

ANÁLISE SISTÊMICA DA GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA AOS EXCLUÍDOS DIGITAIS PELO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

SYSTEMIC ANALYSIS OF THE GUARANTEE OF ACCESS TO JUSTICE TO THE DIGITAL EXCLUDED BY THE BRAZILIAN JUDICIARY

Marcus Vinicius Rodrigues Lima

Doutor em Direito na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC SP e Pós-Doutorando em Direito pela Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP. Mestre em Direito na Faculdade Autônoma de Direito - FADISP, em 2013. Graduado em Direito pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. UNI-RIO (2002). Defensor Público Federal regional, com atuação junto ao Tribunal Regional Federal da Terceira Região e Turmas Recursais do JEF de São Paulo, titularizando o 5 Ofício Regional Cível na DPU/SP. Foi professor de Direito Processual Civil da Pós-graduação da Universidade Nove de Julho - UNINOVE. Atualmente integra Grupo de Pesquisa: “Os impactos do código de processo civil de 2015 na democracia e na sociedade”. Professor da Universidade do Vale do Paraíba - UNIVAP de São José dos Campos.
E-mail: marcusvrlima@gmail.com

Tathiane Menezes Rocha Pinto

Mestra em Direito e Poder Judiciário pelo Programa de Pós-Graduação da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM). Juíza Federal (TRF-3a Região). Integrante do Centro Local de Inteligência da Justiça Federal de São Paulo – CLISP.
E-mail: tathimrp@gmail.com

Resumo

O presente ensaio versa sobre a análise de alguns caminhos percorridos pelo Poder Judiciário brasileiro no esforço para garantir o acesso à justiça, durante e após a pandemia da COVID-19, sob a perspectiva de que este é um desafio sistêmico. O objetivo central do texto é usar o pensamento sistêmico como referencial para refletir sobre o legado deixado para o jurisdicionado excluído digital. A metodologia utilizada é revisão bibliográfica e documental sobre o tema, bem como uma análise qualitativa de experiências paradigmáticas recentemente vivenciadas por algumas unidades judiciárias. Busca-se refletir sobre a complexidade do tema acesso à justiça e excluídos digitais. Ao fazer um levantamento de acertos e vislumbrar novas soluções, é possível compreender um pouco melhor esse complexo tema. Concluiu-se que a garantia do acesso à justiça é dinâmica e atravessa constantes e progressivos desafios.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Excluído digital. Análise sistêmica. Complexidade.

Abstract

This essay is an analysis of some paths taken by the Brazilian Judiciary in the effort to guarantee access to justice, during and after the Covid-19 pandemic, from the perspective that it is a systemic challenge. The main objective is to use systems thinking as a reference to reflect on the legacy left to the digital excluded jurisdictional. The methodology used is a literature review and documents on the subject, as well as a qualitative analysis of paradigmatic experiences recently experienced by some judicial units. This research seeks to reflect on the complexity of the issue of access to justice and the digitally excluded ones. By doing a retrospective of successful actions and envisioning new solutions, it is possible to better understand this complex topic. We concluded that the guarantee of access to justice is dynamic and goes through constant and progressive challenges.

Keywords: Access to justice. Digital Excluded. Systemic Analysis. Complexity.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é um princípio fundamental, insculpido no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal¹, que trata de um dos eixos do Estado Democrático de Direito. Tal princípio impõe ao Estado a adoção de políticas legais e administrativa capazes de viabilizar a todos, independentemente de condição econômica ou social, tratamento igualitário frente às diversas portas do Poder Judiciário. A estruturação das defensorias públicas e a criação dos juizados especiais cíveis para apreciação de causas de menor complexidade defluem desse princípio.

Tem-se, pois, um conceito dinâmico, que atravessa constantes e progressivos desafios. Uma das perspectivas da análise a ser empreendida é a de se tratar de um desafio sistêmico. Ao serem considerados alguns caminhos já percorridos pelo Poder Judiciário, no esforço para garantir o acesso à justiça aos excluídos digitais durante a pandemia da COVID-19, é possível visualizar a complexidade do problema e discutir possíveis teorias sistêmicas a este relacionadas.

O uso da tecnologia proporcionou a redefinição do acesso à justiça. Os processos que vinham informatizando o judiciário brasileiro tiveram uma aceleração abrupta, no contexto da pandemia da COVID-19. Como em todo processo que é demasiadamente acelerado, algumas experiências foram exitosas e outras não, mas, certamente, referindo-se ao judiciário, considerando ganhos e perdas, os ganhos foram muitos.

A situação de exclusão digital ainda é uma realidade no Brasil e a falta de acesso à *internet* e a outras tecnologias pode ser um obstáculo para que parte da população possa bater às portas virtuais da Justiça. O levantamento de algumas experiências exitosas demonstra como o Poder Judiciário, de forma sistêmica, vem aplicando quase instintivamente a inclusão judiciária digital.

1 O inciso XXXV, art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispõe que a “lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Destarte, é possível que o Poder Judiciário brasileiro já tenha todos os dados e informações necessárias, para dar um verdadeiro salto na prestação jurisdicional num contexto pós-pandemia. A situação que foi e está sendo vivenciada pode ser tida como verdadeiro laboratório para melhoria no uso das tecnologias e no próprio aperfeiçoamento normativo processual.

Sendo assim, o presente estudo visa, utilizando como referencial teórico o pensamento sistêmico, refletir sobre a atuação do Poder Judiciário brasileiro na garantia do acesso à justiça aos excluídos digitais. O método a ser utilizado será uma revisão bibliográfica e documental sobre o tema, bem como uma análise qualitativa de experiências paradigmáticas recentemente vivenciadas por algumas unidades judiciárias com recorte temporal a partir do ano de 2020 até 2022.

2 O ACESSO À JUSTIÇA NA REDE DIGITAL

Não é admissível que o Poder Judiciário chegue nesse alto nível de tecnologia e funcionalidade, se as “portas virtuais” não estiverem abertas ao jurisdicionado vulnerável. Ainda que se reconheça que a exclusão digital é um problema social, os órgãos do sistema de justiça devem evitar a criação de abismos entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário. Atualmente, percebe-se a presença de uma “Justiça na palma das mãos”. Entretanto, o grande desafio talvez perpassa pela garantia da “Justiça na palma das mãos” de todo e qualquer brasileiro, rompendo obstáculos territoriais e tecnológicos.

Assim, o acesso à justiça potencialmente considerado deve ser instrumentalizado para, à luz do princípio da primazia da realidade, gerar justiça à ordem jurídica, pois de nada adiantaria a previsão constitucionalizada de diversos direitos tidos como fundamentais e amparados por cláusulas pétreas, se o poder judiciário se encontrar inacessível por critérios de vulnerabilidade gerando como consequência um contingente de vulneráveis tidos como “não parte”.

A expressão “não parte” ressalta a ideia da completa impossibilidade do indivíduo se legitimar e estar apto a participar de uma relação jurídico processual,

em razão da preponderância de agentes vulnerabilizantes que discriminam, marginalizam e desabilitam aspectos da cidadania da pessoa com vulnerabilidade. Nesse sentido, destaca-se trecho da tese de doutorado de Fenanda Tartuce da Silva: “Para haver efetiva participação em juízo, é imprescindível que as desigualdades inerentes à vida social – sofridas com mais intensidade pelos desfavorecidos com condição vulnerável – não fulminem, por si mesmas, as chances de distribuição de justiça”. (SILVA, 2011, p. 150)

Nessa perspectiva, o acesso à justiça é, por si só, um direito essencial, primordial, à realização de todo e qualquer direito, de modo a ser previamente assegurado e tutelado como direito pré-processual, garantidor da lógica jurídica que resguarda o direito a ter direitos, e como tal, assegurado como direito humano fundamental, condicionalmente atrelado à efetivação do valor justiça.

A normatização do direito ao acesso à justiça no texto constitucional (artigo 5º, inciso XXXV da CRFB/88)² é apenas um primeiro passo para se analisar um fenômeno que é muito mais amplo que o mero acesso às Cortes de Justiça e Tribunais, pois, não se restringe ou se limita ao simples acesso ao judiciário e pode ser então representada, como um primeiro degrau na escalada evolutiva do direito ao acesso.

Inaugurando essa escalada, a lógica inicial do acesso residia na individualidade das demandas, com o parâmetro da cartesiana prestação da tutela jurisdicional, que estava pautada no conceito de lide e na atonicidade das relações jurídicas, porém, insuficientes a garantir a adequada efetividade do provimento jurisdicional, ao ponto de gerar uma ruptura do paradigma da mera formalidade do direito ao acesso à justiça. O que se percebe é que, o acesso à justiça possui um ponto de alavancagem na própria complexidade da realidade do tecido social, fazendo com que novos e adequados mecanismos sejam continuamente incorporados no processo que tem por finalidade aferir a efetividade do acesso à justiça.

2 O inciso XXXV, art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispõe que a “lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

De fato, a tecnologia é uma ferramenta poderosa de aprimoramento na abertura de novas portas para o Judiciário, uma nova onda de acesso a serviços da busca pela efetividade otimizada. Nesse sentido, Fux (2021, p. 219) comenta sobre trazer a tecnologia como uma nova onda renovatória de acesso à justiça e conclui que o amplo espectro de possibilidades trazidas pela virtualização também congrega soluções inteligentes que dão novas perspectivas a preocupações presentes em ondas diferentes, o que não chega a ser surpreendente se lembrar que o “Projeto de Florença”³ a identificara décadas atrás que são inter-relacionadas algumas das barreiras que embaraçam o acesso à Justiça.

Sobre a análise acerca do fenômeno do acesso à justiça e a inter-relação ou sobreposição de suas barreiras, o que de início já se extrai é a complexidade da forma como se propõe sejam os obstáculos superados, o que representa indicativo de também se estar lidando com um fenômeno complexo, quando da análise das propostas de mecanismos e ações destinadas a superação dos obstáculos identificados.

Nesse contexto, torna-se importante a existência de um pensamento sistêmico que abarque a multiplicidade de efeitos oriundos de medidas como, por exemplo, maior celeridade processual, aplicação de precedentes judiciais, emprego de tecnologias, dentre outras, e seus impactos transversais sobre a pessoa com vulnerabilidade, conforme: “[...] muitos problemas de acesso estão inter-relacionados, e as mudanças tendentes a melhorar o acesso por um lado podem exacerbar barreiras por outro”. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 29).

3 Apesar do Brasil ter ficado de fora do levantamento de dados que embasou o estudo do projeto de Florença, houve grande disseminação das conclusões do relatório na doutrina pátria, inclusive com a consolidação da expressão “acesso à justiça”, como destacado: “O termo ‘acesso à justiça’ foi definitivamente incorporado ao cabedal de conceitos que os juristas manipulam após a publicação, em 1979, dos resultados de um grande estudo coordenado por Mauro Cappelletti, no chamado Projeto Florença. Os trabalhos tornaram-se referência no mundo inteiro”. (SANTOS, 2008, p. 8)

A tecnologia apresenta uma virtuosa faceta capaz de fornecer soluções que otimizam o aprimoramento do sistema de processamento de litígios (foco da terceira onda), a exemplo da implantação da tramitação eletrônica do processo judicial, que tem demonstrado por números uma importante contribuição para realizar concretamente o princípio da duração razoável do processo que é tão caro ao acesso à justiça (FUX, 2021 p. 219).

Em 2021, os processos eletrônicos representaram 80,8% das ações em tramitação e 89,1% dos casos baixados. Dos 90 órgãos do Judiciário, 44 aderiram integralmente ao Juízo 100% Digital, o que abrange 67,7% das serventias judiciais. Nessas unidades, todos os atos processuais podem ser praticados por meio eletrônico e remoto, inclusive audiências e sessões de julgamento, como mostra levantamento do “Justiça em Números”, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2022, p. 192). Referido relatório esclarece ainda que durante o ano de 2021, apenas 2,8% do total de processos novos ingressaram fisicamente. Em apenas um ano, entraram 27 milhões de casos novos eletrônicos (CNJ, 2022, p.186).

Considerando a realidade brasileira, é intuitivo refletir sobre o enorme contingente de excluídos digitais, conseqüentemente, à margem do sistema de justiça. Isto ocorre pela falta de acesso instrumental e pela baixa escolaridade e dificuldade de manejo com as tecnologias, a despeito de a Organização das Nações Unidas (ONU, 2019) considerar o acesso à *internet* como um direito humano do século XXI.

Sobre a população que hoje não consegue acessar os serviços digitais, ou os chamados excluídos digitais, pode-se dizer que há uma exclusão instrumental, pois há locais no Brasil sem acesso à *internet* por diversos motivos, bem como, ao se mapear o acesso à *internet* fica patente as múltiplas camadas das desigualdades digitais, como os elencados a seguir na pesquisa TIC domicílios (2020):

As desigualdades sociais também se manifestam no ambiente digital, com potencial de restringir oportunidades e até mesmo as condições de cumprimento de medidas de combate à pandemia. Mulheres negras

acessaram a Internet exclusivamente pelo telefone celular (67%) em maiores proporções que homens brancos (42%). Por outro lado, elas realizaram transações financeiras (37%), serviços públicos (31%) e cursos (18%) pela Internet em proporções bastante inferiores às de homens brancos (51%, 49% e 30%, respectivamente). Isso evidencia as múltiplas camadas da desigualdade e seus efeitos combinados sobre aproveitamento das oportunidades digitais por diferentes parcelas da população. (TIC domicílio, 2020, p. 4)

O custo da conexão seguiu como a principal barreira ao acesso domiciliar. Entre os domicílios sem acesso à *Internet*, os motivos mais mencionados como principais foram o fato de os moradores considerarem a conexão muito cara (28%), o desconhecimento dos moradores sobre como usar a *Internet* (20%) e a falta de interesse (15%) (TIC domicílio, 2020, p. 3).

O conceito de acesso à justiça é dinâmico, sendo que a capilarização da justiça tem vida própria e deve acompanhar os progressos da humanidade. Toda essa revolução virtual que hoje se vivencia deve ser balizada pelo acesso à justiça. Tem-se, assim, que o problema do acesso à justiça e exclusão digital é próximo a um quebra-cabeça, pois enxergar sua totalidade e as partes se torna ação essencial para avançar na solução. Há, aqui, um problema complexo, que, se por um lado já vinha mostrando algumas falhas antes da pandemia da COVID-19, hoje não há dúvidas da necessidade de se encarar tal complexidade com uma mudança de mentalidade.

3 O PENSAMENTO SISTÊMICO APLICADO AO ACESSO À JUSTIÇA

A visão sistêmica tem sido utilizada para compreensão e abordagem de problemas da sociedade contemporânea, considerando a necessidade de um pensamento complexo. Edgar Morin contribuiu amplamente para a ciência, ao explicar sobre a necessidade de abraçar a complexidade, ao invés de simplesmente negá-la. Do autor, destaca-se o seguinte trecho explicativo sobre o que seria complexidade (MORIN, 2005, p. 12 e 13):

Mas então a complexidade se apresenta com os traços inquietantes do emaranhado, do inextricável, da desordem, da ambiguidade, da incerteza... Por isso o conhecimento necessita ordenar os fenômenos rechaçando a desordem, afastar o incerto, isto é, selecionar os elementos da ordem e da certeza, precisar, clarificar, distinguir, hierarquizar... Mas tais operações, necessárias à inteligibilidade, correm o risco de provocar a cegueira, se elas eliminamos outros aspectos do complexus; e efetivamente, como eu o indiquei, elas nos deixaram cegos. (MORIN, 2005, p. 12 e 13)

O pensamento complexo também pode ser chamado de paradigma da complexidade, teoria da complexidade, desafio da complexidade, ciência nova, composta por uma série de teorias e conceitos relacionados a um pensamento complexo, que é aplicado em diversas áreas do conhecimento.

Há na teoria da complexidade a busca pelo conhecimento multidimensional, porém, reconhece que a obtenção de conhecimento por completo é impossível de alcançar. Deve-se reconhecer a incompletude e a incerteza, além de se identificar a ligação entre aspectos que nossa mente deve distinguir sem isolar uma das outras, constituindo a noção de completude (MORIN, 2005, p. 13). “O pensamento simples resolve os problemas simples sem problemas de pensamento. O pensamento complexo não resolve por si só os problemas, mas constitui numa ajuda à estratégia que pode resolvê-los. Ele nos diz: Ajuda-te, o pensamento complexo irá te ajudar.” (MORIN, 2005, p. 83)

Portanto, ao se introduzir com coerência e abertura a potência epistemológica da complexidade, inaugura-se um novo processo sistêmico interativo que promove uma alteração do paradigma da simplificação e, portanto, necessita de um pensamento autônomo, capaz de absorver a incerteza, e o acaso na dinâmica de produzir conhecimento não fragmentado e simplista.

A complexidade é inerente ao pensamento sistêmico, que se afasta da preponderância mecanicista da parte, sem desconsiderá-la como elemento

integrante e interconectado de um pensamento holístico, onde o que se procura não é mais uma relação simplista de causa e efeito, mas sim de causa e raiz, conforme:

A tensão básica é entre as partes e o todo. A ênfase nas partes tem sido chamada de mecanicista, reducionista ou atomística; a ênfase no todo, de holística, organísmica ou ecológica. Na ciência do século XX, a perspectiva holística tornou-se conhecida como “sistêmica”, e a maneira de pensar que ela implica, como “pensamento sistêmico”, como já mencionamos. (CAPRA; LUISI, 2014, p. 33-34)

Dito isso, considerando ser o Brasil um país continental e plural, agravado por uma desigualdade social extrema, a realização democrática do acesso à justiça é desafio que se notabiliza pela complexidade e mutabilidade. Esse contexto desafiador restou agravado durante a pandemia da COVID-19 e trouxe a dura lição de que é preciso estar preparado para o inesperado. Segundo Edgar Morin, o pensamento fragmentado e unidimensional causa sofrimento e é por si mutilador diante da complexidade da realidade. Segundo o autor, essa realidade, sempre mutante, exige um pensamento complexo e estrategista das organizações em geral (MORIN, 2005, p. 82-83).

Portanto, o Estado precisa abordar problemas complexos, para os quais deve formular políticas públicas adequadas para enfrentamento e solução. Ou seja, deve enfrentar o acesso à justiça pelos excluídos digitais, não obstante o grau de dificuldade, visto se tratar de problema que envolve diferentes partes interessadas (*stakeholders*) com diversos valores, interesses e visões de mundo. Esses problemas têm significativos impactos econômicos e sociais, são influenciados por inúmeros fatores interligados e ainda se modificam constantemente pela própria dinâmica dos fatos sociais (PRADO, 2021, p. 3).

Pode-se dizer então que há no acesso à justiça um *wicked problem*. A tradução literal pode ser de um “problema malvado”, porém uma tradução semântica mais apropriada seria de um “problema capcioso”. Trata-se de um

conceito cunhado primeiramente por Rittel-Webber (1973) e aplica-se para definir fenômenos complexos, incertos e ambíguos que desafiam líderes e especialistas em planejamento, formulação e implementação de políticas públicas.

Para tais problemas, Peter Senge, igualmente, traz uma abordagem sistêmica. Em sua obra é sugerida uma visão sistêmica de vida, do mundo e de todos os aspectos da vivência humana e das ferramentas. As ideias apresentadas servem para contestar a visão de que o mundo é feito de forças separadas, sem relações interligadas. Trata-se do chamado pensamento sistêmico, assim definido por SENGE:

O pensamento sistêmico é uma disciplina para ver o todo. É um quadro referencial para ver inter-relacionamentos, em vez de eventos; para ver padrões de mudança, em vez de “fotos instantâneas”. É um conjunto de princípios gerais – destilados ao longo do século XX, abrangendo campos tão diversos quanto as ciências físicas e sociais, a engenharia e a administração. É também um conjunto de ferramentas e técnicas específicas, originárias de duas linhas de pensamento: a dos conceitos de feedback da cibernética e a teoria de “servomecanismo” da engenharia, datadas do século XIX. (SENGE, 2019, p. 127-128)

Volta-se ao cenário pandêmico inicial, lá em março de 2020, quando tudo parou e uma incerteza extrema assolava a humanidade. Naquele momento, houve o primeiro enfrentamento da situação de isolamento social, com retração total de todos os serviços presenciais do Poder Judiciário. Houve uma verdadeira revolução dentro da prestação jurisdicional e, em pouco tempo, a grande maioria dos juízes e servidores do judiciário brasileiro já estavam operando em teletrabalho extraordinário, sendo que, imediatamente, a jurisdição passou a ser prestada *online*. Na sequência, vieram as teleaudiências, as perícias virtuais e os atendimentos ao jurisdicionados de forma virtual (*e-mail*, telefone, *chat*).

Ressalve-se que o Judiciário não conseguiu ter o mesmo desempenho em todas as jurisdições e locais. Embora a Justiça Federal já estivesse muito bem

informatizada (mas não em todas as regiões), a Justiça Estadual enfrentou dificuldades para dar tratamento aos processos que ainda estavam em meio físico.

O ordenamento jurídico já previa muitas das práticas aceleradas no contexto pandêmico, como o artigo 236, § 3º do Código de Processo Civil (CPC)⁴, que estabelecia a possibilidade de atos processuais por videoconferência. O artigo 198⁵, do mesmo código, dispõe sobre o dever de disponibilidade de equipamentos para a prática de atos processuais nas unidades do Poder Judiciário. A recente Lei n.º 13.994 de 24/4/2020, que alterou a Lei n.º 9.099/95, dispõe, em seu artigo 22, §2º⁶, que é cabível a conciliação não presencial pela utilização de meio tecnológico, prática que já era prevista no artigo 334, §7º do CPC⁷.

Como dito, houve um salto tecnológico no Poder Judiciário, avanços na digitalização dos processos e nas práticas de atos processuais virtuais. Processos

4 O § 3º do art. 236 do CPC assim dispõe: “art. 236. Os atos processuais serão cumpridos por ordem judicial. § 3º Admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. ”

5 Art. 198 do CPC: “As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes. Parágrafo único. Será admitida a prática de atos por meio não eletrônico no local onde não estiverem disponibilizados os equipamentos previstos no caput”.

6 A Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020 altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, conforme: Art. 22 “ § 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.”

7 Conforme CPC: “Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.”

que levariam ainda anos foram acelerados em poucos meses. Entretanto, é relevante apontar que se trata do Brasil, um país de proporção continental, com uma grande diversidade cultural e socioeconômica. Ou seja, há, no Brasil, duas (ou mais) realidades sociais, o que envolve mais de uma solução. Se por um lado se facilitou em muito o acesso à justiça para muitos advogados e jurisdicionados, para um grande número de brasileiros, esse abismo para o acesso à justiça somente aumentou.

Dentro dessa problemática, há uma perturbação alinhada a uma questão já há tempos debatida nos estudos sobre acesso à justiça. Há um paradoxo no acesso à justiça no Brasil? E, diante de toda virtualização que hoje se vivencia, não haveria um aumento desse abismo?

Referido paradoxo reside na possibilidade de o Poder Judiciário contribuir para acentuar as distâncias de natureza social e econômica, atuando como mais um elemento dentre os propulsores da situação qualificada como desigualdades cumulativas (SADEK, 2014, p. 60), ao passo que se vivencia uma explosão da litigância, havendo um patente excesso do acesso à justiça. Segundo Ferraz, o “excesso do acesso à justiça e a insistente aposta nos sintomas como forma de dar tratamento tem produzido resultados aquém dos esperados e, muito provavelmente, a retroalimentação do fenômeno pelo próprio Poder Judiciário” (FERRAZ, 2021, p. 56).

A incorporação de novas tecnologias na era digital sugere um avanço na prestação jurisdicional, em oposição ao anacronismo pelo qual o Poder Judiciário comumente é criticado. Entretanto, é preciso atentar às desigualdades sociais extremas existentes no Brasil, de modo que as inovações promovam inclusão social. Maria Tereza Sadek aponta que “A desigualdade de renda, combinada com graves deficiências nos resultados de políticas públicas, visando à garantia de direitos sociais, gera uma estrutura social baseada em desigualdades cumulativas” (SADEK, 2014, p. 58).

É extremamente preocupante saber que no Brasil há essa disparidade, conforme ressaltado na pesquisa realizada pelo Instituto de Ensino e Pesquisa

INSPER, sobre “Informatização Judicial e Efeitos sobre a Eficiência da Prestação Jurisdicional e o Acesso à Justiça”. Percebeu-se que a maioria dos respondentes optou por não acessar à Justiça, mesmo em situações em que viu seus direitos violados. A seguir, transcreve-se um trecho sobre a abordagem do referido paradoxo, conforme INSPER (2020, p. 4):

Por outro lado, restou evidenciado a percepção de que o problema parece residir na concretização e distribuição desse acesso – uma espécie de “paradoxo do acesso à justiça” no Brasil, em que alguns conseguem acessar de maneira intensa o Judiciário, gerando o que se chama de uma “litigância excessiva” ou “super-litigância” – mas, ao mesmo tempo, outros estão longe dela, consideram-na cara e inacessível. O mais preocupante é que tal fenômeno tende a ter natureza regressiva: são sobretudo os mais pobres, mais necessitados, menos escolarizados que têm maiores dificuldades de acesso. (INSPER, 2020, p. 4).

Como se identifica na análise do impacto da virtualização dos atos processuais sentida pelos excluídos digitais, a questão perpassa por identificar quem seriam esses excluídos, porém, medir ou analisar o “não acesso” parece ser um real desafio. Aqui, pode-se mencionar os “ausentes” ou até mesmo “invisíveis”, aqueles que, por motivos diversos, não conseguiram buscar apoio do sistema de justiça, ao sentirem a violação de algum direito.

Há aqui um desafio sistêmico. A Justiça não pode parar, tanto para os incluídos como para os excluídos digitais. Uma visão linear e cartesiana do tema não soluciona a questão. Muito menos uma solução definitiva parece resolver. Alguns exemplos, a seguir, trazem a perspectiva de como o Poder Judiciário vem encarando o tema, tanto por parte do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e das Cortes Superiores, como por parte dos Tribunais locais e pela criatividade das próprias unidades judiciárias.

Houve a edição da Resolução n° 345, de 09 de outubro de 2020, que trouxe o juízo 100% digital e autoriza que os tribunais adotem providências para o processamento completo dos atos processuais por meio remoto e eletrônico, via *internet*. A escolha por tal via de processamento é facultativa pela parte autora e, a rigor, em termos de denominação, talvez fosse o caso de se chamar “processo 100% digital” e não juízo, pois o juízo (unidade judiciária) deve continuar a atuar de forma presencial ou semipresencial, para os não optantes pela tramitação ora explanada na referida resolução.

Trazendo a perspectiva sistêmica, percebe-se que o “juízo 100% digital” abraça uma solução dentro dos parâmetros de uma das leis da quinta disciplina, ensinada por Peter Senge. O autor traz 11 “leis” que sugerem uma nova forma de pensar dentro da estrutura sistêmica. Para fins do presente trabalho, não se analisarão todas as leis, por não haver espaço, mas apenas as leis afetas à problemática ora proposta.

A 9ª lei prescreve que “você pode assobiar e chupar cana – mas não ao mesmo tempo”. Ou seja, às vezes, os dilemas mais complexos, quando analisados do ponto de vista sistêmico, não são absolutamente dilemas. São resultados do raciocínio “instantâneo”, e não do pensamento baseado em “processo”, e podem ser vistos, de forma diferente, quando você analisa conscientemente as mudanças ao longo do tempo (SENGE, 2019, p. 123-124).

A implantação do “juízo 100% digital” traz uma espécie de transição para um contexto pós-pandêmico, consciente de que há duas realidades no Brasil e que uma eventual inclusão digital não depende exclusivamente do Poder Judiciário. Isto porque trata-se, evidentemente, de política pública, e deve ser vista como um processo que respeite essa transição brasileira e garanta acesso à justiça aos que hoje não conseguem acessar os serviços digitais.

Dentro dessa análise sistêmica, pode-se dizer que a questão ora analisada demanda alavancagens conjuntas e em constante processo de ajustes, sem opções rígidas. Dentro do fenômeno de transformação digital vivido hoje pelo judiciário brasileiro, não há como separar soluções, como “voltar tudo para o

atendimento presencial”, ou entrar totalmente em uma digitalização, transformando o Poder Judiciário em um serviço quase etéreo. Não se trata de “esse ou aquele” (SENGE, 2019, p. 124), pois a verdadeira alavancagem consiste em ver como as opções podem ser melhoras ao longo do tempo.

Sobre o estudo de pontos de alavancagens e locais para intervenção no sistema, Meadows (1999, p. 14) desenvolve sobre o poder de acrescentar, mudar, envolver ou auto organizar a estrutura de um sistema. Em um sistema biológico, esse poder se chama evolução e, na sociedade humana, pode-se chamar de avanço técnico ou revolução social.

Outro ponto de alavancagem evolutivo a ser analisado no presente estudo é a Recomendação nº 101 do CNJ, editada em 14 de julho de 2021, que orienta aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à justiça aos excluídos digitais, considerando que o Poder Judiciário traz novas tecnologias, com o fim de dar maior eficiência ao sistema. Assim, deve elaborar estratégias inclusivas, levando em conta também aqueles que não têm meios para acompanhar essa modernização e, considerando que os benefícios decorrentes da utilização de novas plataformas e ferramentas tecnológicas podem não ser usufruídos por uma significativa parcela da sociedade brasileira, em razão de sua dificuldade no acesso aos meios digitais.

Sendo assim, em seu artigo 2º, recomenda aos tribunais brasileiros que disponibilizem, em suas unidades físicas, pelo menos um servidor em regime de trabalho presencial durante o horário de expediente regimental, ainda que acumulando funções, para atendimento aos excluídos digitais. Essa recomendação tem por fim garantir o amplo acesso à justiça, efetuar o encaminhamento digital dos eventuais requerimentos formulados e auxiliar o jurisdicionado naquilo que se revelar necessário (CNJ, 2021).

Mais recentemente o CNJ editou a Recomendação nº 130 de 22 de junho de 2022, que orienta aos tribunais que envidem esforços para a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), ainda que por meio de acordos de cooperação com outras instituições, na área territorial situada dentro dos limites de

sua jurisdição, especialmente nos municípios que não sejam sede de unidade judiciária, para maximizar o acesso à justiça e resguardar os excluídos digitais.

Trazendo para a visão sistêmica como integradora da realidade, percebe-se que as referidas recomendações não fecham a questão do acesso à justiça para os excluídos digitais. Pelo contrário, há nelas a premissa de que coexistem múltiplas versões sobre os fenômenos e descarta a necessidade de que se chegue a um entendimento unificador.

Vale trazer aqui um exemplo de prática exitosa do Tribunal de Justiça da Paraíba de ramificação dos serviços da Justiça, que avançou em muito na agenda do tema acesso à justiça e exclusão digital. Este tribunal vem inaugurando postos avançados de atendimento em diversos municípios, mediante termo de parceria firmada entre as prefeituras de municípios interessados e o juiz diretor do fórum da comarca, cuja jurisdição territorial abrange o município parceiro (TJPB, 2022).

Nessa mesma linha o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima inaugurou em 2021 o primeiro posto avançado do programa “Justiça Cidadã” do Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR), na terra indígena Waimiri-Atroari. Os serviços são executados por meio da justiça itinerante do Poder Judiciário, em parceria com o Instituto de Identificação Odílio Cruz (IIODC/RR), prefeituras de Caracará e Rorainópolis, cartórios da região, além da Fundação Nacional do Índio (Funai) e Receita Federal. O Ministério Público (MPRR) e a Defensoria Pública Estadual (DPE), também atuam em parceria no desenvolvimento dos trabalhos (RORAIMA, 2021).

Cabe aqui mencionar a última lei sistêmica trazida por Senge (2019, p. 126), a 11ª lei, que prescreve que “não existem culpados”. O autor explica uma tendência em culparmos as circunstâncias externas. O pensamento sistêmico mostra que não existe “lá fora”, que você e a causa de seus problemas fazem parte de um único sistema. No presente caso, sabe-se que a inclusão digital é uma questão de política pública, e isso vai além das funções institucionais do Poder Judiciário. Entretanto, simplesmente culpar outros poderes não resolve a

questão, de modo que trazer soluções efetivas para intervir no sistema funciona como ponto de alavancagem, como, no caso da Recomendação 101 do CNJ, que, por mais que seja óbvia e até simples de ser implementada, neutraliza o ciclo de interrupção de acesso à justiça.

Outro exemplo de ponto de alavancagem trazidos pelas unidades judiciárias foi a criação de *chatbot* para tirar dúvidas de cidadãos pelo aplicativo *WhatsApp*. Tanto no contexto pandêmico como pós pandêmico se notou a dificuldade que muitos usuários vinham tendo em obter informações processuais. Não que não houvesse outros canais de atendimento como os próprios *sites* dos tribunais, telefones disponíveis, *e-mail* ou mesmo o Balcão Virtual⁸, mas sim constatou-se a necessidade de um veículo de comunicação iterativo e intuitivo.

Pode-se citar, assim, o juizado especial federal em Campinas, que disponibilizou *chatbot* para tirar dúvidas de cidadãos pelo *WhatsApp*. A ferramenta auxilia na proposição de ação por quem teve o auxílio emergencial indeferido na esfera administrativa. Trata-se de serviço disponível 24 horas. O *chatbot* instrui o usuário ao autoatendimento, com orientações sobre as seguintes questões: como ingressar com ação; lista de documentos necessários e como enviar; dúvidas sobre intimações; como consultar e se manifestar em processos. As respostas incluem *links* diretos a sistemas, manuais e tutoriais, conforme a situação (TRF, 2020). Em casos específicos, ou quando não há resposta cadastrada são indicados os *e-mails* e telefones de contato para o atendimento com servidores.

Outra iniciativa nesse sentido que trouxe valor agregado principalmente para educação e conscientização de cidadania foi a criação de *chatbot* para as eleições. Trata-se de experiência exitosa nas eleições municipais de 2020 repetida nas eleições de 2022 (TSE, 2022). A principal inovação na ferramenta lançada

8 A implantação do Balcão Virtual nos tribunais veio como uma nova ação para desburocratizar e tornar mais ágil o atendimento do Judiciário aos cidadãos. Lançado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o “Balcão Virtual”, se tornou uma medida permanente do acesso remoto direto e imediato dos usuários dos serviços da Justiça às secretarias das Varas em todo o país. (CNJ, 2022).

pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) é que a nova versão do “Tira-Dúvidas do TSE”, como é conhecido o robô virtual, permite mais interação com o Tribunal por meio do canal. O objetivo é aumentar o número de usuários cadastrados para receber checagens sobre notícias falsas, bem como oferecer informações sobre serviços da justiça eleitoral e aprimorar a navegabilidade para os usuários.

Há, ainda, outras soluções criativas nas unidades judiciárias que, durante a pandemia da COVID-19, foram se adaptando às necessidades locais pontualmente. Porém, não há um conhecimento concentrado de todas elas, sendo que, por certo, seria muito interessante este levantamento.

Por fim, neste artigo, elencam-se outras sugestões de futuros pontos de alavancagem elucidados por Prado (2021), que abordou soluções concretas ao aparente impasse entre juízo 100% digital e exclusão digital. As soluções aventadas pela autora perpassam pela ideia de aproveitar a capilaridade de outras instituições, para ampliar o acesso à justiça, tais como a do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e dos cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais, ressaltando estratégias, como as de inclusão digital de comunidades da zona rural, de indígenas e de quilombolas, por exemplo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão do acesso à justiça e excluídos digitais está longe de obter uma solução final, o que é típico de problemas complexos, e a vigilância constante e revisão de rotas é essencial para que o Poder Judiciário brasileiro continue progredindo na prestação jurisdicional num contexto pós-pandemia. A visão sistêmica traz inúmeros benefícios para mudança de paradigmas, no enfrentamento de problemáticas como o acesso à justiça e exclusão digital.

Soluções trazidas pelos órgãos do sistema de justiça, como a implantação do juízo 100% digital, observaram os pressupostos sistêmicos, ao pressuporem que a transição ocorreria de forma gradativa e considerarem a dinâmica constante dos dilemas do acesso à justiça.

O desafio atual é manter e avançar no desenvolvimento naquilo que se mostrou útil e abandonar o que pareceu ser problemático, ou talvez imaturo para o momento presente. Nesse contexto parece que se caminha para um sistema híbrido de acesso à justiça, acomodando as duas frentes “de portas abertas”, levando-se em consideração que as dificuldades na plenitude do acesso à justiça sempre existiram.

O momento atual é de aproveitamento das práticas exitosas, pois é notório, por exemplo, o fato de uma testemunha ou parte não precisar mais se deslocar quilômetros para participar de uma audiência ou mesmo perder um dia de trabalho, sendo este um salto na prestação jurisdicional. Porém, talvez este seja o momento de considerar as duas modalidades e garantir resultados que abarquem toda diversidade cultural e econômica do Brasil.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília, Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 26 set. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/civil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 26 set. 2022.

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

CAPRA, Frijot. LUISI, Pier Luigi. **A visão sistêmica da vida: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas, sociais e econômicas**. Tradução Mayra Teruya Eichenberg, Newton Roberval Eichenberg. São Paulo: Cultrix, 2014.

CNJ. **Balcão Virtual**. 2022. Disponível em < <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/balcao-virtual/> > Acesso em: 26 set. 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2022**: ano base 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>. Acesso em: 09 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Recomendação 101**: Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. DJe/CNJ nº 179/2021, de 14 de julho de 2021, p. 2-3. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 27 jun. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Recomendação 130**: Recomenda aos tribunais a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais. DJe/CNJ nº 150, de 23 de junho de 2022, p. 3-4. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4614>. Acesso em: 09 set. 2022.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Abordagens teóricas no campo de política pública no Brasil e no exterior: do fato à complexidade. **Rev. Serv. Público Brasília 69**, edição especial Repensando o Estado Brasileiro 53-84 dez 2018.

FERRAZ, Taís Schilling. **O excesso do acesso à justiça e a insistente aposta nos sintomas como forma de dar tratamento à litigiosidade**. Interesse Público – IP, Belo Horizonte, ano 23, n. 128, p. 45-58, jul./ago. 2021.

FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. et. al. (Coord.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

INSPER, **Informatização Judicial e Efeitos sobre a Eficiência da Prestação Jurisdicional e o Acesso à Justiça**, Projeto de Estudo Desenvolvido com o Apoio do Instituto Betty e Jacob Lafer Relatório Final Equipe Técnica Luciana Yeung (coord.), Paulo Eduardo Alves da Silva, Carolina Langbeck Osse, 2020.

MEADOWS, Donella. *Leverage points: Places to intervene in a system*, The Sustainability Institute, 1999, EUA.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. Tradução: Maria D. Alexandre e Maria A. S. Dória. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**; tradução do francês Eliane Lisboa.— Porto Alegre: Sulina, 2006.

NAÇÕES UNIDAS, ONU - *High-level Panel Follow-up Roundtable 3A/B - Digital Human Rights*, disponível em: <<https://www.un.org/en/pdfs/HLP%20Followup%20Roundtable%202%20Digital%20Helpdesks%20-%201st%20Session%20Summary.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2022

PRADO, Eunice Maria Batista, Juízo 100% Digital X Exclusão Digital: Soluções Concretas ao (Aparente) Impasse, **Anais ENAJUS 2021**, disponível em: <<http://www.enajus.org.br/anais/2021/juizo-100-digital-x-exclusao-digital-solucoes-concretas-ao-aparente-impasse>>. Acesso em: 25 set. 2022.

RITTEL, H. W. J.; WEBBER, M. M. *Dilemmas in a general theory of planning. Policy sciences*, v. 4, n. 2, p. 155–169. Springer. doi: 10.1007/BF01405730, 1973

RORAIMA. Poder Judiciário do Estado de Roraima. **Acesso à Justiça** - Waimiri-Atroari recebe posto avançado de atendimento judiciário. 2021. Disponível em: <<https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/15206-acesso-a-justica-waimiri-atroari-recebe-posto-avancado-de-atendimento-judiciario>> Acesso em: 26 set. 2022.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, [S. l.], n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>>. Acesso em: 20 dez. 2021.

SANTOS, Gustavo Ferreira. Acesso à justiça como direito fundamental e a igualdade em face dos direitos sociais. In: GOMES NETO, José Mário Wanderley (coord.). **Dimensões do acesso à justiça**. Salvador: JusPodvm, 2008.

SILVA, Fernanda Tartuce. **Vulnerabilidade como critério legítimo de desequilíbrio no processo civil**. 2011. Tese (Doutorado) – Curso de Direito, Universidade de São Paulo – USP. São Paulo. 2011.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: a arte e a prática da organização que aprende**. 34. ed. Tradução: Op Traduções e Gabriel Zide Neto. Rio de Janeiro, BestSeller, 2019.

TIC Domicílios 2020, **Resumo Executivo** - Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2020, disponível em: <<https://www.cetic.br/pt/publicacao/resumo-executivo-pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2020/>>. Acesso em: 28 de junho 2022.

TJPB - Tribunal De Justiça Da Paraíba. Postos avançados. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/tags/postos-avancados>. Acesso em: 26 de set. 2022.

TRF - Justiça Federal Tribunal Regional Federal da 3ª Região. **Juizado especial federal em campinas disponibiliza chatbot para tirar dúvidas de cidadãos pelo whatsapp**. 2020 Disponível em <<https://web.trf3.jus.br/noticias/Noticiar/ExibirNoticia/398141-juizado-especial-federal-em-campinas-disponibiliza>> Acesso em 26 de set. 2022.

TSE – Tribunal Superior Eleitoral. **Chatbot: Tira-Dúvidas do TSE no WhatsApp traz novidades para as Eleições 2022**. 2022. Disponível em <<https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Abril/chatbot-tira-duvidas-do-tse-no-whatsapp-traz-novidades-para-as-eleicoes-2022>> Acesso em 26 de set. 2022.

Submissão: 31.ago.23

Aprovação: 11.set.23