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

CARLOS HENRIQUE VIEIRA DA SILVA

JUÍZO 100% DIGITAL E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO: BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PERSPECTIVA DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

Goiânia
2024

CARLOS HENRIQUE VIEIRA DA SILVA

JUÍZO 100% DIGITAL E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO: BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PERSPECTIVA DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro Universitário Alves Faria, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração, dentro da linha de pesquisa Gestão Integrada de Mercados.

Orientador: Prof. Dr. Rafael Henrique Dias Manzi.

Goiânia – GO
PPGADM - UNIALFA
Fevereiro/2024

Catalogação na fonte: Biblioteca UNIALFA

S586j

Silva, Carlos Henrique Vieira da.
Juízo 100% digital e a transformação digital no poder judiciário: benefícios e desafios na perspectiva da melhoria da prestação jurisdicional. Carlos Henrique Vieira da Silva. – 2024.
154 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Rafael Henrique Dias Manzi.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2023.

1. Poder judiciário. 2. Tribunal de Justiça de Goiás. 3. Justiça 4.0. 4. Conselho Nacional de Justiça. I. Manzi, Rafael Henrique Dias. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 347.9

FOLHA DE APROVAÇÃO

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

CARLOS HENRIQUE VIEIRA DA SILVA

JUÍZO 100% DIGITAL E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO: BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PERSPECTIVA DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

Avaliadores:

_____
Prof. Dr. Rafael Henrique Dias Manzi – UniAlfa (Orientador)

_____
Profa. Dra. Fernanda Rodrigues Pires de Moraes (Avaliadora Externa)

_____
Prof. Dr. Luiz Carlos Fernandes – UniAlfa (Avaliador interno)

Goiânia – GO
PPGADM - UNIALFA
Fevereiro/2024

Agradecimento(s)

Gostaria de expressar minha mais profunda gratidão a todas as pessoas que desempenharam um papel fundamental no sucesso da minha jornada de mestrado. Seu apoio, orientação e incentivo foram pilares essenciais ao longo deste desafio acadêmico.

Aos meus professores e orientadores, agradeço por sua dedicação e compromisso em compartilhar seu conhecimento e experiência, moldando meu crescimento acadêmico e profissional. À minha família e amigos, que estiveram sempre presentes, oferecendo apoio emocional e encorajamento, vocês foram um alicerce inestimável.

Aos meus colegas de turma, compartilhamos não apenas a sala de aula, mas também ideias, desafios e conquistas. Agradeço por nossas discussões instigantes e pela atmosfera colaborativa que nos impulsionou.

À Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (EJUG) e ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) por todo o apoio, incentivo e estímulo oferecidos nos estudos e na busca por qualificação.

Este mestrado marca um capítulo importante em minha vida acadêmica, e sei que não teria alcançado esse marco sem o apoio incansável de todos vocês. Obrigado por acreditarem em mim e por fazerem parte desta jornada. Estou ansioso para continuar crescendo e contribuindo para nosso campo.

“O Juízo 100% Digital é optativo, porém acompanha a agilidade do mundo contemporâneo e traz benefícios para os advogados e para todos nós que visamos à duração razoável dos processos, direito fundamental do cidadão.”

Luiz Fux

Resumo

O sistema judicial brasileiro enfrenta desafios devido à sobrecarga, resultando em uma crise na prestação jurisdicional, necessitando da busca por eficiência, acessibilidade e agilidade. A crescente litigiosidade e o aumento do número de processos nos últimos anos destacam a necessidade de alternativas viáveis para aliviar a carga sobre o Poder Judiciário. E isso está sendo possível devido à irrupção da pandemia de COVID-19 em 2020, o que acabou por desencadear uma série de transformações em toda sociedade, para se adaptar à nova realidade, e isso não foi diferente para o judiciário. Com o dever de frear o contágio do vírus, o judiciário adotou tecnologias que já estavam em escalada desde os anos de 1990, com o advento da “nova economia” e as inovações relacionadas às tecnologias digitais, marcado pela Quarta Revolução Industrial, com o auge desse esforço sintetizado na implementação do programa Juízo 100% Digital no judiciário, que promove a virtualização completa dos procedimentos judiciais. Este cenário intricado e multifacetado inspirou a presente dissertação de mestrado, que buscou analisar quais são as percepções dos servidores e juízes/magistrados do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) sobre a implementação e funcionalidade desse programa. Em resposta, apresentou-se um diagnóstico da percepção dos participantes envolvidos sobre a implementação e funcionalidade do programa, assim como realizou-se uma revisão de literatura apontando as principais transformações e ações relacionadas às novas tecnologias e ao programa; além disso, analisou-se, na percepção dos participantes, as seções do questionário e seus respectivos objetivos; investigou-se como a pandemia de COVID-19 influenciou a urgência e a implementação de programas de digitalização, como o Juízo 100% Digital, no sistema judiciário, com ênfase no TJGO; e, por fim, identificou-se os principais desafios enfrentados pelos participantes na implementação e operação do programa. A metodologia deste estudo englobou um estudo de caso, que consistiu na aplicação de questionários junto a juízes/magistrados e servidores do TJGO. Essa abordagem permitiu uma compreensão mais rica dos efeitos da implementação do programa, abordando suas implicações na otimização do funcionamento do sistema judiciário, os desafios específicos que emergiram nesse processo e os pontos a serem melhorados. Os resultados apontam para uma influência inegavelmente marcante da transformação digital no seio do TJGO, sendo essa influência exemplificada pelo advento do programa. A virtualização abrangente dos processos judiciais engendrou uma série de benefícios, tais como a eficiência, a aceleração dos trâmites processuais e a amplificação da acessibilidade.

Palavras-chave: Juízo 100% Digital; Tribunal de Justiça de Goiás; Justiça 4.0; Poder Judiciário; Conselho Nacional de Justiça.

Abstract

The Brazilian judicial system faces challenges due to overload, resulting in a crisis in judicial provision, requiring the search for efficiency, accessibility and agility. The growing litigation and the increase in the number of cases in recent years highlight the need for viable alternatives to alleviate the burden on the Judiciary. And this is becoming possible due to the outbreak of the COVID-19 pandemic in 2020, which ended up triggering a series of transformations throughout society, to adapt to the new reality, and this was no different for the judiciary. With the duty of stopping the spread of the virus, the judiciary adopted technologies that had already been on the rise since the 1990s, with the advent of the “new economy” and innovations related to digital technologies, marked by the Fourth Industrial Revolution, with the peak of this effort synthesized in the implementation of the Juízo 100% Digital program in the judiciary, which promotes the complete virtualization of judicial procedures. This intricate and multifaceted scenario inspired this master's thesis, which sought to analyze the perceptions of employees and judges/magistrates of the Court of Justice of the State of Goiás (TJGO) regarding the implementation and functionality of this program. In response, a diagnosis of the perception of the participants involved regarding the implementation and functionality of the program was presented, as well as a literature review was carried out pointing out the main transformations and actions related to new technologies and the program; in addition, the sections of the questionnaire and their respective objectives were analyzed, in the participants' perception; it was investigated how the COVID-19 pandemic influenced the urgency and implementation of digitalization programs, such as the 100% Digital Judgment, in the judicial system, with an emphasis on TJGO; and, finally, the main challenges faced by participants in the implementation and operation of the program were identified. The methodology of this study encompassed a case study, which consisted of applying questionnaires to judges/magistrates and TJGO employees. This approach allowed for a richer understanding of the effects of implementing the program, addressing its implications for optimizing the functioning of the judicial system, the specific challenges that emerged in this process and the points for improvement. The results point to an undeniably marked influence of digital transformation within TJGO, this influence being exemplified by the advent of the program. The comprehensive virtualization of judicial processes has generated a series of benefits, such as efficiency, the acceleration of procedural procedures and the amplification of accessibility.

Keywords: 100% Digital Judgment; Court of Justice of Goiás; Justice 4.0; Judicial power; National Council of Justice.

Lista de Figuras

Figura 1 - As quatro Revoluções Industriais 41

Figura 2 - Características da Industria 4.0 43

Figura 3 - Especificações de cada um dos subitens do programa Justiça 4.0 51

Figura 4 - Distribuição territorial dos Tribunais de Justiça segundo o porte 80

Figura 5 - Distribuição territorial dos Tribunais Regionais do Trabalho segundo o porte 80

Figura 6 - Distribuição territorial dos Tribunais Regionais Eleitorais segundo o porte 81

Lista de tabelas

Tabela 1 - Aspectos do programa Juízo 100% Digital no contexto do Poder Judiciário brasileiro.....53

Tabela 2 - Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança.....70

Tabela 3 - Conhecimento e utilização pelos(as) operadores(as) do direito quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual.....71

Tabela 4 - Quantidade de processos recebidos – Brasil, 2021 a 2023.....74

Tabela 5 - Classificação dos tribunais da Justiça Estadual segundo o porte, ano-base 2022.....82

Tabela 6 - Seções do questionário e seus objetivos sobre o programa Juízo 100% Digital.....93

Lista de gráficos

Gráfico 1 - Percentual de unidades judiciárias de primeira instância com Juízo 100% Digital 62

Gráfico 2 - Tempo médio dos processos eletrônicos e físicos baixados, por tribunal 64

Gráfico 3 - Média de tempo de tramitação de processos eletrônicos e físicos em espera, por tribunal 66

Gráfico 4 - Avaliação dos(as) operadores(as) do direito que conhecem e já utilizaram o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, respectivamente, em relação aos serviços..... 72

Gráfico 5 - Avaliação da magistratura que utiliza o Juízo 100% Digital 73

Gráfico 6 - Qual é o seu cargo/posição?..... 97

Gráfico 7 - Há quanto tempo você trabalha no TJGO?..... 98

Gráfico 8 - Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado? 99

Gráfico 9 - Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas? 100

Gráfico 10 - O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais 101

Gráfico 11 - Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital? 103

Gráfico 12 - Você já teve experiência de trabalho em varas “normais” (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais? 104

Gráfico 13 - Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital? 105

Gráfico 14 - Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento dos processos judiciais? 106

Gráfico 15 - Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?..... 107

Gráfico 16 - A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos 108

Gráfico 17 - Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital? 109

Gráfico 18 - Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital? 111

Gráfico 19 - Pontos a serem melhorados do Programa Juízo 100% Digital 113

Gráfico 20 - Há quanto tempo você trabalha como juiz(a) no TJGO? 117

Gráfico 21 - Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado? 118

Gráfico 22 - Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas? 119

Gráfico 23 - O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais 119

Gráfico 24 - Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital? 120

Gráfico 25 - Você acredita que o programa Juízo 100% Digital facilitou o processo de análise de evidências e documentos durante os casos judiciais?.121

Gráfico 26 - Como você avalia a adequação do programa Juízo 100% Digital para lidar com questões específicas relacionadas às decisões judiciais de alta complexidade? 122

Gráfico 27 - Como você avalia a eficácia do processo de tomada de decisão pelos magistrados no sistema Juízo 100% Digital.....123

Gráfico 28 - Você já teve experiência de trabalho em varas “normais” (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais? 124

Gráfico 29 - Como você avalia a segurança dos dados no programa Juízo 100% Digital em comparação com os métodos tradicionais? 125

Gráfico 30 - Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital? 126

Gráfico 31 - Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento de

processos judiciais, reduzir a burocracia e proporcionar uma resolução mais rápida e eficiente de disputas legais.....127

Gráfico 32 - O programa Juízo 100% Digital Implantado pelo TJGO não trouxe alterações ou mesmo influenciou nas decisões judiciais. Ou seja, o juízo 100% não tem qualquer tipo de influência no julgamento do mérito em relação aos processos “normais” 128

Gráfico 33 - Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?.....129

Gráfico 34 - A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos 130

Gráfico 35 - Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital? 131

Gráfico 36 - Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital? 132

Gráfico 37 - Quais os principais pontos que precisam ser melhorados pelo programa 100% Digital?.....134

Lista de abreviaturas e siglas

AED	Análise Exploratória de Dados
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CONPEDI	Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito
COVID-19	Coronavírus Disease 2019
CPC	Código de Processo Civil
DEA	*Data Envelopment Analysis*
DPDF	Defensorias Públicas Estaduais e do Distrito Federal
DPJ	Departamento de Pesquisas Judiciárias
DPU	Defensoria Pública da União
IA	Inteligência Artificial
IAD	Índice de Atendimento à Demanda
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas
IAJ	Índices de Acesso à Justiça
IPC-Jus	Índice de Produtividade Comparada da Justiça
MIT	*Massachusetts Institute of Technology*
MPDFT	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
MPF	Ministério Público Federal e Eleitoral
MPM	Ministério Público Militar
MPT	Ministério Público do Trabalho
MPU	Ministério Público da União
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODR	On-line Dispute Resolution
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial da Saúde

ONU	Organização das Nações Unidas
PDPJ	Projeto Nova Plataforma Digital do Poder Judiciário
PF	Pessoas Físicas
PJ	Pessoas Jurídicas
PJe	Processo Judicial Eletrônico
Projudi	Processo Judicial Digital
PwC	*PricewaterhouseCoopers*
SJGO	Seção Judiciária de Goiás
STF	Supremo Tribunal Federal
TJGO	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UPJ	Unidade de Processamento Judiciário

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 33
1.1 JUSTIFICATIVA 35
1.2PROBLEMA DE PESQUISA 37
1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO 38
1.4 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO 38
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 40
2.1 CONTEXTO HISTÓRIO DAS REVOLUÇÕES 40
2.2 INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO PODER JUDICIÁRIO: DESAFIOS, OPORTUNIDADES E TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS 44
2.3 O PROGRAMA JUÍZO 100% DIGITAL NA RESOLUÇÃO N.º 345/2020 49
2.4 APONTAMENTOS SOBRE O PROGRAMA JUÍZO 100% DIGITAL E SUA ADAPTAÇÃO NO ÂMBITO JUDICIÁRIO 57
2.4.1 Apontadores da eficácia do programa Juízo 100% Digital 61
2.5 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS E A IMPLEMENTAÇÃO DO JUÍZO 100% DIGITAL FACE A PANDEMIA COVID-19 75
3 MÉTODO 89
3.1 NATUREZA DA PESQUISA 89
3.2 FONTES DA PESQUISA 90
3.3 PESQUISA DOCUMENTAL 90
3.4 PESQUISA DE CAMPO 91
3.5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E TÉCNICAS DE ANÁLISE 94
3.5.1 Análise de entrevistas de inquérito em correlação com a análise dos questionários 94
3.5.2 Análise das respostas dos questionários 94
4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS 96
4.1 QUESTIONÁRIO PARA SERVIDORES 96
4.1.1 Seção I: Perfil do Respondente 96
4.1.2 Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital 100
4.1.3 Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade 104
4.1.4 Seção IV: Avaliação Comparativa 107
4.1.5 Seção V: Considerações Finais 110
4.2 QUESTIONÁRIO PARA MAGISTRADOS/JUÍZES 117
4.2.1 Seção I: Perfil do Respondente 117
4.2.2 Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital 118
4.2.3 Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade 124
4.2.4 Seção IV: Avaliação Comparativa 129
4.2.5 Seção V: Considerações Finais 132
5 CONCLUSÃO 136
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 141
APÊNDICE – Avaliação do Programa Juízo 100% Digital no TJGO 149

1 INTRODUÇÃO

O sistema judicial do Brasil está demonstrando evidentes sinais de sobrecarga, o que afeta sua função na trajetória constitucional e resulta na sensação de crise, principalmente devido ao aumento substancial no número de casos nos últimos anos, resultando na redução das garantias dos cidadãos. De acordo com dados do Justiça em Números (CNJ, 2023), no término do ano de 2022, o Poder Judiciário concluiu que havia 81,4 milhões de processos em andamento, aguardando uma solução definitiva. Dessas ocorrências, 17,7 milhões, correspondendo a 21,7%, estavam temporariamente paralisadas, sobrestadas ou arquivadas provisoriamente, à espera de desdobramentos legais futuros. Portanto, ao excluir esses processos, pode-se afirmar que, ao final de 2022, 63 milhões de ações judiciais estavam em curso.

Segundo Oliveira (2020), esses casos estão se multiplicando de forma exponencial em várias instâncias judiciais devido ao significativo crescimento da população e, consequentemente, ao aumento dos litígios no século XXI. Logo, é compreensível o empenho das instituições do sistema de justiça, da sociedade civil organizada e da iniciativa privada na busca por alternativas viáveis para a prestação jurisdicional. Esse esforço visa alivia r a carga sobre o Poder Judiciário, buscando reduzir a crise que já perdura por décadas. O propósito é identificar formas legítimas de garantir o acesso à Justiça, sendo uma delas o aproveitamento de tecnologias disponíveis para promover a consensualidade. Isso ocorre porque a realidade atual demonstra que a realização do direito de ação está em constante transformação, impulsionada por implementações tecnológicas adaptáveis ao cenário atual. Isso amplia as oportunidades tanto para a abordagem litigiosa quanto para a consensual, permitindo que uma gama mais ampla de demandas e grupos seja abrangida.

As transformações tecnológicas têm desempenhado um papel fundamental na reestruturação administrativa de governos, inaugurando novas formas de operação. Esse processo, contínuo por natureza, ganhou um impulso significativo a partir da década de 1990 com as inovações relacionadas às tecnologias digitais, marcando assim a Quarta Revolução Industrial.

Para Klaus Schwab (2016), fundador do *European Symposium of Management* – que mais tarde se tornou o Fórum Econômico Mundial –, o mundo

ingressou em uma nova era, com uma revolução industrial atualizada, caracterizada pelo uso extensivo de tecnologias virtuais e digitais na prestação de serviços. Essa transformação impacta profundamente a estrutura social, alterando a forma como as pessoas se relacionam, trabalham e se divertem, influenciando o desenvolvimento da sociedade.

A quarta revolução industrial é considerada única na história da humanidade devido à sua abrangência, escala e complexidade. Schwab destaca a rápida e extensa natureza dessa revolução, destacando avanços tecnológicos como Inteligência Artificial, robótica, veículos autônomos, impressão 3D, nanotecnologia e biotecnologia. Essas transformações estão reconfigurando setores inteiros, incluindo modelos de negócios, produção, consumo e sistemas logísticos, enquanto governos e instituições se adaptam a essa nova realidade (SCHWAB, 2016).

Como pode-se observar, esse movimento não se restringiu apenas ao setor privado e governamental. Para Nico (2023), o judiciário, atento a essas transformações, passou a estudar e implementar ações voltadas para aprimorar e agilizar a prestação jurisdicional por meio da adoção dessas novas tecnologias. A necessidade de acompanhar a evolução tecnológica e oferecer uma justiça mais ágil e acessível desencadeou debates e iniciativas visando modernizar os processos judiciais.

Dentro desse cenário, emergiram novos programas para aumentar a eficiência jurisdicional e promover maior celeridade nos processos judiciais. No âmbito das metas estabelecidas pelo CNJ, no eixo 4, denominado “Justiça 4.0 e Promoção do Acesso à Justiça Digital”, foram delineadas várias medidas. Estas incluem a criação do “Juízo 100% Digital” (BRASIL, 2020). O conjunto dessa inovação está integrado no Programa Justiça 4.0, uma iniciativa elaborada pelo CNJ que adota a nomenclatura inspirada na chamada Quarta Revolução Industrial. Essa abordagem busca incorporar princípios como conectividade, integração e a interação entre seres humanos e tecnologia na prestação de serviços jurisdicionais. O propósito é que os tribunais adotem métodos para se alinhar ao conceito de Justiça 4.0, o que requer investimento e avanço técnico para a ampla e profunda transformação digital das atividades do Poder Judiciário, visando aprimorar o acesso à prestação jurisdicional. A finalidade é estabelecer uma comunicação efetiva entre o mundo real e o virtual para otimizar a relação entre o Judiciário e os cidadãos. Isso

busca trazer visibilidade, transparência e eficiência para as ações voltadas para a redução de gastos e custas processuais (RAMOS, 2021).

Nesse ponto, é necessário esclarecer a aplicação das novas tecnologias digitais no funcionamento da prestação jurisdicional. Desde 2006, com a Lei nº 11.419, já existia o direcionamento para a informatização do processo judicial. Isso significa que o grande volume de litígios tratados em formato virtual já era uma realidade muito antes da pandemia. O CNJ oficialmente relatou que, em 2019, apenas 10% dos processos eram em formato físico (PRADO, 2021). Com o advento da pandemia de COVID-19, a base para a aceleração da virtualização do sistema judiciário já estava estabelecida. No entanto, essa transição talvez tenha sido formalizada de maneira mais apressada do que originalmente planejada. Portanto, é extremamente relevante considerar o processo de modernização. Segundo Vivian (2019), a implementação de inovações de tal magnitude requer um esforço coletivo, onde, nesse contexto, recai sobre a reestruturação das unidades judiciais e na adaptação das novas competências que profissionais como servidores e juízes/magistrados precisam adquirir na era virtual.

O prisma que está sob análise parte dessa preocupação. Apesar de a virtualização do sistema judiciário não ser contemporânea à pandemia, os eventos urgentes impostos por esse período deram origem ao programa Justiça 4.0, o qual abrange o objeto de estudo, qual seja, o Juízo 100% Digital, de Resolução n.º 345, aplicado em 9 de outubro de 2020, momento em que o CNJ concedeu permissão para que todos os tribunais do Brasil adotassem as ações essenciais, visando à execução desse programa no âmbito do Poder Judiciário.

1.1 JUSTIFICATIVA

A relevância da transformação digital no sistema judiciário, exemplificada pelo programa Juízo 100% Digital, é destacada por diversos fatores cruciais. Primeiramente, conforme argumentado por Moraes, Gaia e Silva (2021), a modernização do sistema judicial é fundamental devido à sua capacidade de aprimorar a eficiência da prestação jurisdicional. A automação de processos proporcionada por esse programa contribui significativamente para a redução da morosidade nos trâmites judiciais, resultando em decisões mais rápidas e eficazes.

Isso, por sua vez, está alinhado ao direito fundamental de acesso à justiça estabelecido na Constituição Federal Brasileira.

Em segundo lugar, Gouveia e Smith (2023) argumentam que a transformação digital, através do Juízo 100% Digital, desempenha um papel crucial na promoção de um acesso democrático à justiça. A virtualização dos processos judiciais amplia a cobertura geográfica e operacional do acesso, superando barreiras geográficas e financeiras que frequentemente limitam a participação de cidadãos e empresas no sistema judiciário. Esse aspecto do programa está em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)[1] da ONU, especialmente o objetivo 16, que visa estabelecer instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Terceiramente, a implementação do Juízo 100% Digital está alinhada com a Missão Estratégica do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para o período de 2021 a 2026. Esta missão busca promover o avanço do Poder Judiciário em prol da sociedade, através de políticas judiciais e supervisão das atividades administrativas e financeiras (CNJ, 2023). Portanto, a transformação digital não apenas atende às necessidades práticas do sistema judiciário, mas também está alinhada com as metas estratégicas estabelecidas para o avanço do judiciário.

Para Prado (2021), apesar desses benefícios evidentes, é importante reconhecer que a implementação de programas como o Juízo 100% Digital não está isenta de desafios. Questões de segurança cibernética, treinamento de pessoal e resistência à mudança são obstáculos que devem ser cuidadosamente abordados para garantir o sucesso e a sustentabilidade dessas iniciativas. Uma análise desses desafios é essencial para orientar a implementação futura e aprimorar a eficácia do sistema judiciário.

Além disso, a análise aprofundada da perspectiva dos operadores do direito sobre o programa Juízo 100% Digital não apenas contribui para a compreensão das implicações práticas da informatização judicial, mas também destaca a relevância de incorporar a voz desses profissionais na formulação de políticas e diretrizes

[1] Os 17 ODS, com suas 169 metas, foram adotados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em setembro de 2015, como parte da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. São um compromisso global para enfrentar desafios socioeconômicos e ambientais, visando erradicar a pobreza e promover a prosperidade de maneira inclusiva e sustentável. Foram elaborados com a participação ativa dos Estados-membros e da sociedade civil, buscando concretizar os direitos humanos, especialmente a igualdade de gênero, nas dimensões econômica, social e ambiental do desenvolvimento sustentável (ODS, 2015).

relacionadas à modernização do sistema jurídico. Ao explorar suas experiências e percepções, é possível identificar nuances específicas. A participação ativa dos servidores e juízes na implementação do programa é crucial para o seu sucesso, e a compreensão das suas perspectivas pode informar ajustes necessários, promover a eficiência e aprimorar a qualidade da prestação jurisdicional no contexto da justiça 100% digital.

Concluindo, a transformação digital no sistema judiciário, especialmente representada pelo programa Juízo 100% Digital, não apenas atende às demandas práticas de eficiência e acessibilidade, mas também contribui para o avanço estratégico do Poder Judiciário. A pesquisa acadêmica nesse campo enriquece a literatura e fornece dados valiosos para pesquisadores e profissionais do direito, impulsionando o desenvolvimento futuro do sistema judiciário em direção a uma justiça mais eficiente e acessível para todos os cidadãos.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Desde 2020 testemunha-se uma influência significativa das mudanças tecnológicas em várias esferas da sociedade, inclusive no sistema judiciário. Por haver grande urgência por mudanças no judiciário, em questão da pandemia, novidades foram instauradas afim de suprir o desafio de não contágio. A crescente digitalização, já encaminhada ao âmbito jurídico, encontrou impulso com a pandemia, fazendo com que houvessem iniciativas como o programa Juízo 100% Digital, que promove a virtualização dos processos judiciais.

Entretanto, diante dos desafios e questionamentos inerentes a essa transformação, o foco desta análise recai sobre a compreensão das perspectivas dos próprios operadores nesse processo. Logo, a questão central é: quais são as percepções dos servidores e juízes/magistrados do TJGO sobre a implementação e funcionalidade do programa Juízo 100% Digital?

1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO

Objetivo Geral:

Apresentar um diagnóstico da percepção dos servidores e juízes do TJGO sobre a implementação e funcionalidade do programa Juízo 100% Digital.

Objetivos Específicos:

- Realizar uma revisão de literatura apontando as principais transformações e ações relacionadas às novas tecnologias e ao programa Juízo 100% Digital;
- Analisar, na percepção dos servidores e juízes do TJGO, as seções do questionário e seus respectivos objetivos;
- Investigar como a pandemia de COVID-19 influenciou a urgência e a implementação de programas de digitalização, como o Juízo 100% Digital, no sistema judiciário, com ênfase no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO);
- Identificar os principais desafios enfrentados pelos servidores e juízes/magistrados do TJGO na implementação e operação do programa Juízo 100% Digital.

1.4 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO

Esta dissertação se estrutura em três capítulos que exploram diferentes aspectos relacionados à interseção entre a Revolução Industrial, em particular a Quarta Revolução Industrial com foco na Indústria 4.0, e o cenário judiciário brasileiro com a Justiça 4.0, com ênfase em seu programa Juízo 100% Digital.

No primeiro capítulo, emerge-se no contexto histórico das revoluções, delineando a evolução que culminou na era atual. Destaca-se, especificamente, o impacto da Quarta Revolução Industrial no Brasil, abordando a transição para a Indústria 4.0. Explora-se as transformações digitais que permearam o Poder Judiciário e suas adaptações, especialmente à luz dos desafios emergentes da pandemia de COVID-19. Além do mais, particular atenção é dada à implementação do programa no TJGO.

O segundo capítulo detém-se no método utilizado na pesquisa, fornecendo detalhes sobre a coleta de dados por meio de questionários. Este método estruturado visa capturar a percepção e experiência tanto dos servidores quanto dos magistrados/juízes em relação ao programa Juízo 100% Digital.

O terceiro capítulo, por sua vez, empreende uma análise dos resultados obtidos. Dividido em duas seções principais, examina os questionários direcionados aos servidores e aos magistrados/juízes. Cada seção é subdividida em partes específicas, incluindo a análise do perfil do respondente, a implementação do programa Juízo 100% Digital, a avaliação da implementação e efetividade, a avaliação comparativa e, por fim, considerações finais que consolidam as percepções e reflexões decorrentes da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O capítulo aborda como o avanço tecnológico no Poder Judiciário brasileiro está diretamente ligado a história das revoluções industriais, sendo possível afirmar que hoje o mundo vive uma nova era digital, a Quarta Revolução Industrial. impulsionando setores como o judiciário, essa transformação tecnológica vem com a Justiça 4.0, a qual implementa ações como o programa Juízo 100% Digital nos tribunais, que sob a Lei n.º 345/2020, foi acelerado em reação à contenção da COVID-19 no ano de 2020, para garantir a continuidade das atividades de forma eficaz e segura, sob a liderança do CNJ.

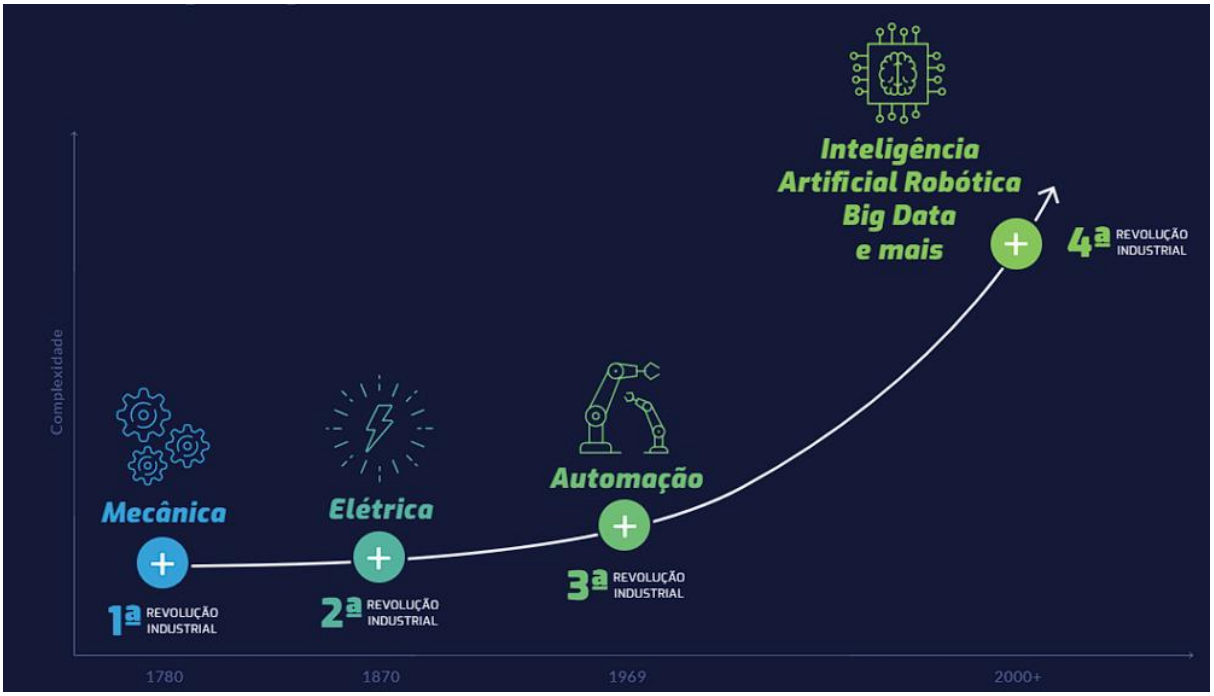
Em seguida, analisa-se a implementação do programa no TJGO, considerando a classificação do tribunal por porte e fazendo uso de indicadores como o Índice de Produtividade Comparada da Justiça (IPC-Jus), Índice de Atendimento à Demanda (IAD) e o Relatório Justiça em Números do CNJ. Esses parâmetros refletem a eficácia da implementação do programa e o desempenho do tribunal, sendo uma das 14 unidades judiciárias de Goiânia que teve implantado o formato piloto do programa. Assim, o texto estabelece uma conexão entre os avanços tecnológicos ao longo da história e a transformação do judiciário com a implementação do programa Juízo 100% Digital no contexto específico do TJGO.

2.1 CONTEXTO HISTÓRIO DAS REVOLUÇÕES

Ao longo da história, as revoluções têm ocorrido quando novas tecnologias e perspectivas inovadoras provocam profundas transformações nas estruturas sociais e sistemas econômicos de uma sociedade. Devido à base histórica como referência, essas transformações frequentemente demandam um longo período para se manifestarem. Um exemplo significativo é a transição da busca por alimentos ao forrageamento para a agricultura, cerca de 10.000 anos atrás, possibilitada pela domesticação de animais. Isso conduziu à Revolução Agrícola, unindo a força humana e animal para melhorar a produção, o transporte e a comunicação, o que, por sua vez, estimulou o crescimento populacional e deu origem a assentamentos urbanos. Após essa revolução, uma sequência de Revoluções Industriais (Figura 1) teve início na segunda metade do século XVIII. O traço característico dessas

revoluções foi a mudança da força física para a energia mecânica, uma transição que progrediu até os dias atuais. Neste estágio, a capacidade produtiva humana é incrementada através do aprimoramento da capacidade cognitiva (SCHWAB, 2016).

Figura 1 – As quatro Revoluções Industriais



Fonte: Amorin (2018).

Para Schwab (2016), aproximadamente entre 1760 e 1840 teve lugar a Primeira Revolução Industrial. Desencadeada pela construção de ferrovias e pela invenção da máquina a vapor; esta marcou o início da produção mecânica. A Segunda Revolução Industrial, que teve início no final do século XIX e se estendeu para o século XX, foi possibilitada pelo advento da eletricidade e da linha de montagem, permitindo a produção em larga escala. Na década de 1960, teve início a Terceira Revolução Industrial, frequentemente denominada de Revolução Digital ou da Informática, uma vez que foi impulsionada pelo desenvolvimento de semicondutores, computação em *mainframes*, computação pessoal nas décadas de 1970 e 1980, e a proliferação da Internet na década de 1990. Hoje, por sua vez, o mundo vive o início de uma Quarta Revolução Industrial, que segundo o autor, foi possibilitada pela virada do século, o qual demandou a revolução digital, caracterizada por uma Internet mais móvel e ubíqua, por sensores mais poderosos e menores que se tornaram mais baratos, e pela aprendizagem automática e IA.

Alicerçadas no computador, *software* e redes, as tecnologias digitais não são recentes, mas estão evoluindo em termos de complexidade e integração, o que está resultando na transformação da sociedade. É uma revolução marcada pela integração e supervisão da produção por meio de sensores e dispositivos interconectados em uma rede, e da "[...] fusão do mundo real com o virtual" (CNI, 2016, p. 11). A interconexão entre o universo digital por meio de redes, o ambiente físico composto por objetos e o domínio biológico representado pelas pessoas é denominada como a Quarta Revolução Industrial (SCHWAB, 2016).

É por essa razão que os professores do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), Erik Brynjolfsson e Andrew McAfee, intitularam este período como a "Segunda Era da Máquina" em seu livro publicado no ano de 2014. Os dois acadêmicos argumentam que o mundo está em um momento decisivo, em que o impacto dessas tecnologias digitais se manifestará em sua "plenitude" por meio da automação e de fenômenos sem precedentes. Na Alemanha, houveram debates sobre o conceito de "Indústria 4.0" e suas ações (Figura 2), um termo originado no ano de 2011 durante a feira de Hannover, que descreve como essa transformação irá reconfigurar a estrutura das cadeias globais de valor. Ou seja, ambos termos levam a compreender que a sociedade vive atualmente uma Quarta Revolução Industrial. Por meio da introdução de "fábricas inteligentes", essa nova era está moldando um cenário em que os meios de produção físicos e virtuais colaboram em escala global e com flexibilidade. Esse contexto possibilita a personalização de produtos e o desenvolvimento de novos modelos operacionais (SCHWAB, 2016).

Figura 2 – Características da Industria 4.0

Tecnologia	O que faz
Inteligência artificial	Permite que os sistemas aprendam sem necessidade de programação. É usada na identificação facial e de voz, em veículos autônomos e na automação de processos e serviços.
Robótica	Produz robôs para automação de atividades a custos decrescentes.
Biotecnologia	Usa organismos vivos na produção de medicamentos, nutrientes químicos, combustíveis e materiais diversos.
Neurotecnologia	Implanta equipamentos eletrônicos nos organismos, com potencial de melhorar o monitoramento de saúde e o tratamento de doenças e de ampliar a capacidade cognitiva.
Blockchain	Registra transações financeiras em um arquivo digital de forma distribuída, imutável, transparente e auditável. Também pode ter outros usos, como monitoramento de cadeias de fornecimento, de registros e de certificações diversas.
Internet das coisas (IoT)	Conecta máquinas, eletrodomésticos, veículos, produtos ou qualquer coisa, inclusive pessoas, à internet. É utilizada em diversos setores, na gestão das cidades e nas residências.
Impressão em três dimensões (3D)	Permite a produção de qualquer coisa, com o uso de qualquer material, em um sistema de pequena escala.

Fonte: Magalhães e Vendramini (2018).

De acordo com Magalhães e Vendramini (2018), a Quarta Revolução Industrial não se limita exclusivamente a sistemas e máquinas inteligentes e interconectadas. Seu âmbito é muito mais vasto. Simultaneamente, a sociedade presencia avanços significativos em uma variedade de áreas, que vão desde o sequenciamento genético até a nanotecnologia, das energias renováveis à computação quântica.

> Nessa revolução, as tecnologias emergentes e as inovações generalizadas são difundidas muito mais rápida e amplamente do que nas anteriores, as quais continuam a desdobrar-se em algumas partes do mundo. A segunda revolução industrial precisa ainda ser plenamente vivida por 17% da população mundial, pois quase 1,3 bilhão de pessoas ainda não têm acesso à eletricidade. Isso também é válido para a terceira revolução industrial, já que mais da metade da população mundial, 4 bilhões de pessoas, vive em países em desenvolvimento sem acesso à internet. O tear mecanizado (a marca da primeira revolução industrial) levou quase 120 anos para se espalhar fora da Europa. Em contraste, a internet espalhou-se pelo globo em menos de uma década (SCHWAB, 2016, p. 20-21).

Lévy (2009), denominou esse fenômeno de “cibercultura”[2], prevendo o que viria a ser a cultura no início do século XXI, reconhecendo que as tecnologias

[2] Termo parecido com o já utilizado por MacLuhan – “aldeia global” – na década de 1950, época em que ele já havia previsto a máquina como extensão do corpo humano. Herbert Marshall McLuhan (1974), renomado educador, intelectual, teórico e filósofo da comunicação do Canadá, ganhou destaque por antecipar a chegada da Internet quase três décadas antes de sua invenção.

digitais introduziriam mudanças tão profundas na vida das pessoas modernas que as culturas tradicionais passariam por uma transformação radical.

De acordo com Santaella (2010), a cibercultura tem sua origem no computador, devido a ser uma máquina que lida com produtos inteligentes, centrando-se na informação e no conhecimento. Quando conectado às redes digitais, ele possibilita a interação entre indivíduos e grupos. A autora também concebe a cultura como uma parte intrínseca do ambiente criado pelo ser humano, e esclarece que: “A cultura inclui todos os elementos do legado humano maduro que foi adquirido pelo aprendizado consciente, ou num nível de algo diferente, por processos de condicionamento, técnicas de várias espécies, sociais ou institucionais, crenças, modos padronizados de conduta” (*ibidem*, p. 31). Logo, é possível afirmar que os avanços tecnológicos contemporâneos deram origem a uma nova cultura, na qual o digital desempenha um papel central na vida cotidiana das pessoas. O mundo já está imerso na cultura cibernética, ou na cibercultura.

2.2 INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO PODER JUDICIÁRIO: DESAFIOS, OPORTUNIDADES E TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS

Sob o olhar de Klaus Schwab, é visível que toda essa era tecnológica trouxe consigo grandes efeitos, como a celeridade processual, uniformização maior dos julgados pelo país e uma facilidade de acessar a justiça de forma bem mais ampla (MORAIS, 2021). Mas tais mudanças não apenas começaram a ocorrer na atualidade, pois determinados impactos causados pela tecnologia no âmbito judiciário já é notável em toda burocracia pública, e não exclusivamente no Poder Judiciário; isso desde a década de 1990 (RAMPIN; IGREJA, 2022).

> No âmbito do Poder Judiciário, essa transformação é um processo em movimento. Nas duas últimas décadas, contudo, alguns marcos são reveladores de seu avanço na prestação jurisdicional: a edição da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispôs sobre a informatização do processo judicial (BRASIL, 2006); a Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça [...], que instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe); e, mais recentemente, destacamos a edição da Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, pela qual o Conselho Nacional de Justiça estabeleceu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026 (RAMPIN; IGREJA, 2022, p. 122).

Considerando que o acesso efetivo à justiça vai além de simplesmente entrar nas instituições, e que a criação de espaços mais inclusivos e propícios à “autotransformação” é importante, a tecnologia tem desempenhado esse papel há algum tempo. Isso ocorre porque os ambientes virtuais facilitam os processos de diálogo e proporcionam espaço para negociações (RAMPIN; IGREJA, 2022).

> Assim como a humanidade está em um constante processo de transformação, que oras considerado um processo evolutivo, o Direito também segue esse mesmo caminho. As relações sociais são mutáveis e se adaptam a cada contexto do desenvolvimento humano. Cada período histórico é marcado por suas relações econômicas, políticas, culturais, sociais, dentre outras. A cada invenção, a cada descoberta, e a cada revolução, a sociedade demanda um novo olhar jurídico, pois novas relações sociais estavam sendo estabelecidas (MORAIS, 2021 p. 15).

À medida que a humanidade continua a evoluir, o Poder Judiciário também se adapta e se desenvolve constantemente, incorporando novas tecnologias e métodos para tornar o sistema judiciário mais eficiente e acessível a toda a sociedade (MORAIS, 2021). No entanto, essa transformação traz consigo desafios que se apresentam ao longo do caminho, tanto na sociedade em geral quanto no contexto do sistema judiciário (RAMPIN; IGREJA, 2022).

As análises de Sousa e Guimarães (2014) e Castro e Guimarães (2019) destacaram a persistência de obstáculos e desafios no sistema de justiça para implementar uma gestão eficaz no controle dos processos. Essas observações ressaltam os aspectos desfavoráveis que ainda afetam o Poder Judiciário, incluindo demora, ineficácia, dificuldades no acesso e custos elevados, os quais atuam como barreiras à efetivação de uma administração eficiente. Há “[...] críticas ao desempenho do Poder Judiciário, suscitando aspectos como inoperância, anacronismo e desigualdade de acesso a seus serviços” (CASTRO; GUIMARÃES, 2019, p. 178).

Desse modo, a importância quanto a inovação da justiça itinerante através do auxílio da tecnologia pode permitir que obstáculos antes impossibilitados devido às limitações sejam derrubados pela facilidade que a justiça digital proporciona, como por exemplo, pessoas que residem em cidades diferentes, longes da Comarca jurídica, precisando se locomover para ter acesso à justiça, no qual muitas vezes existe vulnerabilidade de suas partes (BRUM *et al*., 2020).

Estudos apresentados pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), em 2020, revelam que:

> [...] a justiça itinerante é a modalidade de prestação jurisdicional aonde o Poder Judiciário e os demais órgãos da justiça vão até o cidadão, aonde quer que ele esteja, por meio de estrutura físicas móveis. Ou seja, considerando a dificuldade que as pessoas possuem em ir até os centros sedes de Comarca, o Poder Judiciário se desloca até esses locais para proporcionar os atendimentos necessários àquelas populações (SOUZA; LEÃO JÚNIOR; PITO, 2020, p. 78).

Sendo assim, a inovação digital afeta positivamente os setores da sociedade, cuja intenção é facilitar os meios para se chegar ao objetivo. E isso claramente é percebido com as adaptações do judiciário pós-pandemia, que no dia 31 de dezembro de 2019 assolou o país. Nesse período, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recebeu a comunicação quanto aos inúmeros casos de coronavírus apresentados na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, sendo essa doença responsável pela COVID-19 (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2023). Posteriormente, o CNJ iniciou medidas temporárias de prevenção no poder judiciário por meio da Portaria n.º 52, de 12 de março de 2020 (CNJ, 2020),

As inovações tecnológicas têm modificado todos os setores da sociedade. Em cada função dada para o indivíduo, as ferramentas digitais contribuíram para alavancar em outro nível a rotina e atividade do ser humano, consequentemente houve dispensa de ferramentas que antes eram um meio para um determinado fim, principalmente dentro do Direito, onde a tecnologia tem disponibilizado ferramentas indispensáveis à sobrevivência organizacional, com impressão de processos em velocidade que antes não alcançava (SANTOS; FREITAS; LUCIANO, 2005). De acordo com Torkzadeh e Lee (2003), as tecnologias são um fator crucial que leva ao aumento da produtividade, ao mesmo tempo em que desenvolve competências individuais, acrescendo as atribuições e especialidades em constância, porque a evolução tecnológica não para, ou seja, é constante e cada vez melhor para a estrutura social e para as necessidades das pessoas, que não tem fim.

Pelo fato de as inovações tecnológicas afetarem diretamente nos setores da sociedade, seja na política, cultura, educação, economia, há uma interferência também nas organizações dentro e fora da sociedade, onde tende a aplicar um juízo de valor ao questionar até que ponto a tecnologia pode ser um benefício (HALL,

2004). Sobre essas organizações, há um uso recorrente de tecnologias digitais onde são capazes de reduzir o número de níveis organizacionais e de pessoas para processar informações, dentro do âmbito administrativo, que antes era utilizado com toda força, havendo uma sobrecarga no sistema (THACH, WOODMAN, 1994).

A alta taxa de litigiosidade, quer dizer, a quantidade de pessoas com interesse em agir na Justiça, que nem sempre têm o direito reconhecido legalmente, mas busca o acesso, resulta em um aumento de armazenamento de casos esperando um parecer jurídico, sendo um desafio para a gestão judiciária. O próprio CNJ realizou um relatório onde informa que 2019 foi um ano com finalização de pelo menos 77,1 milhões de processos em tramitação, aguardando uma solução definitiva (CNJ, 2021). Ainda, nesse mesmo relatório, foi registrado também uma aceleração quanto aos processamentos dos casos em virtude da introdução da virtualização da justiça, significando uma alteração positiva com o uso das tecnologias digitais sendo um potencial a ser reconhecido.

Para Fachini (2023), a IA tem o potencial de se tornar uma máquina para auxiliar na tomada de decisões legais, analisando grandes volumes de dados jurídicos, identificando padrões com objetivo de ajudar os servidores e magistrados quanto à possibilidade de formulação de estratégias e tomada de decisões fundamentais. A mesma ideia de pensamento é da pesquisadora e professora de sociologia e direito, Rebecca L. Sandefur, a qual destaca o papel das tecnologias digitais na ampliação do acesso à Justiça, argumentando que a tecnologia pode ajudar na redução de barreiras econômicas e geográficas, permitindo o acesso aos serviços jurídicos e informações legais para as pessoas que têm baixa renda (SORRENTINO; NETO, 2020).

Entretanto, mesmo com todos os benefícios, como visto, quanto a evolução tecnológica dentro do Direito, há pensadores que afirmam preocupações em virtude da crescente dependência das tecnologias na resolução de disputas legais, como o caso da Antropóloga e Professora de direito, Laura Nader. Ela argumenta que as inovações tecnológicas podem marginalizar as pessoas economicamente desfavoráveis, justamente pela ausência de um atendimento adequado ou por não possuir habilidades digitais necessárias (GOMES; MOTTA; LIMA, 2021). Outro autor como Frank Pasquele, professor de direito e especialista em ética da IA, aborda as implicações socioeconômicas das inovações tecnológicas no sistema de Justiça, argumentando também o fato de que sua implementação pode levar ao aumento da

desigualdade, já que aqueles que têm recursos são mais propícios de serem privilegiados quanto ao sistema, comparado aos indivíduos de baixa renda (PINHEIRO, 2023).

Diante dos conflitos entre pensadores sobre os benefícios dos avanços tecnológicos dentro do Direito, há uma divergência quanto ao risco pelo aumento da desigualdade social, justamente porque as pessoas de renda baixa ingressam na justiça sem informações jurídicas adequadas para saber sobre o conflito em si, em contrapartida, o sistema de TIC tende a acelerar o processamento das pautas processuais, descartando funções mecânicas (CAPPELLETTI, 1988).

Com base nas pesquisas de Cappelletti, Garth e Northeleet (1988), há uma identificação de três pontos a serem discutidos sobre a dificuldade, ou em uma melhor interpretação, perspectiva de funcionamento da Era digital no Direito, sendo elas as despesas processuais, que consistem nos custos elevados para as partes litigarem e se manterem no processo; a acessibilidade das partes, manifestada pela disponibilidade de recursos financeiros, na habitual litigância e na capacidade de reivindicar o seu direito; e, por fim, os desafios específicos dos interesses longos, relacionados às ações judiciais em que ocorre discrepância no interesse financeiro envolvido, como acontece nos casos de direitos coletivos.

Além disso, com base nos ensinamentos de Rodrigues e Lamy (2018), torna-se possível identificar diversos obstáculos que afetam o acesso à justiça, os quais podem ser divididos em dois grupos: os entraves não jurídicos e os entraves jurídicos. Os primeiros referem-se a questões sociais e econômicas que prejudicam o acesso das pessoas à justiça. Dentre eles estão a pobreza, a falta de acesso à informação, bem como fatores simbólicos como valores culturais, crenças psicológicas e ideológicas, que influenciam na forma como as pessoas percebem e abordam o sistema jurídico. Já os entraves jurídicos estão relacionados a obstáculos específicos do sistema legal e judicial. Entre eles estão: as altas despesas processuais; a necessidade de contar com um advogado; a carência ou inexistência de serviços da Defensoria Pública; a escassez de assistência jurídica preventiva e extrajudicial; a estrutura e funcionamento do Poder Judiciário; as limitações da legitimidade para agir; a inexistência ou falta de validade do direito aplicado em determinadas situações; a morosidade dos processos e o excesso de formalismo procedimental. Dessa forma, esses dois grupos de entraves acabam por dificultar o

acesso à justiça para diversos indivíduos, tornando-se um desafio para a efetivação dos direitos e da justiça de maneira equitativa na sociedade.

Portanto, a implementação de inovações tecnológicas no Poder Judiciário é uma realidade inescapável. É imperativo que essas mudanças sejam realizadas com sensibilidade para garantir que o acesso à justiça não seja comprometido e que as tecnologias sejam utilizadas de maneira a promover a igualdade, a equidade e a efetivação dos direitos de todos os cidadãos, independentemente de sua posição econômica ou habilidades digitais. O desafio está em encontrar um equilíbrio que aproveite os benefícios da tecnologia sem perpetuar ou agravar as desigualdades existentes na sociedade. O importante é o acesso de todos à Justiça.

2.3 O PROGRAMA JUÍZO 100% DIGITAL NA RESOLUÇÃO N.º 345/2020

Em 12 de março de 2020, o CNJ publicou uma série de resoluções que tiveram um impacto significativo no funcionamento do Poder Judiciário no Brasil em resposta à pandemia de COVID-19. Entre as principais resoluções destacam-se a Resolução n.º 313/20, que suspendeu os prazos processuais até 30 de abril de 2020 (CNJ, 2020).

Posteriormente, o CNJ continuou a emitir resoluções que orientaram a expansão das atividades judiciais realizadas de forma virtual, buscando minimizar o impacto da pandemia no funcionamento da justiça e garantir o acesso à justiça durante esse período desafiador. Dessa forma, o sistema judiciário brasileiro passou por uma significativa transformação na forma como conduz seus processos, com a adoção generalizada do trabalho remoto e a realização de audiências e sessões de julgamento por meios virtuais (MORAES; GAIA; SILVA, 2021). Logo, é importante reconhecer o papel central do CNJ na adaptação do Poder Judiciário ao contexto da pandemia, implementando medidas que permitiram a continuidade das atividades jurisdicionais de forma segura e eficiente, ao mesmo tempo em que garantiram a proteção da saúde de todos os envolvidos.

Em um primeiro momento, a medida inicial de suspender os prazos parecia adequada, mas a realidade da pandemia e a perspectiva de longa duração sem uma solução próxima levaram o Poder Judiciário a adotar uma postura urgente e proativa. Dada a natureza essencial da atividade judicante e a necessidade de garantir sua continuidade, a situação exigiu uma abordagem mais decisiva. Assim, medidas

rápidas foram buscadas para evitar que direitos fossem prejudicados. Foi determinada a retomada dos prazos para processos judiciais e administrativos em meio eletrônico a partir de 04 de maio de 2020, exceto nos casos do STF e da Justiça Eleitoral. Além disso, atos presenciais foram proibidos conforme estabelecido pelo Art. 3º da Resolução CNJ n.º 314/2020.

A Figura 3 resume as especificações de cada um dos subitens do programa Justiça 4.0, destacando o objetivo principal de simplificar o acesso à justiça através da colaboração e adoção de tecnologias novas e IA, conforme o CNJ (2023).

Figura 3 – Especificações de cada um dos subitens do programa Justiça 4.0



Fonte: Justiça do Trabalho (2021).

O CNJ seguiu etapas que foram lançadas (2021, p. 7) para a implementação do programa Justiça 4.0: “fornecimento de suporte técnico aos tribunais para a concretização dos projetos e das ações do programa”. Nesse sentido, a ênfase na oferta de suporte técnico destaca a importância de garantir que os tribunais estejam devidamente equipados e preparados para a adoção de inovações tecnológicas. No caso do TJGO, a análise das percepções dos servidores revela que a

implementação do Juízo 100% Digital foi respaldada por um suporte técnico eficaz, possibilitando uma transição bem-sucedida para a era digital.

De acordo com o “Relatório final gestão Ministro Luiz Fux: programa Justiça 4.0” (CNJ, 2022), o aprimoramento funcional em áreas consideradas prioritárias para o CNJ e para a Justiça Federal, incluindo cursos, capacitações, metodologias e ferramentas, representa uma das vertentes de atuação do programa Justiça 4.0, que abrange o Juízo 100% Digital. O CNJ fortalece suas capacidades institucionais e fomenta a disseminação de informações e conhecimento, concentrando-se especialmente no desenvolvimento por meio de iniciativas como:

> • Elaborar e adaptar conteúdos que possam auxiliar no desenvolvimento profissional dos membros do Judiciário.
> • Disponibilizar ferramentas e metodologias para a gestão do conhecimento. Fortalecer a cultura organizacional.
> • Disponibilizar materiais na modalidade de educação permanente e continuada das melhores práticas no âmbito das ações de formação (CNJ, 2022, p. 82).

A promoção da educação continuada, juntamente com a disseminação das melhores práticas no âmbito das ações de formação, demonstra o compromisso do CNJ em assegurar que os profissionais do Judiciário estejam adequadamente preparados para enfrentar os desafios necessários para a eficácia do programa Juízo 100% Digital. Essas diretrizes indicam uma abordagem orientada para o desenvolvimento profissional, visando a consolidação bem-sucedida do programa e a adaptação contínua às demandas da Justiça do século XXI, ou melhor, a Justiça 4.0 (CNJ, 2022).

Em menos de um ano, diversos programas e normas surgiram para impulsionar e regular o uso de tecnologia no Poder Judiciário. Algumas das Resoluções do CNJ que merecem destaque incluem: Resolução n.º 317/2020, que trata das perícias em meios eletrônicos em ações de benefícios previdenciários durante a pandemia; Resolução n.º 320/2020, que estabelece o PJe; Resolução n.º 329/2020, que regulamenta audiências por videoconferência em processos penais durante a pandemia; Resolução n.º 330/2020, que regula audiências por videoconferência em processos de atos infracionais e medidas socioeducativas durante a pandemia; Resolução n.º 332/2020, que aborda a ética e uso de IA no Judiciário; Resolução n.º 345/2020, que versa sobre o “Juízo 100% Digital”; Resolução n.º 354/2020, que trata do cumprimento digital de atos processuais e

ordens judiciais; e a Resolução n.º 358/2020, que regulamenta soluções tecnológicas para resolver conflitos pelo Judiciário, dentre outras (GOUVEIA; SMITH, 2023).

O CNJ formulou e promulgou um conjunto considerável de regulamentos, com o propósito de definir e orientar o funcionamento de diversas áreas do Poder Judiciário que até então permaneciam pouco exploradas.

Como objeto de análise desta dissertação, especificamente o Juízo 100% Digital (Tabela 1), implementado pela Resolução n.º 345/2020 do CNJ, no seu Art. 1, destaca que "[...] todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores" (CNJ, 2020). Em essência, com a promulgação desta Resolução, o CNJ deu a autorização para que todos os tribunais no Brasil adotassem as medidas necessárias para a implantação desse programa no Poder Judiciário, como resposta à pandemia que teve lugar em 2020.

Tabela 1 – Aspectos do programa Juízo 100% Digital no contexto do Poder Judiciário brasileiro

ASPECTOS DO JUÍZO 100% DIGITAL	DESCRIÇÃO
DEFINIÇÃO	Programa que visa a realização exclusiva de atos processuais por meios eletrônicos.
OBJETIVO PRINCIPAL	Proporcionar aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional, bem como viabilizar o princípio constitucional do Amplo Acesso à Justiça (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988).
AUTORIZAÇÃO DO CNJ	Resolução n.º 345/2020 concedeu autorização para sua implementação em tribunais de todo o Brasil.
ABRANGÊNCIA	Abrange todos os tribunais do país, permitindo a adaptação ao sistema de acordo com as peculiaridades locais.
ATOS PROCESSUAIS DIGITAIS	Todos os atos do processo judicial, como petições, audiências, intimações e julgamentos, são realizados por meios eletrônicos.
INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA	Requer investimentos em tecnologia da informação e segurança cibernética para garantir a operação eficiente e segura do sistema.

ACESSO REMOTO E VIRTUAL	Partes, advogados e magistrados podem acessar processos e participar de audiências de qualquer lugar com conexão à Internet.
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	Utilização de certificados digitais para garantir a autenticidade e a integridade dos documentos eletrônicos.
ASSINATURA DIGITAL	Documentos são assinados digitalmente, substituindo a necessidade de assinaturas manuais.
INTIMAÇÕES ELETRÔNICAS	Intimações e comunicações são realizadas eletronicamente, agilizando a tramitação processual.
ARMAZENAMENTO E GESTÃO ELETRÔNICA	Documentos são arquivados e gerenciados em formato digital, reduzindo a necessidade de espaço físico e facilitando o acesso às informações.
SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS	Medidas rigorosas são adotadas para proteger informações sensíveis e garantir a confidencialidade das partes envolvidas.
CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO	Magistrados, servidores e advogados são capacitados para operar efetivamente o sistema de Juízo 100% Digital.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O propósito é fornecer clareza sobre os detalhes desse programa, e isso é feito através da “Cartilha do Juízo 100% Digital”. Conforme apresentado nesse documento, uma pergunta relevante é: o que exatamente significa o programa “Juízo 100% Digital”? E a resposta é elucidativa:

> É a possibilidade de o cidadão valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos Fóruns, uma vez que [...] todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, pela Internet. Isso vale, também, para as audiências e sessões de julgamento, que vão ocorrer exclusivamente por videoconferência (CNJ, 2020, p. 4).

De acordo com a Cartilha do Juízo 100% Digital (CNJ, 2020), ao optar pelo formato 100% Digital, todos os trâmites ocorrem no ambiente virtual. Isso abrange a realização de audiências por meio de videoconferência, e a comunicação entre juiz e advogado, quando necessário, também se dá por esse canal. No início de um processo, o advogado é responsável por fornecer os detalhes de contato para a comunicação eletrônica. No entanto, é relevante observar que a falta de um

endereço eletrônico não impede a apresentação do processo no formato 100% digital.

De que forma foi avaliada a produtividade do Juízo 100% Digital? Conforme a Cartilha, os tribunais que estabeleceram o sistema tiveram o prazo máximo de 30 dias para informar o ocorrido ao CNJ. Foi determinado que as unidades judiciais que optaram pelo novo método não teriam sua competência alterada. A ênfase foi colocada na natureza experimental da medida, que foi monitorada ao longo de um ano e teve seus indicadores de eficiência e rapidez avaliados ao final desse período. Após essa avaliação, os tribunais tiveram a possibilidade de decidir se desejavam manter, interromper ou expandir esse sistema de trabalho, e qualquer decisão foi comunicada ao CNJ (CNJ, 2020).

Segundo as próprias palavras do ministro Luiz Fux:

> [...] no futuro, os fóruns não necessitarão de espaços físicos, pois todos os serviços serão oferecidos on-line. Isso tende a diminuir muito as despesas, pois tudo estará disponível na Internet. O alinhamento entre a inteligência humana e artificial também melhorará o gerenciamento de processos e de recursos humanos. Os robôs contribuem com o trabalho dos servidores (CNJ, 2020, p. 11).

Segundo Susskind (2019), hoje em dia, o número de pessoas com a possibilidade de se conectar à internet supera significativamente aqueles que têm acesso real ao sistema judicial. Essa discrepância foi destacada em um relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o qual revelou que:

> [...] apenas 46 por cento dos seres humanos vivem sob a proteção da lei, enquanto mais de 50 por cento das pessoas são usuários ativos da Internet de alguma forma. Anualmente, diz-se que um bilhão de pessoas necessitam de “cuidados básicos de justiça”, mas em muitos países, pelo menos 30 por cento das pessoas com problemas legais sequer chegam a agir (SUSSKIND, 2019, p. 62, Tradução livre).

Nos serviços públicos, esse é o potencial transformador do Juízo 100% Digital. À medida que as tecnologias progridem exponencialmente, as organizações também passam por modificações, mas em um ritmo mais gradual, resultando em um *gap*, aumentando gradativamente. A introdução do processo eletrônico já havia provocado mudanças substanciais na administração dos tribunais. No entendimento de Paiva Gabriel e Pinto (2020), certamente ocorreu uma verdadeira revolução na abordagem dos processos judiciais, com uma reavaliação das práticas e rotinas

tradicionais que tiveram um impacto significativo na perspectiva e abordagem de juízes, promotores, advogados, defensores e servidores em relação aos processos.

Para Araújo, Gabriel e Porto (2022), o desafio contemporâneo da pandemia enfrentado pelo Poder Judiciário global reforçou ainda mais a concepção de uma Justiça desvinculada de um espaço físico. Isso abre a possibilidade de conceber um cartório 100% digital, visando agilizar a tramitação dos casos e otimizar a alocação de recursos humanos. Dessa forma, está sendo iniciado um processo de superação de uma cultura profundamente enraizada no sistema de Justiça, que associa o edifício do Fórum como o centro das atividades judiciais. Já o conceito de Juízo 100% Digital apresenta um novo modelo de operação, aproveitando todo o potencial tecnológico disponível para o Poder Judiciário, resultando em redução significativa de custos e tempo, além de um aumento notável na eficiência, com o objetivo final de ampliar o acesso à justiça.

Posteriormente, a CNJ (2021c) constatou que a Resolução n.º 345/2020, que tratava do Juízo 100% Digital, precisava passar por alterações. Como resultado, surgiu a Resolução n.º 378, de 09 de março de 2021, que introduziu uma série de adaptações e novos regulamentos após uma análise dos problemas e dificuldades que surgiram desde a implementação. Isso incluiu ajustes nos procedimentos da Justiça do Trabalho e acomodações para lidar com um sistema híbrido (combinação de processos físicos e digitais) durante essa fase de transição, quando necessário.

Nesse contexto, as audiências e sessões no Juízo 100% Digital são realizadas exclusivamente por videoconferência. Além disso, o atendimento passa a ser oferecido de maneira remota durante o horário de funcionamento do tribunal, por meio de telefone, e-mail, videochamadas, aplicativos digitais ou outras formas de comunicação estabelecidas pelo tribunal. Vale ressaltar que o CNJ também estabeleceu o programa Balcão Virtual através da Resolução CNJ n.º 372/2021, possibilitando o atendimento imediato de partes e advogados por servidores judiciais via ferramenta de videoconferência, de modo semelhante ao atendimento presencial realizado nos balcões das serventias judiciais. Isso evidencia a entrada em uma nova era e a introdução de um conceito de justiça totalmente novo: a Justiça digital, que aponta em direção à Justiça 4.0 (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2022)[3].

[3] Nas audiências virtuais, todos os envolvidos recebem um convite por meio de um link, seja via e-mail ou até mesmo *WhatsApp*, bastando acessar a reunião virtual com antecedência de 5 minutos em relação ao horário agendado, utilizando um celular ou computador. Não há necessidade de despesas

Para Araújo, Gabriel e Porto (2022), ainda que os advogados que atendiam clientes mais abastados pudessem ter recursos para cobrir os custos de viagens a outras cidades ou estados para tratar de processos legais ou participar de audiências, essa possibilidade estava fora do alcance da maioria dos cidadãos. Nas situações em que os processos estão em andamento na Comarca de residência ou em Comarcas próximas, a obrigatoriedade da presença física torna-se um grande obstáculo. Por exemplo, um advogado enfrenta dificuldades consideráveis quando precisa participar de duas audiências em um mesmo dia, levando-o a fazer uma escolha entre as causas, nomear outro advogado para representá-lo ou solicitar um adiamento.

2.4 APONTAMENTOS SOBRE O PROGRAMA JUÍZO 100% DIGITAL E SUA ADAPTAÇÃO NO ÂMBITO JUDICIÁRIO

Conforme Gouveia e Smith (2023), o sistema do Juízo 100% Digital não é obrigatório (assegurando-se isso conforme os Arts. 193 a 199 do CPC/15). A sua adoção depende da concordância explícita das partes, exceto quando determinado por uma decisão judicial. Nesse caso, as partes são consideradas concordando implicitamente, caso não respondam a duas notificações específicas sobre a utilização do programa, de acordo com o Art. 3º da Resolução n.º 345/2020 do CNJ. Após a escolha da parte autora e o consentimento da parte requerida, só é permitida uma mudança de decisão até a sentença ser emitida, como estabelecido no parágrafo 2º do mesmo Art. 3º. Ainda conforme o Artigo, vale notar que a aceitação tácita devido ao silêncio não impede que a parte demandada reconsidere uma única vez.

Dessa forma, é possível compreender o conceito do Juízo 100% Digital como a decisão inicial que recai sobre a parte que inicia um processo, no que diz respeito à forma como os procedimentos legais serão conduzidos. Em outras palavras, essa escolha envolve determinar se tais procedimentos serão realizados de maneira presencial ou virtual (BRASIL, 2013b; CNJ, 2020a).

---

com transporte e apenas o tempo exigido para a condução efetiva da audiência é necessário. Apenas essa vantagem já evidencia claramente o considerável benefício proporcionado pelas audiências realizadas de forma virtual (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2022).

A produção de evidências e a execução de procedimentos legais serão conduzidas de maneira virtual, conforme mencionado no parágrafo 2º do Art. 1º da Resolução n.º 345/2020. No entanto, fica assegurada a possibilidade de empregar os métodos tradicionais ou físicos para ambas as atividades, caso seja inviável realizá-las virtualmente, mantendo a integridade do programa. As interações entre advogados, juízes e servidores ocorrerão eletronicamente dentro do horário de atendimento público especificado, conforme estabelecido no Art. 6º da Resolução. Já no Art. 3º, quanto às audiências e sessões do tribunal, serão realizadas exclusivamente por meio de videoconferência (GOUVEIA; SMITH, 2023).

É importante notar que as modernas plataformas de videoconferência não apenas viabilizam a condução de audiências, mas também facilitam a interação entre magistrados e demais profissionais do sistema judiciário. Por exemplo, os advogados podem discutir questões específicas com o juiz responsável usando apenas um celular e um *link*, eliminando a necessidade de deslocamento até o Fórum.

Os efeitos do trabalho remoto e das videoconferências ao longo de 2020 refletiram-se em um número total de mais de 691,1 milhões de procedimentos ou movimentos processuais, incluindo 15,5 milhões de sentenças e acórdãos, 23,9 milhões de decisões e 41,3 milhões de despachos (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO. 2020).

No mesmo contexto, é importante mencionar a recente Lei n.º 13.994/20, de 24 de abril de 2020, que alterou a Lei n.º 9.099/95 e introduziu a possibilidade de realização de audiências de conciliação virtuais. O Art. 22 dessa Lei foi modificado para permitir a conciliação remota conduzida pelo Juizado, fazendo uso de recursos tecnológicos para transmissão de áudio e vídeo em tempo real. O resultado da tentativa de conciliação deve ser documentado conforme necessário.

Além disso, na pesquisa de Moraes, Gaia e Silva (2021), por intermédio da Resolução n.º 378, datada de 09 de março de 2021, o CNJ aprimorou a Resolução n.º 345/2020 e acrescentou cláusulas ao Art. 1º que elucidam e permitem, também, a realização de atos presenciais (ou não eletrônicos), caso essa medida seja necessária. Assim, as disposições incluídas pela Resolução n.º 378/2021 contribuem e estimulam a adoção do Juízo 100% Digital por parte das partes, servidores, magistrados e advogados, pois refletem a flexibilidade em torno da aparente obrigação de conduzir atos exclusivamente eletrônicos, especialmente quando tal

realização se torna impraticável na prática (como no caso da entrega de uniformes ou equipamentos ao empregador em processos trabalhistas, por exemplo, ou da arma do crime em processos criminais).

Entretanto, independentemente da aderência a esse “procedimento” regulamentado pela Resolução n.º 345/2020 do CNJ, não haverá qualquer alteração no juiz natural. O momento em que a parte autora deve manifestar sua preferência ou opção pela tramitação do processo – independentemente do rito – por meio totalmente eletrônico é no momento do ajuizamento da ação. Nesse ponto, a Resolução n.º 378/2021 trouxe uma mudança significativa, permitindo a inclusão no Juízo 100% Digital de processos já propostos, por meio de manifestação voluntária das partes, resposta das partes à intimação judicial sobre o tema ou até mesmo pela falta de resposta das partes à intimação judicial relacionada ao assunto (parágrafo 4 do Art. 3 da Resolução n.º 345/2020) (MORAES; GAIA; SILVA, 2021).

As modificações substanciais introduzidas pela Resolução n.º 378/2021, concedem ao juiz a faculdade de convocar as partes a qualquer momento para que expressem seu interesse na adoção do Juízo 100% Digital naquele processo ou mesmo em relação à prática de atos processuais específicos de forma eletrônica (BRASIL, 2021). Além disso, o parágrafo 4 do Art. 3 da Resolução n.º 345/2020 prevê uma penalização para o silêncio ou inação das partes intimadas duas vezes para se manifestar sobre o interesse na adoção do programa: presume-se que a aceitação do programa, logo, tenha ocorrido tacitamente.

As vantagens defendidas, a partir do momento em que se opta pela tramitação do feito pelo Juízo 100% Digital, referem-se à promoção da celeridade e o aumento da eficiência na resposta da Justiça ao cidadão, avaliada por intermédio de critérios próprios de produtividade. Registra-se que o programa vai muito além do alcance das audiências virtuais. O propósito do processo que transcorre no programa vai além da agilidade, abrangendo também a noção de que os recursos tecnológicos disponíveis devem ser empregados de forma a facilitar o andamento eficiente do processo judicial.

Por outro lado, há possíveis desvantagens. Dado que a abordagem do programa Juízo 100% Digital envolve explicitamente a adoção de procedimentos processuais de forma eletrônica e remota por meio da Internet global, é crucial reconhecer que o acesso equitativo à Internet é um requisito fundamental para alcançar os verdadeiros objetivos da implementação desse programa. Caso

contrário, existe o risco de que o programa se torne um meio de acesso à Justiça apenas para aqueles que possuem tecnologias digitais, excluindo muitos e ampliando ainda mais o hiato entre o sistema judicial e os cidadãos. Embora tenha havido um progresso na adaptação do sistema judiciário brasileiro para aceitar e processar casos de maneira remota, ainda é imperativo encontrar maneiras de facilitar o acesso ao programa Juízo 100% Digital para os segmentos mais vulneráveis da sociedade que carecem de acesso à Internet.

Apesar de estar em vigor o Marco Civil da Internet, cujo propósito é assegurar o direito universal ao acesso à Internet (conforme indicado no inciso I) e estimular a inovação, bem como a ampla disseminação de novas tecnologias e formas de utilização (segundo indicado no inciso III), ainda persiste a realidade de que um em cada cinco brasileiros não possui acesso à Internet, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) (PNAD Contínua TIC, 2021).

Para sublinhar a importância real do acesso à Internet, o Art. 4º da Resolução n.º 345/2020 estabelece a responsabilidade dos tribunais em providenciar a infraestrutura de TIC necessária para o funcionamento das unidades judiciais incorporadas ao âmbito do programa Juízo 100% Digital (BRASIL, 2020). Alinhado à essa abordagem, o CNJ (2021a) emitiu a Recomendação n.º 101, datada de 12 de julho de 2021, instando os tribunais brasileiros a adotar medidas para garantir que aqueles excluídos digitalmente também tenham acesso ao sistema judicial.

Resumidamente, para evitar que o programa se torne uma ferramenta de desigualdade, privilegiando somente aqueles com conhecimentos técnicos e acesso à tecnologia, o que prejudicaria a sua verdadeira finalidade, Gouveia e Smith (2023), discorrem que é imprescindível que se intensifiquem as iniciativas das políticas públicas já em vigor e que novas políticas sejam implementadas para garantir que a população tenha acesso pleno à Internet. Isso é particularmente importante em um país onde uma parte significativa da população ainda permanece excluída digitalmente.

Como é evidente, devido à sua natureza complexa e intrincada, dado que se trata de um problema desafiador, muitas vezes são propostas soluções que inadvertidamente dão origem a novos problemas. Isso faz com que a situação exija uma revisão constante e ajustes de direção.

Também se pode inferir como os achados na pesquisa de Mallinson (2020) acerca da inovação na implementação de políticas públicas sobre alguns decisores

vizinhos ou retardatários ficarem no aguardo do melhor resultado para implementarem as políticas públicas advindas, no caso brasileiro, de um sistema do judiciário para que toda a Administração da Justiça adira aos arranjos institucionais e só o façam após, até por ato compulsório, ou por verem a possibilidade de lograrem sucesso, virem a implementar a política pública.

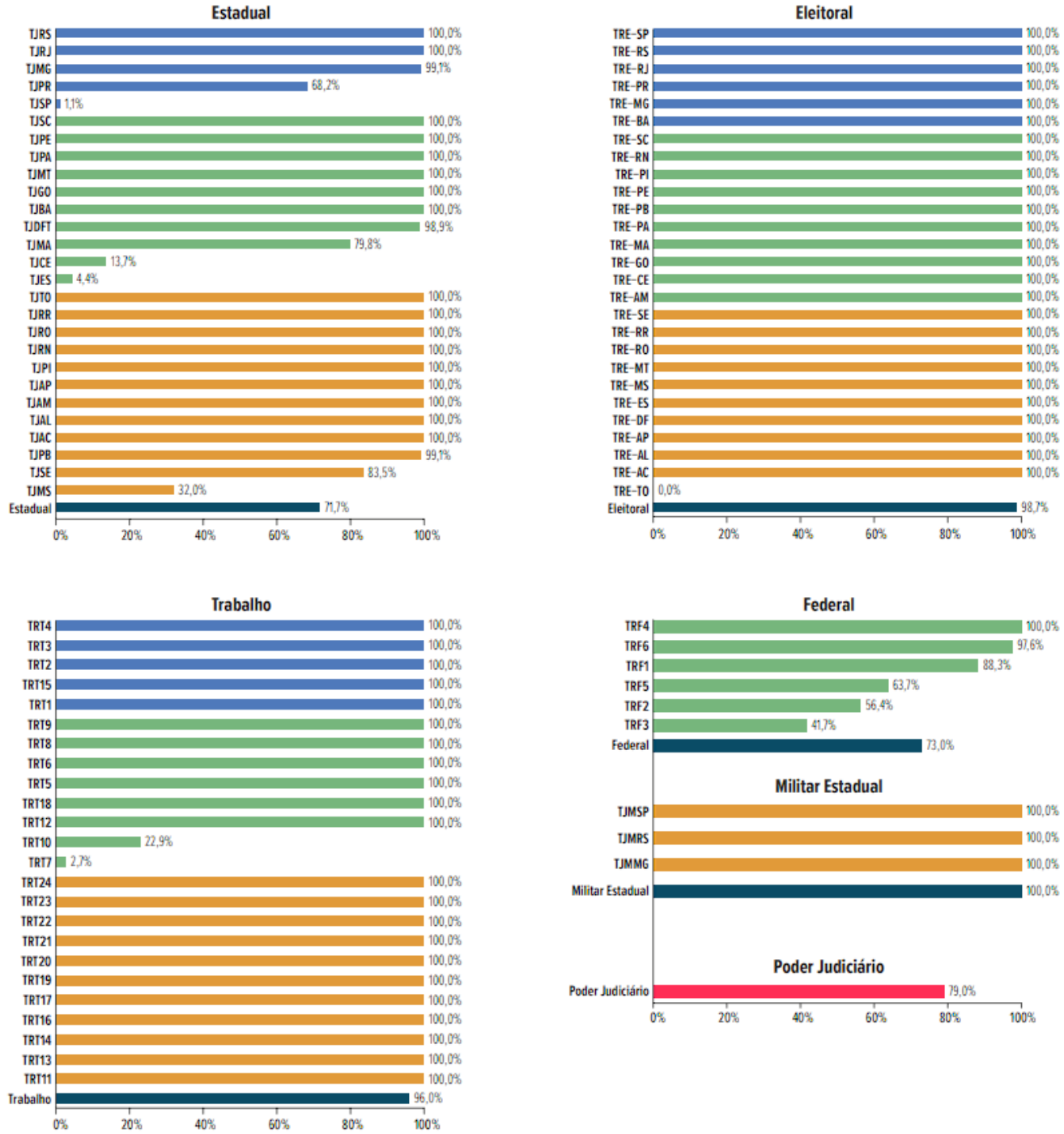
Há de se considerar o que Lotta (2019), Susskind (2019) e Lévy (2009) afirmam ao abordarem sobre a aprendizagem coletiva ser de muita importância para os arranjos institucionais, além de os decisores deverem ter conhecimento e compreenderem os aspectos essenciais da política pública a ser implantada quando a tomada de decisões cotidianamente está sob condições de considerável incerteza e de muita discricionariedade.

2.4.1 Apontadores da eficácia do programa Juízo 100% Digital

A 20ª edição do Relatório Justiça em Números se estabelece como um dos principais documentos de divulgação e transparência do Poder Judiciário. Ele reúne, em uma única publicação, informações abrangentes sobre a atuação geral do Poder Judiciário. Esses indicadores abrangem variáveis que medem o nível de eficiência, informatização, produtividade e capacidade de recurso do sistema judiciário, entre muitos outros dados coletados.

O Gráfico 1 do relatório destaca a adoção do sistema Juízo 100% Digital nas unidades judiciárias de primeira instância. Cerca de 79% dessas unidades já aderiram a esse modelo inovador. Além disso, é notável que, até o ano de 2023, 70 Tribunais já alcançaram uma adesão completa ao Juízo 100% Digital, indicando uma rápida e abrangente implementação dessa tecnologia no âmbito judiciário. Essa tendência não apenas evidencia a modernização do sistema, mas também aponta para um avanço substancial em direção a processos judiciais mais eficientes e ágeis.

Gráfico 1 – Percentual de unidades judiciárias de primeira instância com Juízo 100% Digital



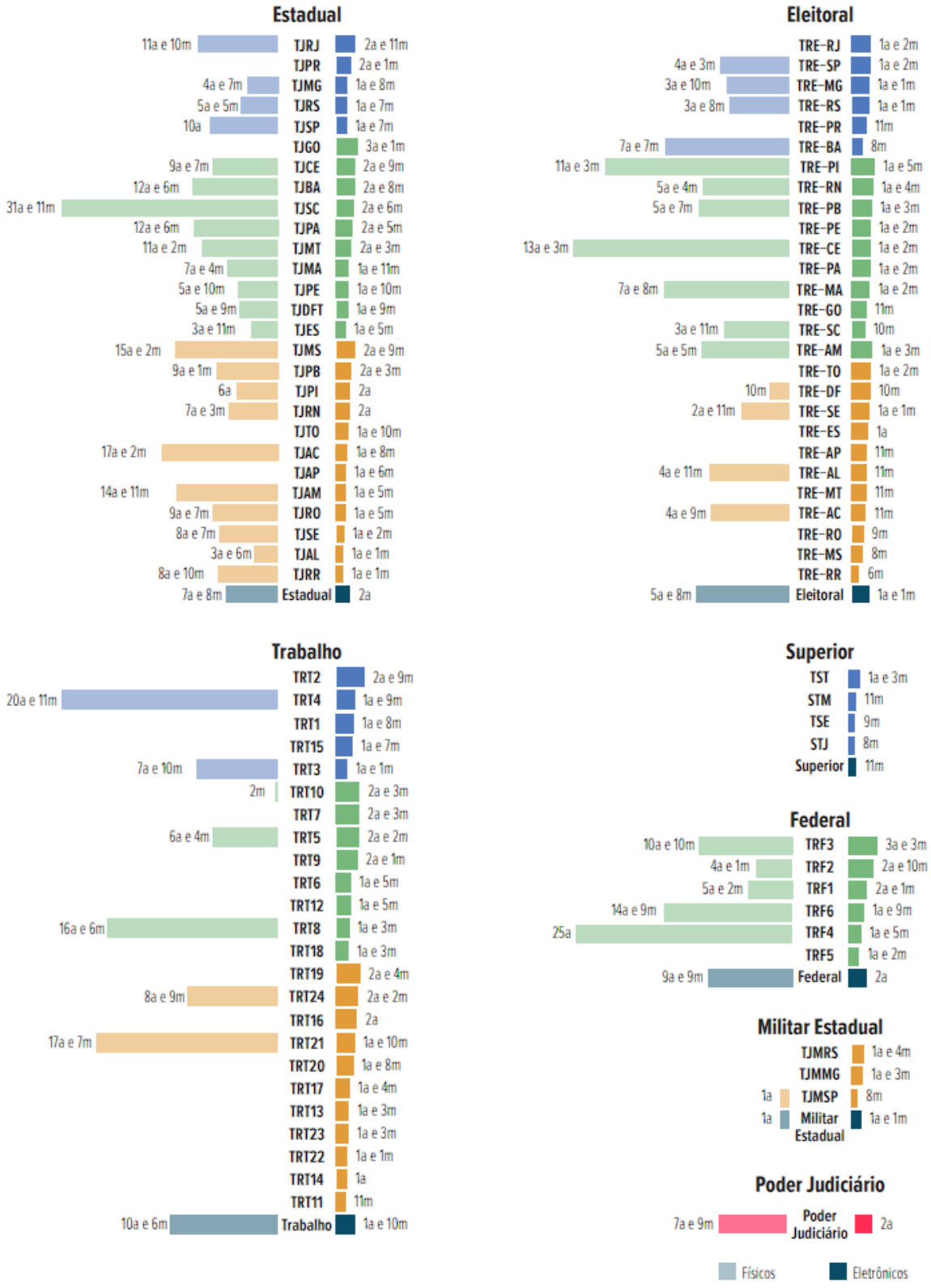
Fonte: CNJ (2023).

Em 70 tribunais, é notável uma adesão completa de 100% ao sistema de Juízo 100% Digital, que até 2023, já englobava aproximadamente 79% de todas as serventias judiciais. Com base nisso, estatísticas provenientes da estratégia de transformação digital evidenciam progressos notáveis. Os dados indicam que uma série de medidas direcionadas para a prestação de serviços em formato virtual e

para o aprimoramento dos sistemas processuais, como o programa Juízo 100% Digital, os Núcleos de Justiça 4.0 e o Balcão Virtual, foram expandidas. A proporção de novos casos apresentados de maneira eletrônica praticamente atingiu 100%, enquanto o fluxo de processos eletrônicos é agora uma realidade em 85,8% das causas em andamento, com apenas quatro tribunais no país mantendo 20% ou mais de processos físicos aguardando solução definitiva (CNJ, 2023).

Com base nos dados apresentados no Gráfico 2, os processos que foram finalizados no ano de 2022 tiveram um tempo médio de tramitação de 2 anos nos casos eletrônicos, enquanto nos processos físicos, esse tempo médio foi de 7 anos e 9 meses. Mesmo em tribunais com um maior volume de processos físicos encerrados, notam-se diferenças significativas em relação à forma de tramitação.

Gráfico 2 – Tempo médio dos processos eletrônicos e físicos baixados, por tribunal



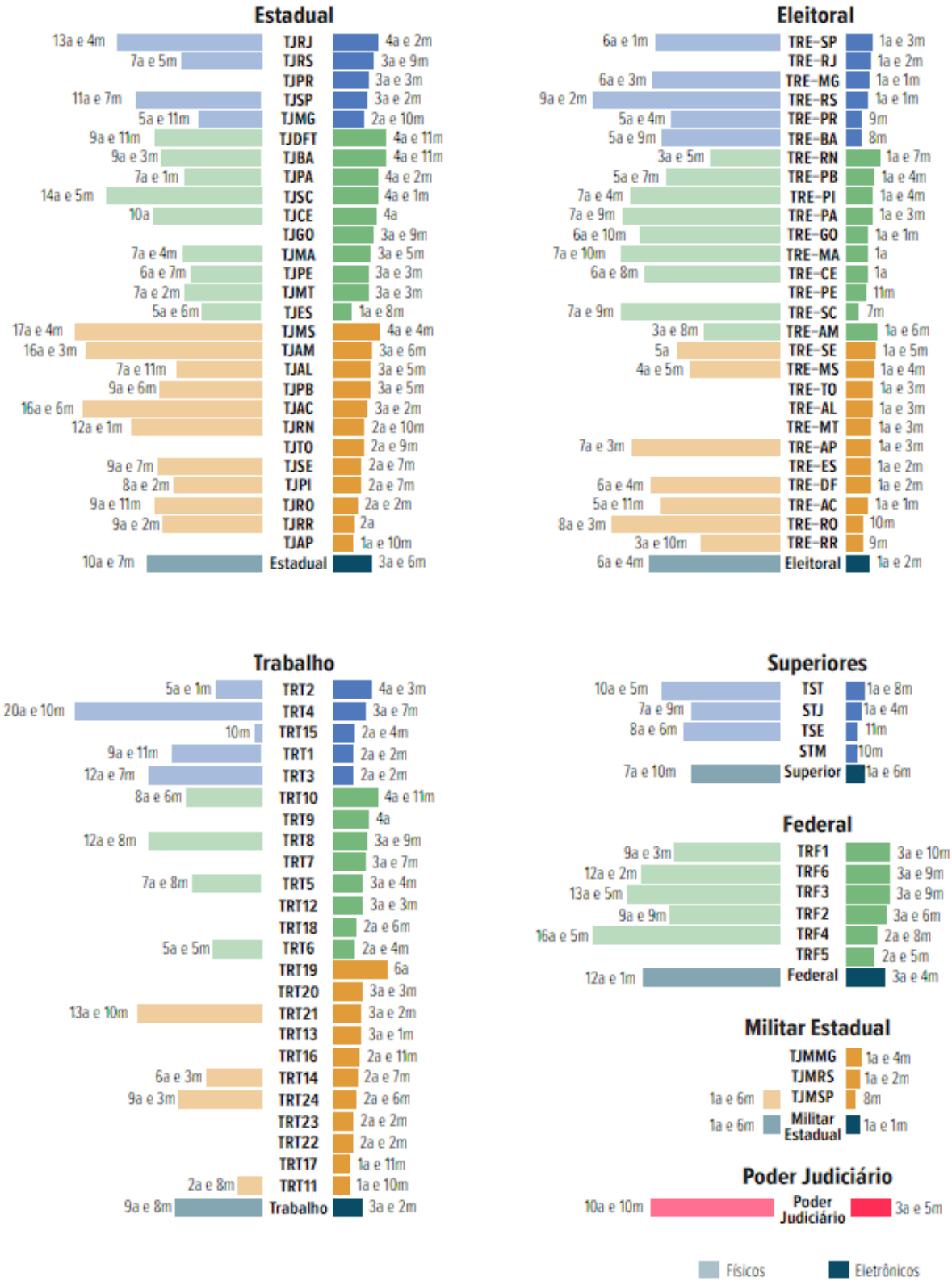
Fonte: CNJ (2023).

Destacam-se, por exemplo, os seguintes tribunais: no TJES, o tempo médio de tramitação de processos eletrônicos foi de 1 ano e 5 meses, enquanto nos

processos físicos, esse tempo médio foi de 3 anos e 11 meses, com 38% dos casos sendo encerrados eletronicamente; no TJMSP, o tempo médio de tramitação de processos eletrônicos foi de 8 meses, em contraste com 1 ano de tempo médio nos processos físicos, sendo que 55% dos casos foram finalizados eletronicamente; no TJMG, o tempo médio de tramitação de processos eletrônicos foi de 1 ano e 8 meses, enquanto nos processos físicos, esse tempo médio foi de 4 anos e 7 meses, com 72% dos casos sendo encerrados eletronicamente; comparando esses dados com os do TJGO, por ser o cerne desta pesquisa, somente os dados referentes ao tempo médio de tramitação de processos eletrônicos foram fornecidos, os quais indicam um tempo médio de 3 anos e 1 mês para finalização desses casos (CNJ, 2023).

No Gráfico 3, aponta-se a comparação entre o tempo de tramitação dos autos eletrônicos e dos autos físicos.

Gráfico 3 – Média de tempo de tramitação de processos eletrônicos e físicos em espera, por tribunal



Fonte: CNJ (2023).

Conforme ilustração acima, é importante destacar o impacto significativo na eficiência do processo na tramitação eletrônica, onde o tempo médio de 3 anos e 5 meses representa quase um terço do tempo necessário para a tramitação de processos físicos, que leva em média 10 anos e 10 meses. Essa comparação se torna ainda mais relevante quando se considera tribunais com um grande volume de processos físicos, garantindo que a média não seja distorcida por um número reduzido de casos em andamento. Assim, mesmo em órgãos com uma proporção maior de processos físicos, as diferenças nos tempos de tramitação são notáveis, como no caso do TJMSP (processos físicos: 1 ano e 6 meses; processos eletrônicos: 8 meses); TJES (processos físicos: 5 anos e 6 meses; processos eletrônicos: 1 ano e 8 meses); TRF3 (processos físicos: 13 anos e 5 meses, processos eletrônicos: 3 anos e 9 meses); e TJSP (processos físicos: 11 anos e 7 meses; processos eletrônicos: 3 anos e 2 meses). Comparando com o TJGO, mesmo não sendo um órgão com a maior proporção de processos físicos, somente os dados referentes ao tempo médio de tramitação de processos eletrônicos foram fornecidos, os quais indicam um tempo médio de 3 anos e 9 meses para finalização desses casos (CNJ, 2023).

Sendo assim, o programa Juízo 100% Digital desempenha um papel fundamental no sistema judiciário, proporcionando não apenas modernização, mas também melhoria na eficiência e celeridade dos processos, alinhando-se aos objetivos de uma justiça mais ágil, acessível e eficaz.

Nesse contexto, surge também a pesquisa sobre percepção e avaliação do programa Juízo 100% Digital, em que foram administrados questionários online para quatro grupos distintos: indivíduos que estiveram envolvidos em algum processo judicial nos últimos cinco anos, profissionais da advocacia, defensores públicos e membros do Ministério Público. Dado que o propósito é avaliar e compreender a percepção sobre os serviços prestados pelo sistema judiciário brasileiro, consequentemente o programa Juízo 100% Digital, é de notável importância ouvir as diversas partes que têm participação em um procedimento legal. É relevante observar que a pesquisa contou com a participação de defensores públicos tanto da Defensoria Pública da União (DPU) quanto das Defensorias Públicas Estaduais e do Distrito Federal (DPDF), além de membros que fazem parte do Ministério Público Estadual e Federal, abrangendo o Ministério Público da União (MPU), Ministério Público Federal e Eleitoral (MPF), Ministério Público Militar (MPM), Ministério Público

do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) e Ministério Público do Trabalho (MPT) (CNJ, 2023).

Vale ressaltar que dentro do contexto das investigações realizadas no campo das organizações para avaliar programas, políticas ou projetos, existe uma abordagem utilizada para medir indicadores subjetivos. Estes indicadores, obtidos por meio de questionários, são sistematicamente examinados de maneira padronizada e mensurável, a fim de compreender os comportamentos, impressões, valores e atitudes dos participantes. Esse tipo de pesquisa pode conter indicadores de percepção, que nesta parte do texto referem-se a um tipo de pesquisa conhecido como “opinião pública”.

De acordo com a explicação fornecida pelo Dicionário de Sociologia:

> Opinião Pública consiste das ideias agregadas de membros de uma população sobre vários assuntos. Poderia, por exemplo, ser expressada como a percentagem de adultos que aprovam o desempenho de um líder político, ou a percentagem dos que são favoráveis à legalização de drogas, como a cocaína ou a maconha. (...) Embora a opinião pública reflita muitas vezes ideias culturais, como valores e atitudes, ela se distingue de Cultura. A opinião pública é medida como a simples soma de ideias individuais em um dado tempo, ao passo que a cultura é parte do sistema social no qual as opiniões individuais tomam forma. A opinião pública radica-se em indivíduos e em suas mutáveis percepções e julgamentos pessoais (JOHNSON, 1997, p. 162).

Esse tipo de pesquisa ou estudo tem como objetivo explorar características da performance de uma organização que não podem ser adequadamente avaliadas ou quantificadas somente através das informações relacionadas à produtividade gerencial ou administrativa. Portanto, é essencial conduzir uma investigação direta junto ao público que tem interesse na instituição ou entidade que financia o projeto, com o propósito de avaliar a percepção em relação aos serviços oferecidos e obter uma compreensão dos pontos de vista e opiniões dos usuários de um determinado serviço ou produto. Dentro do contexto da oferta de serviços públicos, as pesquisas de opinião, que frequentemente são utilizadas para mensurar a visão da população, desempenham um papel essencial no procedimento de avaliação e fiscalização pela sociedade. Além disso, elas contribuem para estabelecer a hierarquia de necessidades nas políticas públicas, na fase de planejamento, execução e monitoramento de programas específicos e projetos (CNJ, 2023).

No contexto dos sistemas judiciais e das pesquisas que investigam a percepção da sociedade, a questão da confiança por parte do público tem surgido

como um tópico de grande significância e é alvo de investigações a nível internacional. Isso se deve ao fato de que a confiança é percebida como um pilar fundamental em sistemas democráticos para garantir o correto funcionamento e a legitimidade da autoridade jurídica.

A investigação da satisfação e as técnicas para identificá-la, embora originadas no contexto empresarial, ao longo do tempo têm sido adotadas pelo setor público. A finalidade subjacente a essa adoção é identificar deficiências na oferta de serviços públicos e progredir na sua aprimoração. Desse modo, além de possibilitar a mensuração dessas melhorias, as pesquisas de satisfação relacionadas aos serviços públicos emergem da dedicação do próprio setor público em buscar aperfeiçoar seus serviços.

A busca contínua por aprimoramento por parte dos agentes públicos inclui a análise das experiências com pesquisas de avaliação do serviço público. Esse processo é especialmente relevante no contexto dos serviços judiciários, pois essas pesquisas permitem entender as expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados e a maneira como são entregues. Portanto, é fundamental que a identificação de falhas ou áreas vulneráveis na prestação de serviços esteja fundamentada na compreensão das avaliações feitas por aqueles que utilizam tais serviços. Isso gera uma crescente demanda por pesquisas de satisfação no âmbito do Poder Judiciário, empregando abordagens multifacetadas que possam abarcar as diversas experiências vivenciadas pelos cidadãos usuários, com o objetivo de impulsionar melhorias contínuas nos serviços oferecidos.

É importante ressaltar a constante dedicação do CNJ em conduzir uma diversidade de pesquisas com o propósito de quantificar a avaliação da performance do sistema judiciário e o alcance à Justiça. No entanto, a pesquisa apresentada aqui tem o objetivo de compreender como o público enxerga o Poder Judiciário, abrangendo tanto cidadãos quanto profissionais do campo jurídico.

Os critérios de seleção da amostra são detalhados na Tabela 2, que compara o número de participantes que responderam à pesquisa com a quantidade total de indivíduos na população específica de cada grupo, juntamente com as proporções correspondentes dos participantes em relação ao erro amostral. O dimensionamento de cada grupo populacional foi determinado com base nas estatísticas fornecidas pelos órgãos oficiais competentes, ou seja, o número de advogados relatados pela OAB, os quantitativos de defensores e promotores conforme indicados nas

informações de folha de pagamento disponibilizadas nos portais de cada unidade da Defensoria Pública e do Ministério Público (CNJ, 2023).

Tabela 2 – Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança

Público	Número de participantes	População - Alvo	Proporção de Resposta (%)	Erro Relativo*
Advogados(as)	8.562	1.280.240	0,67	1,1%
Cidadãos(ãs)	2.370	-	-	-
Defensores(as) Públicos(as)	291	6.956	4,18	5,7%
Membros(as) do Ministério Público	218	15.254	1,43	6,6%

*Erro relativo: margem de erro máximo tolerado na amostra.
Fonte: CNJ (2023).

Foram criados questionários individuais para cada um dos grupos, considerando suas distintas atribuições, interesses e visões acerca das instituições judiciárias. A coleta de respostas de todos os segmentos participantes transcorreu entre 18 de abril e 18 de maio de 2022. É importante enfatizar que durante esse período, o cenário da pandemia de COVID-19 ainda prevalecia no Brasil.

Neste estudo, a elaboração dos Índices de Acesso à Justiça (IAJ) tem como finalidade medir como cidadãos e profissionais do direito percebem e avaliam o sistema judiciário brasileiro. Além disso, esses resultados são utilizados como suporte para oferecer recomendações específicas voltadas para monitorar resoluções e promover melhorias no âmbito organizacional e estrutural do sistema de justiça. Isso inclui a implementação de tecnologias e sistemas eletrônicos, a elaboração de estratégias de comunicação e aprimoramento na administração da justiça. No futuro, essa pesquisa poderá ser repetida para avaliar o progresso das recomendações implementadas, permitindo a comparação dos índices ao longo dos diferentes períodos de aplicação.

O estudo aderiu a apontadores pertinentes à avaliação, ao conhecimento e à utilização dos usuários quanto ao programa Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. A Tabela 3 aborda o fato de que entre os advogados, a maioria indicou estar ciente do Juízo 100% Digital (74,8%) e do Balcão Virtual (78,1%), com uma proporção significativa afirmando já ter usado ambos os sistemas. No caso dos defensores, 54% afirmaram ter conhecimento do Juízo 100% Digital, mas 32,3% mencionaram

que não haviam utilizado o sistema, embora estivessem cientes dele. Além disso, 63,2% disseram estar cientes do Balcão Virtual, mas 38,8% relataram não o ter utilizado. Quanto aos membros do Ministério Público, 50,9% afirmaram estar familiarizados com o Juízo 100% Digital, dos quais 23,4% afirmaram tê-lo utilizado. Em relação ao Balcão Virtual, 45,4% afirmaram conhecê-lo, mas 39% disseram não o ter utilizado.

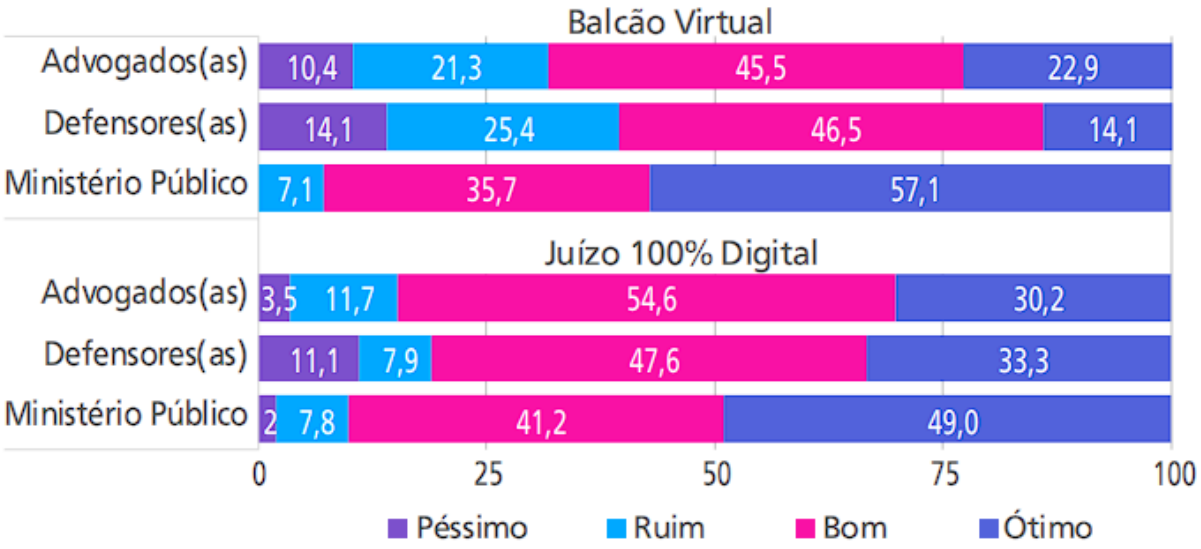
Tabela 3 – Conhecimento e utilização pelos(as) operadores(as) do direito quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual

Conhecimento quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Juízo 100% Digital						
Conheço	**6.402**	**74,8**	**157**	**54,0**	**111**	**50,9**
Conheço e já utilizei	4.186	48,9	63	21,7	51	23,4
Conheço e não utilizei	2.216	25,9	94	32,3	60	27,5
Não conheço	**2.160**	**25,2**	**134**	**46,1**	**107**	**49,1**
Balcão Virtual						
Conheço	**6.684**	**78,1**	**184**	**63,2**	**99**	**45,4**
Conheço e já utilizei	4.450	52,0	71	24,4	14	6,4
Conheço e não utilizei	2.234	26,1	113	38,8	85	39,0
Não conheço	**1.878**	**21,9**	**107**	**36,8**	**119**	**54,6**
Total	**8.562**	**100**	**291**	**100**	**218**	**100**

Fonte: CNJ (2023).

De um modo geral, os resultados de pesquisa não apontam o grau de confiança nem o erro máximo, o que dificulta uma avaliação mais precisa. No entanto, é relevante notar que a avaliação dos sistemas foi conduzida exclusivamente com os operadores que afirmaram ter conhecimento e experiência prévia com essas ferramentas. De acordo com o Gráfico 4, observa-se que 54,6% dos advogados, 47,6% dos defensores e 49% dos membros do Ministério Público classificaram o Juízo 100% Digital como positivo (bom ou ótimo). No contexto do Balcão Virtual, 45,5% dos advogados, 46,5% dos defensores e 57,1% dos membros do Ministério Público também avaliaram o sistema como positivo (bom ou ótimo). Apesar dessas percepções favoráveis, a falta de informações ressalta a necessidade de uma abordagem mais detalhada na avaliação desses sistemas.

Gráfico 4 – Avaliação dos(as) operadores(as) do direito que conhecem e já utilizaram o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, respectivamente, em relação aos serviços



Fonte: CNJ (2023).

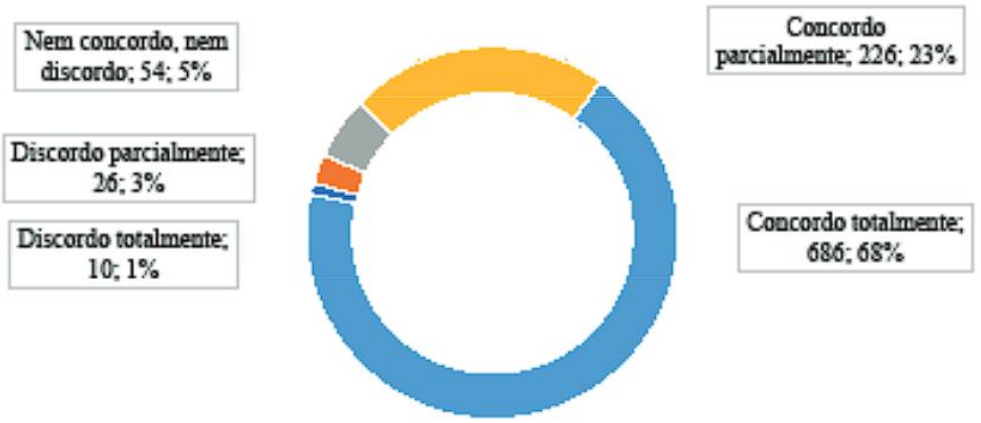
Em resumo, este estudo não apenas contribui para uma compreensão mais profunda do sistema judiciário brasileiro e suas inovações digitais, como o programa Juízo 100% Digital, mas também oferece um panorama abrangente das percepções e avaliações dos diferentes grupos envolvidos.

Não o bastante, na pesquisa conduzida por Rampin e Igreja (2022), envolveu a participação de 1.859 indivíduos que preencheram o questionário de percepção online. Dentre esses, 1.002 informaram estar envolvidos com a política em questão. Para esse grupo específico, foram colocadas questões relacionadas à avaliação do seu desempenho. No tocante à política do Juízo 100% Digital, uma maioria significativa de 91,01% (912 respondentes) daqueles que a utilizam expressou avaliações positivas.

A pesquisa teve início com a execução de uma investigação exploratória através de meios virtuais, devido ao contexto da pandemia que impossibilitou o contato presencial entre a equipe de pesquisa e o campo de estudo. Por meio de visitas online a websites de tribunais e de uma abordagem semiestruturada de entrevistas realizadas virtualmente, bem como da análise de conteúdo de documentos oficiais, foram obtidas evidências relativas ao fenômeno da transformação digital (Gráfico 5). Essas evidências destacam o papel

desempenhado pelas tecnologias digitais nas práticas diárias do sistema judiciário e na promoção do acesso à Justiça (RAMPIN; IGREJA. 2022).

Gráfico 5 – Avaliação da magistratura que utiliza o Juízo 100% Digital



Fonte: Rampin e Igreja (2022, p. 136).

Segundo 90,42% dos participantes (equivalente a 906 indivíduos), o Juízo 100% Digital resultou em um aumento na otimização dos recursos disponíveis e/ou necessários para a movimentação dos casos judiciais. Além disso, 88,92% dos entrevistados (correspondente a 891 pessoas) afirmaram que essa medida contribui para a agilização do procedimento.

Outro ponto enfatizado como positivo pelos entrevistados na pesquisa foi a redução de problemas associados às deslocações das partes, testemunhas, bem como de servidores e magistrados. De acordo com as entrevistas conduzidas, o modelo de audiências em formato virtual auxiliou na redução das despesas normalmente suportadas pelas partes para facilitar seus próprios deslocamentos, especialmente no caso das testemunhas (RAMPIN; IGREJA. 2022).

Os apontadores da eficácia do programa Juízo 100% Digital são respaldados por dados concretos. A transformação digital se revela como um divisor de águas na velocidade e eficácia da justiça, refletindo em uma redução nos tempos de resolução de processos e aumentando a agilidade dos procedimentos (CNJ, 2023).

A coleta de opiniões através de pesquisas de satisfação proporciona uma visão abrangente das percepções dos usuários, incluindo cidadãos e profissionais do direito, sobre o Juízo 100% Digital e outros sistemas, como o Balcão Virtual. Essas opiniões corroboram a eficácia percebida do programa, destacando seus

benefícios na otimização de recursos, agilização de procedimentos e redução de despesas associadas a deslocamentos.

Além disso, a pesquisa demonstra um comprometimento contínuo por parte do CNJ em avaliar e melhorar o sistema judiciário, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. A busca por avaliações abrangentes e periódicas contribui para a adaptação e aprimoramento contínuos, garantindo um sistema judiciário mais eficiente, acessível e confiável.

Tabela 4 – Quantidade de processos recebidos – Brasil, 2021 a 2023

MÊS E ANO DE REFERÊNCIA	FREQUÊNCIA DE PROCESSOS RECEBIDOS	PROCESSOS COM AUTUAÇÃO 100% DIGITAL	% PROCESSOS COM AUTUAÇÃO 100% DIGITAL
out de 2021	5.163	49	0,95
nov de 2021	4.926	213	4,32
dez de 2021	4.957	1.775	35,81
jan de 2022	3.543	1.154	32,57
fev de 2022	5.429	1.605	29,56
mar de 2022	6.481	2.011	31,03
abr de 2022	5.901	1.609	27,27
mai de 2022	6.340	1.843	29,07
jun de 2022	5.304	1.805	34,03
jul de 2022	5.955	1.948	32,71
ago de 2022	6.233	2.142	34,37
set de 2022	5.488	1.872	34,11
out de 2022	5.648	1.974	34,95
nov de 2022	5.382	2.368	44,00
dez de 2022	5.010	1.976	39,44
jan de 2023	4.152	1.613	38,85
fev. de 2023 *	4.143	1.994	48,13
TOTAL	**90.055 mil**	**27.951 mil**	**31,04%**

Fonte: Nico (2023, p. 68).

Nesta Tabela 4 conduzida por Nico (2023), destaca-se um notável aumento no número de processos 100% digitais nos últimos três anos. Embora seja verdade que a total implantação do programa Juízo 100% Digital ainda não tenha ocorrido,

os resultados revelam que houve um significativo aumento de 48,13% na adesão, com 31,04% dos tribunais de todo o país adotando essa nova forma de autuação.

Entretanto, apesar da eficácia do programa Juízo 100% Digital, vale ressaltar que sua implementação está progredindo de forma lenta e gradual, representando um desafio. Ao se conferir a implementação em outros tribunais pelo mundo, Mulcahy e Tsalapatanis (2022) analisaram que países como o País de Gales e a Inglaterra já adotaram as audiências virtuais em seus tribunais desde 2016, sendo possível inferir que, no Brasil, o processo ainda é lento.

2.5 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS E A IMPLEMENTAÇÃO DO JUÍZO 100% DIGITAL FACE A PANDEMIA COVID-19

Em 13 de março de 2020, o TJGO emitiu o Decreto n.º 9.633, que tratou da situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás, decorrente da propagação do COVID-19 (Governo do Estado de Goiás, 2022). Com o acréscimo significativo dos casos no âmbito estadual, o então presidente do TJGO, Walter Carlos Lemes, emitiu o decreto judiciário identificado como n.º 584/2020. Esse documento estabeleceu a interrupção de todas as atividades presenciais no judiciário, bem como a extensão dos prazos relacionados a processos físicos, durante o período entre 17 de março de 2020 e 17 de abril do mesmo ano.

> Art. 1º Ficam suspensos os prazos dos processos físicos, de 17 de março a 17 de abril de 2020, com exceção de processos que demandem medidas urgentes, processos de réus presos e que envolvam menores de idade, ficando a critério de cada magistrado presidente do feito e à presidência de cada órgão fracionário essa definição (PODER JUDICIÁRIO, 2020, p. 1).

Também ocorreu a suspensão das audiências, das sessões de julgamento por júri e das obrigações mensais de comparecimento para indivíduos em regime aberto, assim como para aqueles sob medidas cautelares ou suspensão condicional no processo. Após o término do período estabelecido pelo Decreto e devido à ausência de melhorias significativas na condição da pandemia, foi necessário manter as medidas de quarentena ativas. Como resultado, o decreto n.º 584/2020 foi prorrogado. Esta extensão demandou que funcionários públicos, juízes, estagiários e outros colaboradores continuassem a adotar o teletrabalho e o trabalho remoto como prática padrão. Os prazos processuais relacionados a casos criminais em

formato físico na região de Goiânia permaneceram suspensos, uma vez que não foi viável prosseguir com o andamento dos processos. Essa decisão estava sujeita à reabertura das instalações do tribunal, que permanecia completamente fechado devido ao recente decreto emitido. O reinício das operações presenciais foi adiado diversas vezes, forçando o Tribunal de Justiça a explorar soluções alternativas para resolver esse impasse (TAVARES, 2022).

O CNJ emitiu a Resolução n.º 322, datada de 1º de junho de 2020, que estabeleceu orientações para uma retomada gradual dos serviços presenciais dentro do Poder Judiciário, levando em consideração os meios necessários para conter a disseminação. Nesse contexto, a reintegração progressiva dos funcionários foi normalizada por meio do Plano de Retomada das Atividades Presenciais. Isso implicou na implementação de medidas administrativas de proteção, como a obrigatoriedade do uso de máscaras, a promoção do distanciamento social, a disponibilização de álcool em gel 70%, a instalação de tapetes desinfetantes, o uso de termômetros e outros dispositivos de segurança (BRASIL, 2020).

Nesse ponto, o TJGO, por meio do seu Decreto Judiciário n.º 2125/2020-TJGO, e a Resolução 345/2020 do CNJ, em consonância com os decretos e as novas orientações para o retorno às atividades judiciais, lançaram a iniciativa conhecida como Juízo 100% Digital. O presidente do TJGO, Carlos Alberto de França, assinou esse decreto com o objetivo de simplificar as comunicações e os procedimentos relacionados às demandas dos processos legais, permitindo que sejam conduzidos de maneira eletrônica. Como pode-se observar no Decreto 837/2021:

> O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta nos autos do PROAD nº 202011000247495; CONSIDERANDO as diretrizes contidas na Resolução CNJ nº 345, de 09 de outubro de 2020, com modificações trazidas pela Resolução 378, de 09 de março de 2021, que autoriza a adoção, pelos tribunais, de medidas necessárias à implantação do “Juízo 100% Digital”; CONSIDERANDO a necessidade de se utilizar os avanços tecnológicos para concretizar a garantia do acesso à justiça e a celeridade processual; CONSIDERANDO o decidido no procedimento administrativo acima identificado, mais especificamente no evento n. 47; DECRETA: Art. 1º Fica implementado o “Juízo 100% Digital” em todas os Juizados Cíveis e de Fazendas Pública, assim como nas ações de competência das Varas Cíveis e de Fazenda Pública no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás. Parágrafo único. O “Juízo 100% Digital” compreende a prática de todos os atos processuais exclusivamente por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores (BRASIL, 2021).

Isto é, a partir de novembro de 2020, o TJGO introduziu o conceito do programa Juízo 100% Digital, cujo teste inicial ocorreu por meio de um formato piloto implantado em 14 unidades judiciárias na Comarca de Goiânia[4], no estado de Goiás. Além de assegurar o acesso à justiça e acelerar a tramitação dos casos, a adoção dessa medida também se alinhou às ações promovendo o distanciamento social, uma resposta à pandemia de COVID-19. Em razão dos benefícios, foi permitido ao líder do Poder Judiciário estadual, o desembargador Carlos Alberto França, determinar a ampliação da iniciativa, conforme descrito no Decreto n.º 837/2021 (CNJ, 2021).

Ou melhor, ao compreender a característica duradoura desse avanço tecnológico e considerar os benefícios que o acompanham, e aderindo às diretrizes presentes nas Resoluções 345/2020 do CNJ, o TJGO optou por ampliar o âmbito do projeto Juízo 100% Digital, incluindo todos os Juizados Especiais e Varas Cíveis e de Fazenda Pública.

> Em Goiás, a partir desta terça-feira, as partes poderão ajuizar uma ação, participar de audiências e ter seu processo finalizado sem sequer ter ido presencialmente a um fórum. Isso será realidade com a implantação do Juízo 100% Digital em todas as unidades judiciárias de primeiro e segundo graus do Poder Judiciário do Estado de Goiás. O Decreto Judiciário nº 2.895/2021, assinado pelo presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), desembargador Carlos França, normatiza a ampliação para todas as unidades de natureza cível e criminal, compreendendo inclusive os Tribunais do Júri, sem prejuízo da prática de atos presenciais ou híbridos (ROTA JURÍDICA, 2021, p. 1).

A extensão do princípio do programa Juízo 100% Digital por todo o território estadual implicou uma série de avaliações e modificações no sistema Processo Judicial Digital (Projudi), conforme explicado pelo juiz auxiliar da Presidência, Aldo Sabino:

---

[4] No estado de Goiás, o Juízo 100% Digital foi oficialmente lançado em 30 de novembro, marcando o início de sua implementação em 14 unidades judiciais situadas em Goiânia. Essas unidades abrangem os juizados especiais cíveis e de Fazenda Pública. A regulamentação do projeto em Goiás foi estabelecida por meio de um ato emitido pelo presidente do TJGO, o desembargador Walter Carlos Lemes. A efetivação do programa foi precedida por discussões e colaborações com representantes do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO), da Defensoria Pública, da Associação dos Magistrados e da seccional goiana da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/GO) (TJGO, 2020). O programa, conforme estabelecido no Decreto Judiciário n.º 2.125/2020, iniciou como projeto piloto nos Juizados Especiais Cíveis (1º ao 11º) e nos Juizados Especiais de Fazenda Pública (1º ao 3º) da Comarca de Goiânia. Após um ano de implementação, o Presidente do TJGO optou por sua expansão (BRASIL, 2020).

> Foram cinco pontos tecnológicos trabalhados no sistema: abertura das áreas novas de distribuição, transporte da flag para o 2º grau no caso de recurso, inserção da opção nas ações originárias no Tribunal e nas Turmas Recursais e, por fim, a alteração da forma de opção pelo Juízo 100% Digital. Parabenizo a equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação, que fez um trabalho eficiente e dentro do menor tempo possível para garantir essa ampliação, que certamente moderniza a tramitação processual em todo Poder Judiciário goiano (ROTA JURÍDICA, 2021, p. 1).

O presidente Carlos França considera o fato de que:

> Essa ampliação para todas as unidades, de natureza cível e criminal, tanto do primeiro quanto do segundo grau, destaca o Tribunal de Justiça de Goiás no cenário nacional e é uma demonstração do que a gestão, juntamente com magistrados e servidores, tem feito para modernizar a Justiça goiana. Hoje, o mundo digital está inserido no nosso cotidiano e, especificamente no Poder Judiciário, a tecnologia tem contribuído sobremaneira com o trabalho de magistradas e magistrados, servidoras e servidores, trazendo mais celeridade à prestação jurisdicional" (ROTA JURÍDICA, 2021, p. 1).

De acordo com a perspectiva do presidente do TJGO, o desembargador Carlos França, o ponto central foi garantir uma entrega eficiente de serviços jurídicos à comunidade de Goiás, em meio a um período desafiador para todos.

> Lá naquele primeiro momento, nossa preocupação era que a sociedade estivesse certa de que a Justiça goiana continuaria funcionando. Dificuldades e aprendizados constantes passaram a fazer parte da rotina de trabalho de todos, não só de magistradas e magistrados e de servidoras e servidores, como também da advocacia, Ministério Público, Defensoria e partes. E não só no segmento da Justiça, como nos demais serviços públicos e nas empresas privadas", disse. Conforme ressaltou o presidente do TJGO, a gestão do Tribunal de Goiás pode aprimorar o trabalho, com a aplicação de novos recursos tecnológicos e procedimentos e, principalmente, contar com a competência e dedicação de todos, magistradas e magistrados e corpo técnico. "Tudo isso está refletido nas estatísticas alcançadas e, mais importante do que isso, o resultado desse trabalho está no atendimento ao jurisdicionado", considera França (Centro de Comunicação Social do TJGO) (ROTA JURÍDICA, 2021, p. 1).

Frente a essa circunstância, os tribunais do Brasil, especialmente o de Goiás, exibiram uma marcante habilidade para se ajustarem à nova situação. Audiências virtuais foram rapidamente implementadas tanto em instâncias iniciais quanto nas de apelação, assim como perante os Tribunais Superiores. Esse avanço foi facilitado pela disseminação e pelo amplo emprego de várias ferramentas, que, apesar de não serem novas, foram utilizadas de forma mais abrangente.

Ao longo de um ano em que o trabalho remoto foi adotado como a principal abordagem no âmbito judiciário, o TJGO sobressaiu-se como um dos três tribunais

estaduais de médio porte no país com a maior quantidade de sentenças, acórdãos e decisões produzidas.

> Em um ano, foram mais de 596 mil sentenças e acórdãos proferidos; quase 1,1 milhão de decisões e 1,6 milhão de despachos. No mesmo período foram 14,9 milhões de movimentos realizados em processos no Judiciário goiano. “Goiás tem uma das magistraturas mais produtivas, inteligentes e preparadas do país, contando também com um quadro de servidores de excelência e de produtividade elevada. Esses números demonstram que o Poder Judiciário goiano tem conseguido atender o jurisdicionado neste período desafiador, de demandas urgentes e únicas”, avalia o presidente do TJGO, desembargador Carlos Alberto França (CNJ, 2021).

Dado o vasto território brasileiro e as variações sociais, demográficas e regionais, é fundamental definir critérios metodológicos que assegurem uma comparação justa entre os diferentes tribunais. Uma vez que tais fatores podem influenciar o tamanho e a complexidade de cada unidade judiciária, torna-se imperativo desenvolver um índice que considere diversos parâmetros relacionados à gestão administrativa e financeira desses tribunais, a fim de possibilitar uma análise comparativa precisa. Ou melhor, “Em 2010 (ano-base 2009), pela primeira vez passou-se a utilizar o conceito de portes, dividindo os tribunais da Justiça Estadual e Trabalhista entre pequeno, médio e grande, método até hoje aplicado e utilizado na gestão judiciária” (CNJ, 2023, p. 15).

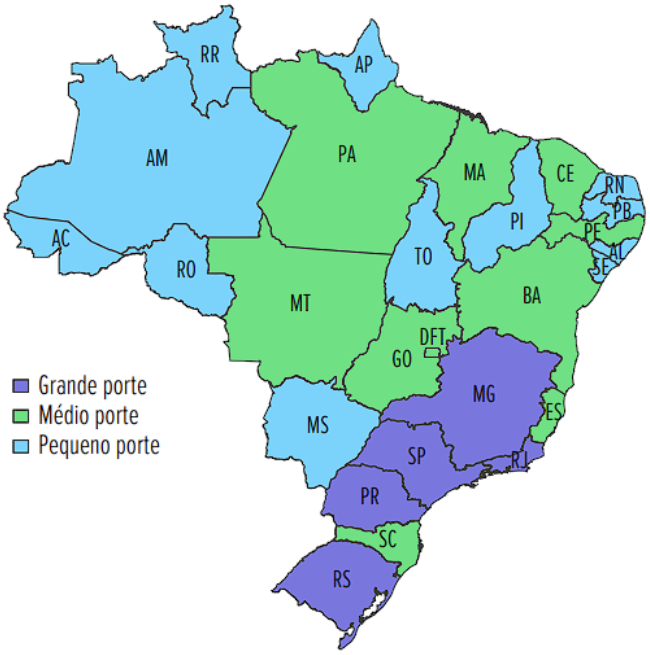
Sendo assim, a intenção por trás da categorização dos tribunais em diferentes portes é criar grupos que considerem características específicas dentro do mesmo sistema judiciário. Para a elaboração desse índice, foram utilizados os seguintes indicadores:

> [...] despesas totais; casos novos; processos pendentes; número de magistrados(as); número de servidores(as) (efetivos(as), requisitados(as), cedidos(as) e comissionados(as) sem vínculo efetivo); e número de trabalhadores(as) auxiliares (terceirizados(as), estagiários(as), juízes(as) leigos(as) e conciliadores(as)) (CNJ, 2023, p. 35).

Esses dados são então combinados para formar um único escore, que é calculado para cada tribunal. Com base nesse índice resultante, os tribunais são agrupados em três categorias, conhecidas como portes, que são organizadas da seguinte maneira: tribunais de grande, médio ou pequeno porte.

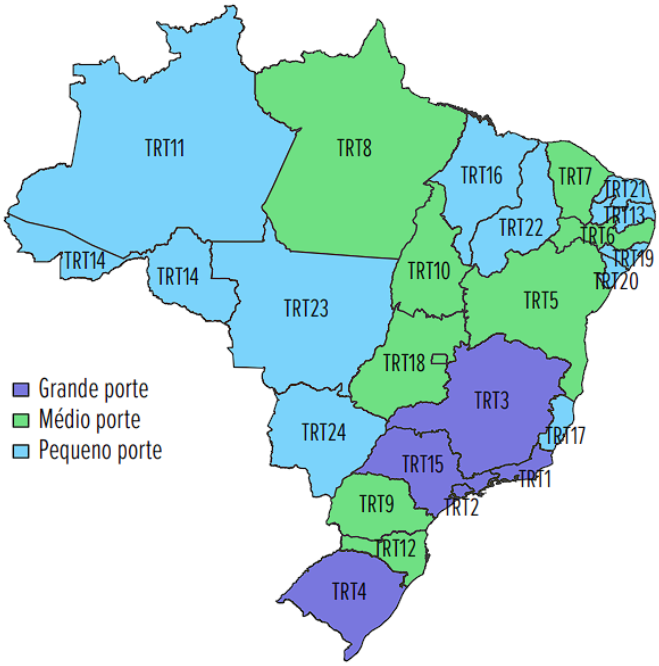
Para uma representação mais visual da distribuição dos portes em relação aos diferentes ramos do sistema judiciário, as Figuras 4, 5 e 6 e a Tabela 5 oferecem uma perspectiva mais clara.

Figura 4 – Distribuição territorial dos Tribunais de Justiça segundo o porte



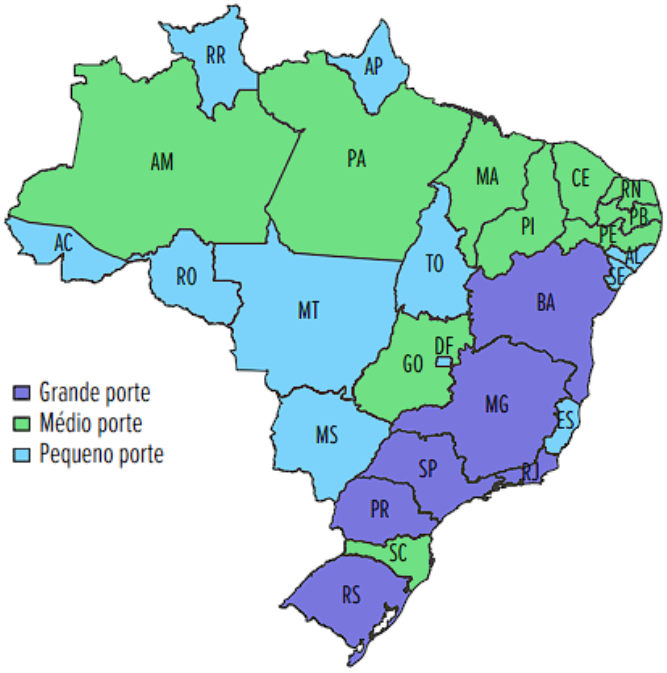
Fonte: CNJ (2023).

Figura 5 – Distribuição territorial dos Tribunais Regionais do Trabalho segundo o porte



Fonte: CNJ (2023).

Figura 6 – Distribuição territorial dos Tribunais Regionais Eleitorais segundo o porte



Fonte: CNJ (2023).

Tabela 5 – Classificação dos tribunais da Justiça Estadual segundo o porte, ano-base 2022

Porte	Tribunal	Escore	Despesa total	Casos novos	Casos pendentes	Magistrados(as)	Servidores
Grande	TJSP	4,276	14.051.678.446	6.341.167	22.517.879	2.621	58.076
Grande	TJMG	1,213	8.108.940.000	1.724.611	4.271.123	1.044	32.887
Grande	TJRJ	1,166	7.337.586.034	2.100.621	7.426.744	908	24.147
Grande	TJRS	0,597	4.516.855.029	1.760.901	4.323.005	823	15.542
Grande	TJPR	0,486	3.114.357.682	1.332.548	3.407.283	927	18.714
Médio	TJBA	0,352	4.408.782.145	1.250.866	3.486.111	649	12.869
Médio	TJSC	0,152	2.984.084.470	1.187.377	3.065.093	514	11.662
Médio	TJGO	-0,033	2.707.003.060	789.584	1.611.012	389	12.624
Médio	TJPE	-0,074	2.186.944.005	730.718	1.586.439	522	9.766
Médio	TJDFT	-0,142	3.262.011.760	417.608	735.649	367	10.529
Médio	TJCE	-0,206	1.527.021.522	480.540	1.159.546	505	8.582
Médio	TJPA	-0,279	1.816.443.560	384.288	1.181.239	384	6.892
Médio	TJMT	-0,287	1.931.627.405	467.661	942.476	291	7.988
Médio	TJMA	-0,299	1.556.694.450	466.642	999.337	348	7.251
Médio	TJES	-0,375	1.295.799.730	371.207	1.003.749	295	5.993
Pequeno	TJMS	-0,420	1.319.253.071	375.622	891.154	225	5.167
Pequeno	TJPB	-0,424	1.535.797.243	271.935	582.894	264	5.025
Pequeno	TJRN	-0,440	1.285.464.584	348.164	761.123	226	4.708
Pequeno	TJAM	-0,469	867.386.247	469.621	712.564	202	4.142
Pequeno	TJAL	-0,516	670.195.172	513.333	521.827	160	3.231
Pequeno	TJPI	-0,528	858.687.006	261.522	595.629	178	3.634
Pequeno	TJSE	-0,543	715.534.042	269.918	361.959	164	4.178
Pequeno	TJRO	-0,549	930.091.997	267.956	337.991	134	3.774
Pequeno	TJTO	-0,585	736.150.452	202.009	472.559	121	3.032
Pequeno	TJAP	-0,681	423.585.697	79.297	125.674	83	1.661
Pequeno	TJAC	-0,682	355.473.249	68.117	148.813	83	1.901
Pequeno	TJRR	-0,709	341.160.005	53.586	54.649	54	1.425

Fonte: CNJ (2023).

Com base nos apontadores, os tribunais dos estados de Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul são classificados como de grande porte em todos os ramos da Justiça. Ao mesmo tempo, os tribunais dos estados do Acre,

Alagoas, Mato Grosso do Sul, Roraima, Rondônia e Sergipe estão categorizados como tribunais de pequeno porte.

As tabelas e figuras mencionadas fornecem uma representação visual clara da distribuição dos portes em relação aos diferentes ramos do sistema judiciário, o que é essencial para uma compreensão completa do cenário. Essa abordagem metodológica contribui para uma gestão mais eficiente do sistema judiciário brasileiro, representando uma estratégia fundamental para promover uma análise comparativa mais precisa. Dada a vasta extensão do território brasileiro e as variações sociais, demográficas e regionais, cada tribunal pode enfrentar desafios e demandas específicas. Portanto, é inadequado aplicar uma única métrica de avaliação sem levar em consideração essas diferenças significativas.

Esses indicadores refletem não apenas a carga de trabalho enfrentada pelo tribunal, mas também a sua capacidade de gerenciamento de recursos, o que inclui tanto pessoal quanto financeiro. A combinação desses dados em um único índice fornece uma medida composta da performance de cada tribunal, permitindo uma classificação mais precisa (CNJ, 2023).

Em continuação ao desempenho do TJGO, ganha proeminência a nível nacional no que tange à eficiência do Poder Judiciário durante o período da pandemia. Desde o início da pandemia até 4 de julho de 2023, o TJGO ocupou a terceira posição entre os tribunais estaduais de médio porte que mais emitiram sentenças, acórdãos e decisões em um intervalo de 68 semanas. Além disso, quando se analisam os dados globais, englobando sentenças, acórdãos, decisões e despachos, o tribunal goiano se encontra entre os dez primeiros do país, abarcando todos os segmentos da justiça estadual (CNJ, 2021).

O CNJ divulgou o Relatório Justiça em Números 2022, no qual reconhece o TJGO como um dos mais proeminentes do país, exibindo indicadores que espelham produtividade e eficácia. De acordo com o que foi destacado no mencionado relatório, o TJGO está “[...] entre os tribunais de médio porte, no quadrante de melhor desempenho em todos os gráficos do Justiça em Números, com maior produtividade de magistrados (as) e servidores (as), com a menor taxa de congestionamento e menor despesa” (Tabelionato barnabé, 2022, p. 1). No contexto da eficiência dos juízes, o sistema judiciário de Goiás encontra-se na terceira posição do ranking nacional, estabelecendo-se como o segundo mais eficaz dentre os tribunais de médio porte (*ibidem*, 2022).

Recentemente, o CNJ divulgou a 20ª edição do Relatório Justiça em Números 2023, o qual expõe a estrutura do judiciário de Goiás. O Relatório traz informações do IPC-Jus do CNJ.

> O Relatório Justiça em Números, em sua 20ª edição, se consolida como um dos principais documentos de publicidade e transparência do Poder Judiciário, reunido, em uma única publicação, dados gerais da atuação do Poder Judiciário, além de abranger informações relativas às despesas, às receitas, ao acesso à justiça e a uma vasta gama de indicadores processuais, com variáveis que mensuram o nível de desempenho, de informatização, de produtividade, de recorribilidade da justiça, e entre vários outros dados empiricamente obtidos (CNJ, 2023, p. 14).

A publicação contínua do Relatório do Justiça em Números ao longo dos anos destaca uma notável evolução tanto em seus resultados quanto em seu conteúdo e formato de apresentação. Ao longo do tempo, observou-se mudanças significativas nos relatórios, passando de uma compilação de dados estatísticos sucintos para um relatório abrangente que oferece uma visão do sistema judiciário brasileiro. O Relatório é produzido pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ) do CNJ, que foi estabelecido pela Lei n.º 11.364/2006 com o propósito de conduzir pesquisas destinadas a compreender a função jurisdicional no Brasil (CNJ, 2023).

Já o IPC-Jus representa um indicador essencial para avaliar a eficiência relativa dos tribunais e é um dos principais critérios de avaliação estabelecidos pelo CNJ. Esse índice abrange uma variedade de fatores, incluindo despesas, força de trabalho (número de magistrados e funcionários) e o volume total de casos, em relação à produção (expressa no número de casos concluídos) (Tabelionato barnabé, 2022).

O IPC-Jus é uma métrica que tem como objetivo resumir a eficiência e produtividade dos tribunais em um único indicador. Ele realiza essa avaliação ao comparar o desempenho eficiente com o desempenho real de cada unidade judiciária, utilizando a técnica conhecida como Análise Envoltória de Dados (*Data Envelopment Analysis* (DEA)). Esse método possibilita a comparação entre tribunais que pertencem ao mesmo ramo de justiça, independentemente do porte, levando em consideração o que foi produzido com os recursos disponíveis para cada tribunal. No que se refere aos recursos utilizados, o IPC-Jus incorpora informações relacionadas à quantidade de casos processados durante um período específico (excluindo os processos suspensos, paralisados, arquivados temporariamente e os processos de

execução fiscal e penal), dados sobre o pessoal (incluindo magistrados, servidores permanentes, comissionados e aqueles que ingressaram por meio de requisição ou cessão) e informações sobre os recursos financeiros (total de despesas do tribunal, excluindo despesas com aposentados e projetos de construção e obras). Além disso, o Índice também avalia a quantidade de casos encerrados, excluindo os processos de execução fiscal e penal (CNJ, 2023).

> A aplicação do modelo DEA tem por resultado um percentual que varia de 0 (zero) a 100%, que é a medida de eficiência do tribunal, denominada por IPC-Jus. Quanto maior o valor, melhor o desempenho da unidade, significando que ela foi capaz de produzir mais, com menos recursos disponíveis. Os tribunais com melhor resultado, considerados eficientes, tornam-se referência no ramo de justiça do qual fazem parte. Os outros tribunais, por sua vez, são comparados aos mais semelhantes a eles, de forma ponderada. Portanto, o IPC-Jus do tribunal será a razão entre seu desempenho e o quanto ele deveria ter produzido para atingir 100% de eficiência (CNJ, 2023, p. 249).

Como observado, o IPC-Jus é uma métrica importante para avaliar a eficiência e a celeridade dos diferentes ramos da Justiça. Este índice é calculado com base em diversos parâmetros que permitem analisar o desempenho de cada segmento do sistema judiciário, incluindo a Justiça Estadual, a Justiça Federal, a Justiça do Trabalho e a Justiça Eleitoral.

Trazendo dados mais completos, no TJGO, o IPC-Jus global, que abrange a área administrativa, atingiu a marca impressionante de 100%, considerando tanto aspectos administrativos quanto judiciais.

> O índice de 100% no Índice de Produtividade Comparada da Justiça (IPC-Jus), além de posicionar o TJGO em primeiro lugar entre os tribunais de médio porte, também destaca o Poder Judiciário de Goiás entre os 27 tribunais de justiça, visto que apenas seis atingiram essa marca, e o TJGO está entre eles (SindJustiça, 2023, p. 1).

Na primeira instância do TJGO, a eficiência também é notável, com um índice de 97%. Já na segunda instância, o desempenho é ainda mais elevado, alcançando 99%. Esses números refletem o compromisso desse tribunal em assegurar um funcionamento eficiente do sistema judicial em níveis variados. Comparando esses resultados com a média global dos tribunais do país, que é de 85%, fica evidente que o TJGO se destaca por sua produtividade. Quanto à Justiça Federal – Seção Judiciária de Goiás (SJGO), devido ao fato de ser composta por apenas cinco

tribunais, os dados são desagregados por seção judiciária. Como resultado, nenhum tribunal dessa esfera alcançou a marca de 100% no IPC-Jus global (CNJ, 2023).

Em resumo, os dados do IPC-Jus e do tempo médio de julgamento fornecem dados sobre o desempenho dos diferentes ramos da Justiça em Goiás, demonstrando áreas de excelência e desafios a serem enfrentados na busca pela eficiência e pela entrega de uma justiça mais rápida e eficaz à sociedade.

Na categoria dos tribunais de médio porte, o TJGO se destaca por apresentar desempenho em termos de eficiência de seus juízes no nível inicial, especialmente em relação aos casos na etapa de conhecimento. Adicionalmente, o tribunal está posicionado como o segundo mais produtivo dentre todos os Tribunais de Justiça. No nível superior do sistema judicial de Goiás, é notável a menor taxa de acúmulo de processos em comparação com os Tribunais de Justiça de todo o país (Tabelionato barnabé, 2022). Diante disso, o presidente do TJGO, Carlos França, afirma:

> É a confirmação de um trabalho prioritário de nossa gestão, que desde o princípio se pauta por uma prestação jurisdicional ágil, eficiente e voltada para a entrega da justiça para aqueles que precisam. O resultado do Justiça em Números é também a confirmação de estratégias criativas de gestão que permitem fazer mais com menos gastos (Tabelionato barnabé, 2022, p. 1).

Ele também ressalta a importância do papel executado pelos profissionais na consecução desses resultados significativos:

> É o reconhecimento ao trabalho árduo e competente de magistradas, magistrados, servidoras e servidores do TJGO, que trabalham diuturnamente para honrar esse tribunal de justiça e seu compromisso com a sociedade. É motivo de orgulho e enorme alegria ver o Judiciário goiano ser reconhecido em todo o Brasil (Tabelionato barnabé, 2022, p. 1).

A atenção e empenho demonstrados pelo TJGO em suas atividades judiciais igualmente se refletem na taxa de acumulação de processos, a qual se encontra abaixo da média nacional dentro do âmbito das Justiças Estaduais. O tribunal goiano obteve um índice de congestionamento total de 69% e um índice de congestionamento líquido de 66,3%. Em contraposição, a média nacional é de 76,2% para o índice global e de 72,9% para o índice líquido (Tabelionato barnabé, 2022).

Outro indicador que merece ser enfatizado é o Índice de Atendimento a Demanda (IAD), o qual supera a média do país. Enquanto o TJGO apresenta um IAD de 113,5%, a média nacional é de 97,2%. De acordo com os dados fornecidos pelo relatório Justiça em Números, o TJGO se destaca ao conquistar o terceiro lugar no país nesse aspecto, ficando em segundo lugar entre os tribunais de Justiça de médio porte. Além disso, no âmbito da conciliação, o TJGO alcançou o primeiro lugar entre os tribunais de médio porte, com um índice de 14,1%. Além disso, é notável o fato de ser o líder nacional no processo de execução de casos em todo o território (Tabelionato barnabé, 2022).

O TJGO também se sobressai no cenário do programa Juízo 100% Digital. O tribunal goiano faz parte dos 44 tribunais do país que implementaram essa abordagem em todas as suas unidades judiciárias. No contexto dos tribunais de médio porte, o TJGO lidera, dividindo essa posição com os tribunais do Pará e da Bahia, com uma adesão total de 100% ao programa (Tabelionato barnabé, 2022).

Até o momento atual, as alterações no sistema judiciário têm demonstrado resultados satisfatórios. O presidente do STF, Luiz Fux, manifesta seu orgulho ao observar que, mesmo durante a pandemia, o sistema judiciário de Goiás conseguiu manter seu funcionamento ininterrupto. Ele enfatiza que o período pós-pandemia indica um modelo híbrido de operação, caracterizado por um atendimento mais rápido graças à adoção de videoconferências por parte dos magistrados e servidores (CONJUR, 2021).

Como salientou Fux, na 320ª Sessão Ordinária do CNJ, de 20 de outubro de 2020, fazendo referência a Fernando Pessoa:

> Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já têm a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2021, p. 35).

Como ressaltado pelo ministro, o avanço tecnológico em benefício do sistema judiciário continua a progredir de forma positiva, trazendo vantagens tanto para juízes, servidores e funcionários quanto para a população que busca os serviços judiciais.

Apesar das alterações introduzidas em resposta à situação da COVID-19, o TJGO logrou adaptar-se e incrementar sua eficiência, com o intuito de alcançar

melhorias. No contexto atual, a transformação em direção a um sistema judiciário 100% digital assume um papel de destaque. Essa transição bem-sucedida evidencia o compromisso sólido do tribunal em continuar a proporcionar um acesso à justiça ágil e eficaz, mesmo diante dos desafios impostos pela pandemia e pela transição para um cenário judiciário completamente digital.

3 MÉTODO

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

A metodologia adotada nesta pesquisa de mestrado envolve uma abordagem mista, combinando elementos qualitativos e quantitativos para proporcionar uma compreensão abrangente da implementação do programa Juízo 100% Digital pelo TJGO. Realizada através da Pesquisa Documental, busca compreender e verificar a implementação do programa Juízo 100% Digital no TJGO, explorando as percepções e experiências dos participantes.

A Pesquisa Documental concentra-se na manipulação de documentos físicos, enquanto a análise de conteúdo está voltada para a interpretação de mensagens e comunicação. O propósito dessa metodologia é criar uma representação resumida da informação para fins de consulta e armazenamento. Essa análise busca manipular a mensagem, abrangendo tanto o conteúdo quanto a expressão, com o objetivo de identificar indicadores que permitam inferências sobre realidades que vão além do que é explicitamente comunicado na mensagem (BARDIN, 1977).

A Pesquisa Documental é, segundo Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009, p. 5), “[...] um procedimento que se utiliza de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos”. Assim, é possível conduzir a Análise Documental a partir de diversas fontes, que incluem uma variedade de documentos, não se restringindo apenas ao texto escrito. Esta amplitude na definição de documentos abarca elementos como leis, fotos, vídeos, jornais, entre outros, excluindo livros e materiais já sujeitos a tratamento analítico. A proposta metodológica pode ser empregada tanto como método qualitativo quanto quantitativo, tendo como preocupação a extração de informações concretas dos diversos documentos selecionados como corpus da pesquisa. Destaca-se, desse modo, a pesquisa qualitativa como uma abordagem metodológica que serve como instrumento para a compreensão detalhada e aprofundada dos eventos investigados.

Além disso, o estudo tem o propósito de apresentar as características e os resultados obtidos a partir da aplicação do programa, sendo assim uma pesquisa descritiva. Conforme definido por Triviños (1987), o pesquisador, ao se dedicar à

pesquisa descritiva, necessita obter uma gama de informações relacionadas ao objeto de estudo. Esse método de investigação tem como objetivo a descrição minuciosa dos fatos e fenômenos presentes em uma realidade específica.

3.2 FONTES DA PESQUISA

No que diz respeito ao estado da arte deste mestrado, trata-se de uma revisão de literatura e pesquisa de campo. Foram coletados dados nas bases eletrônicas da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e do Scientific Electronic Library Online (SciELO). Os descritores empregados foram Juízo 100% Digital, Justiça 4.0, Poder Judiciário e Conselho Nacional de Justiça. A seleção dos documentos considerou artigos, teses e livros, os quais orientaram as sugestões apresentadas neste estudo. Quanto aos critérios de exclusão, foram excluídos documentos que não estavam alinhados com o tema abordado, como periódicos em geral e obras que não estavam disponíveis na íntegra.

3.3 PESQUISA DOCUMENTAL

A pesquisa documental foi realizada através da análise de documentos oficiais provenientes do TJGO, do CNJ, dos Ministérios Públicos e outras fontes pertinentes. Foram identificadas diversas Leis e Resoluções que guardam pertinência com o programa Juízo 100% Digital. Destacam-se: o Decreto Judiciário n.º 837/2021, que dispõe sobre a ampliação do Juízo 100% Digital no âmbito do TJGO; a Resolução n.º 332/20, a qual contém disposições específicas sobre a implementação e regulamentação do programa; por sua vez, o Decreto Judiciário n.º 837/2021, o qual oferece diretrizes práticas para a operacionalização do programa, detalhando aspectos específicos da transição para processos judiciais completamente digitais; adicionalmente, a Resolução n.º 345/2020, que surge como uma normativa diretamente associada ao programa, trazendo consigo princípios fundamentais, objetivos e diretrizes para a plena digitalização dos procedimentos judiciais. Essas Resoluções e Decretos constituem a base normativa que orienta a implementação e operação do Juízo 100% Digital, evidenciando a rápida adaptação do sistema judiciário.

3.4 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo foi realizada de forma estratégica, distribuindo questionários em varas e Unidades de Processamento Judiciário (UPJs) específicas do TJGO. Para coletar dados quantitativos, utilizou-se um questionário estruturado com base na escala Likert, categorizando respostas em diferentes níveis para analisar a percepção e intensidade das opiniões dos participantes. Essa escolha se justifica pela versatilidade da escala, que permite aos participantes expressarem opiniões em diferentes intensidades, superando respostas binárias comuns. A flexibilidade da escala é crucial ao explorar percepções sobre a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO, oferecendo uma gama de opções, de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. A escala Likert é amplamente utilizada em pesquisas científicas, originando-se nos Estados Unidos na década de 30, e é eficaz na captura detalhada das opiniões dos respondentes, conforme respaldado por Martins e Cornacchione (2021).

A escala Likert é extensivamente utilizada nas ciências sociais, sendo caracterizada pela atribuição de valores numéricos que indicam o nível de concordância com afirmações relacionadas a um determinado construto. Há diversas variações nas escalas Likert, sendo comuns aquelas com 5 pontos (variando de 1 a 5), 7 pontos (variando de 1 a 7), 10 pontos (variando de 1 a 10) e 11 pontos (variando de 0 a 10), como mencionado por Barboza *et al*. (2013).

O questionário permaneceu aberto no período de 25 de outubro de 2023 a 20 de novembro de 2023, sendo aplicadas perguntas abertas, caracterizando um questionário não estruturado. Foram distribuídos abrangendo tanto escrivânias quanto gabinetes. Vale ressaltar que se tratou de uma pesquisa online, a qual a metodologia utilizada consistiu em uma pesquisa quantitativa disponibilizada por meio de um formulário eletrônico.

Nas escrivânias, foram incluídas a 1ª UPJ dos Juizados Cíveis, compreendendo os juizados de 1º a 5º, e a 2ª UPJ dos Juizados Cíveis, que abrangeu os juizados de 6º a 11º, além da UPJ dedicada aos Núcleos da Justiça 4.0. Quanto aos gabinetes, os questionários foram distribuídos nos juizados especiais cíveis de 1º a 11º, assim como nos juízos do Núcleo de Justiça 4.0, do 1º ao 4º. Essa abordagem abrangente permitiu a coleta de informações e opiniões de

diversos setores e instâncias, enriquecendo a compreensão sobre diferentes perspectivas dentro da jurisdição abordada.

Referente a quantidade de pessoas que trabalham nas UPJs dos Juizados Cíveis, a distribuição de pessoal varia. A 1ª UPJ tem 6 aprendizes, 7 voluntários, 15 estagiários ativos e 18 servidores. Na 2ª UPJ, são 2 aprendizes, 1 voluntário, 17 estagiários ativos e 24 servidores. Nas UPJs dos Núcleos da Justiça 4.0, não há aprendizes, 1 voluntário, 8 estagiários ativos e 22 servidores. O quadro geral inclui 64 servidores efetivos, 30 comissionados e 57 outras pessoas/colaboradores. Cada Juizado Especial Cível e cada Juízo do Núcleo de Justiça 4.0 têm 1 juiz. Esses dados refletem a diversidade de pessoal nas diferentes unidades.

A população-alvo da pesquisa é composta por servidores e juízes do TJGO que estão diretamente envolvidos na implementação e utilização do programa Juízo 100% Digital. A amostra foi estratificada de forma a representar diferentes cargos, níveis de experiência profissional e áreas de atuação no tribunal.

Os dados qualitativos foram obtidos por meio de um questionário feito com um grupo representativo de servidores e juízes/magistrados. O objetivo foi mensurar a efetividade, implementação e resultados do programa. Para isso, o questionário abrangeu diversas seções (Tabela 6), com intuito de obter uma compreensão abrangente da experiência dos servidores e magistrados envolvidos. Na Seção I, os participantes forneceram informações básicas sobre seu perfil, como nome, cargo/posição e tempo de serviço no TJGO, além de indicar por quanto tempo têm trabalhado em uma vara com o programa implementado. A Seção II concentra-se na implementação do programa e sua usabilidade, avaliando o treinamento recebido, a celeridade dos processos. A Seção III aborda a avaliação da implementação e efetividade do programa, incluindo a comparação da agilidade entre varas tradicionais e 100% digitais, a qualidade do suporte técnico e a percepção sobre a melhoria no acesso à justiça. Na Seção IV, são feitas comparações entre servidores e juízes/magistrados em termos de adaptação ao programa, colaboração e resistência à adoção. A Seção V permite aos participantes expressarem suas considerações finais, destacando pontos fortes do programa e áreas que precisam de melhorias.

Tabela 6 – Seções do questionário e seus objetivos sobre o programa Juízo 100% Digital

SEÇÕES	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVOS
I	Perfil do Respondente	Coletar informações básicas sobre o perfil dos respondentes, incluindo nome, cargo/posição, tempo de trabalho no TJGO e tempo de trabalho em vara com o programa Juízo 100% Digital.
II	Implementação do Programa Juízo 100% Digital	Avaliar a eficácia da implementação e utilização do programa Juízo 100% Digital, incluindo a qualidade do treinamento recebido, o impacto na eficiência dos processos judiciais, a usabilidade e funcionalidades do programa, bem como sua adequação para lidar com casos de alta complexidade.
III	Avaliação da Implementação e Efetividade	Avaliar diferentes aspectos relacionados à implementação e efetividade do programa Juízo 100% Digital. Isso inclui comparar a agilidade entre varas digitais e tradicionais, verificar a segurança dos dados, avaliar o suporte técnico fornecido, analisar se houve melhora no acesso à justiça e investigar a influência do programa nas decisões judiciais.
IV	Avaliação Comparativa	Realizar uma avaliação comparativa entre servidores e magistrados/juízes quanto à sua capacidade de adaptação ao programa Juízo 100% Digital, analisar a eficácia da colaboração e do trabalho em equipe entre esses grupos e identificar se há relutância ou oposição em adotar o programa por parte dos envolvidos.
V	Considerações Finais	Obter opiniões finais dos participantes sobre os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital, bem como identificar áreas que precisam de melhorias.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A coleta de dados foi realizada por meio de distribuição online do questionário, garantindo acesso fácil e ágil aos participantes. No total, 109 pessoas participaram do questionário. Destas, 21 eram servidores comissionados, representando 19,3% do total, enquanto 36 eram servidores efetivos, correspondendo a 33%. Além disso, 52 eram outras pessoas ou colaboradores, como estagiários e voluntários, totalizando 47,7%. Separadamente, 7 juízes responderam ao questionário. Por outro lado, uma parcela significativa não respondeu, incluindo 8 juízes, 3 servidores comissionados, 28 servidores efetivos e 5 outras pessoas ou colaboradores.

O questionário revelou uma amostra robusta, fornecendo uma base sólida para avaliar a eficácia da implementação do programa no TJGO. As respostas refletem diversas perspectivas e experiências, contribuindo para a

representatividade da pesquisa entre os profissionais envolvidos na implementação. A pesquisa foi conduzida em conformidade com os princípios éticos da pesquisa científica, contando com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, assegurando confidencialidade, anonimato e consentimento informado dos participantes.

A seguir, detalha-se a técnica utilizada para avaliar e analisar os resultados dos questionários. Para essa finalidade, foi consultado o livro de Laurence Bardin, intitulado “Análise de Conteúdo”, de 1977.

3.5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E TÉCNICAS DE ANÁLISE

Aborda-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (1977) face à análise das respostas dos questionários. Essa técnica categoriza e codifica respostas, permitindo uma organização clara das percepções dos participantes sobre o Programa Juízo 100% Digital no TJGO. Além disso, discorre-se da relação entre a análise de entrevistas de inquérito proposta pelo autor e dos questionários aplicados.

3.5.1 Análise de entrevistas de inquérito em correlação com a análise dos questionários

Ao verificar a análise de entrevistas de inquérito de Bardin (1977), é possível observar a relação das pessoas com os objetos do cotidiano e correlacionar esses resultados com a análise dos questionários aplicados no contexto do programa Juízo 100% Digital. A análise dos questionários aborda a percepção dos usuários em relação à implementação e eficácia do programa, enquanto as entrevistas de inquérito exploram a relação das pessoas com os objetos do seu ambiente diário.

Ao correlacionar os resultados das entrevistas de inquérito com as respostas dos questionários, é possível obter uma compreensão mais abrangente sobre como a relação das pessoas com os objetos do cotidiano pode se relacionar face a percepção e eficiência dos servidores e juízes/magistrados na utilização de sistemas digitais como o Juízo 100% Digital.

3.5.2 Análise das respostas dos questionários

Baldin (1977), propôs uma abordagem para análise de respostas de questionários que envolve a técnica de análise de conteúdo. Nesse método, as respostas são categorizadas e codificadas com base em temas ou padrões emergentes nos dados. Primeiro, as respostas são transcritas e revisadas para identificar conceitos-chave. Em seguida, esses conceitos são agrupados em categorias ou temas que representam diferentes aspectos da pesquisa. Uma vez que as categorias são estabelecidas, cada resposta é atribuída a uma ou mais categorias, geralmente por meio de um processo de codificação. Isso permite uma organização sistemática e uma compreensão mais clara das respostas dos participantes. Essa abordagem é especialmente útil para explorar padrões qualitativos e nuances nas percepções dos respondentes, fornecendo insights significativos para a pesquisa.

Essa técnica de análise de conteúdo é aplicável na avaliação dos resultados dos questionários do programa Juízo 100% Digital. Nessa abordagem, as respostas dos servidores e magistrados/juízes são transcritas e revisadas para identificar conceitos-chave relacionados à implementação e eficácia do programa. Esses conceitos são então agrupados em categorias ou temas. Cada resposta é atribuída a uma ou mais categorias, possibilitando uma organização sistemática das percepções dos participantes.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se os principais resultados da pesquisa realizada sobre a implementação do programa Juízo 100% Digital pelo TJGO. Os resultados foram obtidos por meio da análise de dados quantitativos e qualitativos coletados durante a pesquisa de campo.

Cabe ressaltar que os resultados foram obtidos por meio de uma análise interpretativa dos dados coletados, utilizando a metodologia de Bardin. Eles são apresentados através de gráficos com o intuito de fornecer uma compreensão clara do impacto e da eficácia da implementação desse programa inovador no contexto do TJGO. Analisa-se os resultados obtidos por meio do questionário respondido pelos servidores e pelos juízes e magistrados quanto ao programa Juízo 100% Digital, destacando aspectos como diversidade de cargos, experiência profissional, treinamento recebido, percepção sobre celeridade processual, usabilidade, colaboração interprofissional, resistência à adoção e outros.

Os gráficos nos questionários a seguir são vitais para uma compreensão clara e acessível dos dados coletados, destacando tendências e padrões. Eles oferecem uma representação visual que facilita a comparação entre variáveis e enriquece a interpretação dos resultados, complementando a análise textual.

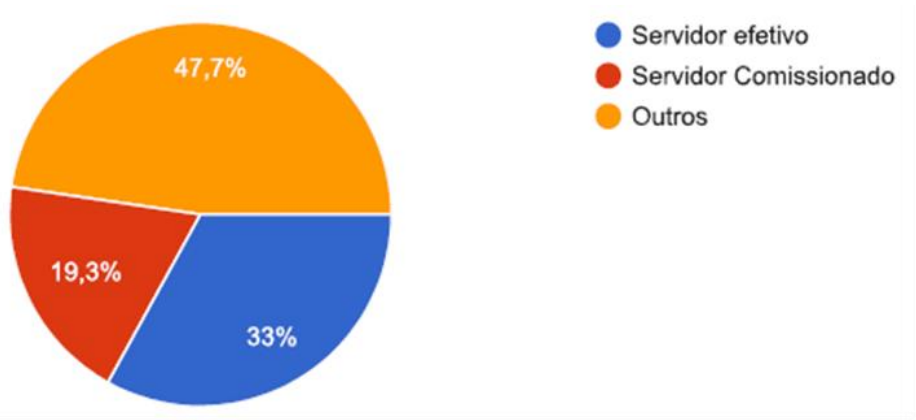
4.1 QUESTIONÁRIO PARA SERVIDORES

4.1.1 Seção I: Perfil do Respondente

Nesta seção, são explorados detalhes relacionados ao perfil dos participantes da pesquisa, incluindo seu cargo/posição, o tempo total de serviço no TJGO e a duração específica de seu trabalho em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital foi implementado.

Como pode ser observado no Gráfico 6 abaixo, a diversidade de cargos entre os servidores (33% “servidor efetivo”, 19,3% “servidor comissionado” e 47,7% “outros”) evidencia a abrangência da implementação do Juízo 100% Digital, envolvendo diversos profissionais.

Gráfico 6 – Qual é o seu cargo/posição?



Fonte: Elaborado pelo autor.

O fato de quase metade dos servidores se identificar como “outros” destaca que a implementação abrange especialistas de diversas áreas. Em conjunto, a presença significativa de servidores comissionados e efetivos indica uma colaboração, isso ressalta a natureza interdisciplinar da plataforma, o que aponta para uma resposta adaptativa às complexidades inerentes à transformação digital no ambiente jurídico do TJGO. Essa abordagem inclusiva fortalece a adaptabilidade do Tribunal, importante para a melhoria contínua da prestação do serviço jurisdicional por meio do programa.

Nesse contexto e, com base nos estudos de Medeiros (2023, p. 1), cuja titulação “É possível se evitar o congestionamento do Judiciário?”, ganha destaque a seguinte citação:

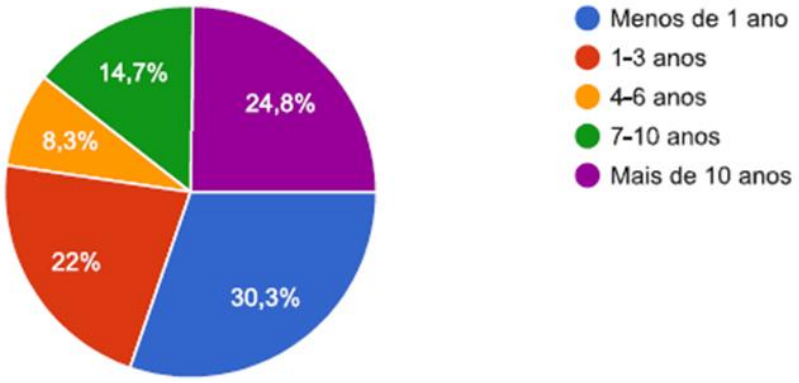
> Ademais, o ChatGPT; o metaverso; o uso de avatares e emojis também são vistos no Judiciário. O mundo já mudou e precisa de debates que vão para além da regulamentação; regulação e fiscalização. Precisamos discutir numa ótica multidisciplinar; interdisciplinar e transdisciplinar, envolvendo aspectos da ética; sociologia; economia e empregabilidade; aferindo o consequencialíssimo; e levantando externalidades negativas, oriundas do mau uso da IA.

Como destacado pelo autor, o cenário jurídico atual incorpora elementos tecnológicos, evidenciando que o judiciário já está imerso em um contexto transformador. Diante dessa realidade, ressalta-se a necessidade de debates que transcendam a mera regulamentação, abarcando aspectos multidisciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares.

Nesse sentido, é imperativo promover uma abordagem abrangente e colaborativa no ambiente jurídico, alinhada com a diversidade de profissionais

envolvidos na implementação do Juízo 100% Digital no TJGO. Essa perspectiva integradora é crucial para a evolução contínua da prestação do serviço jurisdicional e para a eficácia do programa no contexto mais amplo da Justiça.

Gráfico 7 – Há quanto tempo você trabalha no TJGO?



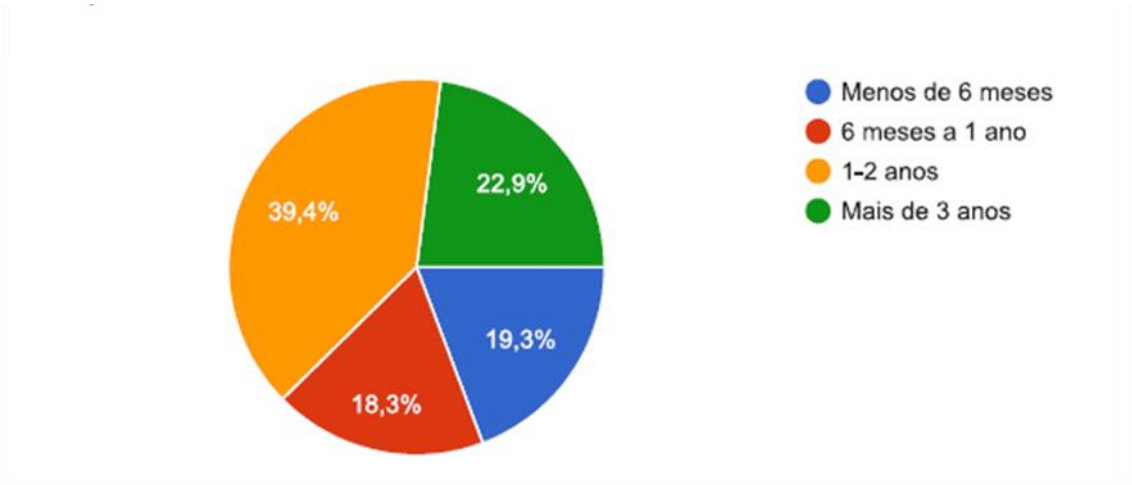
Fonte: Elaborado pelo autor.

No Gráfico 7, a análise compreende o impacto da implementação em diferentes níveis de experiência e familiaridade com a ferramenta. Os dados revelam uma distribuição significativa: 30,3% dos servidores têm menos de 1 ano de experiência com o programa, 22% possuem de 1 a 3 anos, 8,3% de 4 a 6 anos, 14,7% de 7 a 10 anos e 24,8% têm mais de 10 anos.

Segundo os dados apresentados, os grupos – 1 a 3 anos, 4 a 6 anos e 7 a 10 anos – indicam uma superação do período inicial de adaptação do programa, isto é, com maior exposição à ferramenta, espera-se que estejam mais familiarizados. Logo, esses resultados apontam que o programa está alcançando tanto os recém-chegados quanto os profissionais mais estabelecidos. Isso demonstra que a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO está em diferentes estágios de experiência.

Já a proporção de servidores com menos de 1 ano de experiência, sugere a inserção recente de profissionais no contexto do TJGO. Essa dinâmica pode indicar a necessidade de programas de aperfeiçoamento e capacitação para integrá-los rapidamente à cultura organizacional digital e, logo, ao programa Juízo 100% Digital.

Gráfico 8 – Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado?



Fonte: Elaborado pelo autor.

No Gráfico 8, a parcela de 19,3% dos servidores que estão trabalhando em varas com o Juízo 100% Digital por menos de 6 meses destaca um cenário recente de adaptação ao programa. Esses servidores podem ser considerados como membros que estão nas fases iniciais da transição, enfrentando os primeiros desafios apresentados pelo novo modelo.

A categoria de 18,3% dos participantes que relatam trabalhar em varas com o Juízo 100% Digital por 6 meses a 1 ano sugere uma fase intermediária de estabilização e adaptação. Durante esse período, há uma melhor integração ao programa, superando os obstáculos iniciais e adquirindo compreensão das mudanças operacionais. A concentração considerável de respostas na faixa de 1 a 2 anos (39,4%) sugere uma implementação relativamente consolidada da plataforma. Esse período indica um tempo suficiente para que os servidores se familiarizem com as suas nuances operacionais.

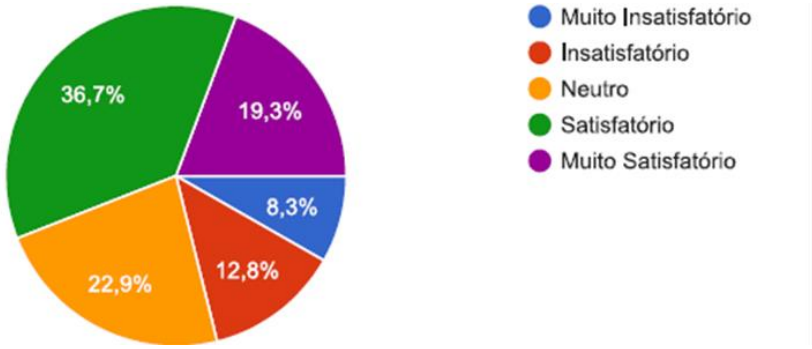
Ademais, a presença de 22,9% dos servidores com “mais de 3 anos” reflete uma estabilidade e continuidade na implementação. Esses servidores podem ser considerados como “pioneiros” na adaptação ao novo modelo, enfrentando os desafios iniciais. Além disso, podem oferecer perspectiva sobre a evolução do programa ao longo do tempo. Essa distribuição temporal evidencia que o programa, desde sua implementação, tem se estabelecido gradualmente nas varas do TJGO, abrangendo desde profissionais nas fases iniciais de adaptação até estágios mais avançados de integração e maturidade operacional.

4.1.2 Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital

Nesta seção, examina-se a implementação do programa Juízo 100% Digital no TJGO, focalizando na avaliação do treinamento oferecido, na celeridade e funcionalidade dos processos julgados nas varas totalmente digitais e na classificação da usabilidade e funcionalidades do programa.

A avaliação do treinamento recebido para usar o Programa Juízo 100% Digital no TJGO é um importante fator para entender a eficácia da preparação dos servidores para lidar com as funcionalidades do programa e solucionar problemas associados. Os dados do Gráfico 9 revelam uma diversidade de opiniões, o que destaca a importância para que o treinamento do programa seja continuamente aprimorado.

Gráfico 9 – Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A distribuição das respostas abrange um espectro amplo, desde “muito insatisfatório” até “muito satisfatório”. Essa diversidade de opiniões reflete diferenças na entrega do treinamento, nas necessidades individuais dos servidores e nas expectativas em relação ao programa.

A avaliação do grau de satisfação pode ser aprimorada com a criação de duas categorias principais: Positiva e Negativa.

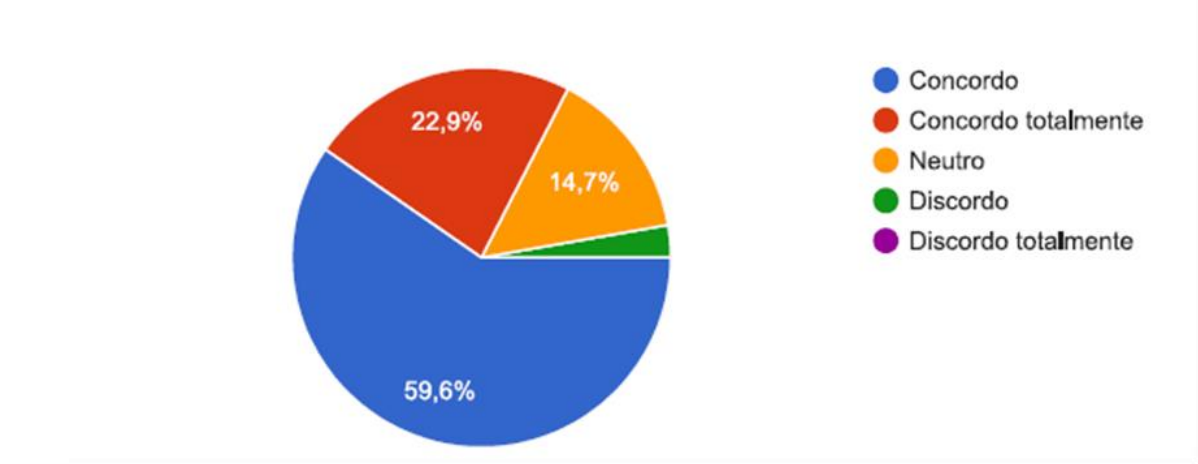
Na categoria Positiva, são incluídas as classificações de “satisfatória” e “muito satisfatória”. Juntas, representam uma porcentagem significativa de 56% das respostas. Na análise da categoria Positiva, observou-se que 36,7% dos participantes consideraram o treinamento “satisfatório”, indicando uma aceitação e

preparação adequada dos servidores para as demandas do programa. Além disso, 19,3% classificou o treinamento como “muito satisfatório”, refletindo um grupo ainda mais satisfeito com a qualidade do treinamento. Essa avaliação positiva sugere a existência de práticas bem-sucedidas no treinamento que podem ser replicadas em outras instâncias.

Por outro lado, a categoria Negativa, totalizando 21,1% (8,3% para “muito insatisfatório” e 12,8% para “insatisfatório”), indicam áreas que necessitam de atenção e possíveis melhorias. É vital direcionar esforços para entender as razões por trás dessas avaliações e implementar ajustes no processo de treinamento, garantindo uma experiência mais consistente e satisfatória para todos os servidores.

A Cartilha da Justiça 4.0, implementada pelo CNJ, tem como objetivo – no tópico “Quais ações e projetos integram a Justiça 4.0?” – prestar o “Auxílio aos Tribunais no processo de aprimoramento dos registros processuais primários, consolidação, implantação, tutoria, treinamento, higienização [...] visando contribuir com o cumprimento da Resolução CNJ n.º 331/2020” (CNJ, 2021). Essa iniciativa, reforça a importância da colaboração entre o CNJ e os tribunais para promover capacitação dos programas digitais no cenário judiciário brasileiro.

Gráfico 10 – O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais



Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme o Gráfico 10, a análise da percepção dos servidores sobre a celeridade e funcionalidade dos processos julgados nas varas 100% digitais é relevante para avaliar o impacto prático do programa Juízo 100% Digital no TJGO. A

predominância de respostas positivas destaca uma percepção geral favorável em relação aos benefícios da plataforma.

A maioria expressiva (82,5% entre “concordo” e “concordo totalmente”) ratifica que o programa trouxe maior celeridade e funcionalidade aos processos nas varas 100% digitais. Essa tendência positiva aponta que o programa está contribuindo significativamente para a eficiência dos processos judiciais.

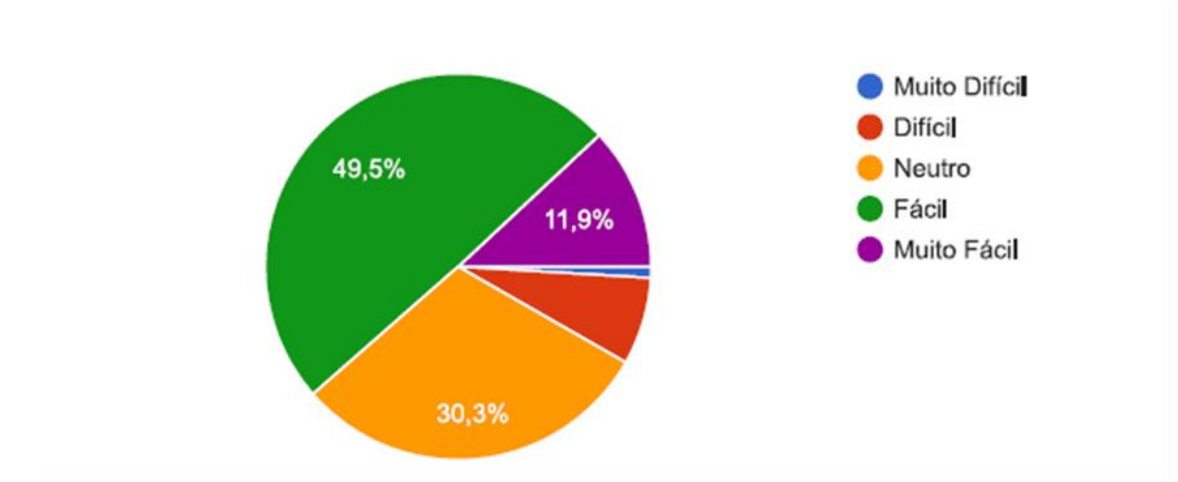
A presença de respostas neutras (14,7%) pode ser apenas por não ter opinião ou não querer se comprometer com as respostas. Já as respostas negativas, representando menos de 3%, indicam uma minoria que discorda dos benefícios do programa.

Os processos ganharam maior celeridade na Justiça 4.0, uma vez que foi eliminada a necessidade de deslocamento para protocolar petições, ou mesmo tê-las analisadas pelo magistrado, que pode visualizá-las a qualquer tempo, inclusive fora do expediente dos tribunais. Como pode ser observado por Saldanha e Medeiros (2018, p. 4):

> Seguindo esse raciocínio, eliminando etapas anteriormente exigidas para que o processo chegue à mesa do magistrado (fenômeno que pode ser chamado de desburocratização) diminui-se a quantidade de horas despendidas em cada demanda judicial e, consequentemente, o processo judicial chega mais rápido ao seu objetivo principal: a análise dos fatos que cada processo traz com respectiva decisão adequada. Diversas iniciativas foram tomadas para diminuir o espaço de tempo necessário para a tutela jurisdicional dos interesses juridicamente relevantes, desde reformas nos códigos de processo até a digitalização do procedimento [...]. [...] Assim, o ato processual tão logo praticado já passa a integrar o próprio sistema, dispensando a conferência de listas de atos, intermediações humanas e o envio de dados a órgãos especializados em publicações, o que otimiza o andamento dos feitos, economizando para o erário significativas somas em custeio da máquina judiciária, despendidos com pagamento de linhas de publicação em papel e assinaturas e encargos de distribuição diária dos jornais oficiais a varas, secretarias e câmaras. Além disso, atividades burocráticas como numeração, carimbo e juntada de peças aos autos serão totalmente automatizadas.

Em resumo, a análise das respostas destaca uma percepção geral positiva sobre o impacto do Juízo 100% Digital na celeridade e funcionalidade dos processos do TJGO, indicando que a implementação do programa tem sido bem recebida pelos servidores no que diz respeito à eficiência do serviço jurisdicional. Contanto, é essencial abordar as preocupações levantadas, procurando entender as razões por trás das discordâncias e, assim, implementar ajustes.

Gráfico 11 – Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Essa avaliação da usabilidade e das funcionalidades do programa Juízo 100% Digital é fundamental para compreender como os servidores percebem a eficácia prática e a facilidade de uso da ferramenta no TJGO. Conforme o Gráfico 11 supramencionado, a predominância de respostas positivas indica uma aceitação considerável, enquanto as respostas negativas fornecem informações para possíveis melhorias.

A maioria expressiva (73,8% entre “muito fácil” e “fácil”) classificou a usabilidade e as funcionalidades do Juízo 100% Digital como positivas. Isso sugere uma percepção geral favorável em relação à facilidade de uso da ferramenta. A presença de respostas neutras (30,3%) pode ser apenas por não ter opinião ou não querer se comprometer com as respostas.

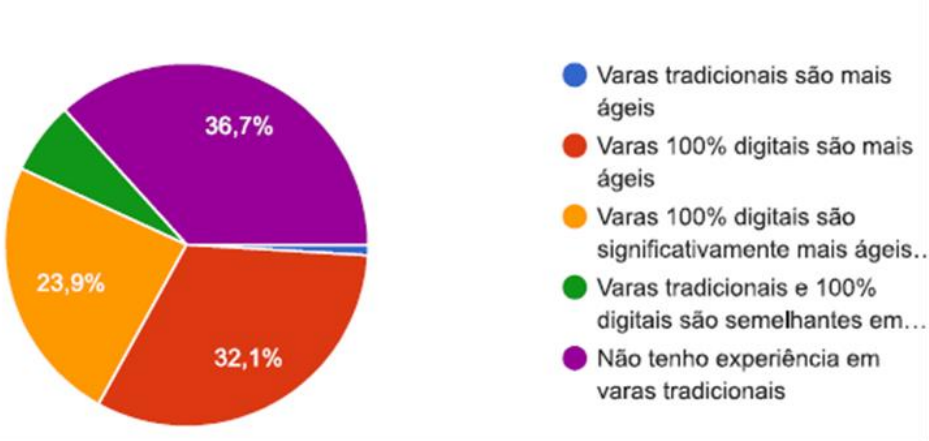
O grupo que considera a usabilidade e as funcionalidade “fácil” (49,5%) destaca que uma porção substancial dos servidores encontra a ferramenta acessível e intuitiva. A adição de 11,9% que a considera “muito fácil” reforça a ideia de que uma parte considerável da equipe percebe o Juízo 100% Digital como uma ferramenta de fácil utilização.

As respostas negativas, representando menos de 10%, indicam que há uma minoria de servidores que percebem a usabilidade e as funcionalidades do programa como difíceis. Isso indica a importância de verificar as preocupações dos profissionais que ainda podem estar avaliando ou enfrentando desafios específicos na utilização da ferramenta.

4.1.3 Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade

O objetivo desta seção é avaliar a implementação e a efetividade do programa Juízo 100% Digital no TJGO. Por meio da análise dos gráficos apresentados, busca-se compreender a percepção dos servidores em relação à transição para um ambiente totalmente digital, incluindo sua experiência prévia, a avaliação da agilidade das varas digitais em comparação com as tradicionais, o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa e o impacto percebido na melhoria do acesso dos cidadãos à justiça.

Gráfico 12 – Você já teve experiência de trabalho em varas “normais” (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais?



Fonte: Elaborado pelo autor.

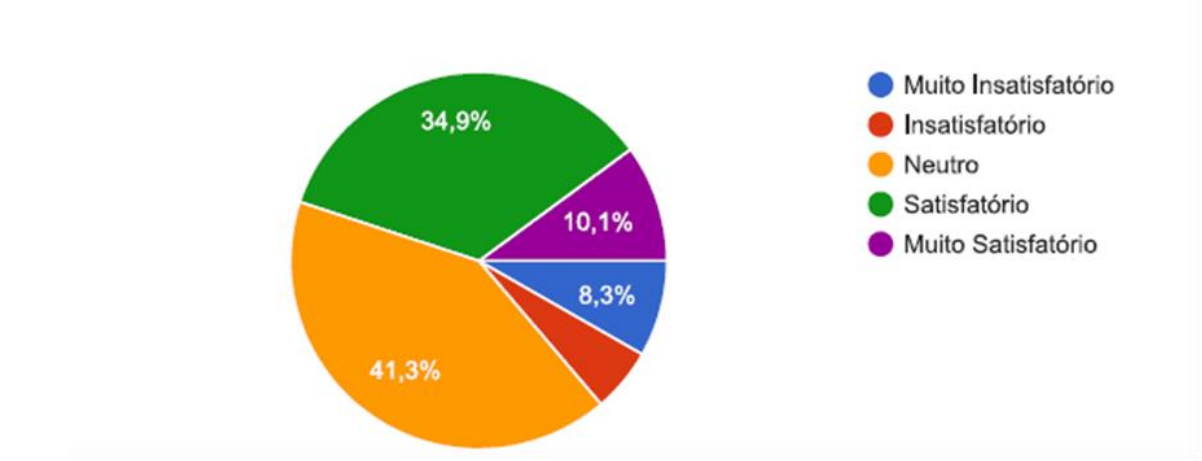
Quanto ao Gráfico 12, a presença de 36,7% dos servidores que afirmam não ter experiência em varas tradicionais destaca a composição da amostra, com uma parte significativa da equipe tendo experiência apenas no ambiente digital, além disso, há a grande presença de servidores contratados após a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO. Esses dados sugerem que a equipe do tribunal está composta por profissionais já familiarizados com a meio digital, sendo um fator importante para se adequar mais facilmente ao programa.

A maior parcela (32,1%) que considera as varas 100% digitais “mais ágeis” e os 23,9% que as veem como “significativamente mais ágeis” apontam uma percepção positiva sobre a eficiência e rapidez das varas digitais em comparação

com as tradicionais. Isso destaca a ampla aceitação da implementação do Juízo 100% Digital como uma melhoria na agilidade dos processos judiciais.

As respostas que consideram as varas tradicionais e 100% digitais “semelhantes em eficiência” ou que as “varas tradicionais são mais ágeis” (ambas representando menos de 10%) indicam perspectivas divergentes. Isso pode sugerir que há servidores que percebem uma eficiência semelhante em ambos os contextos ou que podem enfrentar desafios específicos na transição digital.

Gráfico 13 – Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 13 fornece dados importantes para entender como os servidores percebem a assistência fornecida durante a transição para o novo modelo. As respostas variadas indicam uma gama de experiências, ressaltando áreas de satisfação e possíveis áreas de melhoria.

A presença de 41,3% de respostas “neutro” indica que uma parte substancial dos servidores pode não ter uma opinião fortemente positiva ou negativa sobre o suporte oferecido, além de outros motivos. Essa neutralidade pode ser influenciada pela diversidade nas experiências individuais durante a implementação.

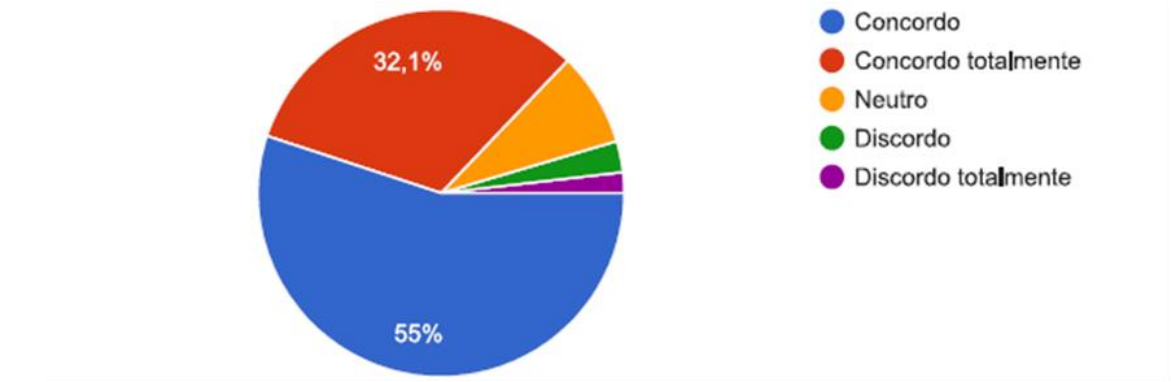
Já “satisfatório” (34,9%) e “muito satisfatório” (10,1%), totalizam 45%, o que indica uma percepção geral positiva do suporte oferecido. Isso sugere que quase a metade dos servidores sente que recebeu assistência adequada durante a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO.

As respostas “muito insatisfatório” (8,3%) indicam uma minoria que teve uma experiência negativa com o suporte durante a implementação. A presença de

respostas “insatisfatório” (menos de 5%) sugere que uma minoria adicional percebeu o suporte como inadequado, embora em menor grau em comparação com aqueles que responderam como “muito insatisfatório”.

Em resumo, a análise das respostas destaca uma tendência geral positiva em relação ao suporte oferecido durante a implementação do Juízo 100% Digital, mas também ressalta a importância de abordar as experiências neutras e negativas para otimizar a assistência fornecida aos servidores do TJGO.

Gráfico 14 – Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento dos processos judiciais?



Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 14 é importante para entender o impacto percebido na eficiência e facilidade de envio e acompanhamento de processos judiciais. A predominância de respostas positivas destaca uma percepção geral favorável em relação aos benefícios do programa para os cidadãos.

A combinação de “concordo” (55%) e “concordo totalmente” (32,1%) reflete uma ampla aceitação do entendimento de que a plataforma contribuiu para melhorar o acesso dos cidadãos à Justiça, ou seja, para os servidores, essa tendência sugere que o programa trouxe benefícios tangíveis para os usuários finais.

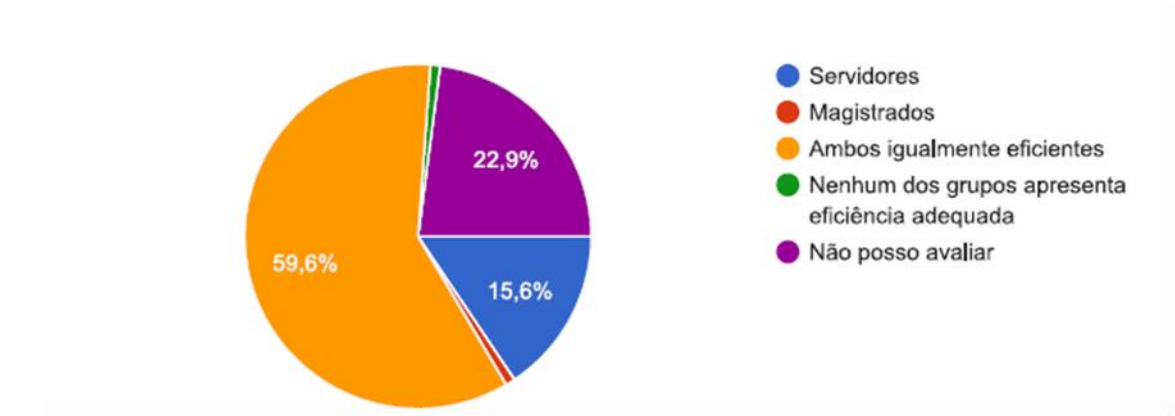
As respostas “neutro”, “discordo” e “discordo totalmente” (representando menos de 10%) indicam uma minoria que pode ter perspectivas diferentes ou dúvidas em relação aos benefícios do programa para os cidadãos em termos de acessibilidade. Essas respostas fornecem informações que são relevantes para otimizar ainda mais o programa em benefício dos usuários finais.

4.1.4 Seção IV: Avaliação Comparativa

Nesta seção, exploramos a experiência dos participantes em relação ao trabalho em varas "normais" (não totalmente digitais), avaliação do suporte técnico durante a implementação do programa Juízo 100% Digital e a percepção sobre a melhoria do acesso dos cidadãos à justiça através do programa.

No Gráfico 15, observa-se a predominância de respostas que indicam que “ambos são igualmente eficientes” (59,6%). Isso sugere que, na visão dos servidores, tanto servidores quanto magistrados estão demonstrando eficiência semelhante na adaptação e utilização do programa Juízo 100% Digital. Essa visão equilibrada indica que a implementação do programa tem sido bem-sucedida em atender às necessidades de ambos os grupos.

Gráfico 15 – Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?



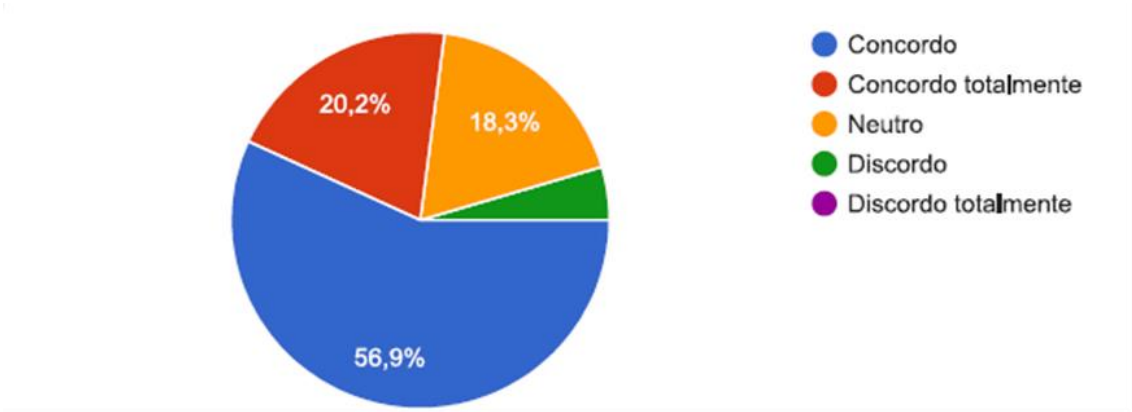
Fonte: Elaborado pelo autor.

A porcentagem de “não posso avaliar” (22,9%) destaca uma parcela considerável de servidores que podem não ter uma visão clara ou experiência suficiente para fazer uma comparação entre os grupos. As respostas que indicam “servidores” (15,6%) ou “magistrados” (menos de 5%) como o grupo mais eficiente, apontam para perspectivas menos comuns. A presença de respostas que indicam “nenhum dos grupos apresenta eficiência adequada” (menos de 5%) ressalta uma visão crítica de alguns servidores sobre a eficiência global na adaptação ao programa.

Em resumo, a análise das respostas destaca uma visão equilibrada, com a maioria dos servidores percebendo uma eficiência semelhante entre servidores e

magistrados na adaptação e utilização do programa Juízo 100% Digital. No entanto, as perspectivas menos comuns e críticas indicam áreas que podem exigir uma atenção para garantir eficácia e aceitação geral.

Gráfico 16 – A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos



Fonte: Elaborado pelo autor.

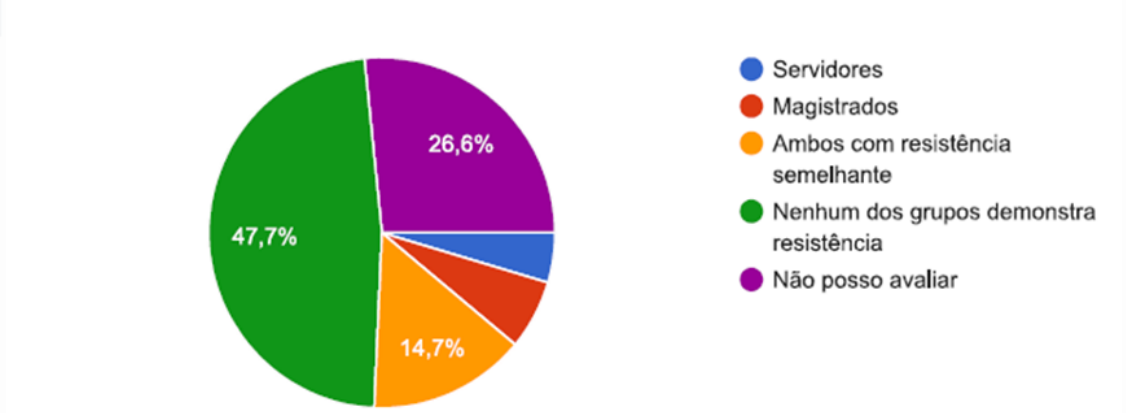
De acordo com o Gráfico 16 acima, a avaliação busca entender como as dinâmicas interprofissionais foram impactadas pela implementação do programa Juízo 100% Digital no TJGO. As respostas fornecem informações sobre a eficácia percebida na cooperação entre esses dois grupos, de servidores e magistrados/juízes.

A maioria expressiva, entre “concordo” (56,9%) e “concordo totalmente” (20,2%), indica que a colaboração e o trabalho em equipe têm sido percebidos como eficazes e bem-sucedidos na visão dos servidores. Essa tendência sugere que a implementação do programa pode ter melhorado as interações entre esses grupos.

A porcentagem de respostas “neutro” (18,3%), demonstra que uma parcela significativa dos servidores pode ter uma visão mais cautelosa ou que ainda está avaliando as dinâmicas de colaboração; dentre outros motivos. As respostas “discordo” e “discordo totalmente” (menos de 5%), indicam uma minoria que percebe a colaboração como menos eficaz. Em resumo, a análise das respostas destaca uma percepção predominantemente positiva sobre a eficácia e o sucesso da colaboração e trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO. No entanto, as perspectivas menos

comuns de discordância mostram que há áreas específicas que necessitam de atenção para fortalecer ainda mais as interações entre os grupos.

Gráfico 17 – Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Essa identificação do grupo que demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital é relevante para entender as dinâmicas de aceitação e resistência dentro da equipe. Face ao Gráfico 17, a resposta “nenhum dos grupos demonstra resistência” (47,7%) indica que uma parcela significativa dos servidores percebe uma aceitação geral e falta de resistência em ambos os grupos. Ou seja, como se trata da resposta mais comum, evidencia que a implementação do programa foi bem recebida, sem resistência marcante em nenhum dos grupos. Isso pode indicar uma eficaz comunicação, treinamento ou estratégias de gestão de mudanças que contribuíram para uma transição harmoniosa.

A resposta “ambos com resistência semelhante” (14,7%) indica que, para uma parcela menor de servidores, ambos os grupos, magistrados e servidores, podem ter expressado uma resistência semelhante. Essa resposta destaca uma dinâmica mais equitativa em termos de desafios percebidos por ambos os grupos. A resposta “não posso avaliar” (26,6%), mostra uma parcela considerável dos servidores que pode não ter informações suficientes para fazer uma avaliação sobre a resistência percebida do programa. Essa resposta reflete a diversidade nas experiências individuais durante a implementação. A presença de respostas específicas indicando “magistrados” ou “servidores” como os grupos que demonstram relutância (ambos representando menos de 10%), destaca visões menos comuns.

Logo, a análise das respostas expõe uma percepção geral positiva, com a maioria dos servidores percebendo uma falta de resistência pronunciada em ambos os grupos em relação à adoção do Juízo 100% Digital no TJGO. No entanto, as respostas específicas e a parcela significativa de “não posso avaliar” indicam áreas que necessitam de investigação e atenção.

A seguir, foram elaborados gráficos que representam as respostas às perguntas: “Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital?” e “Quais os principais pontos que precisam ser melhorados pelo programa 100% Digital?”. A coleta dos dados teve origem no questionário preenchido pelos 109 servidores, em que foi conduzido um processo de análise textual nas respostas fornecidas. O objetivo central consistiu em identificar as palavras mais frequentes e, a partir disso, criar categorias representativas dos pontos positivos e das áreas que demandam aprimoramento no programa.

Posteriormente, as respostas foram agrupadas em categorias representativas, fundamentadas nas palavras-chave identificadas. Estas categorias foram formuladas para refletir os temas preponderantes abordados pelos participantes. Atribuíram-se percentagens a cada categoria, calculadas em relação ao número total de respostas. Essas percentagens foram, então, utilizadas para a construção dos Gráficos 18 e 19, que representam uma visualização proporcional da distribuição das respostas.

Por meio desta abordagem, as respostas abertas foram transformadas em dados quantificáveis, proporcionando uma compreensão visual e estruturada das percepções dos servidores em relação aos pontos fortes e áreas de melhoria do programa Juízo 100% Digital no TJGO.

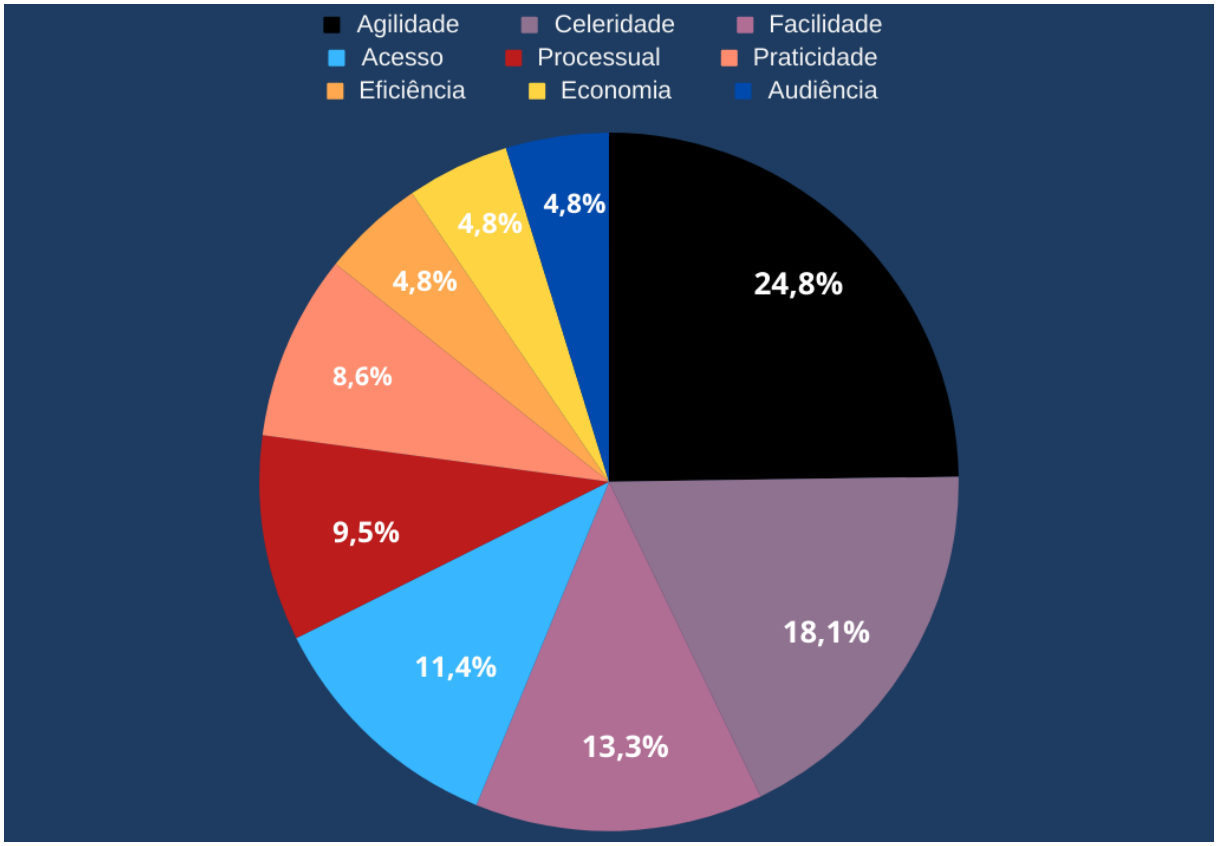
4.1.5 Seção V: Considerações Finais

Por fim, na última seção do questionário realizado com os servidores, a pesquisa se concentra na percepção dos participantes sobre os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital, bem como nos aspectos que precisam ser aprimorados para uma implementação mais eficaz.

No Gráfico 18 abaixo, os resultados indicam uma clara ênfase em determinadas categorias, refletindo as áreas que são mais amplamente reconhecidas como pontos fortes pelos servidores participantes. A palavra-chave “agilidade” lidera as respostas, representando 24,8% das menções, o que sugere

uma forte associação entre a implementação do Juízo 100% Digital e a rapidez no processo judicial. A segunda categoria, parecida com a anterior, é “celeridade” com 18,1%, reforçando a importância da velocidade na tramitação dos processos judiciais. Essas categorizações destacam a percepção específica sobre a rapidez na condução dos casos, indicando um ponto forte distintivo do programa.

Gráfico 18 – Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

As categorias como “facilidade” (13,3%), “acesso” (11,4%) e “processual” (9,5%) também recebem destaque, evidenciando a facilidade da usabilidade programa, a melhoria no acesso à Justiça e a eficácia no aspecto processual como pontos positivos do programa.

De acordo com o entrevistado A, referente ao “acesso” do programa Juízo 100% Digital:

> “É a possibilidade do acesso a justiça ser exercido sem a necessidade do comparecimento físico nos fóruns, podendo todos os atos processuais serem praticados exclusivamente pelo meio eletrônico e remoto, através da rede mundial da internet.”

Já para o entrevistado B, no quesito “processual”, o programa tem como ponto forte a

> “Agilidade na tramitação processual através da utilização dos meios de comunicação modernos. Menor dependência de Correios e oficiais de justiça”.

Embora a categoria “praticidade” não seja a mais proeminente, a porcentagem significativa de 8,6% sugere que uma parcela dos participantes reconhece a implementação da plataforma como sendo prática. Este resultado pode indicar que os envolvidos percebem a tecnologia como algo que simplifica ou facilita os processos judiciais, tornando-os mais acessíveis e eficientes. Já a menção de “eficiência” por 4,8% dos participantes também merece destaque. Isso sugere que uma parte da amostra associa a implementação do programa a ganhos de eficiência no sistema judiciário. A análise dessa categoria revela como a tecnologia contribui para otimizar o uso de recursos, reduzir redundâncias e melhorar a produtividade no ambiente judicial.

A categoria “economia” também é citada por 4,8% dos participantes, indicando que uma parte da amostra reconhece a implementação do Juízo 100% Digital como economicamente vantajosa. Isso pode envolver considerações sobre redução de custos, eficiência de recursos financeiros ou outros benefícios econômicos associados à adoção do programa.

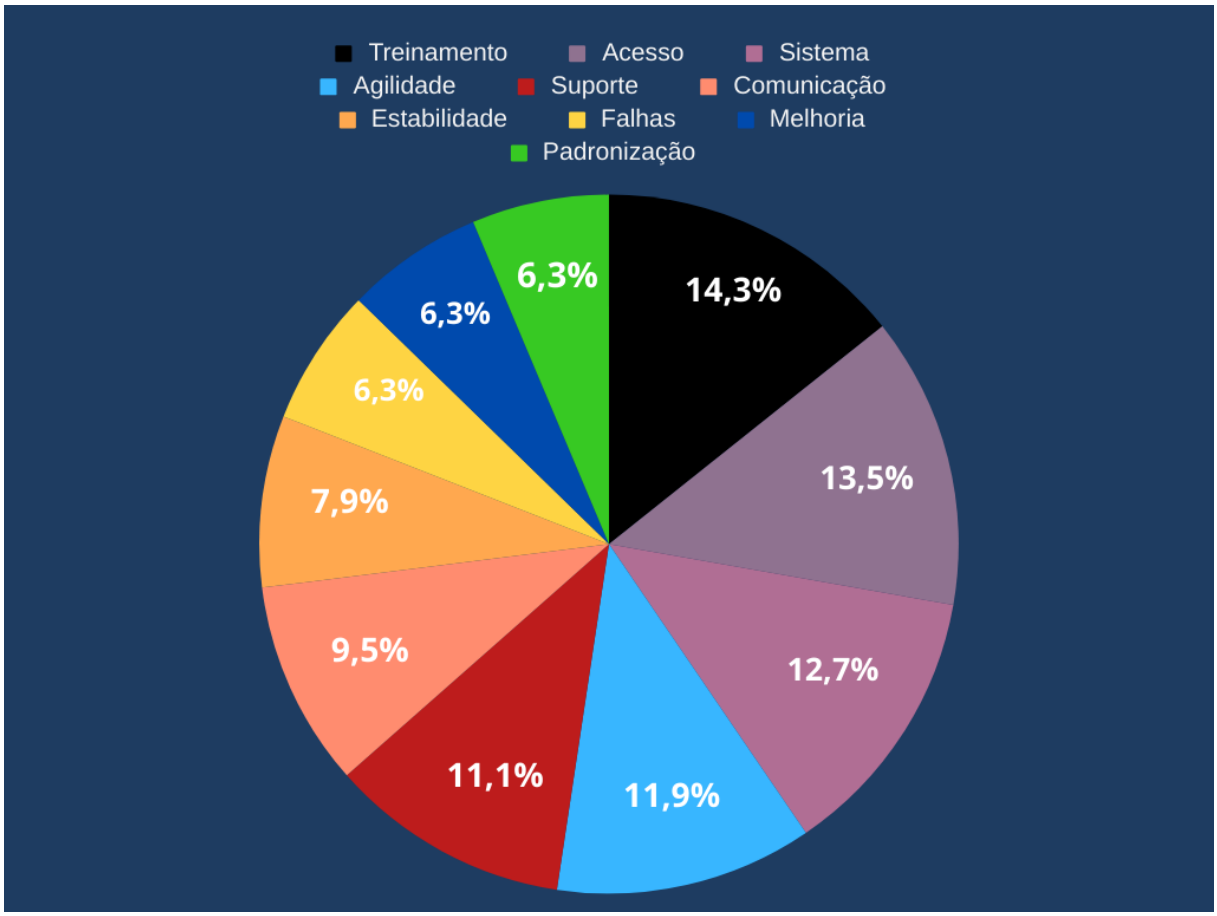
A categoria “audiência” destaca a importância percebida pelos participantes em relação às audiências virtuais. Os 4,8% de menções sugerem que uma parte dos envolvidos acredita que o programa Juízo 100% Digital tem impacto específico na realização de audiências de forma virtual. Este dado indica que, na perspectiva dos participantes, a implementação do programa contribui para uma audiência mais eficiente, flexível e acessível, utilizando meios digitais para conduzir processos judiciais. A saber, sobre essa categoria, o entrevistado C mencionou:

> “As audiências virtuais possibilitam as partes terem acesso amplo a prestação jurisdicional, independentemente do local em que estejam e em qualquer situação. inclusive já realizei audiências com partes que estavam em seu local de trabalho ou com problemas de saúde que caso a audiência fosse presencial possivelmente a parte não conseguiria participar ou teria algum prejuízo.”

Ou seja, este avanço tecnológico permitiu a realização de audiências com indivíduos em seus ambientes de trabalho ou mesmo em casos de adversidades de saúde, onde a presença física poderia ser inviável. A flexibilidade proporcionada por audiências virtuais não apenas facilitou a participação contínua das partes no processo legal, mas também mitigou potenciais prejuízos, demonstrando a adaptabilidade inovadora do sistema judiciário contemporâneo diante dos desafios contextuais

Em síntese, o programa é visto não apenas como um meio de acelerar os processos, mas também como uma ferramenta que torna o sistema mais acessível para os usuários. A análise dos pontos fortes do programa Juízo 100% Digital revela uma percepção positiva e alinhada com as expectativas de eficiência, celeridade, facilidade de uso e acesso aprimorado. Esses resultados indicam que, na visão dos participantes, o programa atende às necessidades fundamentais do sistema judiciário, oferecendo benefícios tangíveis nas áreas-chave destacadas.

Gráfico 19 – Pontos a serem melhorados do Programa Juízo 100% Digital



Fonte: Elaborado pelo autor.

Acima, no Gráfico 19, a categoria mais citada é “treinamento”, representando 14,3% das respostas. Isso indica que há uma percepção de que a eficácia do programa pode ser aprimorada por meio de iniciativas de treinamento mais abrangentes. A necessidade de capacitar os usuários para maximizar o potencial do Juízo 100% Digital é evidente, e essa categoria se destaca como uma prioridade percebida pelos participantes.

Para mais detalhes, um dos participantes, o entrevistado D, respondeu: “Maior treinamento nas funcionalidades do programa”. Enquanto o E relatou:

> “No meu caso, nunca recebi treinamento. Ademais, apesar do juizo 100% digital, os magistrados seguem atuando como se não tivesse sido implementado, o que, na minha opinião, demonstra que ninguém recebeu qualquer treinamento sobre o programa, tampouco, os advogados e partes”.

Percebe-se que a falta de treinamento na implementação do Juízo 100% Digital no TJGO é evidente. Essa discordância sugere uma falta de melhor treinamento, indicando a urgência de iniciativas para que os servidores possam ter uma melhor adaptabilidade e, consequentemente, usabilidade do programa.

A segunda categoria mais mencionada é “acesso” com 13,5%. Isso aponta para o fato de que os participantes identificam desafios relacionados à acessibilidade do programa, demonstrando a importância de melhorias nessa área para garantir que o sistema seja facilmente utilizado por todos os envolvidos no processo judicial. Isso pode envolver melhorias na interface do usuário, suporte a diferentes dispositivos ou a implementação de recursos de acessibilidade.

De acordo com o entrevistado E, deve-se melhorar:

> “O acesso da rede fornecida pelo tribunal para implementação do app para fins de citação e intimação.”

Segundo o entrevistado, destaca-se a necessidade de aprimorar o acesso à rede do TJGO para a implementação do aplicativo de citação e intimação. Essa observação ressalta a importância crítica da qualidade da infraestrutura de rede para garantir a eficácia e eficiência do aplicativo, indicando a relevância de melhorias nesse aspecto para fortalecer o sistema judicial digital.

As categorias “sistema” (12,7%) e “agilidade” (11,9%), também recebem destaque, indicando preocupações relacionadas à eficiência operacional e à velocidade do programa. Isso sugere que os servidores veem espaço para melhorias

na infraestrutura do sistema e na agilidade dos processos. Essas áreas podem ser alvos estratégicos para garantir que o Juízo 100% Digital atenda às expectativas dos usuários e proporcione uma experiência mais eficiente.

Cabe aqui mencionar, as críticas do entrevistado F: “O Sistema não entra, fora do ar”, assim como do entrevistado G: “O sistema, pois cai muito”. Ou seja, são críticas que convergem para a necessidade de melhorias na confiabilidade e consistência do sistema em questão. Garantir que o sistema não apenas permaneça operacional, mas também evite quedas frequentes, é essencial para manter a funcionalidade contínua e a confiança dos usuários.

Nos itens “suporte”, representando 11,1% das respostas, destaca a necessidade percebida de oferecer um suporte eficaz aos usuários do programa. Isso sugere que os respondentes reconhecem a importância de ter recursos e assistência disponíveis para lidar com possíveis desafios ou dúvidas durante a utilização do programa.

Já a “comunicação”, é mencionada por 9,5% dos participantes, indicando uma preocupação em relação às práticas comunicativas relacionadas ao programa. Isso pode envolver a transparência na divulgação de informações sobre atualizações, mudanças no sistema ou orientações sobre seu uso. Melhorar as práticas de comunicação pode fortalecer a confiança dos usuários no programa.

A categoria “estabilidade”, representando 7,9% das respostas, destaca a importância da consistência e confiabilidade do sistema. A estabilidade é fundamental para garantir que o Juízo 100% Digital funcione de maneira previsível e sem interrupções, proporcionando uma experiência confiável aos usuários. Investir em melhorias na estabilidade pode contribuir significativamente para a satisfação dos participantes.

Já as palavras-chave “falhas”, “melhoria” e “padronização” têm percentagens semelhantes de 6,3%, indicando uma preocupação compartilhada entre os participantes. Essas categorias apontam para a necessidade de abordar questões específicas relacionadas a possíveis falhas no sistema (como já mencionado), identificar oportunidades de melhoria contínua no programa e buscar uma maior padronização nos processos e funcionalidades do Juízo 100% Digital.

Destaca-se uma fala do entrevistado H quanto ao termo “padronização”, em que diz: “Padronização dos procedimentos pelas serventias e gabinetes”. Isto é, essa declaração destaca a necessidade de estabelecer normas e padrões para as

operações realizadas em órgãos públicos, como cartórios (serventias), e em escritórios profissionais, como gabinetes de advocacia. A padronização visa garantir consistência, eficiência e transparência nos processos, reduzindo erros, promovendo agilidade e facilitando a compreensão dos procedimentos. A implementação desse enfoque, no entanto, pode enfrentar desafios relacionados à mudança cultural e à necessidade de cooperação entre os envolvidos.

Em resumo, a análise dos principais pontos a serem melhorados destaca a importância dessas palavras-chave para aprimorar a eficácia e a aceitação do programa Juízo 100% Digital no TJGO. Esses resultados oferecem orientações para a implementação de melhorias direcionadas e focadas nas necessidades percebidas pelos usuários. A pesquisa destaca uma implementação bem-sucedida do Juízo 100% Digital, mas identifica oportunidades para melhorias específicas, apontando a importância de aprimoramento contínuo do programa no TJGO.

Após analisar a perspectiva dos servidores do TJGO sobre a implementação do programa Juízo 100% Digital, agora explora-se a visão dos juízes e magistrados. Vale ressaltar que, enquanto o questionário anterior envolveu 109 respostas de servidores, este segundo questionário específico abrange a avaliação do programa por parte de sete juízes e magistrados do TJGO.

Ao considerar as respostas de ambos os grupos, servidores e juízes/magistrados, é possível obter uma compreensão mais abrangente da dinâmica e eficácia da implementação do Juízo 100% Digital no contexto do TJGO. As percepções e experiências compartilhadas pelos juízes e magistrados adicionam uma camada importante de informações, considerando o papel relevante que desempenham na administração da justiça e na condução dos processos judiciais.

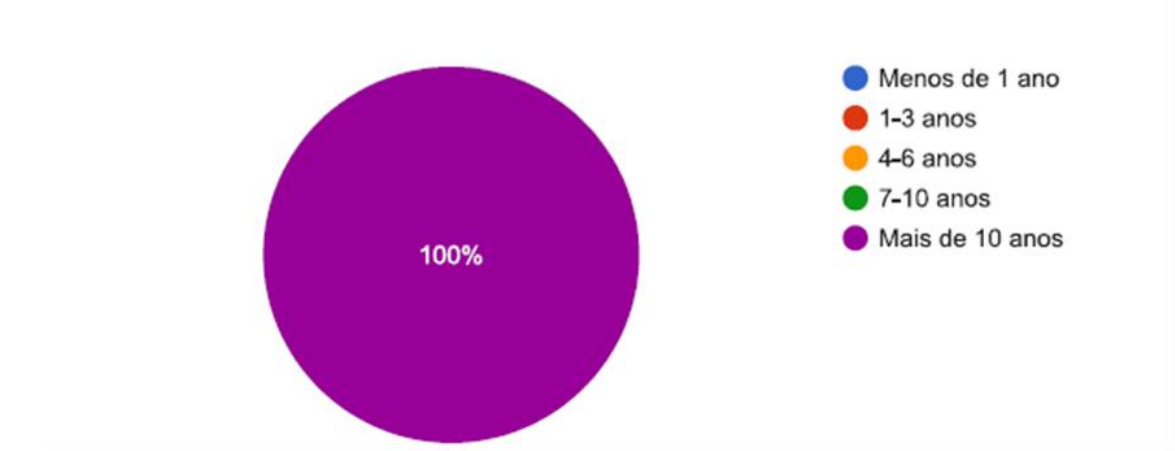
Essa análise comparativa revela áreas de convergência e divergência nas percepções, desafios enfrentados e benefícios percebidos. Isso, por sua vez, fornece informações importantes para ajustes contínuos e estratégias específicas destinadas a otimizar a adoção e a eficácia do Juízo 100% Digital em diferentes funções dentro do TJGO. No geral, a complementaridade entre as duas pesquisas permite uma avaliação mais ampla da implementação do programa, considerando as distintas perspectivas e responsabilidades entrevistados.

4.2 QUESTIONÁRIO PARA MAGISTRADOS/JUÍZES

4.2.1 Seção I: Perfil do Respondente

Nesta seção do questionário destinado aos magistrados/juízes, a análise se concentra em compreender o perfil desses profissionais. A análise da pergunta revelou um padrão consistente, conforme mostra o Gráfico 20 abaixo. Dos participantes, 100% indicaram que trabalham como juiz(a) no TJGO há mais de 10 anos. Esta uniformidade revela a estabilidade e a experiência acumulada por esses profissionais ao longo de mais de uma década de serviços no TJGO. Corroboram com essa assertiva, a ausência de respostas para as categorias de tempo de serviço, “menos de 1 ano”, “1 a 3 anos”, “4 a 6 anos” e “7 a 10 anos”, o que indica uma tendência homogênea de longa permanência no cargo entre os juízes que participaram da pesquisa.

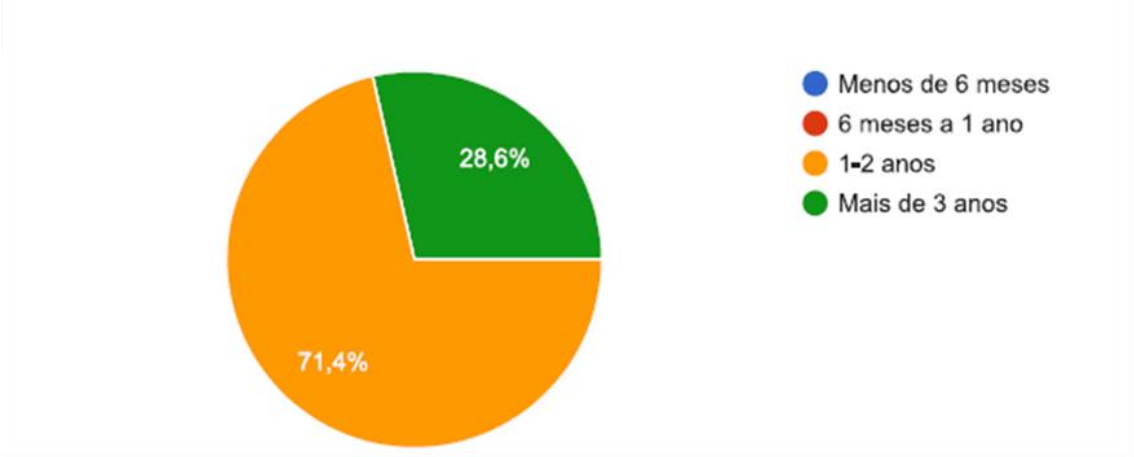
Gráfico 20 – Há quanto tempo você trabalha como juiz(a) no TJGO?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Esses profissionais, ao longo de suas carreiras extensas, acumularam conhecimento substancial sobre os processos e práticas do tribunal. Essa experiência extensa reflete-se em sua habilidade para lidar com transformações e adaptar-se a novos programas e tecnologias, como o Juízo 100% Digital.

Gráfico 21 – Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado?



Fonte: Elaborado pelo autor.

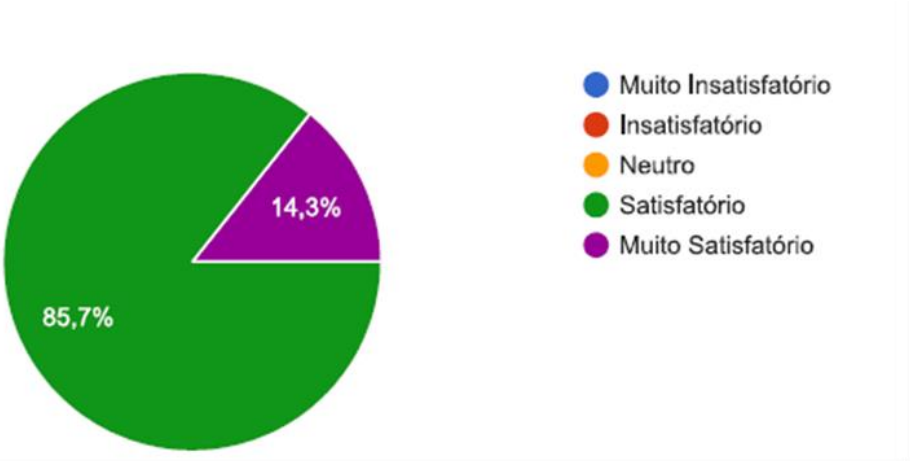
Segundo o Gráfico 21, a concentração de respostas nas categorias “mais de 1 a 2 anos” e “mais de 3 anos” indica que a maioria dos participantes já passou pela fase inicial de adaptação e provavelmente enfrentou e superou os desafios iniciais associados à transição digital do TJGO. Os juízes e magistrados nesses grupos possuem uma perspectiva mais consolidada sobre o funcionamento do programa, permitindo uma avaliação mais informada dos seus impactos e benefícios.

Essa distribuição temporal pode influenciar positivamente a qualidade das respostas, no entanto, é importante reconhecer que a ausência de respostas para as categorias mais curtas (“6 meses a 1 ano” e “menos de 6 meses”) limita a generalização desses resultados para profissionais que possam estar em estágios iniciais de adoção do programa.

4.2.2 Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital

Nesta seção, a avaliação apresentada no Gráfico 22 abaixo é relevante para determinar a eficácia do treinamento oferecido aos juízes e magistrados no uso do programa Juízo 100% Digital pelo TJGO. Ao analisar as respostas, 85,7% dos participantes avaliaram o treinamento como “satisfatório”, enquanto 14,3% o consideraram “muito satisfatório”. Essa avaliação positiva destaca a eficácia das orientações fornecidas aos juízes e magistrados, e sugere que o treinamento abordou de maneira satisfatória as funcionalidades do programa, permitindo que os participantes compreendessem e utilizassem o sistema de forma eficaz.

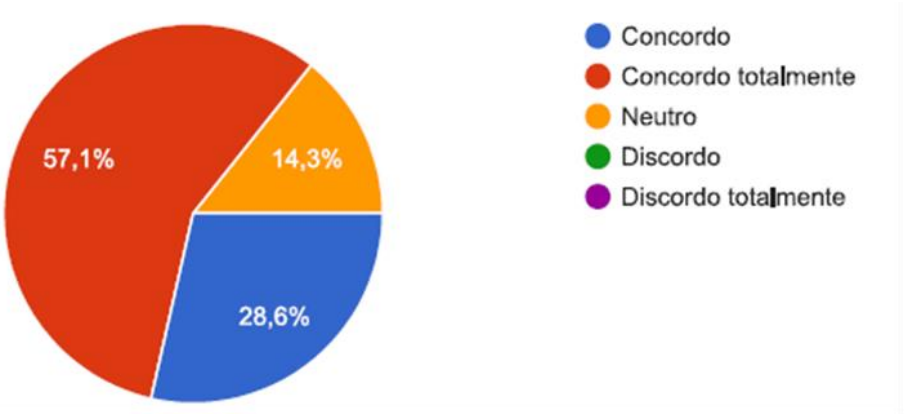
Gráfico 22 – Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A ausência de respostas nas categorias menos favoráveis, como “insatisfatório” e “muito insatisfatório”, sugere uma percepção positiva, ou seja, as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas foram bem estruturadas e eficientes. Os participantes sentiram-se adequadamente preparados para lidar com as complexidades do sistema. Em síntese, as respostas positivas sugerem que as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas foram entregues de maneira clara e compreensível, contribuindo para a confiança e competência dos juízes e magistrados na utilização do programa pelo TJGO.

Gráfico 23 – O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais

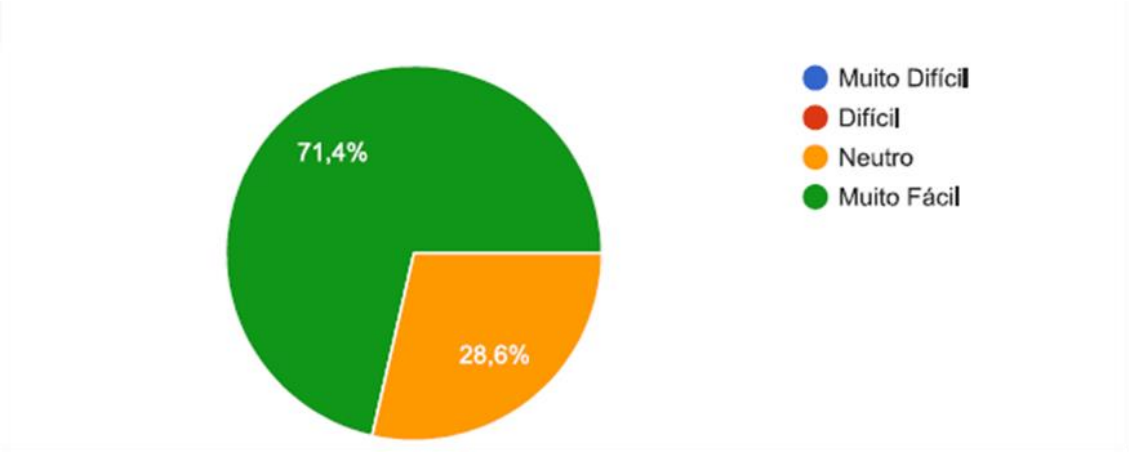


Fonte: Elaborado pelo autor.

Essa avaliação do Gráfico 23 acima é fundamental para compreender o impacto prático do programa Juízo 100% Digital no TJGO. Os resultados indicam que a maioria dos participantes (57,1%) concorda totalmente que o programa trouxe maior celeridade e funcionalidade, enquanto 28,6% apenas concordam. Notavelmente, não houve respostas nas categorias “discordo” e “discordo totalmente”, indicando uma ausência de discordância significativa. Essa inexistência de discordância pode ser interpretada como um indicativo de que, até o momento da pesquisa, os participantes percebem que o programa contribuiu positivamente para a eficiência dos processos judiciais no TJGO.

A expressiva maioria de respostas positivas, sugere que os participantes percebem de maneira positiva os efeitos do programa na celeridade e funcionalidade dos processos, indicando um impacto geral favorável nas varas onde o programa foi implementado.

Gráfico 24 – Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital?



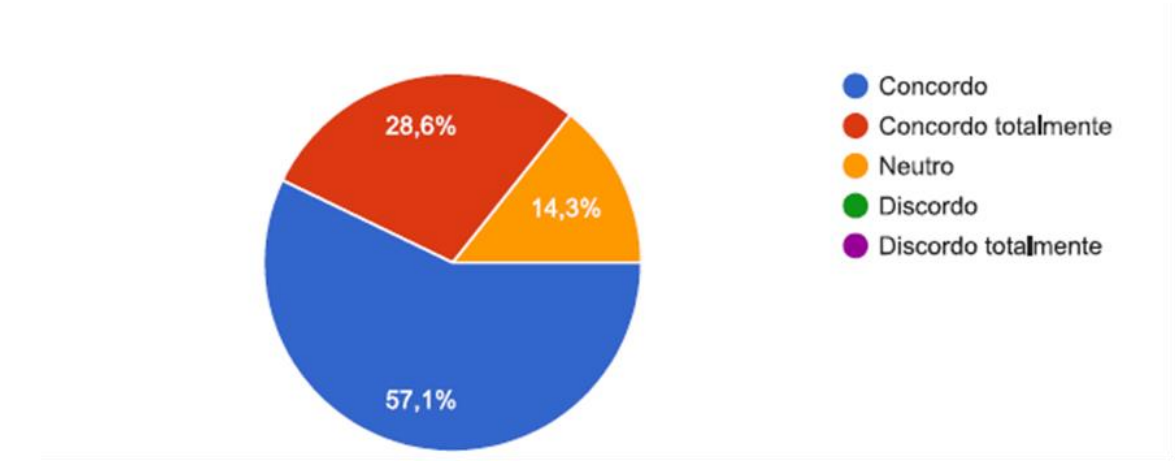
Fonte: Elaborado pelo autor.

Quanto ao Gráfico 24, demonstra como a plataforma é percebida em termos de facilidade de uso e eficácia. Os resultados indicam que a maioria expressiva (71,4%) classifica o programa Juízo 100% Digital como “muito fácil”, enquanto 28,6% responderam “neutro”, o que pode indicar uma faixa de participantes que não expressou uma opinião positiva ou negativa sobre a usabilidade e as funcionalidades do programa, assim como outros motivos. Notavelmente, não houve respostas nas categorias “difícil” e “muito difícil”, indicando uma tendência geral de avaliação positiva. Além disso, indica que até o momento da pesquisa, os juízes e

magistrados não percebem desafios substanciais na usabilidade e funcionalidades do programa.

Essa avaliação positiva aponta que o programa é eficaz na realização das tarefas necessárias para a condução dos processos judiciais, ao ponto em que reforça a ideia de que a plataforma é bem aceita, acessível e eficiente na execução das atividades judiciais.

Gráfico 25 – Você acredita que o programa Juízo 100% Digital facilitou o processo de análise de evidências e documentos durante os casos judiciais?



Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 25 acima abrange o impacto percebido pelos juízes e magistrados na condução dos processos judiciais. Os resultados indicam uma tendência positiva, com a maioria (85,7%) concordando ou concordando totalmente que o programa Juízo 100% Digital facilita essa análise. Ou seja, a expressiva maioria de respostas positivas, combinando “concordam” (57,1%) e “concordam totalmente” (28,6%) sugere uma percepção favorável entre os participantes em relação à contribuição do programa para a análise de evidências e documentos, contribuindo para uma condução mais eficiente e eficaz dos casos judiciais do TJGO.

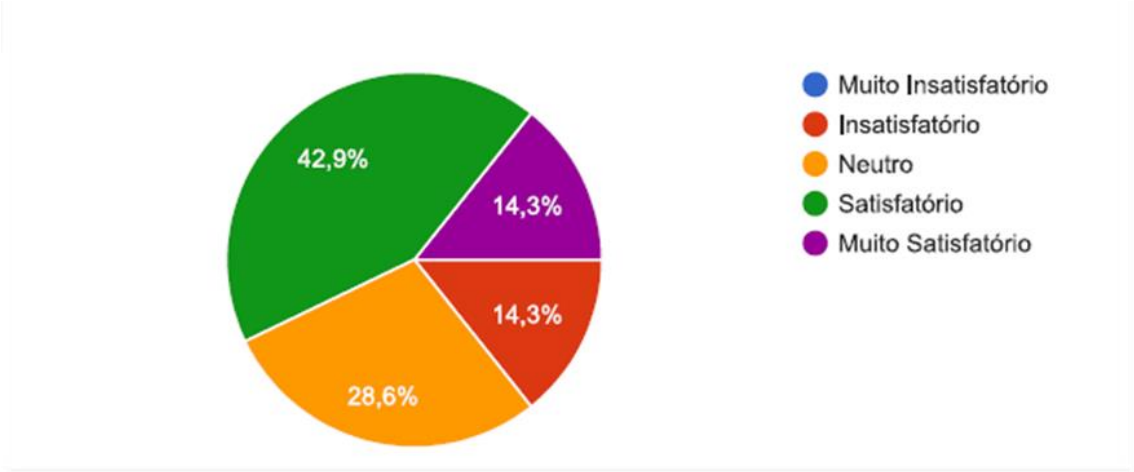
Isso corrobora com os achados na Resolução do CNJ de n.º 345 de 9/10/2020, que dispõe sobre o Juízo 100% Digital e dá outras providências, haja vista que considera “[...] que a tramitação de processos em meio eletrônico promove o aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional” (CNJ, 2020, p. 1).

Para mais, a parcela de 14,3% de respostas “neutro” inclui juízes e magistrados que podem não perceber um impacto substancial, seja positivo ou negativo do programa nesse aspecto específico, assim como outros motivos.

Contanto, essa resposta não demonstra uma oposição à ferramenta, mas sim uma neutralidade em relação aos benefícios percebidos na análise de evidências.

A falta de respostas nas categorias “discordo” e “discordo totalmente” sugere que, até o momento da pesquisa, os participantes não identificam o programa como uma barreira ou obstáculo na análise de evidências e documentos. Isso reforça a ideia de que a implementação do programa não trouxe desafios significativos nesse aspecto.

Gráfico 26 – Como você avalia a adequação do programa Juízo 100% Digital para lidar com questões específicas relacionadas às decisões judiciais de alta complexidade?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados do Gráfico 26 revelam uma diversidade de respostas, com a maioria dos juízes e magistrados avaliando como “muito satisfatório” (14,3%) ou “satisfatório” (42,9%). Essa combinação de respostas representa uma maioria significativa, indicando que o programa Juízo 100% Digital é considerado adequado para lidar com desafios judiciais mais complexos.

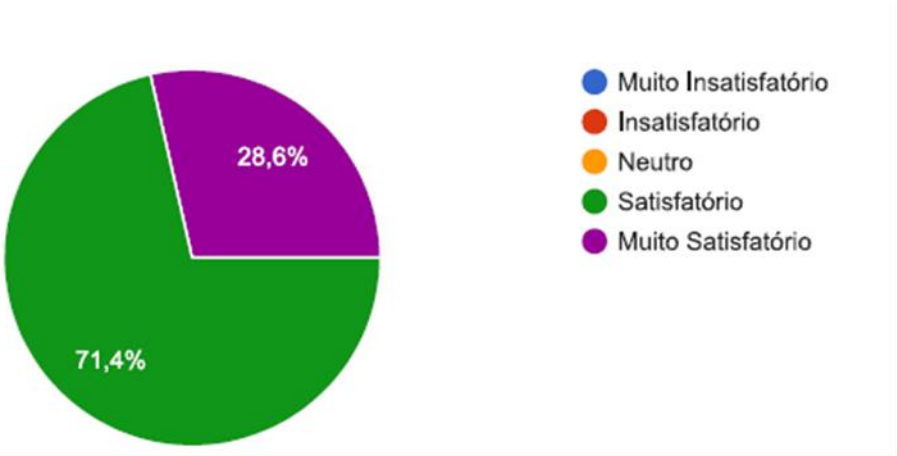
A parcela de 28,6% de respostas “neutro” pode refletir uma incerteza entre alguns participantes, indicando que eles podem não ter uma opinião forte sobre a adequação do programa para situações de alta complexidade, assim como pode ter outros razões para essa neutralidade. Essa resposta não denota necessariamente descontentamento, mas sinaliza a necessidade de uma avaliação mais detalhada.

As respostas “insatisfatório” (14,3%), indicam que uma minoria percebe limitações ou desafios na capacidade do programa em lidar com questões judiciais altamente complexas. Essa visão menos favorável aponta para áreas específicas

que requerem melhorias ou aprimoramentos para atender às demandas mais intricadas.

A ausência de respostas na categoria “muito insatisfatório” pode sugerir que, até o momento da pesquisa, nenhum participante percebeu o programa como completamente inadequado para decisões judiciais de alta complexidade.

Gráfico 27 – Como você avalia a eficácia do processo de tomada de decisão pelos magistrados no sistema Juízo 100% Digital



Fonte: Elaborado pelo autor.

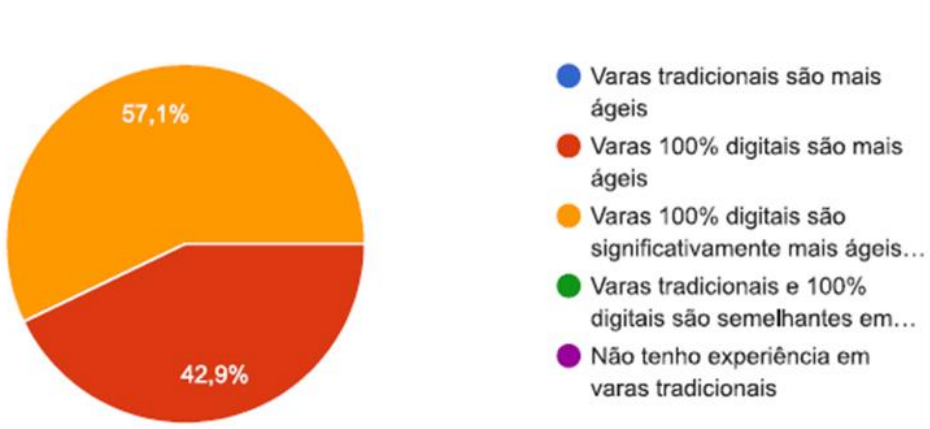
A análise do Gráfico 27 revela uma avaliação positiva, com a maioria dos juízes e magistrados (71,4%) classificando o processo como “satisfatório”. Esse dado sugere que a ferramenta é reconhecida por contribuir de maneira positiva para o processo decisório dos participantes, fortalecendo a ideia de que o sistema Juízo 100% Digital desempenha efetivamente um papel de apoio nesse aspecto. O percentual de “muito satisfatório” (28,6%) destaca ainda mais a percepção positiva, indicando que uma parcela substancial dos respondentes avalia a eficácia do sistema.

A ausência de respostas nas categorias “neutro”, “insatisfatório” e “muito insatisfatório” pode indicar uma falta de expressão de preocupações significativas em relação à eficácia do processo de tomada de decisão. Além disso, pode-se interpretar como um indicativo de aceitação e adaptação positiva, o que indica uma eficiência da implementação do programa pelo TJGO.

4.2.3 Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade

No Gráfico 28, os resultados indicam uma forte preferência pela agilidade das varas 100% digitais, com 57,1% afirmando que são significativamente mais ágeis e 42,9% considerando que são mais ágeis. Essa percepção é influenciada por fatores como automação de processos, acesso rápido a informações, maior eficiência na gestão de casos, redução de papelada e aprimoramento da acessibilidade à informação (MORAES; GAIA; SILVA, 2021).

Gráfico 28 – Você já teve experiência de trabalho em varas “normais” (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais?

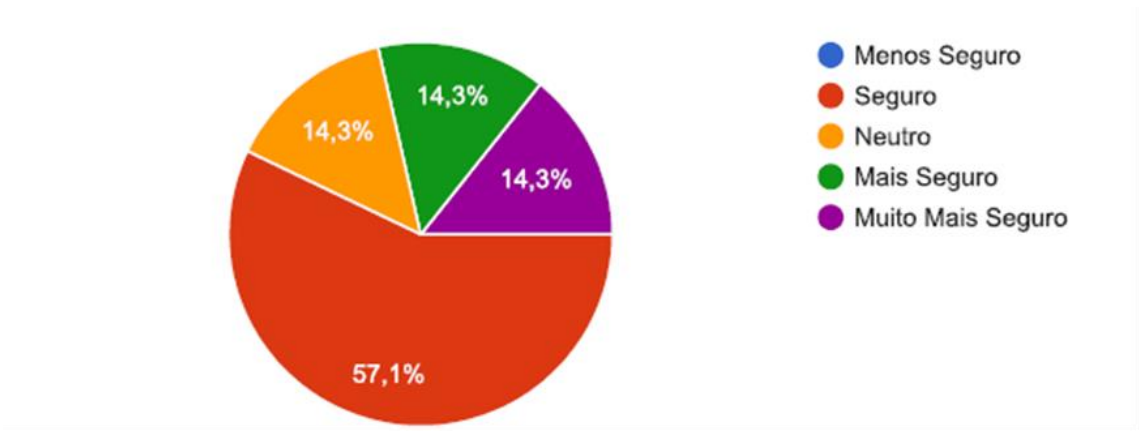


Fonte: Elaborado pelo autor.

A ausência de respostas nas categorias que indicariam preferência pelas varas tradicionais ou considerariam ambas as abordagens como igualmente eficientes sugere uma inclinação clara em direção à vantagem percebida das varas 100% digitais em termos de agilidade.

Em resumo, a análise das respostas destaca uma percepção geral positiva em relação à agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais. A preferência expressa pelos respondentes sugere uma aceitação positiva da transformação digital e seu impacto positivo na eficiência do sistema judicial do TJGO.

Gráfico 29 – Como você avalia a segurança dos dados no programa Juízo 100% Digital em comparação com os métodos tradicionais?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A avaliação da segurança dos dados no programa Juízo 100% Digital, em comparação com os métodos tradicionais, é importante para compreender a confiança dos usuários na transição para uma plataforma digital e, logo, determinar a eficácia do programa nessa questão em específico. Sendo assim, no Gráfico 29 acima, os resultados indicam que a maioria dos respondentes (57,1%) considera o programa “seguro”, enquanto 14,3% o veem como “muito mais seguro”. Outros 14,3% o consideram “mais seguro”, e a presença de respostas “neutro” (14,3%) destaca que há uma parcela que não expressou uma opinião clara sobre a segurança dos dados. A ausência de respostas na categoria “menos seguro” pode indicar uma confiança generalizada na segurança do Juízo 100% Digital, além disso, destaca a falta de preocupação significativa sobre a segurança dos dados em comparação com métodos tradicionais.

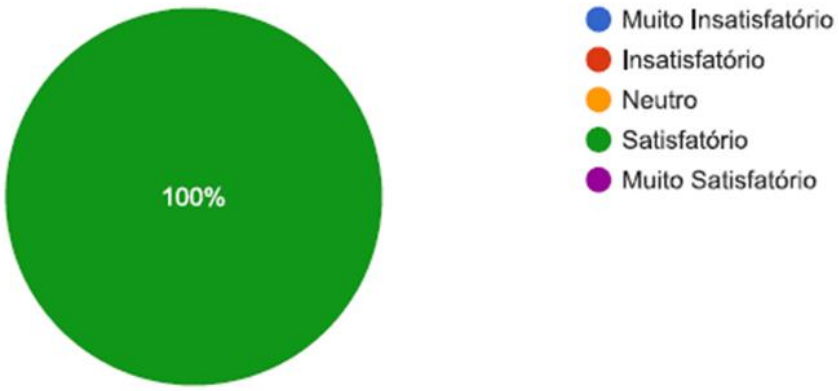
Com base nisso, a predominância de respostas positivas sugere uma percepção geral de que a plataforma oferece um ambiente seguro para dados judiciais. Isso atribui-se a medidas de segurança implementadas, como criptografia, autenticação e protocolos de segurança robustos. O que vai de encontro com a *I Semana de la Seguridad Ciudadana*, cuja realização foi na Guatemala, face ao Projeto Regional Infosegura — efetivado pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

O CNJ esteve presente em um dos painéis, compartilhando as iniciativas do Programa Justiça 4.0. Leonardo Lemes, diretor de projetos no Departamento de

Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ, afirmou: “Sabemos a importância de ter acesso a dados e o que fazer com eles. No universo de 91 tribunais no Brasil, a padronização e uniformização de dados é muito importante”. Além disso, Lemes ressaltou a iniciativa da *DataJud*. Essa plataforma armazena informações e metadados de processos, tanto físicos quanto eletrônicos, provenientes dos tribunais e fornece elementos para o Painel de Estatísticas e o Painel dos Grandes Litigantes. Além disso, Lemes apresentou o *Codex*, uma plataforma que, entre suas diversas vantagens, automatizará o processo de envio de dados pelos tribunais para o *DataJud*. “O Codex é o futuro DataJud. Ele permitirá fazer a busca de dados diretamente nas bases dos tribunais. A ferramenta está em implementação e tornará possível a gestão de dados para impulsionar o uso de inteligência artificial (IA) pelos tribunais e outras políticas judiciárias”, explicou (AMARAL; LASALVIA, 2022).

Logo, a análise das respostas sugere uma confiança geral na segurança dos dados no programa Juízo 100% Digital do TJGO em comparação com os métodos tradicionais. A percepção positiva reflete a eficácia das medidas de segurança implementadas, contribuindo para a aceitação do programa pelos usuários.

Gráfico 30 – Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital?



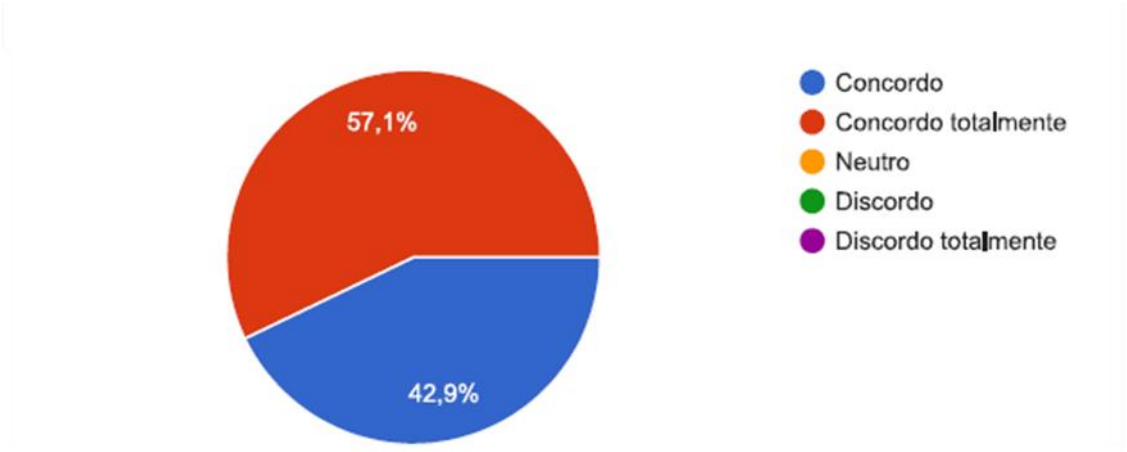
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir dos resultados do Gráfico 30 acima, pode-se analisar que 100% dos respondentes classificaram o suporte técnico como “satisfatório”. Isso sugere que o suporte técnico oferecido durante a implementação do Juízo 100% Digital atendeu às expectativas e necessidades dos juízes e magistrados. Isso pode ser atribuído a

uma equipe de suporte eficiente, comunicação clara e recursos adequados para abordar quaisquer problemas técnicos que surgiram durante a transição.

A ausência de respostas em outras categorias, como “muito insatisfatório”, “insatisfatório”, “neutro” ou “muito satisfatório”, destaca uma homogeneidade na percepção positiva do suporte técnico. Em resumo, a avaliação unânime como “satisfatório” destaca a eficácia do suporte técnico durante a implementação do programa no TJGO para juízes e magistrados, indicando uma transição bem-sucedida para o ambiente digital e, consequentemente uma eficaz implementação desse sistema.

Gráfico 31 – Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento de processos judiciais, reduzir a burocracia e proporcionar uma resolução mais rápida e eficiente de disputas legais



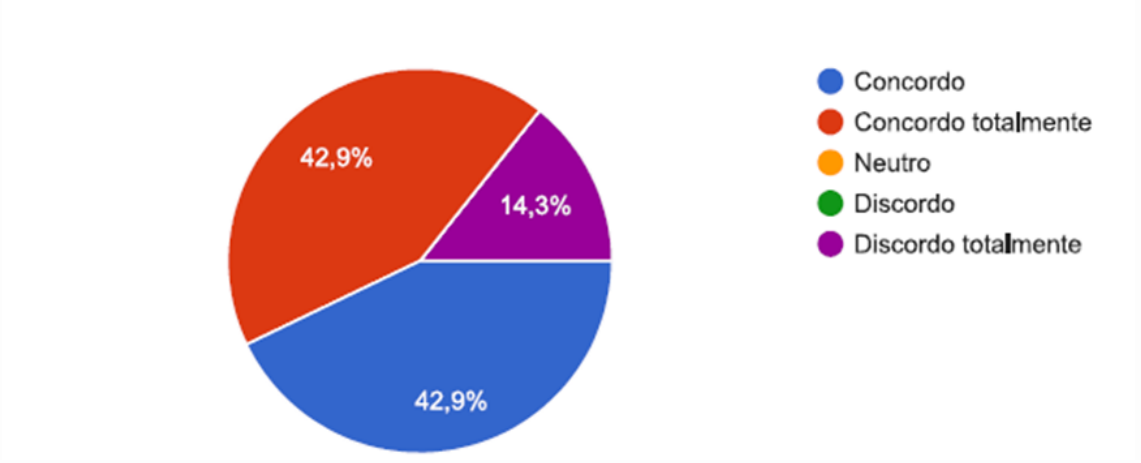
Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados no Gráfico 31 mostram que uma maioria significativa, composta por 57,1%, respondeu “concordo totalmente”, enquanto 42,9% responderam “concordo”. Essa predominância de respostas positivas, com nenhum respondente indicando “neutro”, “discordo” ou “discordo totalmente”, indica uma percepção geral positiva entre os juízes e magistrados. Para os participantes, o programa desempenhou um papel significativo na melhoria do acesso dos cidadãos à Justiça.

A ausência de respostas negativas pode sugerir que os respondentes não identificaram, até o momento da pesquisa, desafios significativos ou impactos adversos na melhoria do acesso à Justiça pelos cidadãos. Essa uniformidade nas respostas positivas indica uma implementação bem-sucedida do programa, alinhada

com os objetivos de eficiência e acessibilidade. Isso destaca o potencial impacto positivo dessa ferramenta na eficiência, acessibilidade e resolução de disputas legais no contexto do TJGO.

Gráfico 32 – O programa Juízo 100% Digital Implantado pelo TJGO não trouxe alterações ou mesmo influenciou nas decisões judiciais. Ou seja, o juízo 100% não tem qualquer tipo de influência no julgamento do mérito em relação aos processos “normais”



Fonte: Elaborado pelo autor.

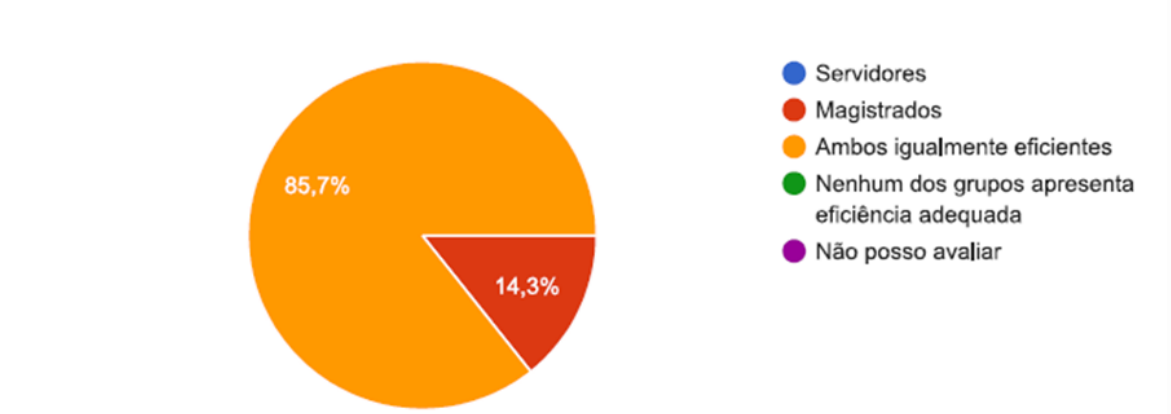
Os resultados acima (Gráfico 32) revelam uma distribuição equilibrada de respostas, com 42,9% concordando totalmente, 42,9% concordando e 14,3% discordando totalmente. A divisão igual entre as respostas “concordo totalmente” e “concordo” sugere uma inclinação positiva em relação à declaração de que o Juízo 100% Digital não influencia nas decisões judiciais. A presença de 14,3% de respostas “discordo totalmente” destaca que há uma parcela que percebe uma influência, embora seja uma minoria, e essa visão pode ser influenciada por experiências individuais ou interpretações específicas do uso do sistema.

Em síntese, a distribuição equilibrada de respostas reflete uma diversidade de perspectivas. A maioria percebe a neutralidade da tecnologia, mas a presença de discordâncias destaca a importância de monitorar e avaliar a aceitação e impacto do programa no contexto das decisões judiciais.

4.2.4 Seção IV: Avaliação Comparativa

Nesta seção, conforme Gráfico 33 apresentado, os resultados mostram uma forte preferência pela resposta “ambos igualmente eficientes”, com 85,7%, enquanto 14,3% indicaram que os “magistrados” apresentaram melhor capacidade de adaptação. A expressiva maioria indica que na percepção da maioria dos participantes, tanto eles quanto os servidores estão demonstrando eficiência semelhante na adaptação e uso do programa Juízo 100% Digital pelo TJGO. Logo, isso demonstra que o treinamento e suporte fornecidos foram eficazes para ambos os grupos, contribuindo para uma adaptação equitativa ao programa. Essa visão unificada sugere uma implementação bem-sucedida do programa nesse quesito, onde tanto magistrados quanto servidores conseguiram integrar efetivamente a tecnologia em suas práticas diárias.

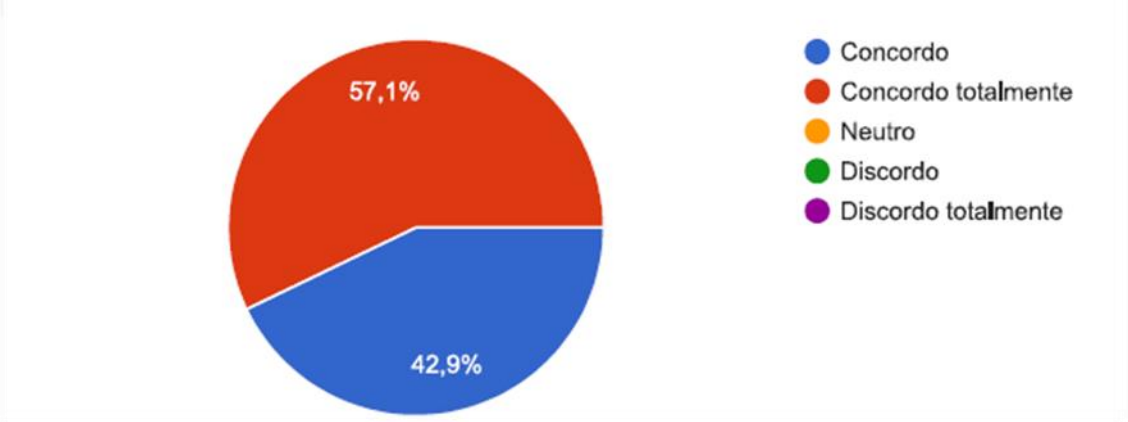
Gráfico 33 – Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A minoria que percebe uma superioridade na capacidade de adaptação dos magistrados pode ser explorada para uma compreensão mais aprofundada. Pode-se investigar se essa percepção está relacionada a fatores específicos, como diferentes níveis de experiência prévia com tecnologia, funções distintas no processo judicial ou outros elementos que influenciem a adaptação ao programa.

Gráfico 34 – A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos



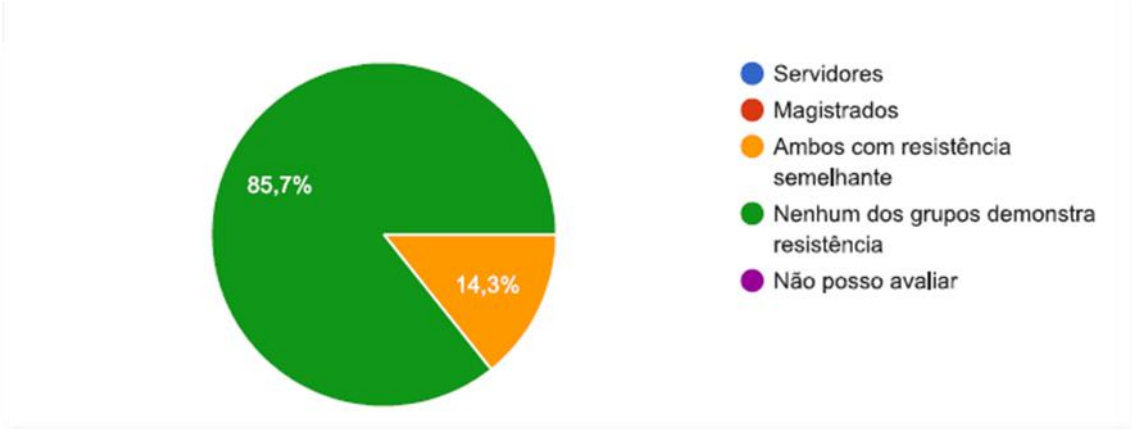
Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados acima (Gráfico 34) mostram uma tendência positiva, com a maioria respondendo de maneira favorável à eficácia e ao sucesso dessa colaboração e trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes. A expressiva maioria que respondeu “concordo totalmente” (57,1%) e 42,9% que responderam “concordo” indica uma visão geral positiva.

Essa predominância sugere que a transição para o ambiente digital, desde a utilização do programa Juízo 100% Digital, beneficiou a colaboração entre servidores e magistrados/juízes. Isso pode ser atribuído a fatores como uma comunicação eficaz durante a implementação, feita via Internet, além de treinamentos colaborativos e uma cultura organizacional que promove a cooperação.

A ausência de respostas negativas (“neutro”, “discordo”, “discordo totalmente”) indica uma falta de percepção significativa de problemas ou desafios na colaboração desde a implementação do programa. Isso aponta para o fato de que, até o momento da pesquisa, a transição para o programa não gerou impactos negativos na dinâmica de equipe. Ademais, esses resultados são indicativos de uma transição bem-sucedida, onde a tecnologia digital não apenas foi integrada eficientemente, mas também contribuiu para a melhoria das relações colaborativas dentro do TJGO.

Gráfico 35 – Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados do Gráfico 35 indicam uma tendência majoritária de perceber ausência de resistência significativa em ambos os grupos, juízes/magistrados e servidores. A resposta mais comum, escolhida por 85,7% dos participantes, foi “nenhum dos grupos demonstra resistência”. Isso sugere que a grande maioria dos respondentes percebe uma aceitação geral e falta de resistência pronunciada em ambas as categorias. Essa presença significativa evidencia que a implementação do Juízo 100% Digital foi bem recebida no TJGO, sem resistência marcante em nenhum dos grupos. Isso pode indicar uma eficaz comunicação, treinamento ou estratégias de gestão de mudanças que contribuíram para uma transição harmoniosa.

A resposta “ambos com resistência semelhante” (14,3%), indica que uma parcela menor percebe uma resistência equitativa por parte de magistrados e servidores. Isso aponta para uma dinâmica mais equitativa em termos de desafios percebidos por ambos os grupos, indicando a necessidade de estratégias de engajamento específicas.

A ausência de respostas específicas para “servidores”, “magistrados” e “não posso avaliar” sugere que, na percepção dos participantes, a resistência não está concentrada em um grupo específico. Essa falta de distinção pode ser interpretada como uma visão homogênea da aceitação do programa, pelo menos até o momento da pesquisa.

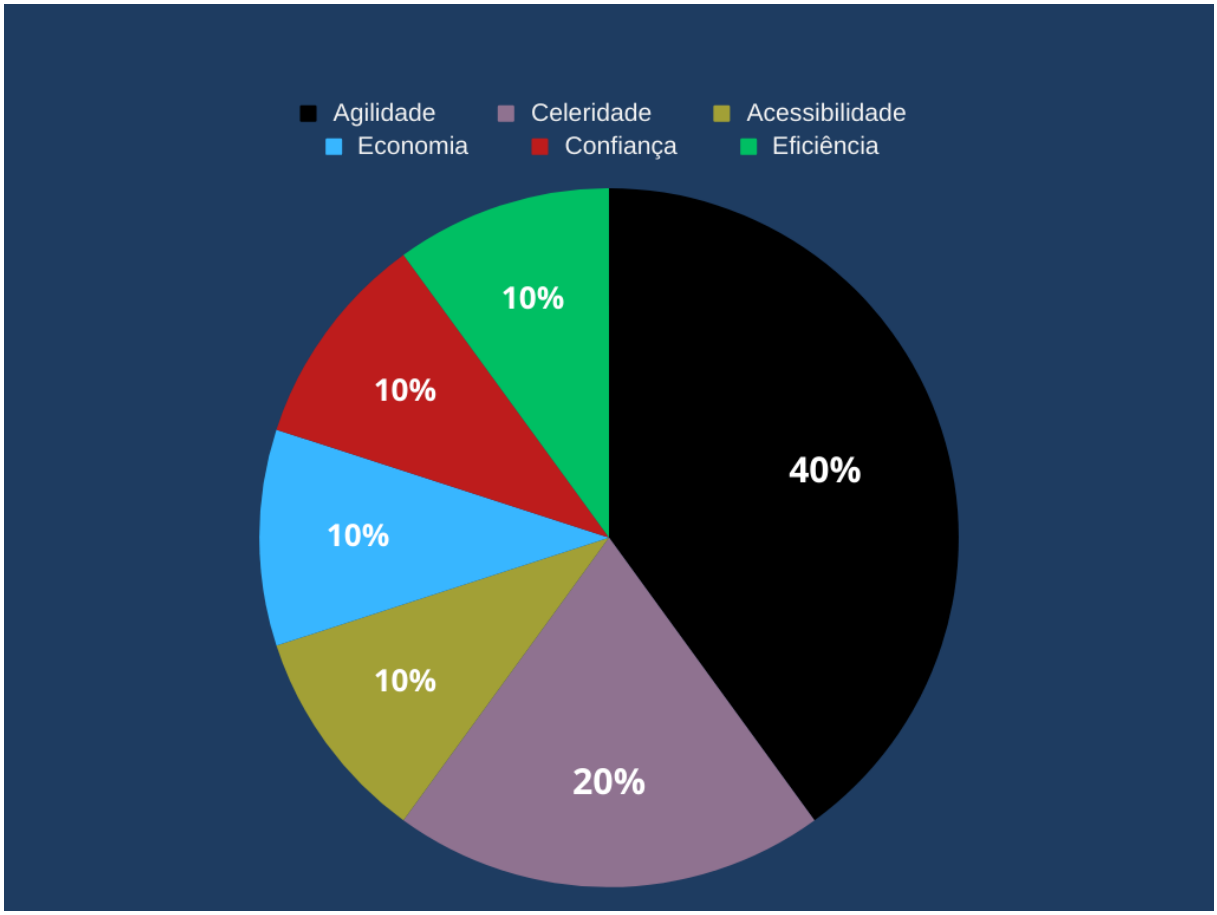
Adicionalmente, é importante destacar que o mesmo processo de análise textual que foi aplicado na elaboração dos dois gráficos correspondentes às perguntas direcionadas aos servidores, também foi aplicado aos juízes e

magistrados. A análise e categorização das respostas permitiram a criação de gráficos que visualizam de forma clara e objetiva as percepções desses grupos em relação aos pontos fortes e às áreas de melhoria do programa Juízo 100% Digital no TJGO. As explicações foram providenciadas para oferecer uma compreensão dos resultados obtidos.

4.2.5 Seção V: Considerações finais

No Gráfico 36 abaixo, os dados indicam uma clara inclinação positiva, com uma expressiva maioria destacando a “agilidade” como o principal ponto forte, seguido por “celeridade”, “acessibilidade”, “economia”, “confiança” e “eficiência”.

Gráfico 36 – Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A categoria “Agilidade” se destaca como o ponto forte mais citado, representando 40% das respostas, ao lado da categoria “celeridade” que também

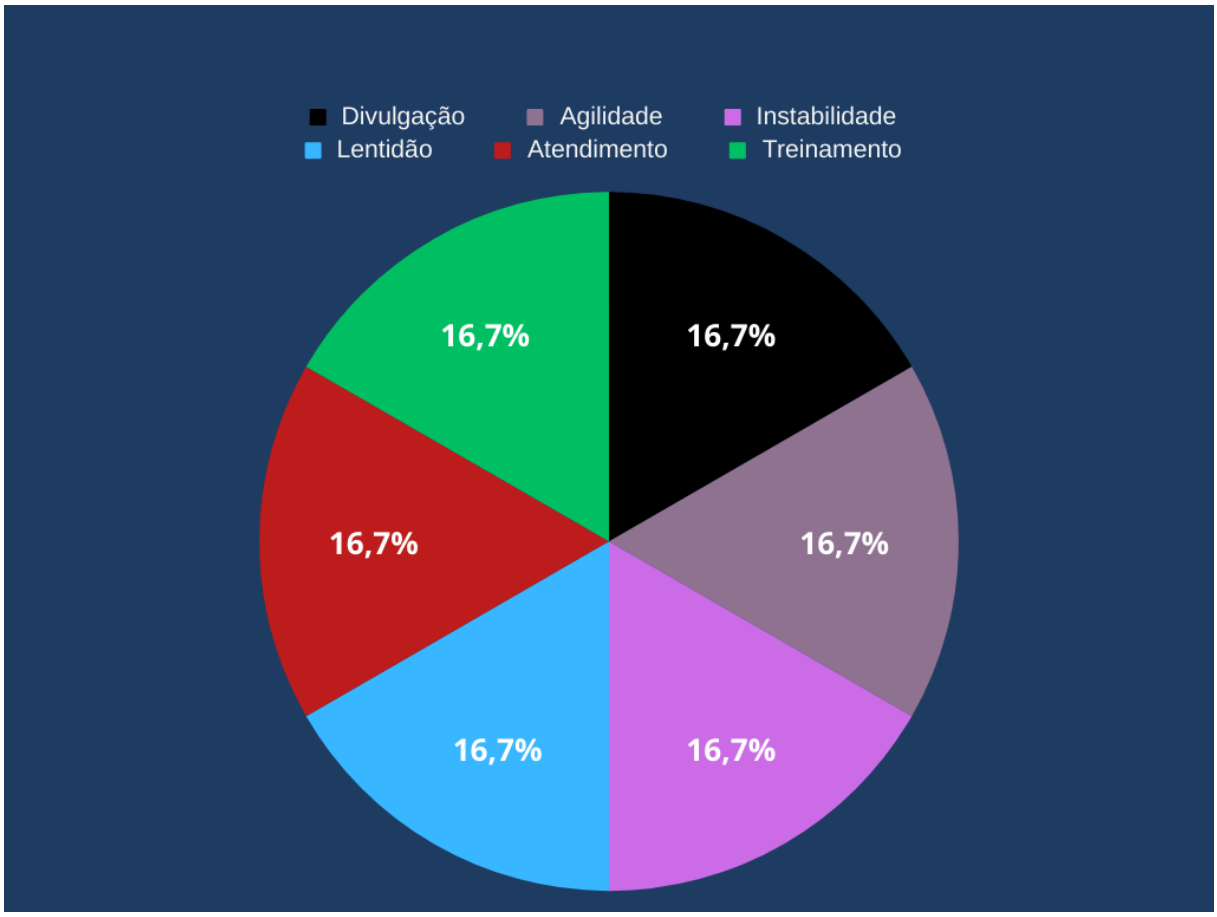
recebe destaque, com 20% das menções. Como são grupos representativos semelhantes, sugere-se que a rapidez e eficiência na execução de processos judiciais são altamente valorizadas pelos participantes.

Como pode ser observado na resposta do entrevistado I: “Trouxe uma considerável celeridade na tramitação do processo e na economia”. Assim como na resposta do entrevistado J: “Agilidade; possibilidade de acesso de qualquer lugar”. Isso é associado à implementação de tecnologias no âmbito judiciário que reduzem o tempo necessário para atividades judiciais, contribuindo para uma abordagem mais eficiente e ágil (MORAES; GAIA; SILVA, 2021).

Outras categorias, como “acessibilidade”, “economia”, “confiança” e “eficiência” contribuem para a percepção positiva do programa, representando 10% cada. Como relatam os entrevistados K e L, respectivamente, a respeito dos pontos fortes do programa: “Acessibilidade, redução de tempo e de custos”; “agilidade, confiabilidade e eficiência”. Essa distribuição equitativa indica uma variedade de atributos considerados fortes pelos participantes, desde a facilidade de acesso até a eficiência econômica e a confiança no sistema. A acessibilidade, por exemplo, sugere que os participantes valorizam a facilidade de uso e a disponibilidade do sistema, tornando-o acessível a diversos usuários.

A ausência de respostas negativas indica uma avaliação global positiva dos pontos fortes do programa, sugerindo que, na percepção dos participantes, o Juízo 100% Digital atende a uma gama variada de necessidades e expectativas. Esses resultados indicam uma forte correlação entre as características destacadas e a eficácia percebida do programa.

Gráfico 37 – Quais os principais pontos que precisam ser melhorados pelo programa 100% Digital?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A análise dos principais pontos a serem melhorados pelo programa Juízo 100% Digital é essencial para identificar áreas críticas que demandam aprimoramento. Os resultados no Gráfico 37 revelam uma distribuição equitativa de respostas entre as categorias – divulgação, agilidade, instabilidade, lentidão, atendimento e treinamento – cada uma representando 16,7% das menções. Essa uniformidade sugere uma percepção compartilhada sobre os aspectos que necessitam de melhorias no programa.

A categoria “divulgação”, resposta dada pelo entrevistado M – “Divulgação entre os usuários”, destaca a importância de promover e compartilhar informações entre os usuários. Essa ênfase indica a valorização da comunicação efetiva, do compartilhamento de conhecimento e da disseminação de dados relevantes dentro de um determinado contexto.

Enquanto “agilidade”, resposta dada pelo entrevistado N – “Uma maior agilidade na adequação do sistema informatizado às demandas verificadas”, enfatiza

a necessidade de rápida adaptação do sistema de informações para atender prontamente às demandas identificadas. Isso destaca a importância de um processo eficiente e ágil de atualização e ajuste do sistema de informação, garantindo que este esteja sempre alinhado e capaz de responder de maneira eficaz às mudanças e necessidades identificadas no ambiente em que é utilizado.

A presença de categorias como “instabilidade”, “lentidão”, “atendimento” e “treinamento” reflete uma ampla gama de áreas percebidas como deficientes pelos participantes. Essa variedade indica que há preocupações distintas em relação à estabilidade do sistema, eficiência no atendimento, e qualidade do treinamento. Esses resultados oferecem dados relevantes para orientar esforços de aprimoramento e otimização do programa, alinhando-se às expectativas e necessidades dos usuários.

Logo, os juízes e magistrados que participaram da pesquisa demonstraram uma aceitação significativa da transição para o ambiente digital, com a maioria percebendo benefícios em diversas áreas do âmbito jurídico do TJGO. Desse modo, a análise dos dados revela uma imagem positiva em relação à implementação do programa Juízo 100% Digital no TJGO por parte dos participantes da pesquisa, tanto para os servidores quanto para os Juízes e magistrados.

5 CONCLUSÃO

Conclui-se que esta pesquisa abordou de forma abrangente a compreensão das percepções dos servidores e juízes/magistrados do TJGO em relação à implementação e eficácia do programa Juízo 100% Digital. Isso foi possível através do objetivo principal, que consistiu em fornecer um diagnóstico das percepções de cada participante. A análise das seções do questionário e seus respectivos objetivos permitiu uma compreensão mais detalhada das opiniões dos participantes. Além disso, observou-se que a investigação sobre o impacto da pandemia de COVID-19 apontou a urgência e os desafios enfrentados na implementação de programas de digitalização no Poder Judiciário, com ênfase no TJGO. Por fim, a identificação dos principais desafios enfrentados pelos participantes na implementação e operação do programa oferece informações relevantes para o seu aprimoramento contínuo e de iniciativas semelhantes no sistema judiciário.

Em primeiro momento, abordou-se no primeiro capítulo a influência do avanço tecnológico no Poder Judiciário brasileiro, estabelecendo uma conexão direta com a trajetória das revoluções industriais. O advento da Quarta Revolução Industrial marcou o início de uma nova era digital, impulsionando diversos setores, inclusive o judiciário. Nesse contexto, a transição para a Justiça 4.0 tornou-se imperativa, com a implementação de iniciativas como o programa Juízo 100% Digital. Sob a égide da Lei n.º 345/2020, esse programa foi acelerado em resposta à pandemia da COVID-19, e logo foi implementado pelo TJGO, assegurando a continuidade das atividades judiciais de maneira eficaz e segura, sob a coordenação do CNJ. A análise da implementação deste programa no TJGO, considerando sua classificação por porte e utilizando indicadores como o IPC-Jus, IAD e o Relatório Justiça em Números do CNJ, reflete a eficácia dessa transição tecnológica e o desempenho do tribunal. O TJGO se sobressaiu como uma das 14 unidades judiciárias de Goiânia que adotou o formato piloto do programa, ilustra a viabilidade e a importância dessa mudança. Assim, abordou-se uma relação direta entre os avanços tecnológicos ao longo da história e a transformação do judiciário, focalizando especificamente a implementação do programa Juízo 100% Digital no contexto do TJGO.

Esta pesquisa adotou uma abordagem metodológica mista, combinando elementos qualitativos e quantitativos para compreender a implementação do

programa Juízo 100% Digital pelo TJGO. Foram realizadas análises exploratórias de dados, revisão de literatura, pesquisa documental e de campo. Os dados foram coletados por meio de questionários distribuídos online, resultando em uma amostra robusta que proporcionou insights variados sobre a eficácia do programa. A análise dos resultados dos questionários foi realizada utilizando a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (1977), permitindo uma organização clara das percepções dos participantes. Essa abordagem foi essencial para compreender a implementação e eficácia do programa Juízo 100% Digital no contexto do TJGO.

A análise dos dados revela uma visão positiva em relação à implementação do programa Juízo 100% Digital no TJGO, estabelecido pela Resolução n.º 345/2020, tanto entre os servidores quanto entre os juízes e magistrados, evidenciando uma marcante aceitação por parte dos participantes. Esses resultados oferecem diretrizes para a implementação de melhorias direcionadas e centradas nas necessidades percebidas pelos usuários. A pesquisa sublinha uma implementação bem-sucedida do Juízo 100% Digital, ao mesmo tempo em que aponta para oportunidades específicas de aprimoramento, reforçando a importância do desenvolvimento contínuo do programa no TJGO.

Ao longo de 2020, ficou evidente que a revolução tecnológica não apenas possibilitava a continuidade das atividades jurisdicionais, mas também permitia seu aperfeiçoamento substancial. Isso resultou em uma justiça mais eficaz, tempestiva e economicamente viável, como pôde-se verificar nos dados dos dois questionários dirigidos aos participantes. O TJGO demonstrou uma postura proativa ao se adaptar a essa nova realidade, mantendo a qualidade e eficiência dos serviços – face a Justiça 4.0, que implementou nas varas o programa Juízo 100% Digital – mesmo diante da crise epidêmica que assolou o Brasil.

Os indicadores apresentados destacam que o programa representa um marco significativo na modernização e eficácia do sistema judiciário do TJGO, evidenciando o compromisso do Poder Judiciário em oferecer uma justiça mais ágil, acessível e alinhada com as demandas da sociedade. Dessa forma, as mudanças tecnológicas, simbolizadas pelo Juízo 100% Digital, não apenas atualizaram os processos judiciais no âmbito do TJGO, mas também estabeleceram um novo padrão de eficiência, adaptabilidade e cooperação. A implementação desse programa não se resume a um avanço técnico; é um avanço tecnológico transformador que redefiniu

positivamente a dinâmica da prestação jurisdicional no TJGO, criando bases sólidas para futuras inovações e melhorias contínuas.

Além disso, a pesquisa oferece *insights* que podem contribuir para o aprimoramento do alinhamento com metas de eficiência, transparência e acesso à justiça. A identificação dos critérios de sucesso e indicadores de desempenho do programa Juízo 100% Digital não apenas fornece orientações para melhorar essa iniciativa específica, mas também direciona para possíveis pesquisas futuras sobre a evolução e otimização de programas semelhantes.

É importante mencionar que esta pesquisa pode apresentar limitações relacionadas à representatividade da amostra, uma vez que nem todos os setores do tribunal podem ser abrangidos. Além disso, a pesquisa depende da honestidade e precisão das respostas dos participantes. Mesmo diante dessas limitações, é crucial reconhecer que este estudo abre novas possibilidades de investigação para o futuro. Propõe-se a realização de estudos mais aprofundados sobre o impacto a longo prazo da implementação do Juízo 100% Digital e a comparação entre diferentes jurisdições que adotaram iniciativas semelhantes.

Pode-se concluir que o programa Juízo 100% Digital representa um avanço significativo no sentido de tornar o Poder Judiciário mais acessível e eficiente para os cidadãos. No entanto, também enfrenta desafios notáveis que precisam ser abordados para garantir seu pleno sucesso. A digitalização e a automação de processos judiciais, juntamente com a crescente litigiosidade e interconexão da sociedade, redefiniram as expectativas dos cidadãos em relação à eficiência, transparência e acessibilidade do sistema legal. A pandemia da COVID-19 trouxe mudanças significativas no cenário dos atos processuais, transformando o espaço virtual no principal local para a realização de audiências. Embora as audiências por videoconferência já estivessem previstas no Código de Processo Civil e no Código de Processo Penal, sua adoção em larga escala no Poder Judiciário ocorreu principalmente devido às restrições impostas pela pandemia.

O TJGO, diante da pandemia, se destacou pela rápida adaptação, implementando audiências virtuais em todas as instâncias, inclusive nos Tribunais Superiores. Durante um ano de trabalho remoto, foi um dos três tribunais estaduais de médio porte mais produtivos do país, em termos de sentenças, acórdãos e decisões. Segundo o Relatório Justiça em Números 2022 do CNJ, o TJGO é reconhecido pela sua produtividade e eficácia, destacando-se entre os tribunais de

médio porte em indicadores como produtividade de magistrados e servidores, baixa taxa de congestionamento e eficiência dos juízes. O TJGO é o segundo mais eficaz entre os tribunais de médio porte e alcançou o primeiro lugar no IPC-Jus entre os tribunais dessa categoria, destacando-se também nacionalmente entre todos os 27 tribunais de justiça do país. No programa Juízo 100% Digital, o TJGO lidera entre os tribunais de médio porte, com adesão total em todas as suas unidades judiciárias. Além disso, é destaque na conciliação e lidera nacionalmente no processo de execução de casos.

É crucial que as instituições do sistema judiciário aloquem recursos para garantir que o acesso à Justiça seja efetivo e que direcionem sua atenção para as categorias mais vulneráveis. Embora haja a intenção de envolver a população em geral na Justiça 4.0, por meio do Juízo 100% Digital e outras inovações, é importante lembrar que muitos cidadãos não têm acesso à Internet. Além disso, eles podem não estar familiarizados com dispositivos móveis, aplicativos como o *WhatsApp* ou outras tecnologias, o que os exclui do cenário tecnológico que está se desenvolvendo rapidamente com a expansão da Internet e a redução das barreiras geográficas.

O Juízo 100% Digital afigura-se como a nova realidade do funcionamento da Justiça. Assim como o uso da tecnologia e da IA está imprimindo sua marca indelével à chamada Quarta Revolução Industrial. Mais do que uma possibilidade de escolha facultada às partes, quanto à forma de realização dos atos processuais, o Juízo 100% Digital representa uma verdadeira política pública de fomento não só ao acesso à Justiça estritamente considerada, mas, igualmente, a uma melhor administração da justiça, principalmente nessa nova atualidade pós-COVID-19. A implementação do Juízo 100% Digital é um passo importante em direção a um sistema judiciário mais moderno e adaptado às demandas da era digital. A regulamentação do cumprimento digital de atos processuais e ordens judiciais pela Resolução CNJ n.º 354/2020 trouxe avanços significativos. Isso não apenas agilizou a instrução de casos, mas também acelerou os processos, reduzindo custos financeiros e temporais para testemunhas e partes envolvidas.

O aumento vertiginoso da estrutura administrativa, trouxe à tona a necessidade premente de gerenciamento eficiente e reestruturação organizacional. Isso inclui simplificação de procedimentos, virtualização de processos judiciais e, notavelmente, a introdução do Juízo 100% digital, que marca o início de uma

mudança de paradigma na prestação de serviços jurisdicionais. Para os céticos, a famosa frase de Bertold Brecht, “As revoluções se produzem nos becos sem saída”, é uma lembrança de que é fundamental aproveitar o momento atual para consolidar a transformação digital essencial do Poder Judiciário brasileiro em direção à Justiça 4.0.

O CNJ, sob a liderança do Ministro Luiz Fux, está desempenhando um papel fundamental na condução de uma transformação tecnológica abrangente, marcando a transição para uma Justiça 4.0. É evidente que a capacidade de adaptação às mudanças é essencial, como destacado na famosa citação de Leon C. Megginson, que ressoa particularmente forte no contexto atual do Poder Judiciário: “Não é o mais forte que sobrevive, nem o mais inteligente ou o mais belo, mas sim aquele que melhor se adapta às mudanças”. A famosa citação nunca foi tão apropriada como durante aquela época assolada pela pandemia, que exigiu uma adaptação ágil de todos os envolvidos, com destaque para o Poder Judiciário.

Em um mundo onde a velocidade da tecnologia frequentemente supera a capacidade de adaptação, é natural que a sociedade enfrente desafios significativos. No entanto, como já o fez em transições tecnológicas anteriores, como a transição da máquina de escrever para o computador e a chegada do computador, a sinergia entre os profissionais do direito e a demanda da população permitirão construir uma Justiça adequada à nova realidade. O Judiciário brasileiro está embarcando nessa jornada em direção a uma Justiça alinhada com a tecnologia e altamente digitalizada, oferecendo benefícios significativos para a prestação jurisdicional e, acima de tudo, para os cidadãos que são seus destinatários finais.

As seguintes proposições para estudos futuros são sugeridas: um estudo mais aprofundado poderia ser conduzido para avaliar o impacto a longo prazo da implementação do Juízo 100% Digital no TJGO; um estudo comparativo entre o TJGO e outras jurisdições que adotaram iniciativas semelhantes poderia fornecer informações sobre as abordagens mais eficazes, desafios comuns e melhores práticas na transição para modelos judiciais mais digitais, dentre outras. Essas propostas para estudos futuros visam ampliar a compreensão sobre a implementação do Juízo 100% Digital no TJGO, contribuindo para o avanço do conhecimento no campo da transformação digital no sistema judiciário. Espera-se que este estudo contribua para o aprimoramento contínuo do acesso à Justiça por meio da tecnologia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Marina Baldoni; LASALVIA, Raquel. **Soluções do Justiça 4.0 são apresentadas em evento internacional sobre segurança cidadã.** Agência CNJ de Notícias, 2022. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/solucoes-do-justica-4-0-sao-apresentadas-em-evento-internacional-sobre-seguranca-cidada/#:~:text=Soluções%20do%20Justiça%204.0%20são%20apresentadas%20em,cidadã.%20Post%20published:24%20de%20novembro%20de%202022. Acesso em: 06 dez. 2023.

AMORIN, Ricardo L. C. **Agenda Brasileira para a Indústria 4.0:** O Brasil preparado para os desafios do futuro. 2018. Disponível em: https://www.gov.br/suframa/pt-br/assuntos/industria4-0_cits_ahk.pdf. Acesso em: 26 out. 2023.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **Justiça 4.0:** A transformação tecnológica do Poder Judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022. 2022.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **‘Juízo 100% digital’ e transformação tecnológica da Justiça no século XXI:** Novo modelo de trabalho utiliza todo o potencial que a tecnologia pode fornecer ao Poder Judiciário. 2020. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/juiz-hermes/juizo-100-digital-e-transformacao-tecnologica-da-justica¬-no-seculo-xxi-01112020. Acesso em: 22 mai. 2023.

BARBOZA, S. I. S.; CARVALHO, D. T.; SOARES NETO, J. B.; COSTA, F. J. Variações de Mensuração pela Escala de Verificação: uma análise com escalas de 5, 7 e 11 pontos. **Teoria e Prática em Administração,** n. 3, v. 2, p. 99-120, 2013.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa edições, Ed. 70, p. 225, 1977.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Projetos da gestão do Ministro Luiz Fux.** 5 eixos da justiça. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/09/5-Eixos-daJusti%C3%A7a-Ministro-Luiz-Fux-22.09.2020.pdf. Acesso em: 13 set. 2023.

BRASIL. **Decreto Judiciário nº 2.125/ 2020.** Dispõe sobre a implementação do “Juízo 100% Digital” no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás. Poder Judiciário, Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, 2020. Disponível em: https://www.rotajuridica.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Confira-a-%C3%ADntegra-do-decreto-judici%C3%A1rio.pdf. Acesso em: 05 jan. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013b.** Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_185_18122013_05072019170712.pdf. Acesso em: 21 jul. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020a.** Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.stj.jus.br/internet_docs/biblioteca/clippinglegislacao/Res_332_2020_CNJ.pdf. Acesso em: 15 mar. 2023.

BRASIL. **Decreto Judiciário nº 837/2021.** Dispõe sobre a ampliação do "Juízo 100% Digital" no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás. Disponível em: https://www.oabgo.org.br/arquivos/downloads/decreto-247495-4618410.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

BRUM, P. V.; TEIXEIRA, M. C.; MIRANDA, R.; VIMIEIRO, R.; MEIRA J. R. W.; AND PAPPA, G. L. **A characterization of portuguese tweets regarding the covid-19 pandemic.** In Anais do VIII Symposium on Knowledge Discovery, Mining and Learning. SBC, p. 177-184, 2020.

BRUNO, F. S. **A quarta revolução industrial do setor têxtil e de confecção:** a visão de futuro para 2030. São Paulo: Estação das Letras e Cores, 2016.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant G.; NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, p. 9-11, 1988.

CASTRO, M. P.; GUIMARÃES, T. A. Dimensões da inovação em organizações da justiça: proposição de um modelo teórico-metodológico. **Cad. EBAPE.BR,** v. 17, nº 1, Rio de Janeiro, Jan/Mar, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/gvkgvc8MFLfqf6ZXRqSn3rF/?format=pdf. Acesso em: 20 mar. 2023.

Confederação Nacional da Indústria - CNI. **DESAFIOS PARA INDÚSTRIA 4.0 NO BRASIL.** Brasilia, 2016. Disponível em: https://bucketgw-cni-static-cms-si.s3.amazonaws.com/media/filer_public/d6/cb/d6cbfbba4d7e-43a0-9784-86365061a366/desafios_para_industria_40_no_brasil.pdf. Acesso em: 20 out. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Cartilha Justiça 4.0.** 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Cartilha_Justica_4-0_Versão_Web_em_17-02-21.pdf. Acesso em: 05 dez. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **GO:** Juízo 100% Digital é ampliado para novas Varas e Juizados Especiais. 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/go-juizo-100-digital-e-ampliado-para-novas-varas-e-juizados-especiais/. Acesso em: 12 set. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Juízo 100% Digital:** Tudo o que você Precisa Saber. Cartilha Juízo 100% Digital, 2020.Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf. Acesso em: 14 ago. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Justiça 4.0:** Inovação e Efetividade na Justiça para Todos. 2 de agosto de 2023. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/. Acesso em: 14 ago. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Justiça em números 2021.** Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021- 221121.pdf. Acesso em: 16 de jul. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Justiça em Números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf. Acesso em: 17 ago. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro.** Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Brasília: CNJ, 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Portaria n.º 52, de 12 de março de 2020.** Estabelece, no âmbito do Conselho Nacional de Justiça, medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus – COVID-19, considerada a classificação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde – OMS. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original222922202003125e6ab7c2e37fb.pdf. Acesso em: 06 dez. 2023.

Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Relatório final gestão Ministro Luiz Fux: programa Justiça 4.0**. **Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.** Brasília: CNJ, 2022, p. 112. ISBN: 978-65-5972-490-1. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/af-pnud-relatorio-v3-web.pdf. Acesso em: 05 dez. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021.** 2021a. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036. Acesso em: 15 jun. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução n.º 345, de 9 de outubro de 2020.** Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf. Acesso em: 14 ago. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução nº 322, de 1º de junho de 2020.** Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, medidas para retomada dos serviços presenciais, observadas as ações necessárias para prevenção de contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e dá outras providências. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original155647202006025ed676bf4c0d5.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução nº 378, de 09 de março de 2021.** 2021c. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773. Acesso em: 14 ago. 2023.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Tribunal goiano emitiu quase 1,1 mi de decisões em um ano de pandemia.** 2021. Disponível em:

https://www.cnj.jus.br/tribunal-goiano-emitiu-quase-11-mi-de-decisoes-em-um-ano/. Acesso em: 12 ago. 2023.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 22 ed. Salvador: Juspodivm, p. 92, 2020.

FACHINI, Tiago. **O futuro do mundo jurídico segundo Richard Susskind**. Projuris. 29 de março de 2021. Disponível em: https://www.projuris.com.br/blog/o-futuro-do-mundo-juridico-segundo-richard-susskind/. Acesso em: 29 de jun. 2023.

FLORÃO, Marcos. A Justiça brasileira e a próxima onda de transformação digital. **Estadão.** São Paulo, 20 de agosto de 2017. Disponível em: https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/a-justica-brasileira-e-a-proxima-onda-de-transformacao-digital/. Acesso em: 4mai. De 2023.

GOMES, Laura Graziela; MOTTA, Antonio; LIMA, Antonio Carlos de Souza. **Por uma Antropologia das elites no Brasil.** Periódicos, publicado em 30 de novembro de 2021. Disponível em: https://periodicos.uff.br/antropolitica/article/view/52471/30567. Acesso em: 29 de jun. 2023.

GOUVEIA, Andrey José da Silva; SMITH, Andreza do Socorro Pantoja de Oliveira. Acesso à Justiça, Justiça do Trabalho e a Implementação do Juízo 100% Digital na Amazônia Paraense. Organização Comitê Científico Double Blind Review pelo SEER/OJS. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Encontro Virtual, v. 9, n. 1, p. 36-53, jan./jul. de 2023, e-ISSN: 2526-026X.

Governo do Estado de Goiás. **Legislação relacionada à Covid-19.** Secretaria de Estado da Casa Civil, 2022. Disponível em: https://www.casacivil.go.gov.br/noticias/2-noticias/9506-legislação-relacionadas-à-covid19.html. Acesso em: 5 set. 2023.

HALL, Richard H. **Organizações:** estruturas, processos e resultado. Trad. Roberto Galman. Rev. Guilherme Maximiliano. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

JOHNSON, Allan G. **Dicionário de Sociologia:** guia prático da linguagem sociológica. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

Justiça do Trabalho - TRT da 1ª Região (RJ). **Especial:** avanços e investimento tecnológico marcam o aniversário de 80 anos da JT. 2021. Disponível em: https://www.trt1.jus.br/ultimas-noticias/-/asset_publisher/IpQvDk7pXBme/content/especial-avancos-e-investimento-tecnologico-marcam-o-aniversario-de-80-anos-da-justica-do-trabalho/21078. Acesso em: 14 set. 2023.

KUPFER, D. **Indústria 4.0 Brasil.** Valor Econômico. 11 ago. 2016. Disponível em: http://www.robertomoraes.com.br/2016/08/industria-40-no-brasil-por-david-kupfer.html. Acesso em: 14 set. 2023.

LAURETTO. **Analise Exploratória de Dados.** 2011. Disponível em: http://www.each.usp.br/lauretto/SIN5008_2011/aula01/aula1. Acesso em: 22 jan. 2024.

LEMOS, E. M. **Qualidade 4.0:** Uma Abordagem Sobre o Novo Papel da Qualidade na Quarta Revolução Industrial. Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, Portugal. 2021.

LÉVY, P. **Cibercultura.** (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009.

LOTTA, G. **A política pública como ela é:** contribuições dos estudos sobre implementação para a análise de políticas públicas. In: Teoria e análises sobre implantação de políticas públicas no Brasil. LOTTA, G. (org). Brasília: Enap, 2019, p. 11-38.

MAGALHÃES, R.; VENDRAMINI, A. **Os impactos da quarta revolução industrial.** GV EXECUTIVO, v. 17, n. 1, p. 40-43. 2018. Disponível em: http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/viewFile/74093/71 080. Acesso em: 26 de out. de 2023.

MALLINSON, D. J. Policy Innovation Adoption Across the Diffusion Life Course. **Policy Studies Journal,** v. 0, n. 0, p. 1-24, 2020. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0160323X20965682. Acesso em: 20 mar. 2023.

MARTINS, Gilberto; CORNACCHIONE, Edgard. Editorial: Item de Likert e Escala de Likert. **Revista Contabilidade Vista & Revista,** Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 32, n. 1, p. 1-5, jan./abr. 2021. ISSN: 0103-734X.

MCLUHAN, Herbert. Marshall. **Os meios de comunicação como extensões do homem** (Understanding media). 4. ed. São Paulo: Cultrix, 1974.

MEDEIROS, Ricardo Luiz Paiva. **É possível se evitar o congestionamento do Judiciário?** Jusbrasil, 2023. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/artigos/e-possivel-se-evitar-o-congestionamento-do-judiciario/1974948864. Acesso em: 05 dez. 2023.

MELO, Ezilda; ALVES, Mírian Coutinho de Faria; SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Inteligência Artificial e Novos Direitos.** Salvador: Studio Sala de Aula, 2021.

MORAES, Camila Miranda de; GAIA, Fausto Siqueira; SILVA, Karla Yacy Carlos da. Apontamentos sobre o “Juízo 100% Digital” na Justiça do Trabalho. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho (TST),** São Paulo, v. 87, n. 2, abr./jun. 2021.

MORAIS, Hugo Sérgio Salomão. **Direito High Tech:** As Novas Tecnologias e o Mundo do Direito. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2021. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/2370/1/HUGO%20SERGIO%20SALOMÃO%20MORAIS%20-%20TCC.pdf. Acesso em: 13 set. 2023.

MULCAHY, L.; TSALAPATANIS, A. Exclusion in the interests of inclusion: who should stay offline in the emerging world of online justice? **Journal of Social Welfare and Family Law,** v. 44, n. 4, p. 455-476, 2022.

https://doi.org/10.1080/09649069.2022.2136713. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/09649069.2022.2136713?needAccess=true&role=butt on. Acesso em: 15 abr. 2023.

NICO, Adriana Silva. **O juízo 100% digital e a administração da justiça pós-Covid:** controvérsias. Fundação Getúlio Vargas Escola de Políticas Públicas e Governo, Brasília, 2023.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. **Transformando Nosso Mundo:** A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

OLIVEIRA, Welinton Josue de**. Como combater a "crise do Poder Judiciário" de forma eficaz.** JusBrasil, 2020. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/artigos/como-combater-a-crise-do-poder-judiciario-de-forma-eficaz/859945913. Acesso em: 04 set. 2023.

Organização Pan-Americana De Saúde (org.). **Histórico da pandemia de COVID-19.** 2023. Disponível em: https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19. Acesso em: 07 mai. 2023.

PAIVA GABRIEL, Anderson; PINTO, Esdras Silva. O Futuro da Justiça: Prestação jurisdicional efetiva e em tempo razoável. In: SALOMÃO, Luís Felipe (Coord.). **Magistratura do futuro.** Rio de Janeiro: JC Editora, p. 167-197, 2020.

PINHEIRO, Victor Marcel. **Serão os legisladores substituídos por inteligência artificial?** Fábrica de leis, conjur. 23 de mai. de 2023. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2023-mai-23/fabrica-leis-serao-legisladores-substituidos-inteligencia-artificial. Acesso em: 16 de jul. 2023.

PNAD Contínua TIC. **Um em cada cinco brasileiros não tem acesso à internet.** 14 de abr. de 2021, Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia nacional/geral/audio/2021-04/um-em-cada-cinco-brasileiros-nao-tem-acesso-internet segundo-ibge. Acesso em: 20 jun. 2023.

PODER JUDICIÁRIO. **Decreto Judiciário n.º 584/2020.** Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Gabinete da Presidência, 2020. Disponível em: https://www.procuradoria.go.gov.br/files/COVID19/Arquivo17.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

PRADO, E. M. B. **Juízo 100% Digital X Exclusão Digital:** Soluções Concretas ao (Aparente) Impasse. Métricas da justiça, gestão da informação legal, legal *design* aplicadas à administração da justiça. ENAJUS. Lisboa, 2021. Disponível em: https://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2021/sessao-01/2-juizo-100-digital-xexclusao-digital-solucoes-concretas-ao-aparente-impasse.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

RAMPIN, Talita; IGREJA, Rebecca Lemos. **Acesso à Justiça e Transformação Digital:** um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e Seu Impacto na Prestação Jurisdicional. DP, Brasília, v. 19, n. 102, p. 120-153, abr./jun. 2022, DOI: 10.11117/rdp.v19i102.6512. Disponível em:

https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6512/2694. Acesso em: 10 set. 2023.

RODRIGUES, H. W.; LAMY, E. de A. **Teoria geral do processo.** 5. ed. ver. e atual. São Paulo: Atlas, 2018.

ROTA JURÍDICA. **3º do país em produtividade, TJGO tem maior movimentações em processos durante a pandemia.** 2021. Disponível em: https://www.rotajuridica.com.br/3o-do-pais-em-produtividade-tjgo-tem-maior-movimentacoes-em-processos-durante-a-pandemia/. Acesso em: 12 set. 2023.

ROTA JURÍDICA. **TJGO amplia Juízo 100% Digital para todas as unidades judiciárias de primeiro e segundo graus.** 2021. Disponível em: https://www.rotajuridica.com.br/tjgo-amplia-juizo-100-digital-para-todas-as-unidades-judiciarias-de-primeiro-e-segundo-graus/. Acesso em: 12 set. 2023.

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo Judicial Eletrônico e Inclusão Digital para Acesso à Justiça na Sociedade da Informação. **Revista dos Tribunais Online,** [s. l.], v. 277, p. 541-561, março 2018.

SANTAELLA, L. **Culturas e artes do pós-humano:** da cultura das mídias à cibercultura. 4. ed. São Paulo: Paulus, 2010.

SANTOS, Jr.; FREITAS, Henrique; LUCIANO, Edilmara M. **Dificuldades para o uso da tecnologia da informação.** São Paulo: ERA – eletrônica, v. 4, n. 2, jul./dez, 2005.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais,** São Leopoldo, RS, Ano 1, n.1, 2009.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial.** São Paulo: Edipro, 2016.

SindJustiça - Sindicato dos Servidores e Serventuários da Justiça do Estado de Goiás. **Servidores mais uma vez entre os mais produtivos do país.** 2023. Disponível em: https://sindjustica.com/2023/08/31/servidores-mais-uma-vez-entre-os-mais-produtivos-do-pais/. Acesso em: 20 jun. 2023.

SORRENTINO, Luciana Yuki; NETO, Raimundo Silvino da Costa. **O acesso digital à Justiça - A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos.** TJDFT, 2020. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos. Acesso em: 29 de jun. 2023.

SOUSA, M. M.; GUIMARÃES, T. A. Inovação e desempenho na Administração Judicial: desvendando lacunas conceituais e metodológicas. **Revista de Administração e Inovação - RAI,** São Paulo, v. 11, n.2, p. 3 21-344, abr/jun, 2014. Disponível em: https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/100148/98817. Acesso em: 18 mar. 2023.

SOUZA, Dieimes Laerte; LEÃO JÚNIOR, Teófilo Marcelo de Arêa; PITO, Priscilla Hiroko Shimada. **Acesso à justiça por intermédio da justiça itinerante na era digital.** In: TAVARES NETO, José Querino; SILVA, Juvêncio Borges (Coords.). Acesso à justiça. Florianópolis: 15 CONPEDI, 2020, p. 77-92. Disponível em: http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/090377t4/YX5V6Z9stb2Y8Y08.pdf. Acesso em: 10 set. 2023.

SUSSKIND, R. **Online courts and the future of Justice.** NY, 2019; online edn, Oxford Academic, https://doi.org/10.1093/oso/9780198838364.003.0003. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/projetojuizo-100-digital/. Acesso em: 20 ago. 2023.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice.** Oxford: Oxford University Press, 2019.

Tabelionato barnabé - Serviços Notariais e de Registro (Gravataí/RS). **Justiça de Goiás é uma das melhores do país em produtividade e eficiência**. 06 de set. de 2022. Disponível em: https://www.tabelionatobarnabe.com.br/noticias/2022/justica-de-goias-e-uma-das-melhores-do-pais-em-produtividade-e-eficiencia?page=2. Acesso em: 12 ago. 2023.

TAVARES, Letícia Magalhães. A Reinvenção do Judiciário em Tempos de Pandemia: Adaptação Tecnológica. Artigo Científico. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Núcleo de Prática Jurídica, Coordenação Adjunta de Trabalho de Curso. Orientador: Professora Ma. Pamôra Mariz Silva F. Cordeiro. Goiânia, Goiás, 2022.

THACH, Liz; WOODMAN, Richard. Organizational change and information technology: managing on the edge of cyberspace. **Organizational Dynamics,** 1994.

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - TJGO. **Juízo 100% Digital:** projeto-piloto abrange 14 unidades de Goiânia. Poder Judiciário, 30 novembro 2020. Disponível em: https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/centro-de-comunicacao-social/20-destaque/20877-juizo-100-digital-projeto-piloto-abrange-14-unidades-de-goiania. Acesso em: 22 jan. 2024.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a** pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

TORKZADEH, Gholamreza; LEE, Jungwoo. **Measures of perceived end-user computing skills.** Japan, v. 40, p. 607-615, 2003.

VIVIAN, Sheron Garcia. Transformação digital e o Poder Judiciário. **Revista de Direitos Fundamentais e Tributação,** v. 1, n. 3, p. 93-123, 2020.

APÊNDICE – Avaliação do Programa Juízo 100% Digital no TJGO

Questionário para Servidores

Seção I: Perfil do Respondente

1. Nome:

2. Qual é o seu cargo/posição?
(1) Servidor Efetivo
(2) Servidor Comissionado
(4) Oficial de Justiça
(5) Outros

3. Há quanto tempo você trabalha no TJGO?
(1) Menos de 1 ano
(2) 1-3 anos
(3) 4-6 anos
(4) 7-10 anos
(5) Mais de 10 anos

4. Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado?
(1) Menos de 6 meses
(2) 6 meses a 1 ano
(3) 1-2 anos
(4) 2-3 anos
(5) Mais de 3 anos

Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital

5. Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório
(5) Muito Satisfatório

6. O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais.
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

7. Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital?
(1) Muito Difícil
(2) Difícil
(3) Neutro
(4) Fácil
(5) Muito Fácil

Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade

8. Você já teve experiência de trabalho em varas "normais" (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais?
(1) Varas tradicionais são mais ágeis
(2) Varas 100% digitais são mais ágeis
(3) Varas 100% digitais são significativamente mais ágeis do que as tradicionais.
(4) Varas tradicionais e 100% digitais são semelhantes em eficiência
(5) Não tenho experiência em varas tradicionais

9. Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório
(5) Muito Satisfatório

10. Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento de processos judiciais?
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

Seção IV: Avaliação Comparativa

11. Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?
(1) Servidores
(2) Magistrados/Juízes
(3) Ambos igualmente eficientes
(4) Nenhum dos grupos apresenta eficiência adequada
(5) Não posso avaliar

12. A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos.
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

13. Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital?
(1) Servidores
(2) Magistrados/Juízes
(3) Ambos com resistência semelhante
(4) Nenhum dos grupos demonstra resistência
(5) Não posso avaliar

Seção V: Considerações Finais

14. Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital?

15. Quais os principais pontos que precisam ser melhorados pelo programa 100% Digital?

Agradeço antecipadamente pela sua participação neste estudo de caso. Suas respostas são essenciais para a análise dos resultados e conclusões desta dissertação de mestrado. Se tiver alguma dúvida ou precisar de esclarecimentos adicionais, sinta-se à vontade para perguntar. Suas respostas serão tratadas de forma anônima para garantir a confidencialidade das informações.

Questionário para Magistrados/Juízes

Seção I: Perfil do Respondente

1. Nome:

2. Há quanto tempo você trabalha como juiz(a) no TJGO?
(1) Menos de 1 ano
(2) 1-3 anos
(3) 4-6 anos
(4) 7-10 anos
(5) Mais de 10 anos

3. Há quanto tempo você está trabalhando em uma vara onde o programa Juízo 100% Digital está implementado?
(1) Menos de 6 meses
(2) 6 meses a 1 ano
(3) 1-2 anos
(4) 2-3 anos
(5) Mais de 3 anos

Seção II: Implementação do Programa Juízo 100% Digital

4. Qual é a sua avaliação em relação ao treinamento recebido para usar o programa Juízo 100% Digital, incluindo as orientações sobre funcionalidades e solução de problemas?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório
(5) Muito Satisfatório

5. O programa trouxe maior celeridade e funcionalidade dos processos que são julgados nas varas 100% digitais.
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

6. Como você classificaria a usabilidade e as funcionalidades do programa Juízo 100% Digital?
(1) Muito Difícil
(2) Difícil
(3) Neutro
(4) Fácil
(5) Muito Fácil

7. Você acredita que o programa Juízo 100% Digital facilitou o processo de análise de evidências e documentos durante os casos judiciais?
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

8. Como você avalia a adequação do programa Juízo 100% Digital para lidar com questões específicas relacionadas às decisões judiciais de alta complexidade?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório
(5) Muito Satisfatório

9. Como você avalia a eficácia do processo de tomada de decisão pelos magistrados no sistema Juízo 100% Digital?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório
(5) Muito Satisfatório

Seção III: Avaliação da Implementação e Efetividade

10. Você já teve experiência de trabalho em varas "normais" (não totalmente digitais)? Se sim, como você compara a agilidade das varas 100% digitais em comparação com as varas tradicionais?
(1) Varas tradicionais são mais ágeis
(2) Varas 100% digitais são mais ágeis
(3) Varas 100% digitais são significativamente mais ágeis do que as tradicionais.
(4) Varas tradicionais e 100% digitais são semelhantes em eficiência
(5) Não tenho experiência em varas tradicionais

11. Como você avalia a segurança dos dados no programa Juízo 100% Digital em comparação com os métodos tradicionais?
(1) Menos Seguro
(2) Seguro
(3) Neutro
(4) Mais Seguro
(5) Muito Mais Seguro

12. Como você avalia o suporte técnico oferecido durante a implementação do programa Juízo 100% Digital?
(1) Muito Insatisfatório
(2) Insatisfatório
(3) Neutro
(4) Satisfatório

(5) Muito Satisfatório

13. Na sua opinião, o programa Juízo 100% Digital melhorou o acesso dos cidadãos à justiça em termos de facilitar o envio e acompanhamento de processos judiciais, reduzir a burocracia e proporcionar uma resolução mais rápida e eficiente de disputas legais?
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

14. O programa juízo 100% digital implantado pelo TJGO não trouxe alterações ou mesmo influenciou nas decisões judiciais. Ou seja, o juízo 100% não tem qualquer tipo de influência no julgamento do mérito em relação aos processos "normais".
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

Seção IV: Avaliação Comparativa

15. Em sua opinião, qual grupo demonstrou uma melhor capacidade de se adaptar e utilizar o programa Juízo 100% Digital?
(1) Servidores
(2) Magistrados/Juízes
(3) Ambos igualmente eficientes
(4) Nenhum dos grupos apresenta eficiência adequada
(5) Não posso avaliar

16. A colaboração e o trabalho em equipe entre servidores e magistrados/juízes desde a implementação do programa Juízo 100% Digital têm sido eficazes e bem-sucedidos.
(1) Concordo
(2) Concordo totalmente
(3) Neutro
(4) Discordo
(5) Discordo totalmente

17. Qual grupo demonstra maior relutância ou oposição em adotar o programa Juízo 100% Digital?
(1) Servidores
(2) Magistrados/Juízes
(3) Ambos com resistência semelhante
(4) Nenhum dos grupos demonstra resistência
(5) Não posso avaliar

Seção V: Considerações Finais

18. Quais são, na sua opinião, os pontos fortes do programa Juízo 100% Digital?

19. Quais os principais pontos que precisam ser melhorados pelo programa 100% Digital?

Agradeço antecipadamente pela sua participação neste estudo de caso. Suas respostas são essenciais para a análise dos resultados e conclusões do trabalho de mestrado. Se tiver alguma dúvida ou precisar de esclarecimentos adicionais, sinta-se à vontade para perguntar.