em casa, vou em lan house só quando é pra imprimir alguma coisa.

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Milena: Eu uso mais para WhatsApp, Marcar consulta, uso mais pra essas coisas.

Jane: tem internet própria no seu aparelho?

Milena: Sim, tem.

Jane: Ela é boa, funciona bem a internet do seu aparelho?

Milena: Mais ou menos, dá pra usar tranquilo.

Jane: Como é a internet no seu bairro? É boa?

Milena: É boa. Tem dias que fica lenta mais é boa

Jane: Você tem alguma dificuldade quando vai utilizar o celular?

Milena: Não, nenhuma

Jane: Consegue usar todos os aplicativos do seu celular?

Milena: Consigo

Jane: Mas quando você vai instalar um aplicativo novo, você consegue fazer isso sozinha ou você precisa de ajuda de alguém?

Milena: Não, é bem tranquilo, porque eu quase não instalo nada, por causa da memória e tal. Mas quando eu não consigo instalar eu pesquiso, né, e se eu não souber, eu peço ajuda pra um amigo meu, mas é tranquilo.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo juntar e solicitar documentos, acompanhar seu processo...

Milena: Não. Porque no meu caso mesmo, quem olhou pra mim foi um amigo meu. Chegou duas notificações no endereço antigo, ano passado, desde o ano passado que eles estão notificando. Só fui descobrir esse ano, porque minha avó voltou lá no endereço antigo pra ver como que tava as coisas, que o apartamento é dela, e aí ela acabou recebendo as duas cartas lá e me entregou. Se não fosse por isso, eu nem tava sabendo.

Jane: Então você precisou da ajuda de alguém pra você olhar o seu processo?

Milena: É, aí eu pedi pra meu amigo olhar pra mim, porque eu não consigo olhar essas coisas

Jane: O que fez você vir hoje presencialmente aqui no tribunal?

Milena: Porque quando eu recebi a primeira notificação, aí passou um bom tempo, do nada, todos as minhas contas, ficou tudo bloqueado. Aí chegou a segunda notificação. Aí foi na hora que eu falei, vamos lá ver como que tá a situação, porque bloquearam, né.

Jane: Você nem chegou a cogitar, a pensar em resolver essa questão pela internet?

Milena: Não. Primeiro porque eu não sabia que podia e também porque é a primeira vez que está acontecendo isso comigo, nunca tinha acontecido, né. Eu fiquei meio preocupada por causa das notificações, aí deu um pouquinho de medo, né, por isso eu preferi vir pessoalmente aqui.

Jane: Você sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar nos processos do tribunal?

Milena: Ali é onde eu moro que eu saiba não.

Jane: Diante dessas dificuldades que você está tendo com relação ao seu processo, o que isso influencia na sua confiança em relação à justiça?

Milena: Agora está tranquilo, pra mim não muda nada não.

Jane: Você acha que todos têm, conseguem ter a mesma igualdade de acesso ao serviço do tribunal?

Milena: Não, eu acho que para mim não, porque, tipo, quem é baixa renda não vai ter um wi-fi, um celular, tem que procurar alguém, né, que tenha conhecimento para ajudar. Mas eu acho que não.

Jane: Você já teve experiência aqui no tribunal quando os processos eram físicos, em papel?

Milena: Não, esse é a primeira vez que venho aqui e já é digital.

Jane: Qual o grau de dificuldade que você teve para chegar aqui no tribunal?

Milena: Nossa foi difícil eu moro na Chácara São Pedro, Eu peguei dois ônibus pra chegar aqui, muito cheio.

Jane: E isso mudou a sua rotina? Teve que largar trabalho?

Milena: Eu não trabalho, mas tive que deixar meu bebê com a minha avó para mim.

Jane: Ah, sim. Na sua opinião, o que poderia ser melhorado no serviço do tribunal para que ele seja mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Milena: Mais informação, mais orientação pra as pessoas. Eu também acho que essa questão das notificações, tinha que mudar alguma coisa. Porque eu descobri agora, imagina se demorasse mais um pouco e fossem bater lá em casa. Até eu entender o que estava acontecendo já tinha acontecido muita coisa. Então, eu acho que isso tinha dar uma boa melhorada. Porque não é todo mundo que tem a oportunidade de ter um celular, de entrar e de analisar o que está acontecendo com o processo.

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Milena: 22 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Milena: Ensino médio

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Milena: Um salário-mínimo

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Milena: Todos os dias, toda hora

Jane: Você usa mais internet para quê?

Milena: Eu uso mais para, redes sociais, WhatsApp, Marcar consulta, olhar horário de ônibus, Pesquisa, Google Maps...

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet?

Milena: Já sim, poucas vezes mas já

Jane: você sabe usar a internet para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Milena: Sei sim.

Jane: Sente segurança?

Milena: Sinto sim. É tranquilo

Jane: Finalizamos Milena, obrigado pelo seu tempo e espero que tenha sucesso no seu processo.

FIM

Entrevista 17

Entrevistada: Kettelly Lorrane Santos Dutra (28 anos)

Data: 14/05/2025

Duração: 8 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Kettelly: Kettelly Lorrane Santos Dutra

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Kettelly: Hoje em dia, o celular e o notebook

Jane: Qual desses aparelhos você mais usa no seu dia a dia?

Kettelly: Dos aparelhos é o celular, que está sempre acessível.

Jane: E para quais atividades você mais usa?

Kettelly: Principalmente os estudos.

Jane: Quando você prefere usar cada um deles?

Kettelly: celular é todos os momentos do dia, porque ele é prático, a gente sempre está com ele, agora o notebook é mais nas horas que é preciso pesquisar algo, fazer algum trabalho.

Jane: De que forma você costuma acessar a internet? Você tem Wi-Fi em casa ou precisa ir a um local que ofereça internet pública ou em uma lan house?

Kettelly: Eu tenho um plano de celular e faço a conexão wi-fi dele para o notebook, em casa eu preferi não colocar

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho?

Kettelly: Não, é bem tranquilo.

Jane: E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinha ou você tem dificuldade, precisa da ajuda de alguém?

Kellelly: Não, sempre consigo fazer isso sozinha

Jane: Tem internet própria no aparelho né?

Kettelly: Tenho sim

Jane: E funciona bem?

Kettelly: Funciona. Depois de muita reclamação, funciona.

Jane: E no seu bairro, como é a qualidade da internet? É boa?

Kettelly: Não é tão boa, depende muito da operadora de internet hoje em dia, a Claro está na frente em relação às outras operadoras

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, como juntar e solicitar documentos, acompanhar seu processo...

Kettelly: Tenho esse conhecimento sim.

Jane: Já tentou acessar o site do tribunal?

Kettelly: Acesso com muita frequência.

Jane: Tem dificuldade?

Kettelly: Não. Nenhuma dificuldade, só acho que as informações são muito limitadas, os processos, porque a gente não tem uma noção do que está sendo feito. As informações não são muito esclarecidas

Jane: O que fez você vir presencialmente aqui hoje?

Kettelly: Eu vim revogar a procuração que eu cedi para a Defensoria Pública me representar.

Jane: E você pensou em fazer isso pela internet?

Kettelly: Sim, tem a opção de ser feita pela internet, o advogado que eu constitui ele pode fazer isso pela internet, mas eu achei até em relação a respeito do profissional, eu vim trazer aqui para que ele assinasse para mim e tivesse conhecimento. Então você preferiu vir justamente pela questão do respeito.

Jane: Entendo. Você sabe de algum lugar lá no seu bairro, de algum ponto de apoio ou serviços de informação, de ajuda para acessar nos processos do tribunal?

Kettelly: Não, não tem

Jane: Diante das possíveis dificuldades que já teve em relação ao seu processo, isso impacta de alguma forma a sua confiança no sistema da justiça?

Kettelly: Olha, a minha desconfiança, vou colocar dessa forma, ela não é tanto no sistema de internet e o processo eletrônico, e sim quem me representou, por isso que eu vim fazer a revogação. Eu achei, como eu disse, nós não temos acesso ao trâmite do processo de forma integral, então eu acabei me sentindo prejudicada quando eu tive acesso por outra fonte, e aí foi por isso que abalou.

Jane: Você acha que todas as pessoas conseguem ter igualdade de acesso ao serviço da justiça?

Kettelly: Não, eu acho que não tem, porque a desinformação, quando ela é muito grande, a pessoa não sabe nem o direito básico que ela tem, então uma pessoa de baixa renda que não tem um acesso no bairro, por exemplo, de como procurar ajuda, ela vai ficar prejudicada.

Jane: Você já teve experiência que quando os processos eram de papel aqui no tribunal, quando eles eram físicos?

Kettelly: Sim, porque no começo eu tive acesso a isso, e na época não era digitalizado ainda, isso veio depois da pandemia praticamente.

Jane: Você achou que melhorou, piorou?

Kettelly: Eu achei que ficou mais rápido, ficou mais organizado em relação à celeridade, porque antigamente você tinha que vir até a vara para resolver a situação, hoje em dia não, tudo você faz pelo sistema e isso facilita bastante.

Jane: Qual que foi o grau de dificuldade para você sair da sua casa e chegar aqui no tribunal?

Kettelly: Para mim foi bem tranquilo. Foi tranquilo

Jane: Mas teve algum impacto no seu dia-a-dia?

Kettelly: Acaba mudando um pouco. Não precisei de faltar trabalho, mas eu acho que a falta de informação foi muito grande, porque eu precisei ligar em vários telefones para entender que era aqui que eu precisava vir, porque eles não passam essa informação, então a gente tem que

ficar procurando, e esse procura-procura, quem tem baixa renda acaba não tendo essa acessibilidade

Jane: Uhum. Na sua opinião, o que você acha que poderia melhorar para tornar o serviço do tribunal mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recurso?

Kettelly: Eu acho que uma triagem direcionada para esse tipo de pessoas, ao vir aqui no tribunal ou ao ir a qualquer órgão público, dar informação. Ter uma pessoa que pudesse, sabe, pegar e ter a paciência, coisa que não acontece aqui. Explicar com delicadeza o que precisa ser feito e dar uma informação realmente correta, porque muita gente que não tem condição acaba não tendo como chegar nesses locais.

Jane: Verdade...

Jane: Só para finalizar, eu vou fazer um questionário, só para ver o seu perfil

Qual que é a sua idade?

Kettelly: 28 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Kettelly: Estou fazendo curso superior

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Kettelly: Acredito que uns dois salários-mínimos, no máximo.

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Kettelly: Todos os dias

Jane: Você usa mais internet para quê?

Kettelly: Eu uso para os estudos, redes sociais. Whatsapp...

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet? Tem facilidade?

Kettelly: Tenho facilidade, mas compro pouco.

Jane: Você sabe usar internet para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Kettelly: Sim, hoje em dia praticamente todas as contas paga assim, é mais fácil.

Jane: Sente segurança?

Kettelly: Sinto. Não tenho nenhum problema não.

Jane: Kettelly, finalizamos por aqui, obrigado por disponibilizar um pouquinho do seu tempo e espero que tenha sucesso no seu processo.

FIM

Entrevista 18

Entrevistado: Nícolas Mamede da Silva (24 anos)

Data: 12/05/2025

Duração: 10 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Nícolas: Nícolas Mamede da Silva

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Nícolas: Computador e celular

Jane: Você possui computador e internet em casa?

Nícolas: Possuo computador e internet também

Jane: Para quais atividades você mais utiliza?

Nícolas: Para estudar, fazer pesquisa, redes sociais, assistir filmes

Jane: Quando você prefere usar cada um desses aparelhos?

Nícolas: Olha, eu uso o computador para estudar. E o celular quando eu estou fora de casa.

Jane: Certo. De que forma você costuma acessar a internet? Você tem Wi-Fi em casa ou precisa ir a um local que ofereça internet pública ou em uma lan house?

Nícolas: Eu tenho wi-fi em casa. Eu uso em casa mesmo

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho?

Nícolas: Eu sei usar tudo

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Nícolas: Eu uso só no whatsapp mesmo e uso muito instagram também.

Jane: Você possui internet própria no seu aparelho? Ela funciona bem?

Nícolas: Possuo. Funciona bem, é boa.

Jane: Como você avalia a qualidade da internet do seu bairro? É boa?

Nícolas: Não é muito ruim não, é boa

Jane: E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinho ou você tem dificuldade, precisa da ajuda de alguém?

Nícolas: Consigo sim, todos eles eu uso muito bem.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo eletrônico, digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo, juntar e solicitar documentos, ver como está seu processo...

Nícolas: Não, eu sei porque me falaram que não tem mais o negócio de papel. Que agora é tudo no modo virtual. Agora essas coisas que a senhora falou aí eu não sabia não.

Jane: Certo. Já tentou acessar o site do tribunal?

Nícolas: Não, não.

Jane: Foi porque nunca teve curiosidade ou porque não conseguiu entrar no site?

Nícolas: Aí eu não cheguei nem a procurar não, que eu não sei mexer nesse negócio de processo. Acho esses trem de cartório estranho. No computador eu sei, só negócio de cartório que não.

Jane: Ah certo. Então se fosse para você entrar no site do tribunal, você não conseguiria acompanhar o seu processo pelo site?

Nícolas: Nunca tentei, mas não, acho que não

Jane: Você não conseguiu lá no site nenhum contato para você falar?

Nícolas: Olha, eu cheguei até a ligar, mas aquele negócio da ligação lá enrola demais. Eu liguei lá umas três vezes, não resolveu nada, resolvi vir aqui mesmo.

Jane: Você tem conhecimento se no seu bairro tem algum local, onde as pessoas podem estar recebendo auxílio, ajuda ou suporte para olhar os processos no site?

Nícolas: Não tem isso não

Jane: Diante das dificuldades que você enfrentou em relação ao seu processo, o que isso influenciou no seu grau de confiança no sistema da justiça?

Nícolás: Bem, não tenho desconfiança não e eu acredito que seja um bom sistema, só que eu não consigo usar.

Jane: E você acha que todos tem a mesmo igualdade de tratamento no serviço do tribunal?

Nícolás: Ah, eu acho que não, mas pode ser que tenha. Falando a verdade, eu acho que não tem não. Primeiro que não tem nem o mesmo nível de conhecimento e as pessoas mais pobres muitas vezes não tem condição de ter certas tecnologias. Por exemplo, eu não sei mexer, então provavelmente não vou ser o mesmo tratamento que as outras pessoas que sabe.

Jane: Você já teve experiência que quando os processos eram de papel aqui no tribunal?

Nícolás: Não, não tive não

Jane: Qual foi o grau de dificuldade para você chegar aqui no tribunal?

Nícolás: Não é difícil não, só é longe, porque eu moro longe, mas eu peguei e vim de Uber.

Jane: Ah sim, e isso mudou sua rotina? Você teve que faltar serviço ou teve que deixar fazer alguma coisa?

Nícolás: Muda tudo. Hoje mesmo eu tive que faltar serviço para estar vindo aqui. Aí corta o ponto, eu vou perder esse dia. Mas a gente não tem o que fazer, né. Tem que vir aqui para resolver.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no tribunal para tornar o serviço mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Nícolás: Não, aquela ideia que a senhora falou aí de, tipo assim, perto da minha casa ali, do meu bairro, ter alguém para me informar, eu acho que ajudaria bastante, que eu não teria que vir aqui, sair da minha casa para vir para cá, que é longe. O site também poderia ser mais claro, porque as informações estão lá e eu não sei mexer. Podia ser uma coisa mais simples porque o site deixe, tipo assim, as coisas que quem não entende mexer é mais difícil. Para mim, que não sei mexer, conseguiria fazer isso aí, tipo assim, olhar meu processo, sem ter que vir aqui. Eu acredito que, dentro do que eu saiba para melhorar isso aí, seja isso mesmo. Tem muita coisa ali que é complicada de ser entendida.

Jane: Entendi. Agora, só para finalizar a nossa pesquisa, eu vou só fazer um pequeno questionário para saber o seu perfil. Qual que é a sua idade?

Nícolas: 24 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Nícolas: Eu tenho o segundo grau completo

Jane: Qual é a sua renda média familiar?

Nícolas: Um pouco mais do salário-mínimo, uns 2 mil.

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Nícolas: Toda hora

Jane: Você usa mais internet para quê?

Nícolas: Fazer pesquisa, redes sociais, Whatsap, assistir filmes, séries, jogar. Para estudar também eu uso bastante. E só isso mesmo.

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet? Tem facilidade?

Nícolas: Já comprei. Não acho difícil não.

Jane: Você sabe usar internet para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Nícolas: Sei sim.

Jane: Sente segurança?

Nícolas: Sinto. Não vejo problema não.

Jane: Nícolas, agradeço demais por disponibilizar seu tempo E espero que dê tudo certo no seu processo.

Nícolas: Tudo bem. Pra senhora também.

FIM

Entrevista 19

Entrevistado: Luiz Gustavo de Oliveira Gontijo (20 anos)

Data: 07/04/2025

Duração: 12 minutos

Jane: Essa entrevista, como eu já te disse, ela vai ser gravada, não terá custos e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. Você pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Luiz: Luiz Gustavo de Oliveira Gontijo

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet?

Luiz: Mais é o celular e computador mesmo.

Jane: E tem computador e internet em casa?

Luiz: Sim

Jane: Qual você prefere utilizar?

Luiz: O que eu mais utilizo é o celular, porque é necessário no dia a dia

Jane: Certo. De que forma você costuma acessar a internet? Você tem Wi-Fi em casa ou precisa ir a um local que ofereça internet pública ou em uma lan house?

Luiz: Eu tenho internet em casa.

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho?

Luiz: Não, eu não sou especialista, mas eu tenho domínio no celular.

Jane: Para quais atividades você mais usa o celular?

Luiz: Rede social, navegar na internet, estudar, jogar essas coisas

Jane: Você possui internet própria no seu aparelho?

Luiz: Sim, tenho

Jane: Ela funciona bem?

Luiz: Mais ou menos

Jane: Como você avalia a qualidade da internet do seu bairro? É boa?

Luiz: Não é não. Hoje tem muita dificuldade para achar uma boa. A maioria tem pouco suporte ou cai muito. Trava, essas coisas

Jane: Você consegue usar com facilidade todos os aplicativos do seu aparelho celular?

Luiz: Sim. Não tenho nenhum tipo de dificuldade não.

Jane: E quando você tem um aplicativo novo, você consegue baixar ele sozinho ou você tem dificuldade, precisa da ajuda de alguém?

Luiz: Consigo, Eu faço tudo sozinho.

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo eletrônico, digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo, juntar e solicitar documentos, ver como está seu processo...

Luiz: Sim tenho

Jane: Já tentou acessar o site no tribunal?

Luiz: Sim, também

Jane: E teve alguma dificuldade, como que foi?

Luiz: Tive muita. A acessibilidade é complicada. Você demora para entender os trem. Eu não consegui muito, acessar muito direito

Jane: E você não conseguiu nenhum contato ou suporte para te orientar?

Luiz: Não, até tinha uns números lá para ligar, mas eu ligava e eles não me respondiam. Então, eu deixei queto.

Jane: O que fez você vir aqui presencialmente hoje aqui no tribunal?

Luiz: Para tentar resolver uns problemas num processo meu aqui. Como eu não consegui ver no site, aí eu vim aqui ver.

Jane: Nem pensou em resolver pela internet?

Luiz: Eu tentei, mas não deu certo

Jane: Foi porque você não teve segurança ou porque você teve alguma dificuldade mesmo em entrar no site?

Luiz: Dificuldade mesmo

Jane: Você tem conhecimento se no seu bairro tem algum local lá, onde as pessoas podem estar recebendo auxílio, ajuda ou suporte para olhar os processos no site?

Luiz: Viche. Eu nunca ouvi falar

Jane: Diante das dificuldades que você enfrentou em relação ao seu processo, o que isso influenciou no seu grau de confiança no sistema da justiça?

Luiz: Assim, além dessa dificuldade minha de ter, de acessibilidade e tal, você vê assim na internet, nas redes sociais, tanto de problema que tem, minha confiança no sistema jurídico não é tão alta não. Mas essa dificuldade olhar o processo, abala com certeza. Porque se eu não tenho acesso ao sistema como que eu faço.

Jane: E você acha que todos tem a mesma igualdade de tratamento no serviço do tribunal?

Luiz: Hum creio que... Eu acho que na maioria, deve ser um tratamento igual, mas assim, isso escapa uma coisa que não é muito do tratamento. Não é do serviço, isso varia de pessoa pra pessoa, então, é uma questão do conhecimento de cada um

Jane: Entendi. Você já teve experiência que quando os processos eram de papel aqui no tribunal?

Luiz: Não tive, nunca tive outro processo aqui

Jane: Qual foi o grau de dificuldade para você chegar aqui no tribunal?

Luiz: Não foi muito difícil não eu vim de uber, mas demora é complicado.

Jane: e isso mudou sua rotina? Você teve que faltar serviço ou teve que deixar fazer alguma coisa?

Luiz: muda muito, já tive que faltar faculdade, serviço.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no tribunal para tornar o serviço mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Luiz: Eu acho que devia ter mais divulgação do sistema online deles e melhorar a acessibilidade, com certeza. Melhorar a acessibilidade, como assim, mais informação? Não, o jeito de acessar o site, ser mais simbólico, mais fácil pra uma pessoa mais leiga acessar. Eu que já tenho, assim, certo conhecimento, tive dificuldade.

Jane: Agora, só para finalizar a nossa pesquisa, eu vou só fazer um pequeno questionário para saber o seu perfil. Qual que é a sua idade?

Luiz: 20 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Luiz: Fazendo o curso superior

Jane: Qual que é a renda média familiar?

Luiz: Uns dois mil reais

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Luiz: Todo dia.

Jane: Você usa mais internet para quê?

Luiz: Mais é rede social

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet? Tem facilidade?

Luiz: Sim, tenho facilidade

Jane: Você sabe usar internet para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Luiz: Pra consulta, às vezes não. Mas essas outras coisas sim.

Jane: Sente segurança?

Luiz: Também é tranquilo

Jane: Luiz, agradeço demais por disponibilizar seu tempo E espero que dê tudo certo no seu processo.

FIM

Entrevista 20

Entrevistado: Carlos Diniz Júnior (41 anos)

Data: 10/04/2025

Duração: 10 minutos

Jane: Essa entrevista, será gravada, não terá custos para o senhor e posteriormente será transcrita e analisada de forma anônima. O Senhor pode, por gentileza me falar seu nome completo?

Carlos: Carlos Diniz Júnior

Jane: Quais os equipamentos que você mais usa para acessar a internet? Computador, celular, tablet...

Carlos: É mais só o celular mesmo

Jane: Tem computador e internet em casa?

Carlos: Tenho computador e internet. Mas eu mexo mais no telefone mesmo.

Jane: Quando o Senhor prefere usar cada um desses aparelhos? Ou o Senhor prefere usar só o celular?

Carlos: É mais só o celular. Computador eu uso bem pouco.

Jane: De que forma você costuma acessar a internet? Você tem Wi-Fi em casa ou precisa ir a um local que ofereça internet pública ou em uma lan house?

Carlos: Tenho o wi-fi em casa e a internet do telefone.

Jane: Com relação ao celular, você tem alguma dificuldade para usar o aparelho?

Carlos: Sei mexer. Mas o básico. Fazer ligação, mexer no whatsapp, pesquisar alguma coisa no google. Mas assim. Só isso mesmo.

Jane: em internet própria no aparelho?

Carlos: Tenho internet da operadora de telefone. Paga um pacote

Jane: Ela funciona bem?

Carlos: Não. Já troquei várias vezes. Não funciona bem não.

Jane: Você consegue usar com facilidade todos os aplicativos do seu aparelho celular?

Carlos: Todos não. Só os que uso diariamente e que já aprendi a mexer.

Jane: E quando você tem um aplicativo novo? Consegue baixar ele sozinho ou precisa da ajuda de alguém?

Carlos: Às vezes consigo. As vezes preciso de ajuda.

Jane: Quando você precisa de auxílio, quem geralmente ajuda?

Carlos: Geralmente é a minha filha que me ajuda.

Jane: Como você avalia a qualidade da internet do seu bairro?

Carlos: Até que é boa

Jane: Você tem conhecimento que o serviço aqui do tribunal é tudo digital? Inclusive você consegue fazer várias coisas pelo site, por exemplo, juntar e solicitar documentos, olhar como está seu processo...

Carlos: Não. Eu tinha conhecimento de que agora é digital, mas achei que ainda tinha alguma coisa de papel.

Jane: Já tentou acessar o site do Tribunal?

Carlos: Já. Já olhei alguns processos.

Jane: E como foi? Teve dificuldade?

Carlos: Cai muito o sistema o sistema do Tribunal. Caiu algumas vezes. Mas a maioria das vezes a gente consegue olhar. Algumas coisas dos processos consegue, mas a maioria das coisas é bloqueada. Então a gente não consegue ver.

Jane: Então você tem uma certa facilidade?

Carlos: Sim. Eu consigo olhar os processos. Consigo acompanhar não muito, mas olhar quando dá a entrada no processo. Quando o processo está andando. Acompanhar e saber o que está acontecendo.

Jane: Mas já tentou conseguir auxílio quando teve dificuldade? Em algum telefone ou local?

Carlos: Quando eu não consigo olhar, eu vou no lugar. Na vara mesmo. Mas por telefone nunca tentei.

Jane: O que fez você vir aqui presencialmente hoje aqui no tribunal?

Carlos: Eu preciso ter acesso no processo. Eu preciso saber como está o andamento. E eu não estava conseguindo olhar ele pelo computador, pela internet. Não consegui jogar o CPF e não está dando. Não sei se é algum erro quando cadastrou o processo. Eu vim cá para ver.

Jane: Você tem conhecimento se no seu bairro tem algum local lá, onde as pessoas podem estar recebendo auxílio, ajuda ou suporte para olhar os processos no site?

Carlos: Não. Não tenho conhecimento. Nunca vi nem falar disso.

Jane: Diante das dificuldades que você enfrentou em relação ao seu processo, o que isso influenciou no seu grau de confiança no sistema da justiça?

Carlos: Tinha que ser mais fácil o acesso. Ficar mais fácil. Igual a senhora falou, ter algum local que dá apoio, tipo um vapt vupt.

Jane: E você acha que todos tem a mesma igualdade de tratamento no serviço do tribunal independente da condição financeira?

Carlos: Não. Tem gente que não sabe nem como abre o site. Se não tiver advogado. Ou algum parente. Não sabe nem como abre

Jane: O senhor teve experiência quando os processos do Tribunal eram físicos, de papel?

Carlos: Sim, tive

Jane: O senhor achou que melhorou ou piorou?

Carlos: Melhorou muito. O processo é mais rápido. Analisado mais rápido. Quando era de papel era mais difícil.

Jane: Qual foi o grau de dificuldade para você chegar aqui no tribunal?

Carlos: Foi difícil. Moro longe. Vim de transporte público. Demora mais.

Jane: Isso mudou sua rotina?

Carlos: A gente perde muito tempo vindo aqui. Esperando para ser atendido. A gente perde mais tempo. Se eu tivesse conseguido olhar tudo na internet estaria muito mais fácil. Eu tive que ficar sem trabalhar e vim aqui para ser atendido. Para saber o processo. Acaba que eu perco metade do dia.

Jane: Na sua opinião, o que poderia melhorar aqui no tribunal para tornar o serviço mais acessível, principalmente para aquelas pessoas que têm menos recursos?

Carlos: Acho que é isso que você tinha falado. Os pontos de atendimento. Se cada VAPT e VUPT de Goiás tivesse um ponto de atendimento do Tribunal de Justiça facilitaria muito para que a gente tenha mais acesso aos processos.

Jane: Agora, só para finalizar a nossa pesquisa, eu vou só fazer um pequeno questionário para saber o seu perfil. Qual que é a sua idade?

Carlos: 41 anos

Jane: Até que série que você estudou?

Carlos: Eu terminei o segundo grau

Jane: Qual que é a renda média familiar?

Carlos: Dois salários.... Dois salários e meio.

Jane: Qual a frequência que você usa internet no seu dia a dia?

Carlos: O Whatsapp todo dia.

Jane: Você usa mais internet para quê?

Carlos: É mais para o Whatsapp. Falar com os outros. Rede social.

Jane: Você tem hábito de fazer compras pela internet? Tem facilidade?

Carlos: Sim, compro muito. Para pago conta também.

Jane: Você sabe usar internet para pagar a conta, marcar consulta, pedir documentos?

Carlos: Sei sim

Jane: Sente segurança?

Carlos: Também

Jane: Carlos, agradeço demais por disponibilizar seu tempo E espero que dê tudo certo no seu processo.

FIM