

JUÍZO 100% DIGITAL: A VISÃO DE JUÍZES E ADVOGADOS SOBRE O ATENDIMENTO POR CANAIS REMOTOS

100% DIGITAL JUDGMENT: THE VIEW OF JUDGES AND LAWYERS ON SERVICE BY REMOTE CHANNELS

Jayder Ramos Araújo

Mestrando em Direito e Poder Judiciário pelo Programa de Pós Graduação em Poder Judiciário/Enfam. Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF. Integrante do Grupo de Pesquisa “Gestão de Unidades, Redes Organizacionais e Design Organizacional” da Enfam.

E-mail: jayder.araujo@tjdft.jus.br

Resumo

O processo de transformação digital do Poder Judiciário remete à superação do referencial de justiça prestada em um lugar físico para o paradigma de justiça como um serviço, ofertado por meio de plataformas digitais, com o uso de novas tecnologias. A pesquisa realizada buscou investigar quais são as percepções de juízes e advogados sobre o Juízo 100% Digital instituído pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, notadamente quanto ao uso dos canais remotos de atendimento, tendo em vista o impacto profundo que isso causou no funcionamento do Poder Judiciário. Foi realizada uma pesquisa empírica quantitativa e qualitativa com juízes do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF e advogados que atuam perante o mesmo tribunal. Os resultados revelaram que tanto juízes como advogados são favoráveis à manutenção e prevalência dos canais remotos de atendimento, mesmo após o fim das restrições decorrentes da pandemia de Covid-19. O Balcão Virtual foi muito bem avaliado pelos advogados.

A maioria dos advogados e juizes mostrou-se favorável à manutenção do sistema de agendamento para atendimentos prestados por juizes por canais remotos.

Palavras-chave: Transformação digital. Juízo 100% digital. Atendimento remoto.

Abstract

The process of digital transformation of the Judiciary refers to overcoming the benchmark of justice provided in a physical place to the paradigm of justice as a service, offered through digital platforms, with the use of new technologies. The research carried out sought to investigate what are the perceptions of judges and lawyers about the 100% Digital Judgment instituted by the National Council of Justice - CNJ, notably regarding the use of remote service channels, in view of the profound impact that this has had on the functioning of the Judiciary Branch. A quantitative and qualitative empirical research was carried out with judges from the Court of Justice of the Federal District and Territories - TJDFT and lawyers who work before the same court. The results revealed that both judges and lawyers are in favor of the maintenance and prevalence of remote service channels, even after the end of restrictions resulting from the Covid-19 pandemic. The Virtual Desk was highly rated by lawyers. Most lawyers and judges were in favor of maintaining the scheduling system for consultations provided by judges through remote channels.

Keywords: Digital transformation. 100% digital judgment. Videoconference. Remote service.

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário tem o dever constitucional de oferecer à população um serviço eficiente¹, que assegure a todos o acesso facilitado à Justiça² para a

1 O princípio da eficiência está consagrado no art. 37, caput, da Constituição Federal.

2 A garantia do acesso à Justiça está prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

solução adequada dos seus litígios em tempo razoável³. Diante desse panorama, o sistema de justiça deve ser objeto de constante revisão e aperfeiçoamento para que consiga entregar à sociedade uma prestação jurisdicional de qualidade, célere e com menos custos, mesmo diante do desafio do elevado número de casos novos apresentados à Justiça a cada ano⁴.

Um caminho para a resposta à alta demanda da sociedade pelos serviços do Judiciário é o investimento em soluções tecnológicas. O processo eletrônico, aliado ao desenvolvimento de novas ferramentas de automatização da tramitação processual, mediante a eliminação da intervenção humana em atividades repetitivas e mecanizadas como a juntada de petições e documentos, permite que as pessoas sejam alocadas nas atividades mais intelectuais e onde a sua sensibilidade, bom senso e discernimento são essenciais para a entrega da prestação jurisdicional. É uma visão de Justiça que extrai o que há de melhor da tecnologia, mas que não robotiza a solução dos conflitos.

Esse contexto de transformação digital do Poder Judiciário foi acelerado pela pandemia de Covid-19 e da consequente necessidade de isolamento social. O modelo de funcionamento da instituição, até então, estava ancorado em um lugar físico – os fóruns e as sedes dos tribunais – onde toda a dinâmica das relações entre os atores da justiça se desenvolvia, especialmente o atendimento de partes e advogados pelas secretarias das varas e pelos juízes. Entretanto, diante da impossibilidade da realização de atos presenciais, o Judiciário foi desafiado a desenvolver soluções que assegurassem a continuidade dos serviços prestados à sociedade, mesmo à distância.

3 A duração razoável do processo foi agasalhada no rol dos direitos e garantias fundamentais por força da Emenda Constitucional n. 45, de 2004, que inseriu o inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal.

4 Segundo o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça de 2022, em média, a cada grupo de cem mil habitantes, 11.339 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2021. Isso representa um aumento de 9,9% em relação ao indicador do ano de 2020 (p. 112).

O Conselho Nacional de Justiça teve papel primordial na elaboração de uma estratégia nacional para a reorganização do Judiciário no contexto da pandemia. Para tanto, instituiu, em janeiro de 2021, por meio da Resolução n. 370, a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – ENTIC-JUD. Na perspectiva da sociedade, a estratégia ancorou-se nos objetivos de promover a transformação digital e de aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário.

Trata-se de um desdobramento do Planejamento do CNJ para o biênio 2020/2022, em que foi definido, como um dos cinco eixos da Justiça, a “Justiça 4.0 e Promoção do Acesso à Justiça Digital”⁵, mediante o diálogo entre o real e o digital para o incremento da governança, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário, com a efetiva aproximação do cidadão e a redução de despesas.

O Programa Justiça 4.0 é o catalisador da transformação digital do Poder Judiciário Nacional, por intermédio de uma série de ações e iniciativas que buscam dar celeridade à prestação jurisdicional e reduzir as despesas com esse serviço público (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022, p. 25). Dentre essas iniciativas, destaca-se a autorização para a criação, pelos tribunais, do Juízo 100% Digital, regulamentado pela Resolução CNJ n. 345, de 9 de outubro de 2020.

No Juízo 100% Digital, os atos processuais devem ser praticados por meio eletrônico e remoto, por intermédio da rede mundial de computadores; as audiências são realizadas, exclusivamente, por videoconferência e o atendimento de partes e advogados passa a ser prestado por canais remotos, tais como telefone, e-mail, videochamadas ou outros meios de comunicação.

A implantação do Juízo 100% Digital remete a um novo *design* dos tribunais. O lugar físico deixa de ser o referencial para o usuário acessar e interagir com o Judiciário, tendo em vista que todos os serviços passam a ser disponibilizados à distância, com a utilização de ferramentas e recursos tecnológicos acessados pela rede mundial de computadores.

5 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/observatorio/5-eixos-da-justica/> Acesso em: 10 set. 2022.

Torna-se, dessa forma, possível a interação entre juízes e servidores do Judiciário com os demais atores do Sistema de Justiça por meio de modernas plataformas de videoconferência, à distância, valendo-se apenas de um celular e de um *link*, sem que nenhum deles tenha que se deslocar até o prédio do fórum (FERRARI, 2021, p. RB-17.1).

Esse cenário de profunda mudança motivou essa pesquisa, pois considerou-se relevante investigar se devem ser mantidos os canais remotos de atendimento prestados pelas secretarias das varas e pelos juízes, mesmo após o fim da pandemia de Covid-19.

Partiu-se da hipótese de pesquisa de que, na visão de juízes e advogados, devem ser mantidos os atendimentos virtuais por meio de canais remotos, independentemente da superação das restrições decorrentes do isolamento social exigido para a contenção da transmissão do coronavírus.

1.1 Metodologia

O trabalho de pesquisa proposto insere-se no campo da pesquisa empírica em Direito. Trata-se de uma abordagem do fenômeno jurídico por meio da investigação prática (GUSTIN; DIAS; NICÁCIO, 2020, p. 77), baseada nas percepções de advogados e juízes quanto à sua experiência com os atendimentos remotos prestados no modelo de Juízo 100% Digital.

A pesquisa foi realizada com juízes do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF-T e advogados que atuam perante o mesmo tribunal. Essa escolha decorreu da viabilidade para a coleta de dados, tendo em vista que o pesquisador encontrou apoio institucional para a realização do trabalho de campo, mediante a autorização, pela Presidência do Tribunal, de que fosse disponibilizado o formulário de pesquisa na página eletrônica do portal do Processo Judicial Eletrônico -PJe, pois se tratava de tema de interesse institucional. Foi dispensada, pelo Tribunal, a submissão prévia da pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa.

A coleta de dados perante juízes e advogados foi realizada mediante a aplicação de *survey*. Trata-se de um tipo de pesquisa empírica em que se pretende mensurar opiniões e conhecimento de um determinado grupo populacional a respeito do tema pesquisado (GUSTIN; DIAS; NICÁCIO, 2020, p. 160). Não houve a delimitação da amostra, pois a ideia era alcançar o maior número possível de respondentes, sem viés de seleção.

Os formulários de pesquisa foram disponibilizados no período de 1º a 23 de março de 2022. Para os advogados, foi colocado um *link* na página inicial de internet do Processo Judicial Eletrônico - PJe que remetia diretamente ao formulário do *Googleforms*. O formulário foi encaminhado aos juízes por meio do *WhatsApp*, tendo em vista que nesse aplicativo há vários grupos de magistrados do TJDF, facilitando o alcance desse público.

Todos os dados coletados foram inseridos em uma planilha de *Excel* para facilitar a análise dos resultados e permitir realizar correlações entre os perfis dos respondentes e as suas respostas aos questionamentos.

A pesquisa foi respondida por 756 advogados, assim distribuídos conforme o ramo de atuação na advocacia: 735 advogados privados, 17 Defensores Públicos, 3 Procuradores do Distrito Federal e 1 Procurador da Fazenda Nacional.

Entre os magistrados do TJDF, houve 120 respondentes dentro de um universo de 369 juízes e desembargadores, assim distribuídos conforme o cargo: 6 desembargadores, 2 juízes substitutos de segundo grau, 7 juízes de turma recursal, 76 juízes de direito e 29 juízes de direito substitutos.

Além da pesquisa de campo, foram coletados dados de uma pesquisa de satisfação do usuário do TJDF com o atendimento prestado pelas unidades judiciárias por intermédio do Balcão Virtual. Considerando que essa ferramenta recebeu melhorias no curso do tempo, foi delimitado, para fins de análise de dados, tão somente as pesquisas respondidas durante o mês de março de 2022, a fim de coincidir com o período em que foram aplicados os questionários da pesquisa aos advogados e juízes.

2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO

Richard Susskind adverte que os tribunais físicos são antiquados e estão desconectados de uma sociedade cada vez mais digital. Além disso, ofertam um serviço muito caro, muito lento e, em certa medida, incompreensível para o usuário (SUSSKIND, 2019, p. 27).

Em contraposição ao modelo atual, o autor defende que o futuro nos remete à Justiça como um serviço, ofertado por meio de plataformas digitais, com o uso de novas tecnologias. Será um serviço mais acessível, justo, rápido, eficiente e proporcional (SUSSKIND, 2019, p. 116). Trata-se do que o autor denomina de “tribunais *online*”.

Segundo Susskind, há dois sentidos para a utilização do termo “tribunais *online*”. O sentido específico é o que atrai o debate mais acalorado, que pode ser chamado de julgamento *online*. Isso envolve a resolução de casos por juízes humanos, mas não em tribunais físicos. As petições são enviadas em formulários *online* e os juízes proferem suas decisões por meio, também, de uma plataforma *online* (SUSSKIND, 2019, p.6).

O sentido mais geral de tribunais *online* se baseia na construção de um sistema que aproveita todo o potencial da tecnologia para estender seu alcance além daquilo que hoje é oferecido pelos tribunais tradicionais. Mais do que decisões judiciais, esses “tribunais estendidos” fornecem ferramentas para ajudar os usuários a compreender a legislação e as opções disponíveis para o exercício de seu direito. Eles orientam os usuários no preenchimento de formulários judiciais bem como auxiliam na formulação dos argumentos e na reunião de provas e evidências. Além disso, podem oferecer várias formas de soluções extrajudiciais, como a negociação e avaliação neutra precoce. Tudo isso não como um método alternativo para o público que busca o sistema judicial, mas como parte dele. É um modelo que explora todo o potencial de novas tecnologias, como aplicativos, smartphones, portais, videochamadas, *chatbots* e outras ferramentas de interação, em que os próprios usuários podem fazer uso do serviço e interagir

com tribunais e juízes, progredindo nas disputas por meio de sistemas intuitivos (SUSSKIND, 2019, p. 6-7).

Segundo Susskind, os tribunais *online* que estão emergindo em todo o mundo estão oferecendo uma combinação dessas duas concepções e já são uma realidade em países como Inglaterra, País de Gales, Canadá, EUA, China, Cingapura e Austrália (SUSSKIND, 2019, p. 7)

O modelo de tribunais *online* traçado por Susskind é utilizado como referencial para este trabalho de pesquisa, tendo em vista a transformação acelerada e emergencial que o Judiciário brasileiro implementou nos últimos anos, impulsionada pela declaração de estado de pandemia de Covid-19, em 11 de maio de 2020, pela Organização Mundial da Saúde - OMS⁶, que exigiu, para a contenção do contágio pelo coronavírus, a suspensão do atendimento presencial do público e do trabalho presencial de magistrados, servidores e de todos os colaboradores.

Nesse contexto, abriu-se a janela favorável para a mudança e a superação da resistência dos atores do sistema de Justiça, com a transição do modelo de funcionamento dos tribunais e de oferta do serviço à sociedade para o ambiente digital. Mesmo os céticos e resistentes ao funcionamento virtual foram compelidos a aderir às novas ferramentas digitais para prestar atendimentos por canais remotos.

No período anterior à pandemia, possivelmente uma mudança dessa magnitude exigiria tempo de maturação para a superação gradual das resistências. Contudo, não houve opção de escolha diante da realidade mundial. Inicialmente, os tribunais improvisaram esses atendimentos com a utilização de ferramentas como *WhatsApp Business*, *e-mail* e telefone celular.

Diante desse quadro inicial de ausência de padronização, coube mais uma vez ao CNJ o papel de regulamentar o atendimento remoto a ser prestado pelas unidades judiciárias. Para isso, foi instituído o Balcão Virtual, por meio da Resolução CNJ n. 372, de 12 de fevereiro de 2021.

6 Informação disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 22 out. 2022.

Conforme esse normativo, os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deveriam disponibilizar, em 30 (trinta) dias, uma ferramenta de videoconferência que permitisse o atendimento imediato do público pela unidade judiciária durante o horário de seu funcionamento, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

O atendimento por canais remotos foi um dos componentes que caracterizaram o denominado Juízo 100% Digital, regulamentado pela Resolução CNJ n. 345, de 09 de outubro de 2020. Não se tratava de solução transitória para a manutenção do funcionamento do Poder Judiciário no período de isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19. Era o início da construção de um novo *design* de funcionamento da Justiça.

O Juízo 100% Digital concretiza a mudança do referencial de prestação do serviço judiciário, desvinculando-o dos prédios físicos. É a superação de uma cultura arraigada no sistema de Justiça, que considera o fórum como o epicentro das atividades jurisdicionais (SHUENQUENER; GABRIEL; PORTO, 2022, p. RB-1.1).

Essa concepção da Justiça está alinhada à ideia de tribunais *online* de Susskind e encontra ressonância na proposta de Governo Digital instituída pela Lei n. 14.129, de 19 de março de 2021. Esse normativo alcança todas as esferas da administração pública direta e indireta, abrangendo os três poderes da república, de forma que a estratégia nacional do Poder Judiciário deve se alinhar aos objetivos e princípios dispostos nela.

Dentre os princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública, destacam-se a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis, sem a necessidade de solicitação presencial; o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão; o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho; o estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população.⁷

7 Os princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública estão descritos no art. 3º da Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021.

A transformação digital incorpora o desafio de remodelar o serviço ofertado à sociedade na perspectiva da experiência do usuário. Trata-se de uma abordagem inovadora, tendo em vista que não havia, até então, essa preocupação central com o nível de satisfação do cidadão com o que lhe era ofertado.

Essa é uma tendência mundial. A título de exemplo, o governo norte-americano disponibiliza no site www.usability.gov conceitos básicos para orientar a modelagem dos serviços digitais com foco no cidadão⁸. Segundo orientação que consta no site, somente pela ótica do usuário será possível ter uma compreensão profunda do que eles precisam, valorizam, bem como quais são as suas habilidades e limitações.

Iniciativa similar está em curso no Brasil. O Governo Federal, por meio do Decreto nº 10.332, de 27 de abril de 2020, instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. O desdobramento da estratégia está centrado na oferta de serviços digitais de qualidade, por meio de canais simples e intuitivos, com o objetivo final de reconquistar a confiança dos brasileiros. É um modelo que se alinha ao conceito de justiça efetivamente aberta, transparente, escrutável e acessível à sociedade (BECKER; WORKART; BRÍGIDO, 2021, p. RB-10.1).

Diante desse foco no usuário enquanto destinatário do serviço público, é imprescindível compreender, a partir da percepção dele, se a transformação digital do Poder Judiciário tem alcançado o propósito de facilitar o seu acesso aos serviços de maneira mais simples e intuitiva, sempre com um olhar inclusivo para os mais vulneráveis, notadamente em relação às gerações de transição que foram forjadas no mundo analógico e se viram obrigadas, já na fase adulta, a aderirem ao universo digital.

Em razão disso, esse trabalho de pesquisa buscou aprofundar-se no estudo da transformação do Poder Judiciário para o modelo de Justiça Digital a partir da percepção de juízes e advogados, atores centrais de toda a dinâmica em que se desenvolve a marcha processual, em relação ao atendimento prestado por canais remotos.

8 Disponível em: www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html.

3 ATENDIMENTOS POR CANAIS REMOTOS

Este item é dedicado à apresentação dos resultados da pesquisa realizada com os juízes e com os advogados em relação às suas experiências com os canais remotos de atendimento. Além disso, há um tópico dedicado ao Balcão Virtual instituído pelo CNJ como ferramenta oficial de atendimento do Juízo 100% Digital, onde serão apresentados os resultados de uma pesquisa de satisfação do usuário realizada pelo TJDFT.

3.1 atendimentos remotos prestados pelas varas

Na pesquisa aplicada, os advogados foram indagados sobre o seu canal preferido de atendimento pelas secretarias das varas. Para tanto, foram apresentadas as cinco opções disponíveis: Balcão Virtual, *WhatsApp*, telefone, e-mail e balcão físico. Os resultados, estratificados conforme o tempo de atuação profissional, foram os seguintes:

Tabela 1 - Canal preferido dos advogados para serem atendidos pelas secretarias das varas

Tempo de Advocacia	Balcão Virtual	WhatsApp	Balcão Físico	Telefone	E-mail
5 anos ou menos	49%	37%	7%	4%	3%
De 6 a 10 anos	40%	37%	10%	7%	6%
De 11 a 15 anos	46%	36%	11%	4%	3%
De 16 a 20 anos	46%	26%	18%	7%	3%
21 anos ou mais	41%	30%	20%	5%	4%
MÉDIA GERAL	44%	33%	13%	5%	4%

Fonte: O autor (2022)

Conforme os resultados alcançados, somente 13% dos advogados, em média, manifestaram preferência pelos balcões físicos das secretarias das varas. Isso revela que os canais remotos se incorporaram à rotina dos advogados e vão superando a necessidade de deslocamento aos prédios da justiça para a resolução dos seus problemas do cotidiano.

Merece destaque o Balcão Virtual, pois mesmo com o seu pouco tempo de funcionamento, já é o preferido dos advogados.

Entre a primeira e a última faixas de tempo de advocacia há uma variação que revela mais adesão dos advogados com menos tempo de profissão aos canais remotos. Somente 7% dos profissionais com 5 ou menos anos de profissão escolheram o balcão físico como o preferido. Entre os advogados mais experientes, com 21 ou mais anos de atuação, esse índice sobe para 20%, mas mesmo entre eles, o Balcão Virtual e o *WhatsApp* prevaleceram como ferramentas preferenciais.

Além de informar o seu canal preferido, o entrevistado foi levado a comparar o atendimento pelos canais remotos com o atendimento presencial. Os resultados estão representados na tabela abaixo:

Tabela 2 - Comparativo entre o atendimento remoto e o presencial na percepção dos advogados

Tempo de Advocacia	O remoto é melhor	O remoto é pior	O remoto não é melhor nem pior
5 anos ou menos	60%	7%	33%
De 6 a 10 anos	57%	14%	29%
De 11 a 15 anos	61%	13%	26%
De 16 a 20 anos	48%	21%	31%
21 anos ou mais	49%	22%	29%
MÉDIA GERAL	55%	15%	30%

Fonte: O autor (2022)

A maioria dos advogados se posicionou no sentido de que o atendimento remoto é melhor do que o atendimento presencial. Indagados sobre a razão da sua resposta, os termos mais recorrentes foram comodidade, agilidade, economia e eficiência. As críticas, em geral, foram relacionadas à dificuldade de acesso às ferramentas remotas e ao tempo excessivo de espera para o atendimento.

3.1.1 Balcão Virtual

Dentre os canais remotos, o Balcão Virtual é o canal preferido pela maioria dos advogados, independentemente do tempo de atuação profissional. Em razão do protagonismo dessa ferramenta e, atento à relevância da opinião do usuário sobre o serviço a ele oferecido, esse canal foi objeto de aprofundamento na pesquisa.

O projeto do Balcão Virtual, conforme foi concebido pelo CNJ, tem o objetivo de disponibilizar, no site de cada tribunal, uma ferramenta de videoconferência que permita o imediato contato com o setor de atendimento da unidade judiciária, popularmente denominado balcão, durante o horário de atendimento ao público.

Com a intenção de facilitar a implementação, o CNJ deixou a critério de cada tribunal a escolha da ferramenta tecnológica para o Balcão Virtual, mesmo que diversa da solução empregada para a realização das audiências e sessões de julgamento, desde que se mostrasse adequada para o atendimento remoto.

Segundo dados de uma pesquisa realizada em 13 de setembro de 2021 pelo CNJ (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022, p. 26-27), 66% das unidades judiciárias de primeiro e de segundo grau do país já possuíam o Balcão Virtual; dessas, 92% informaram que o cidadão não precisava realizar o agendamento para ter acesso ao serviço e não se exigia cadastro prévio.

Conforme o mesmo levantamento, entre os tribunais que informaram a ferramenta utilizada para o balcão virtual, 30% disseram utilizar o *Microsoft*

Teams, 29% o *WhatsApp*, 21% o *Zoom* e 20% o *Google Meet*. Todavia, 8.223 unidades judiciárias do país responderam que utilizam outras ferramentas para atendimento.

Esses dados estatísticos revelam as dificuldades enfrentadas pelos tribunais para o cumprimento da Resolução CNJ n. 372/21, tendo em vista que foi concedido, em fevereiro de 2021, o prazo de trinta dias, a contar da entrada em vigor do normativo, para que todos os balcões virtuais estivessem instalados, mas em setembro daquele ano, aproximadamente um terço das unidades judiciárias ainda não havia disponibilizado a ferramenta para o atendimento virtual.

Essa indisponibilidade da ferramenta de atendimento remoto impacta, diretamente, a avaliação negativa do usuário sobre o modelo de Justiça Digital. Se o objetivo é a oferta do serviço em uma plataforma digital, é imprescindível que haja um meio eficiente de atendimento *on line* à disposição dos usuários para que seja assegurado o pleno acesso à Justiça, com um canal direto com a Justiça para a resolução desde questões cotidianas relacionadas à tramitação processual até pedidos urgentes de preferências na expedição de documentos, que eram usualmente apresentados, no período anterior à pandemia, diretamente aos atendentes nos balcões das varas.

Outra questão que chama a atenção é a diversidade de ferramentas de atendimento. A liberdade concedida aos tribunais para a escolha do aplicativo de videoconferência mais conveniente acabou gerando a falta de padronização entre os tribunais.

Nesse sentido, considerando que qualquer aplicativo exige uma curva de aprendizagem e que o usuário do sistema de justiça, especialmente advogados, comumente utilizam o serviço de mais de um tribunal de justiça, sempre haverá um esforço adicional para a utilização dessa ferramenta de atendimento, quando se tratar de algo novo, não coincidente com a adotada pelo tribunal onde ele costumeiramente atua.

Considerando que a implantação dos balcões virtuais alterou o canal de atendimento dos jurisdicionados e dos advogados, foi relevante investigar,

entre os usuários dessa ferramenta no TJDFT, qual é a sua avaliação quanto ao atendimento virtual, especialmente quando comparado ao atendimento que até então era prestado de forma presencial.

Para captar essa percepção do usuário, o TJDFT oferece um formulário de avaliação ao final do atendimento por esse canal remoto com o objetivo de mensurar o seu nível de satisfação com o serviço ofertado no tocante à facilidade de localização do Balcão Virtual no site do Tribunal; facilidade de uso da ferramenta; qualidade do atendimento que foi prestado e, por fim, o usuário tem a oportunidade de expressar o seu nível geral de satisfação com o Balcão Virtual.

Os dados analisados foram coletados entre os dias 1º e 31 de março de 2022, a fim de que coincidisse com o mesmo período em que os advogados e juízes foram entrevistados. Houve 3.691 respostas à Pesquisa de Satisfação nesse período e os resultados estão retratados abaixo.

A escala de avaliação utilizada é apresentada em uma gradação de 1 a 10, onde 1 significa que o respondente está totalmente insatisfeito enquanto 10 indica que ele está totalmente satisfeito.

Tabela 3 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Balcão Virtual do TJDFT

Localização no Site	Facilidade de Uso	Qualidade do Atendimento	Satisfação Geral
9,24	9,28	9,32	9,20

Fonte: O autor (2022)

O resultado indica, em todos os quesitos, que o usuário está muito satisfeito com o Balcão Virtual oferecido pelo TJDFT. Foi oferecido, entretanto, um campo livre em que o usuário poderia manifestar a razão da nota atribuída a cada item.

No campo referente à localização do Balcão Virtual no site do TJDFT, 27 respondentes atribuíram nota inferior a 4, sob a justificativa de que não

encontraram o ícone na página inicial da internet do tribunal. Houve relatos da necessidade de realização de pesquisa no *Google* para encontrar o caminho para acessar o Balcão Virtual.

Todavia, na página principal da internet do TJDF, em local destacado na parte superior, há um botão com o ícone padronizado pelo CNJ para a ferramenta, com a expressão Balcão Virtual ao lado da figura representativa do aplicativo.

Essa dificuldade de identificação do canal de acesso foi apontada somente por 27 usuários de um universo de 3.691 respondentes, de forma que é possível concluir que a localização no site está bastante adequada.

Todavia, considerando as dificuldades narradas por esses usuários e focado na melhoria do serviço digital, deve ser um ponto de constante preocupação dos tribunais a disponibilização do ícone de acesso ao Balcão Virtual em local de destaque na página principal dos seus sites.

Em consulta aos sites dos vinte e sete tribunais estaduais do país⁹, cujo critério foi a busca de um ícone na página principal de internet que levasse o usuário diretamente ao Balcão Virtual, foi constatado que em dezessete deles há um ícone para acesso direto ao Balcão Virtual, enquanto em dez tribunais é necessário que o interessado acesse algum outro menu para localizar o caminho de acesso ao Balcão Virtual.

Embora o CNJ tenha criado uma identidade visual para o Balcão Virtual, entre os dezessete tribunais que disponibilizam o acesso à ferramenta na sua página principal de internet, somente sete utilizavam o referido ícone. Essa falta de padronização dificulta a jornada do usuário, aumentando o seu esforço para identificar e fazer uso da ferramenta regulamentada pelo CNJ.

Considerando a necessidade de uma identidade visual dos portais dos tribunais, encontra-se em estudo no Comitê de Comunicação Social do Poder Judiciário do CNJ um projeto de padronização mínima para a apresentação de

9 Acesso aos sites dos tribunais estaduais em: 22 out. 2022.

informações institucionais na internet¹⁰. Essa pode ser uma oportunidade para a adequação dos portais à nova realidade digital, com espaços de destaque para a oferta dos serviços de fácil acessibilidade e usabilidade.

No item relacionado à facilidade de uso da ferramenta, 28 usuários atribuíram nota inferior a 4 (quatro) na sua avaliação. As críticas podem ser catalogadas em três temas principais: a dificuldade de uso do aplicativo *Teams*; a necessidade de melhoria do filtro de pesquisa para a localização da unidade judiciária em que se busca o atendimento e problemas de conexão para atendimento por áudio e vídeo.

Essas percepções indicam a importância das melhorias contínuas na ferramenta para o aprimoramento da experiência do usuário. Deve ser objeto de preocupação dos tribunais a oferta de ferramentas tecnológicas fáceis e intuitivas, a fim de facilitar cada vez mais o acesso à justiça.

No quesito relacionado à qualidade do atendimento prestado, 73 usuários atribuíram nota inferior a 4 (quatro). Nos comentários, houve alguns registros sobre a qualidade insatisfatória do atendimento, seja pelo despreparo do atendente para resolver o problema ou para prestar as informações solicitadas, seja pela questão comportamental da falta de polidez ou impaciência do serventuário. Todavia, em 49 dos comentários a queixa foi quanto à falta de atendimento ou ao tempo excessivo de espera para o início do atendimento.

Diante do número total de respondentes, sobressaiu o alto nível de satisfação com a qualidade do atendimento, tendo em vista que as notas inferiores a 4 não representam nem 2% dos usuários que preencheram o formulário de pesquisa. Essas reclamações indicam apenas a necessidade de atuações pontuais dos gestores no sentido de redirecionar o atendimento para pessoas com esse perfil e ofertar treinamento adequado para essa atividade.

É preciso aprofundar a pesquisa para compreender as razões das queixas de falta de atendimento ou de demora, uma vez que se trata de um serviço *on*

10 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/comissao-inicia-trabalho-para-padronizacao-minima-em-sites-do-judiciario/>. Acesso em 10 set. 2022.

line que deve adotar como referencial o modelo de atendimento presencial, não podendo se admitir que algum usuário não consiga, pelo canal remoto, obter esse atendimento, sob pena de comprometimento do seu direito de acesso à justiça.

3.2 atendimentos remotos prestados pelos juízes

Um serviço que foi bastante impactado no contexto da pandemia foi o atendimento prestado pelos magistrados aos advogados. O Estatuto da OAB e a Lei Orgânica da Magistratura Nacional - Loman garantem aos advogados o direito de ser atendidos pelos juízes nas salas e gabinetes destes últimos. São legislações escritas em uma época em que nem se cogitava que seria possível a realização de reuniões remotas, por sistemas de transmissão de sons e imagens.

A evolução tecnológica, especialmente a criação da internet e de aplicativos de comunicação à distância por sistemas de videochamadas ou videoconferências, abriu a possibilidade de atendimento remoto com características similares a uma reunião presencial. Alguns, inclusive, denominam a videoconferência de atendimento telepresencial.

O Judiciário, até o início da pandemia, não havia incorporado, como regra, a tecnologia de videoconferência para o atendimento prestado pelos juízes aos advogados. Todavia, diante do fechamento dos fóruns e da impossibilidade de contato pessoal, a solução foi a disponibilização de canais remotos de atendimento para que os advogados pudessem contatar os juízes.

Diante dessa realidade, diretamente relacionada ao modelo de Juízo 100% Digital, na pesquisa realizada com advogados esse tema foi abordado, a fim de que fosse colhida a sua percepção sobre a sua experiência com esse tipo de atendimento remoto.

No TJDF, é oferecida, no site do tribunal, uma ferramenta de agendamento do atendimento¹¹, em que o advogado tem a possibilidade de escolher, dentre os dias e horários disponibilizados pelo juiz, aquele que melhor atende

11 Disponível em: <https://rh.tjdft.jus.br/enderecos/app.html>.

aos seus interesses. Ao fazer o agendamento, o advogado recebe um *link* para acesso à reunião, no dia e hora agendados, pelo aplicativo *Teams*. Antes da criação desse canal oficial, muitos juízes realizaram atendimentos por meio de *WhatsApp* e por ligações telefônicas.

Na pesquisa, o advogado foi provocado a comparar todos esses canais e a escolher qual é o seu preferido. Considerando a hipótese de que essas respostas pudessem ter uma relação com o tempo de atuação profissional, os resultados são apresentados com base nesse critério, conforme tabela abaixo:

Tabela 4 - Canal preferido pelos advogados para serem atendidos por juízes

Tempo de Advocacia	Virtual por Agendamento	Presencial	WhatsApp	Telefone
5 anos ou menos	72%	20%	7%	1%
De 6 a 10 anos	59%	31%	9%	1%
De 11 a 15 anos	62%	29%	9%	0%
De 16 a 20 anos	66%	30%	3%	1%
21 anos ou mais	56%	37%	7%	0%
MÉDIA GERAL	63%	29%	7%	1%

Fonte: O autor (2022)

Em todas as faixas prevaleceu a preferência pelos canais remotos de atendimento, com destaque absoluto para o atendimento virtual pelo *Teams*, por sistema de agendamento. Entre os advogados com menos tempo de advocacia, somente 20% escolheram o atendimento presencial como o seu canal preferido, enquanto na última faixa, daqueles que já advogam há mais de 21 anos, a escolha pelo atendimento presencial foi mais expressiva, representando mais de um terço dos entrevistados.

Esses resultados confirmam uma hipótese de pesquisa, no sentido de que os canais remotos facilitaram a comunicação dos advogados com os juízes, mas que haveria uma resistência à mudança mais perceptível em relação aos advogados com mais tempo de profissão.

Além da escolha do canal preferido, os advogados puderam comparar a qualidade do atendimento prestado pelos juízes por canais remotos com o presencial.

Tabela 5 - Comparativo entre os canais de atendimento remoto e presencial na percepção dos advogados

Tempo de Advocacia	O Remoto é Melhor	O Remoto é Pior	O Remoto Não é Melhor nem Pior
5 anos ou menos	42%	13%	45%
De 6 a 10 anos	36%	17%	47%
De 11 a 15 anos	38%	20%	42%
De 16 a 20 anos	34%	21%	45%
21 anos ou mais	33%	21%	46%
MÉDIA GERAL	37%	18%	45%

Fonte: O autor (2022)

A percepção de quase metade dos advogados foi no sentido de que não há diferença na qualidade do atendimento prestado de maneira presencial ou por canais remotos. Somente 18% deles entendem que os canais remotos são piores, mas expressivos 37% dos advogados posicionaram-se no sentido de que o canal remoto é melhor.

Para o objetivo da pesquisa, foi essencial também ouvir os juízes sobre a sua experiência com o atendimento remoto. Foram oferecidos, assim como para

os advogados, campos livres para que eles pudessem expressar quais foram as vantagens e desvantagens identificadas durante os atendimentos que prestaram aos advogados por canais remotos.

Prevaleceram os comentários apontando as vantagens do atendimento por videoconferência. A maioria dos juízes e advogados, inclusive, respondeu não ter percebido desvantagens na adoção da ferramenta.

O quadro abaixo está organizado em ordem decrescente das vantagens e desvantagens mais citadas por juízes e advogados em relação ao atendimento por canais remotos:

Quadro 1 - Vantagens do atendimento por canais remotos

Juízes	Advogados
Economia de tempo/agilidade/objetividade do atendimento	Otimização do tempo de juízes e advogados/objetividade do atendimento
Possibilidade de melhor organização do atendimento (agendamento com horário pré-estabelecido e estudo prévio do processo)	Comodidade e fim das esperas nos corredores dos fóruns para aguardar atendimento
Facilitação do acesso dos advogados aos juízes, inclusive de advogados que residem em outras unidades da Federação	Redução de gastos com deslocamentos, estacionamentos e filas
Redução de gastos com deslocamentos	Menos hostilidade por parte dos magistrados
Mais segurança e transparência do atendimento, diante da possibilidade de gravação da conversa	Mais disponibilidade dos juízes para prestar atendimentos
Comodidade para juízes e advogados	Possibilidade de gravação dos atendimentos

Fonte: O autor (2022)

Quadro 2 — Desvantagens do atendimento por canais remotos

Juízes	Advogados
Aumento do número de atendimentos desnecessários para solicitações de preferência ou para solução de questões cartorárias	Ficou mais difícil falar com o juiz, tendo em vista que sempre é o assessor ou o diretor de secretaria que realiza o atendimento
Aumento do número de solicitações de atendimentos em face da facilitação do acesso	Foi feito o agendamento, mas o juiz não apareceu no horário marcado
Advogados realizam o agendamento e não comparecem e nem fazem o cancelamento	Há questões que só devem ser conversadas presencialmente
Exposição dos juízes em razão da possibilidade de gravação da conversa pelo advogado	O presencial permite mais interação entre as pessoas
Distanciamento entre juízes e advogados	O juiz estava disperso, fazendo outras coisas enquanto prestava o atendimento
Informalidade excessiva de alguns advogados em relação à vestimenta e ao local de onde participaram da videoconferência	No atendimento remoto é possível simular falhas no sistema para justificar que não foi possível prestar o atendimento

Fonte: O autor (2022)

Os quadros consolidam uma visão bastante favorável de juízes e advogados à manutenção do atendimento remoto, mesmo que não haja restrições para a realização de reuniões presenciais, mas revela que ainda é prematuro se afirmar que os atendimentos presenciais são totalmente dispensáveis ou desnecessários.

O bom senso e o discernimento de magistrados e advogados podem ser um bom caminho para equilibrar essa equação, com uma visão mais flexível de que a prevalência do atendimento remoto não representa a eliminação da possibilidade de atendimentos presenciais em situações que justifiquem esse contato pessoal.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Poder Judiciário está inserido no contexto mundial de transformação digital e necessita fazer toda essa mudança sem paralisar os serviços que presta à sociedade. A democratização do acesso à justiça exige que o usuário seja colocado no centro das decisões. Nesse sentido, a Justiça Digital que se desenha deve focar os seus esforços na boa experiência do usuário que fará uso das novas ferramentas tecnológicas.

A pesquisa revelou que a maior frequência de críticas ao atendimento remoto do modelo de Juízo 100% Digital tem correlação com o tempo de atuação profissional dos advogados. Além de uma possível resistência a mudanças, pode-se cogitar que essa posição mais resistente possa estar relacionada com a maior dificuldade com o uso de ferramentas tecnológicas e não como uma deficiência intrínseca ao modelo. Nesse sentido, é essencial que haja mais foco no treinamento para melhorar a experiência desses usuários com as inovações.

É relevante destacar que o atendimento presencial realizado nos balcões das varas faz parte da cultura dos tribunais e exige um olhar atento à transição para o modelo de atendimento por canais remotos, notadamente o prestado por intermédio dos balcões virtuais.

Embora seja prematuro afirmar, no estágio atual de implantação do Juízo 100% Digital, que os balcões físicos podem ser integralmente substituídos pelos balcões virtuais, a pesquisa revelou que ela é muito bem avaliada e atende às necessidades dos atores do sistema de Justiça.

A pesquisa também apontou uma percepção muito favorável de juízes e advogados à manutenção dos atendimentos por agendamento, mediante canais remotos, embora tenham sido apresentadas algumas ponderações quanto à necessidade de atendimentos presenciais para questões mais delicadas.

Diante do cenário de transição para o Juízo 100% Digital, a valorização da experiência do usuário com os novos ferramentais revela-se o caminho seguro para a transformação. Se o usuário avalia positivamente, significa que o Judiciário

está no caminho certo. Se ele avalia mal, é necessário a escuta ativa para mudanças de rumo e construção de novas soluções que tornem a sua jornada mais fácil e inclusiva.

Os canais remotos de atendimento e demais componentes do Juízo 100% Digital, ao contrário do que muitos apregoam, não representam o fim do Judiciário que conhecemos, mas tão somente o leva a outro referencial, em que a presença física deixa de ser uma premissa indispensável para o acesso à justiça e para a prática dos atos processuais.

Trata-se da construção de uma justiça mais simples e acessível. É uma nova era que se predispõe a romper as barreiras físicas, a fim de assegurar a oferta de um serviço mais ágil e cômodo aos atores do sistema de justiça.

REFERÊNCIAS

BECKER, Daniel; WOLKART, Erik Navarro; BRÍGIDO, João Pedro. Open justice!. *In*: FEIGELSON, Bruno (Coord.); RODRIGUES, Marco Antonio (Coord.). **Litigation 4.0: O futuro da justiça e do processo civil vis-à-vis as novas tecnologias**. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. cap. 10.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 313, de 18 de março de 2020**. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 345, de 08 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 370, de 27 de janeiro de 2021**. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>. Acesso em: 8 out. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 372, de 11 de fevereiro de 2021**. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 20 set. 2022.

BRASIL. **Constituição**. República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF. Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 4 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto n. 10.332, de 27 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358. Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. **Lei Complementar n. 35, de 13 de março de 1979**. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Magistratura Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp35.htm. Acesso em: 31 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 14.129, de 19 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 27 set. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.906, de 03 de julho de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8906.htm. Acesso em: 31 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **5 Eixos da Justiça para a gestão 2020-2022 do CNJ**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/observatorio/5-eixos-da-justica/>. Acesso em: 3 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Comissão inicia trabalho para padronização mínima em sites do Judiciário**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/comissao-inicia-trabalho-para-padronizacao-minima-em-sites-do-judiciario/>. Acesso em: 28 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 2 set. 2022.

FERRARI, Isabela (Coord.). **Justiça Digital**. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

GUSTIN, Miracy; DIAS, Maria Tereza; NICÁCIO, Camila. **(Re)pensando a Pesquisa Jurídica: Teoria e Prática**. 5 ed. São Paulo: Almedina, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021#:~:text=Internet%20chega%20a%2090%2C0,%25%20para%2092%2C3%25..> Acesso em: 10 out. 2022.

RIBEIRO, Ludmila M. L.; VILAROUCA, Márcio G.. Como Devo Fazer Entrevistas?. *In*: QUEIROZ, Rafael M. R.; FEFERBAUM, Marina. **Metodologia da Pesquisa em Direito: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

SHUENQUENER, Valter; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **Justiça 4.0: A transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada**

pelo CNJ no biênio 2020-2022. In: FUX, Luiz et al. **O Judiciário do Futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. 1 ed. Oxford: Oxford University Press, USA, 2019.

USA. U. S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION. **User Experience Basics**. Disponível em: www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html. Acesso em: 27 dez. 2021.

Submissão: 01.nov.22

Aprovação: 25.fev.23