

O ACESSO – DIGITAL – À JUSTIÇA

A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos

RESUMO.

O presente artigo aborda a necessidade constante de repensar o acesso à justiça para adequá-lo às necessidades e anseios da sociedade da informação, na qual os conflitos multiplicam-se e tornam-se cada vez mais complexos, exigindo do Poder Judiciário respostas ágeis, eficientes e sobretudo adequadas à sua realidade. Nesse sentido, a tecnologia é uma grande aliada para a universalização da justiça e para que os desalentados, assim entendidos aqueles que não depositam mais suas esperanças nas instituições públicas, sejam alcançados e tenham suas expectativas atendidas. Contudo, os benefícios da adoção das plataformas virtuais na prestação jurisdicional não podem deixar de considerar políticas de inclusão digital e de estruturação do acesso à internet no Brasil. De fato, a melhoria da imagem do Judiciário perpassa essencialmente pela democratização do acesso à Justiça, cuja expansão pode ocorrer pelos meios digitais, de forma direta e com uma linguagem mais simples.

Palavras-Chave: Acesso. Justiça. Digital. Democracia.

ABSTRACT.

This article addresses the constant need to rethink access to justice in order to suit it to the needs and desires of the information society, in which conflicts are multiplying and becoming increasingly complex, requiring the Judiciary to respond quickly, efficiently and above all suited to your reality. In this sense, technology is a great ally for the universalization of justice and for discouraged people, thus understood those who no longer place their hopes in public institutions, to be reached and have their expectations met. However, the benefits of adopting virtual platforms in jurisdictional provision cannot fail to consider policies for digital inclusion and structuring internet access in Brazil. Indeed, the improvement of the image of the Judiciary essentially runs through of the democratization of access to Justice, the expansion of which can occur through digital media, directly and in a simpler language.

Key Words: Access. Justice. Digital. Democracy.

INTRODUÇÃO.

1- Panorama atual do acesso à justiça no Brasil

- i. O acesso ao Judiciário e a imagem institucional junto aos seus usuários
- ii. Democratização da justiça no âmbito digital
- iii. Plataformas disponíveis e os desafios para alcançar todos os cidadãos

2- A pandemia e a prestação jurisdicional on-line.

- i. A justiça não pode parar.
- ii. Como compatibilizar o acesso à justiça com o novo perfil de prestação jurisdicional?
 - a. O Judiciário pode impor a ferramenta exclusivamente digital para a execução dos seus atos? O jurisdicionado pode se recusar à prática de atos pela via digital?
 - b. O princípio da cooperação processual no âmbito digital.

3- Os (des)caminhos do processo civil: a lei adjetiva prejudica a imagem do Judiciário?

- i. Processo democrático ou excessivamente burocrático?
- ii. O papel do magistrado na condução do processo digital

4- A tecnologia é capaz de aproximar o Judiciário da sociedade?

- i. A contundência da distância sob a perspectiva do público
- ii. Como utilizar a tecnologia a favor da prestação jurisdicional?

CONCLUSÃO.

INTRODUÇÃO.

No dia 19 de outubro de 1969, materializava-se a primeira comunicação *host to host* entre os computadores da Universidade da Califórnia e da Universidade de Standford, cuja distância geográfica é de aproximadamente 560 km.

E após mais de cinquenta anos dessa conquista, a “sociedade da informação” não consegue mais ignorar as facilidades que a tecnologia pode oferecer, de modo que grande parte dos serviços públicos está migrando para o ambiente digital justamente com a intenção de descomplicar a vida das pessoas.

À distância, pelo simples clique do mouse, é possível peticionar, acompanhar o processo e ter uma conexão maior com a própria Justiça. Assim, o propósito do presente artigo é estabelecer uma abordagem analítica acerca do caminho – bastante esperançoso – a ser percorrido no sentido de dar legitimidade nessa aproximação do Judiciário com a sociedade, por meio das ferramentas virtuais.

Com os recentes acontecimentos, especialmente pelo isolamento social imposto, tornou-se então imprescindível a integração dos jurisdicionados frente às plataformas digitais disponíveis. A garantia do devido processo legal, no atual contexto, perpassa necessariamente pela readequação dessas balizas operacionais, assegurando as liberdades individuais e a razoável duração processual, com o soerguimento dos novos pilares jurídicos de atuação no mundo virtual.

Os estudos quantitativos dos atos processuais perpetrados durante a pandemia demonstram que, ao contrário das expectativas, houve um incremento na produção judicial, sobretudo diante da imediatidade dos casos que estão surgindo, exigindo, em contrapartida, respostas estatais mais céleres. Contudo, não se pode fechar os olhos para a demanda reprimida daqueles que não têm condições materiais e/ou capacidade técnica para operarem a tecnologia na busca pelo Estado-Juiz.

Diante desse cenário, surgem alguns questionamentos como o alcance efetivo dos cidadãos e a natureza da compulsoriedade (ou não) na participação dos envolvidos junto às plataformas de tecnologia, conforme serão debatidos no decorrer deste artigo.

Os desafios, assim, são inúmeros, mas é preciso transformar essa crise em oportunidade, viabilizando-se os meios para a concreta integração dos jurisdicionados e readequando o aspecto litúrgico da praxe judicial. De fato, toda essa simplificação é inevitável, consubstanciando mais um passo em direção à modernização do acesso à Justiça.

1- Panorama atual do acesso à justiça no Brasil.

Em nosso país, também como um reflexo de justiça social, a prestação jurisdicional há de ser executada sem abismos, buscando dissipar qualquer distância existente entre o Judiciário e o indivíduo. A obra atemporal de CAPPELLETTI e GARTH (2002, p. 8) defende, fundamentalmente, que o sistema seja “igualmente acessível a todos”, dentro do conceito de uma justiça universal, integrativa, constituindo em sua definição o mais básico dos direitos humanos.

Nesse sentido, alguns entraves foram ultrapassados nos últimos anos. Segundo revelam os estudos mais recentes, as iniciativas da justiça itinerante, implementação dos juizados especiais e participação direta de magistrados em ações sociais (como mutirões de registros civis) foram muito importantes nessa evolução¹.

É preciso, pois, assegurar essa inter-relação da estrutura judicial com os seus reais destinatários, desembaraçando alguns obstáculos burocráticos e facilitando essa comunicação com medidas de maior acessibilidade, a exemplo da disponibilização de plataformas tecnológicas fáceis e com uma linguagem mais simples.

O acesso – digital – à Justiça pode, dessa forma, representar um significativo avanço para proporcionar um maior alcance demográfico e operacional, uma vez que o mundo virtual-processual já é uma realidade.

i. O acesso ao Judiciário e a imagem institucional junto aos seus usuários.

A ideia arcaica de intangibilidade do Poder Judiciário tem maiores chances de ser desconstruída por meio de uma mudança estratégica do foco da atuação da prestação jurisdicional, desde que se busque a efetiva satisfação de seus usuários, de modo a reforçar os laços de confiança entre todos. Isso porque, assim como acontece nas relações privadas cotidianas, a confiança tem como base a partilha e reciprocidade, consubstanciando-se em um estado psicológico que é composto pelas expectativas positivas dessas interações ou comportamentos (ROUSSEAU; et. al., 1998, p. 395).

A inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, Constituição Federal), então, há de ser materializada concretamente e sem embaraços, criando a conexão, física ou digital, indispensável para a sua finalidade precípua: se fazer presente e pacificar conflitos.

¹ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 41.

Dentro do atual contexto social, não há alternativa para um Poder Judiciário ágil e eficiente, se este se mantiver distante do processo fenomenológico da modernização dos meios virtuais. Com efeito, o mundo vivencia um processo de renovação tecnológica sem precedentes, onde a função jurisdicional precisa acompanhar todo esse movimento inovador e adaptar-se, sob pena de tornar-se ultrapassada. Trata-se de uma oportunidade para reforçar o processo de resgate institucional da confiança e melhoria da imagem do Poder Judiciário por meio de estratégias que consolidem ações inclusivas, pensadas de acordo com a diversidade social e as necessidades de seu público-alvo.

Além dessa percepção é preciso considerar o direito fundamental de acesso à jurisdição está intrinsecamente vinculado aos pressupostos de conscientização dos indivíduos e à instituição de métodos diretos de atuação do Judiciário, atendendo às necessidades que surgem diante das novas circunstâncias.

Na doutrina, inclusive, prevalece o entendimento de que o acesso à Justiça não se resume ao mero ingresso em juízo, sendo imperiosa também a edificação de uma solução justa e de instrumentos processuais capazes de promoverem a efetiva tutela dos direitos (MACK; ANLEU; TUTTON, 2018, p. 30). Assim, a tarefa do Judiciário vai além do processamento de demandas, alcançando também a difusão do conhecimento sobre as formas de resolução de conflitos disponíveis, inclusive extrajudicialmente. Aqui, vale destacar o sistema multiportas concebido por SANDER (2012), com a reunião em um único centro de justiça de diversificados métodos de resolução de conflito, procedendo-se a uma triagem para encaminhamento ao que lhe seja mais adequado, tanto do ponto de vista econômico quanto de satisfação das suas necessidades identificadas.

O cidadão precisa, então, perceber que as mudanças são inerentes ao aprimoramento das instituições e que o Judiciário pode espelhar determinadas inovações, viabilizando outras maneiras que superem o modelo tradicional – que obriga a presença física das partes em diversos momentos do trâmite processual. Trata-se mesmo de uma evolução de perspectiva, pois a presença continua sendo necessária, mas agora em ambientes virtuais.

Portanto, as barreiras que insistem em distanciar essa relação – Justiça e população – são, provavelmente, frutos de uma tradição mais formalista que dificulta sobremaneira a compreensão de que, antes de tudo, cabe a qualquer magistrado servir ao princípio universal da Justiça, com um atendimento digno a todos.

É inegável que o atendimento virtual permite uma maior capilaridade e contribui substancialmente na democratização dos serviços junto aos usuários, devendo o “judiciário desenvolver maneiras de se comunicar verdadeiramente com os diversos públicos, pelas mais variadas mídias” (WATANABE, 1988, p. 131). Comunicar-se com clareza, utilizando a tecnologia, passa a ser, portanto, uma função inerente a todos os tribunais.

A imagem do Judiciário criada junto à sociedade, aliás, é um dos reflexos da mal engendrada estratégia de comunicação adotada, sendo certo que as ações e resultados positivos permanecem à sombra de problemas pontuais que envolvem a prestação jurisdicional e acabam por representar, no imaginário coletivo, toda a instituição. É evidente, ainda, a dificuldade do Judiciário em promover os esclarecimentos fundamentais para informar e conscientizar o público em geral.

Todos os estudos técnicos, baseados em pesquisas qualitativas e quantitativas, indicam que os principais empecilhos para o melhor funcionamento do Judiciário são decorrentes do excesso de formalidades e burocracia (86%) e do distanciamento em relação à população (86%), com um alto índice de concordância dos entrevistados nesses pontos². Torna-se, assim, necessário que todos os esforços sejam envidados para a melhoria da imagem do Judiciário junto ao verdadeiro titular de qualquer poder: o povo.

Ao oficializar esses instrumentos virtuais, cujos benefícios serão demonstrados no decorrer deste artigo, é bastante provável que a percepção da proximidade com o Judiciário seja potencializada. Com efeito, os novos tempos demandam o equacionamento desses mecanismos a favor do acesso à Justiça, traduzindo a real intenção de propagar os serviços judiciais a custos mais baixos e de maneira também tecnológica.

Tais ferramentas digitais transmudam-se em um verdadeiro canal de cidadania, ao facilitarem a aproximação entre os litigantes e o Estado-Juiz, de modo que se deve reconhecer toda essa transição. Os jurisdicionados, igualmente, devem ser chamados a atuarem de forma mais participativa, notadamente em questões de mediação virtual, proporcionando, inclusive, maior legitimidade para a tomada de decisões.

Fortalecer a imagem do Poder Judiciário, conferindo maior agilidade e sensação de proximidade com os seus destinatários traz, forçosamente, a responsabilidade de salvaguardar os mais vulneráveis, e afastar-se desse dever significa, em última análise, distanciar-se do valor ontológico da Justiça.

² ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 29.

ii. Democratização da justiça no âmbito digital.

Toda transformação demanda alteração no padrão de comportamento antes estabelecido, o que acaba sempre encontrando certa resistência. Contudo, o Direito deve acompanhar a evolução dessa sociedade moderna, sob pena de tornar-se estático. Precisamos, indiscutivelmente, de respostas com maior imediatidade, trazendo para a realidade esses mecanismos que ajudam na realização de audiências virtuais e interação digital.

Culturalmente, os sujeitos são condicionados a pensar o processo sob um prisma bastante restritivo, mas é hora de abandonar esses cânones, na medida em que não se pode eliminar a força expansiva e renovadora da eficácia normativa (ROCHA, 1995, p. 72-73), da própria inovação. As adversidades nos obrigam a adotar soluções mais inteligentes, potencializando o acesso e a participação de todo o corpo cívico.

A plataforma digital, sem sombra de dúvidas, encurta distâncias.

A democratização por meio de uma Justiça mais acessível, com o manejo de métodos digitais, é inegável, especialmente ao ampliar as formas de atendimento.

Nesse pórtico, pode-se constatar nas pesquisas realizadas que um dos pontos mais importantes reside na expectativa de que o Judiciário precisa passar por uma “inovação tecnológica, contribuindo para o seu funcionamento, ao melhorar o acesso e promover a agilidade dos serviços”³.

Esse diagnóstico de imagem confirma, ainda, o entendimento de que a facilitação no acesso digital colabora para que as partes interessadas acompanhem melhor os atos processuais, tomando conhecimento, quase que em tempo real, da sua feitura, além de reforçar a prerrogativa de fiscalização de todos os serviços que estão sendo prestados.

O acesso às plataformas online é cada vez mais abrangente e os cidadãos, de uma forma geral, estão familiarizados com esses mecanismos. O computador e o aparelho celular móvel parecem, hoje, uma verdadeira extensão dos indivíduos, os quais estão habituados a realizar as mais diversas tarefas, tais como marcar compromissos, estabelecer contatos e resolver todo tipo de problema por meio desses dispositivos. De fato, os recursos tecnológicos são cada vez mais acessíveis e abundantes para uma parcela considerável da população, existindo indicativos e medidores que demonstram que o brasileiro, em média, passa mais de seis horas por dia conectado à internet (KEMP, 2018).

³ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 35.

Contudo, cerca de 46 milhões de brasileiros ainda permanecem sem acesso à internet. O estudo técnico da Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio Contínua-PNAD Contínua TIC, apresentado pelo IBGE, demonstrou que cerca de um em cada quatro domicílios no Brasil não possuem conexão com a internet (74,7%)⁴.

Vê-se, dessa maneira, que uma importante parcela da população ainda se encontra desamparada no que diz respeito ao acesso a determinadas plataformas de comunicação. Toda essa conjuntura envolve questões mais complexas, partindo-se do pressuposto de que as condições socioeconômicas interferem diretamente na privação desses cidadãos ao mundo digital.

iii. Plataformas disponíveis e os desafios para alcançar todos os cidadãos.

O Estado não pode se fechar em um enclave autocrático. Informação e ampliação da assistência aos indivíduos são formas de consolidar a democracia. A abertura colaborativa por meio dos canais tecnológicos é mais uma opção ao alcance do jurisdicionado. Depois de tanto tempo, “a promessa de democratização inerente à integração e comunicação há de ser finalmente atingida” (MOUNK, 2019, p. 140). O mundo está indiscutivelmente mudando, sob uma relação autopoiética: assimilando as inovações; as integralizando quase que organicamente e reconhecendo que a invenção da tecnologia digital realmente impacta num grande efeito político e jurídico.

O atendimento de advogados por ferramentas digitais passou a ser uma realidade cotidiana. De igual modo, as audiências por videoconferência e a mediação virtual tornaram-se regra atualmente. A crise nos obrigou a enxergar esses determinados expedientes como a solução para que o acesso à Justiça não ficasse obstado. Mas tudo isso requer logística e o jurisdicionado, geralmente o mais atingido pelos efeitos da pandemia, deve ser preservado, não podendo ficar desamparado quanto ao enfrentamento de uma violação de direito, quando mais precisa do Judiciário.

Segundo pesquisas recentes, os resultados apontam que 76% dos entrevistados acreditam que o uso da tecnologia pode facilitar o acesso à Justiça⁵, franqueando-se esta a

⁴ PNAD Contínua TIC. **Um em cada quatro brasileiros não tem acesso à internet**, 29 de abril de 2020, Ed. Estatísticas Sociais – IBGE. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em 03 de jun. 2020

⁵ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 36.

todos, especialmente com o manuseio de instrumentos acessíveis e disponibilizados pela internet.

Nesse contexto, embora a Lei 12.965/2014 assegure em seu art. 4º, I, o direito amplo de acesso à internet, muitos brasileiros ainda não possuem esse serviço, tampouco existe a consciência de parte do poder estatal de que devem ser implementadas políticas públicas direcionadas para atender determinado contingenciamento, de maneira que questões econômicas ainda atrapalham a universalização da Justiça no âmbito virtual. “A igualdade entendida como a equalização dos diferentes é um ideal permanente e perene dos homens vivendo em sociedade. Toda superação dessa ou daquela discriminação é interpretada como uma etapa do processo da civilização” (BOBBIO, 2002, p. 43). Significa dizer que os espaços públicos, consistentes na disponibilização de ferramentas de acesso à internet e Justiça digital, precisam ser criados – e ocupados – pelo cidadão.

Essa é a realidade que LA RUE (2011, pp. 16-17, itens 60 e 61) chamou de **hiato digital**, ou seja, “a separação entre quem tem acesso efetivo às tecnologias digitais e da informação, em particular à internet, e quem tem um acesso muito limitado ou carece de acesso”, ressaltando a importância de que os Estados assumam o compromisso de desenvolver políticas públicas para garantir o acesso universal à internet, caso contrário, esta será uma ferramenta adstrita apenas aos privilegiados.

Diante desse quadro, é essencial a cooperação nas relações institucionais com os demais Poderes, bem como com o Ministério Público, Defensoria Pública, OAB e os *stakeholders* sociais, notadamente porque as medidas que propiciam um maior suporte e acolhimento dependem da soma de muitos esforços.

O movimento de expansão da justiça digital também pode ser impulsionado com a celebração de convênios com instituições de apoio nas periferias, firmando uma rede de atendimento mais abrangente. Com efeito, a estrutura a ser montada não é cara e depende da boa vontade dos intervenientes e de um Judiciário mais atuante, trazendo uma imagem menos distante desses rincões da sociedade.

Outros pontos que merecem destaques quando se fala no papel do Estado para efetivação do acesso digital à Justiça são: (i) a necessidade de extensão da conectividade a todo o território nacional, adotando-se uma estrutura justa de preços, que promova a inclusão digital de comunidades rurais ou marginalizadas por suas condições econômicas; e (ii) a capacitação dos usuários para manuseio das ferramentas digitais, pois o **hiato digital** não

está apenas relacionado à disponibilidade da internet, mas ao conhecimento técnico para sua operação (MARINO, 2013, pp. 7 e 18/19, itens 16 e 39).

Da mesma forma, a sociedade civil deve organizar-se para que o acesso à Justiça não seja limitado exclusivamente ao contato com o Poder Judiciário, implementando mecanismos de solução de conflitos extrajudiciais on-line, a exemplo do que tem sido feito por diversas *legaltechs* (tais como as startups ‘Mediação Online’, ‘Conciliar Fácil’ e ‘LawTech’). É preciso, pois, incentivar o diálogo e a construção de soluções sustentáveis sem a obrigatória intervenção estatal. Plataformas como o ‘consumidor.gov.br’ do Ministério da Justiça são de fundamental importância para a ampliação do acesso digital às soluções justas.

2- A pandemia e a prestação jurisdicional on-line.

O dia 11 de março de 2020 é um marco para um dos maiores desafios enfrentados pela humanidade nos últimos tempos, tendo a Organização Mundial da Saúde – OMS declarado a situação de pandemia em relação ao novo Covid-19 e, a vida que seguia uma rotina previsível, passou por uma reviravolta. Pouco a pouco, as escolas foram sendo fechadas; o comércio e a atividade empresarial foram reduzidos apenas a itens considerados essenciais. A precariedade do sistema de saúde e a iminência de esgotamento dos recursos disponíveis para tratamento da enfermidade fizeram do *home office* e do *homeschooling* a realidade de grande parte da população mundial.

Perplexa, mas sem tempo para traçar um plano de atuação, a justiça se viu compelida à adoção do *learning by doing*, a fim de garantir ao menos os atendimentos essenciais. Afinal, os conflitos continuaram a surgir e, ainda, ganharam novos traços de complexidade jurídica e social que impuseram aos julgadores a necessidade de rever conceitos para além do Direito.

A economia, educação, política, saúde, dentre outras áreas, têm sido extremamente afetadas pela pandemia de COVID-19, e acabam por gerar conflitos que desembocam no Judiciário.

Mas, como responder à altura essa expectativa?

Eis a tarefa de magistrados, servidores, promotores, defensores públicos, advogados, colaboradores e de toda a sociedade, na mais pura materialização do art. 6º do CPC. Afinal, a Justiça não pode parar!

i. A justiça não pode parar.

No âmbito do Poder Judiciário, a partir do dia seguinte, 12 de março de 2020, foram expedidas diversas diretrizes pelo CNJ para determinar a adoção de medidas temporárias de prevenção ao contágio da doença, que culminaram na suspensão dos atendimentos presenciais durante o período de 19 de março a 30 de abril/2020 (Resolução CNJ n. 313), com posterior prorrogação da suspensão até 14 de junho/2020 (Resolução CNJ n. 318, de 7 de maio e Portaria CNJ n. 79, de 22 de maio). Por seu turno, a Resolução 322, de 1 de junho de 2020, permitiu a retomada das atividades presenciais a partir de 15 de junho/2020, de forma gradual, desde que constatadas condições sanitárias e de atendimento de saúde pública que a viabilizem.

Não obstante a suspensão dos atendimentos físicos, a partir de 04 de maio foi retomada a tramitação dos processos eletrônicos, sendo vedada a designação de atos presenciais (art. 2º, da Resolução CNJ 314/2020). De forma abrupta, descobriu-se que é possível continuar prestando jurisdição de qualquer lugar, mesmo distante das instalações dos fóruns.

Desde então, durante o período de 16 de março a 19 de julho, foram proferidos 9.378.963 sentenças e acórdãos; 14.647.813 decisões e 24.638.388 despachos, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça⁶. Os números dos atos prolatados eletronicamente, mais do que impressionar, indicam que o processo eletrônico é uma realidade consolidada na prestação jurisdicional.

A princípio, a simples prorrogação dos atos presenciais por pouco mais de 40 dias seria plausível, mas as extensões de prazo subsequentes passaram a exigir pró-atividade na busca de soluções digitais que estivessem ao alcance dos jurisdicionados, a fim de evitar o perecimento de direitos.

Esforços não foram poupados. Brasil afora, tribunais testaram soluções digitais para a prática de atos processuais de forma confiável e acessível. Nessa esteira, em 31 de março, o CNJ instituiu a Plataforma Emergencial de Videoconferência para a realização de audiências e sessões de julgamento durante o período de isolamento social.

⁶ DADOS disponíveis em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=ba21c495-77c8-48d4-85eccd2f707b18c&sheet=b45a3a06-9fe1-48dc-97ca-52e929f89e69&lang=pt-BR&opt=cursel&select=clearall>. Última consulta em 31 de julho de 2020.

Há muito o Estado trabalha em prol da inclusão digital. Para tanto, a Lei n. 12.965/2014 estabelece como uma das diretrizes para o desenvolvimento da internet no Brasil, “a prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos” (art. 24, X).

Além disso, o ordenamento jurídico pátrio, antes mesmo da pandemia, validou a realização de audiências por videoconferência, como nos casos do art. 185, par. 2º, do CPP (interrogatório do réu no processo penal), do art. 334, par. 7º, do CPC (conciliação cível), art. 46 da Lei 13.140/2015 (Mediação extrajudicial e judicial) e art. 22, par. 2º, da Lei 9.099/95, conforme acréscimo feito pela Lei 13.994/2020 (Juizados Especiais Cíveis). Todavia, na prática, a aplicação de tais ferramentas era reduzida, seja pela facilidade de manutenção do formato presencial, seja pela falta de aparelhamento estatal e da sociedade para viabilizá-la.

ii. Como compatibilizar o acesso à justiça com o novo perfil de prestação jurisdicional?

O acesso digital à Justiça, com a melhoria direta da imagem do Poder Judiciário, exige um inadiável processo de conscientização de todos os agentes. Os índices demonstrados nas pesquisas impõem o dever de repensar toda a logística na prestação dos serviços jurisdicionais, mas isso requer a participação do corpo cívico e o empenho na democratização dos canais tecnológicos.

Para universalizar o atendimento digital é necessário, antes de tudo, que o serviço chegue até a ponta final, não podendo, pois, o processo eletrônico ser considerado o reduto de poucos.

a. O Judiciário pode impor a ferramenta exclusivamente digital para a execução dos seus atos? O jurisdicionado pode se recusar à prática de atos pela via digital?

A resposta à primeira pergunta somente seria positiva, sem quaisquer ressalvas, se a educação e a acessibilidade digital predominassem em nosso cenário nacional.

Por isso que a partir da desigualdade de condições entre os jurisdicionados, neste momento ímpar, a prestação jurisdicional deve ter como foco não penalizar duplamente aqueles que integram o denominado **hiato digital**, seja impondo a participação telepresencial

como único meio para a realização de atos que comumente eram praticados pela via presencial, seja porque contavam com estrutura de apoio nas dependências do Poder Judiciário.

Destarte, a finalidade de continuidade da prestação jurisdicional não justifica a aplicação uniforme da solução digital para todos os casos, sob pena de se gerar situações ainda mais injustas e aumentar o abismo que existe entre o Poder Judiciário e a parte mais vulnerável da sociedade, que se sabe, tem inúmeras demandas reprimidas, mas não tem noção de como resolvê-las.

A esse respeito, SADEK (2004) registra o paradoxo existente no sistema judicial brasileiro, no qual em um dos lados estão posicionados os setores marginalizados dos serviços judiciais, governados pela lei do mais forte e, de outro lado, “há os que usufruem em excesso da justiça oficial”.

A ideia da prestação jurisdicional pelos meios digitais é criar pontes e não fortificar o castelo, tornando-o cada vez mais hermético, como aquela imagem que nos vem à mente na “Parábola da Lei” de KAFKA (2006, pp. 261-263), segundo a qual o homem do campo tem a certeza de que “a lei deve ser acessível a todos e a qualquer hora”, mas permanece anos à espera da permissão do porteiro e, sem sucesso, morre sem nem mesmo conhecer os seus meandros como tanto almejava.

O excesso de rituais e formalidades cria dificuldades que são constantemente referenciadas como fator negativo da prestação jurisdicional, reforçando a noção comum de uma justiça cara, lenta e reservada somente àqueles que têm conhecimento e condições de operar as suas engrenagens e dela obter a satisfação de seus direitos. Quem não detém essas habilidades e recursos permanece passivamente à espera de orientações, informações e resultados que, usualmente, nunca chegam.

É irrefutável que as ferramentas digitais mais modernas, que estão disponíveis ao Poder Judiciário, se mostram muito eficientes e, possibilitam a rápida resposta às demandas judiciais que lhe são postas. No entanto, é necessário o olhar sensível e crítico para identificar situações peculiares em que a solução digital não consegue, ainda servir à finalidade proposta, sob risco de institucionalização da linha de produção de decisões judiciais “sem rosto” que, segundo WARAT (2004, p. 151), consiste em encaixar “o conflito num modelo normativo, sem sentir as partes”, transformando a prestação jurisdicional em um verdadeiro “maltrato para as partes”, com a vívida sensação de não terem sido ouvidas e acolhidas para proporcionar o correto entendimento da situação posta em juízo.

Nesse sentido, o Judiciário deve se atentar para não perder de vista o significado que permeia a finalidade de manutenção de suas funções essenciais, qual seja, a de obtenção da paz e do bem-estar social que precedem, inspiram e devem orientar todas as iniciativas de inovação e transformação da atividade jurisdicional.

Para tanto, devem ser consideradas as especificidades e necessidades dos jurisdicionados ao planejar e gerir a prestação jurisdicional, de modo que a via digital seja recepcionada de forma natural e, não simplesmente imposta no modelo *top-down*. Dessa forma, agrega-se valor ao serviço sem desviar-se da satisfação do usuário final, trazendo-o para mais perto da instituição e cooperando ativamente com a excelência do serviço a ele prestado.

Sob esse viés, a proposta traz intrinsecamente uma mudança de perspectiva, na medida em que o principal valor a ser alcançado deixa de ser representado exclusivamente por dados estatísticos de produtividade, e passa a balizar-se pela satisfação dos usuários do serviço e da sua qualidade. Apenas focando nos indivíduos e na humanização da Justiça será possível vencer o profundo fosso que separa o Poder Judiciário da sociedade.

Essa relativização na aplicação das ferramentas digitais à prestação jurisdicional, que considera as necessidades dos jurisdicionados, nos leva à segunda reflexão deste tópico: *o jurisdicionado pode se recusar à prática de atos pela via digital?*

Mais uma vez, a resposta não pode ser dada de forma absoluta, sem considerar alguns aspectos da nova realidade imposta pelas questões de saúde pública decorrentes da pandemia que assola o país, até o presente momento.

Se, por um lado, a dificuldade de acesso à tecnologia e à internet são realidades presentes que não podem ser ignoradas, também não é razoável desconsiderar a ampliação do acesso a essas ferramentas nos últimos anos, fazendo surgir um *discrímen* na prestação jurisdicional exclusivamente pela via digital.

Com efeito, assim como o Judiciário não pode – ou não deve – impor a prática de atos processuais exclusivamente pela via digital a todos os jurisdicionados, desconsiderando sua condição enquanto detentor, ou não, de instrumentos tecnológicos, o outro lado da moeda também deve ser sopesado, ou seja, uma vez aparelhado com os recursos tecnológicos o jurisdicionado não pode recusar o modelo digital, eis que aí estará ausente a justa causa.

De igual modo, não se pode admitir que a recusa pura e simples à prestação jurisdicional pela via digital seja utilizada como escudo para a manipulação de direitos e pretensões justas, sob o argumento injustificável da mera discordância com o novo formato

em que é oferecida. Neste caso, a ausência de adesão ensejará efeitos processuais negativos, como por exemplo, a decretação de revelia e a preclusão.

A ponderação exigida para equilibrar essa situação ambígua – onde o Judiciário não pode impor a forma exclusivamente digital de prestação da jurisdicional, e que, ao mesmo tempo, exige do jurisdicionado uma justa causa para recusá-la – emerge a aplicação do princípio da cooperação, assunto do próximo tópico.

b. O princípio da cooperação processual no âmbito digital.

A partir da lição de RICOEUR (1997, p. 74), segundo a qual “a sociedade é uma aventura cooperativa que visa o benefício mútuo”, é possível concluir, do ponto de vista evolutivo, que a capacidade de cooperar foi fundamental para a sobrevivência e adaptação da raça humana no convívio social, ajudando na superação das dificuldades ou assimetrias e, reforçando o bem-estar coletivo.

E, nessa trilha, avançamos para a aplicação do princípio da cooperação durante toda a prestação jurisdicional, de maneira que todos os atores do processo tenham o dever de cooperar para a solução justa, efetiva e tempestiva do litígio (art. 6º do CPC). Com efeito, a adoção do modelo processual cooperativo atribui às partes papel proativo na formação da decisão/solução, atentando-se para o fato de que no mundo digital esses deveres são reforçados, diante da necessidade de um maior comprometimento por parte de todos os envolvidos.

No campo virtual, é interessante, ainda, que todos participem com voluntariedade; cientes de que as plataformas eletrônicas estão sendo aperfeiçoadas para fazerem uma inclusão igualitária, com a colaboração efetiva daqueles que pretendem se valer do Judiciário.

Especialmente quando se fala das audiências on-line, exige-se que os envolvidos observem certos protocolos de segurança, os quais durante os atos presenciais aconteciam de forma quase automática. Assim, devem ser observados o direito à intimidade, não se procedendo à gravação ou divulgação das imagens, qualquer que seja a finalidade, sem prévia autorização de todos; bem como o dever de veracidade quanto às informações de

identificação pessoal, prestadas pela via digital. Nestes casos, cabe ao juiz advertir às partes sobre os reflexos jurídicos de condutas abusivas ou ilegais.

Em momentos de mudanças é importante que não haja apenas um protagonista na construção e adoção de estratégias, o Poder Judiciário há de tornar o processo dialógico e participativo, de modo a adequá-lo às necessidades dos envolvidos, na medida das permissões legais, gerando maior engajamento e corresponsabilidade pelos resultados alcançados.

Aqui, sobreleva notar que algumas iniciativas privadas também foram adotadas para tornar possível o comparecimento digital e gratuito nos encontros que estão sendo feitos durante a pandemia, a exemplo do Cisco Webex e do Zoom. Falta, portanto, vencer de vez quaisquer resistências e contar com a cooperação dos interessados, para que se possa oportunizar um acesso virtual e colaborativo com o Judiciário.

3- Os (des)caminhos do processo civil: a lei adjetiva prejudica a imagem do Judiciário?

“A Justiça é lenta.”

“A linguagem jurídica é pouco compreensível.”

“A Justiça não é eficaz.”⁷

Não se discute que o sistema processual é sólido sob os pontos de vista procedimental e de finalidade (resolução do conflito/pacificação). Mas será que as expectativas por ele criadas são atendidas?

A pesquisa realizada pela Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB demonstra um alto índice de adesão da sociedade às ideias supramencionadas. Para 93% dos entrevistados, a justiça é morosa; 87% não compreende bem a linguagem técnica do dia a dia forense; 74% encaram a prestação jurisdicional como ineficaz. Em suma, a população ainda considera a Justiça lenta, incompreensível e ineficaz.

Em complemento, é pertinente a ponderação de SADEK (2010, p. 5) acerca dos motivos que deixam os conflitos à margem da jurisdição:

Quando ‘direitos’ não são entendidos como tais, ou quando são vistos como ‘favores’ não constituem pauta para reivindicações. Ou ainda, quando se sabe que, apesar de haver um direito, de nada adianta o recurso aos canais estatais, porque a apelação estará fadada a não provocar efeitos, configura-se uma situação na qual seria pouco ‘racional’ o apelo aos órgãos do sistema de justiça.

⁷ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 29.

A preponderância de aspectos negativos na imagem do Poder Judiciário junto à sociedade, bem como das barreiras para acessá-lo, são um indicativo de que é necessário pensar em inovações que vão além do texto legislativo, pois, como sustenta BARBOSA MOREIRA (2002, p. 148), é simplista imaginar que a vida jurídica se solucionará apenas com uma mudança legislativa, pois a norma jurídica não é impotente nem onipotente.

Ademais, as metas e índices de produtividade não revelam tudo. Não basta instalar uma linha de produção de atos processuais e reduzir o tempo de resposta para as demandas, sacrificando outros valores caros ao sistema, se os usuários continuam sentindo-se como barcos à deriva dentro do sistema judicial, sujeitos às intempéries e ao sabor da própria sorte.

A eficiência na distribuição de Justiça é uma preocupação que ultrapassa as fronteiras nacionais. Tanto é assim que a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas incluiu, entre os ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, um especificamente relacionado ao acesso à justiça. Trata-se do Objetivo 16: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”.

Nessa direção, há de ser implementado um corpo normativo que contemple as inovações tecnológicas dentro do novo processo civil, ampliando o acesso à Justiça.

i. Processo democrático ou excessivamente burocrático?

“A Justiça não tem um funcionamento moderno.”⁸

A sociedade da informação carrega consigo o constante sentimento de obsolescência, inclusive na seara da prática jurídica, a qual caminha em descompasso com o progresso científico da doutrina e da legislação (GRINOVER, 2014, p. 193). E talvez essa seja a uma das origens do senso coletivo de que “a justiça não tem um funcionamento moderno”, pois ainda continua respondendo às novas demandas com as velhas fórmulas e exigências ritualísticas incompreensíveis aos seus usuários. BEDAQUE (2007, p. 30) também reforça que:

[o] processualismo exagerado leva à distorção do instrumento, que perde a relação com seu fim e passa a viver em função dele próprio. Esta visão do fenômeno processual, além dos malefícios causados à sociedade e ao próprio Estado, contribui para o amesquinamento da função jurisdicional, pois torna os juízes meros controladores das exigências formais, obscurecendo a principal

⁸ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 29.

característica dessa atividade estatal – qual seja, o poder de restabelecer a ordem jurídica material, eliminar os litígios e manter a paz social.

Os cartórios judiciais, antes repletos de estantes para os processos físicos empoeirados e desgastados pelo tempo; de pilhas de petições aguardando juntada; de fichários que registravam os andamentos processuais; máquinas de escrever; carimbos e diversas pessoas circulando entre as mesas, foram substituídos pela nova roupagem da Justiça que conta com as modernas ferramentas da tecnologia, como os computadores de ponta, impressoras a laser, certificados digitais e processos armazenados na “nuvem”, o maior arquivo digital existente, acessível de qualquer ponto físico que esteja conectado com a rede de internet. Os atos processuais ganharam maior dinamicidade, assim como petições e documentos, que não precisam mais aguardar pacientemente pela sua juntada, manual, aos autos. E, sim, esse foi um grande passo na modernização do Poder Judiciário.

Conjugando o quadro normativo processual com a realidade tecnológica presente no dia-a-dia, o processo civil ganhou celeridade em resposta aos anseios da sociedade da informação, que multiplica velozmente os seus conflitos e demonstra urgência na sua resolução.

Mas, conforme debatido anteriormente, a rapidez que o processo eletrônico imprimiu à prestação jurisdicional não é suficiente para afastar do processo civil determinados rituais e formalidades que o tornam excessivamente burocrático sob a perspectiva do seu usuário, como revela a Pesquisa de Satisfação do Usuário da AMB, já mencionada, donde se pode concluir que o ambiente da Justiça se mostra predominantemente hostil e temerário para quem não faz parte da privilegiada casta de agentes jurídicos ou dos litigantes habituais. Com efeito, como escreveu GALENO LACERDA (1983, p. 14), não se deve subverter o meio ao seu fim, de modo que a sacralidade dos ritos não tenha olhos para os valores humanos em discussão.

Isso porque, a “modernidade” almejada pela sociedade provavelmente não se limita ao ponto tecnológico, mas, de horizontalização do acesso à Justiça, de simplificação de termos técnicos, de facilidade de compreensão e de manejo. Vislumbra-se aí, em princípio, um clamor social para tornar mais acessível a própria figura do magistrado, reconhecendo a sua humanidade e sensibilidade aos problemas que o cercam e também permeiam a sua existência.

De forma intuitiva, é possível visualizar um laço que une a noção de uma justiça extremamente burocrática com a justiça distante. Afinal, alcançar o desconhecido e o temido

é um desafio e impõe um propósito que precisa ser fortalecido pelo senso de cidadania e de coletividade. A instrumentalidade do processo, portanto, deve prevalecer sobretudo no cenário virtual, na medida em que sua intenção é descomplicar entraves. E acima de tudo: com a adoção de uma linguagem mais simples e facilmente assimilável. O cientista MICHAEL KREMER (2020, p. 19) adverte que a informação transmitida de maneira incompreensível para os mais pobres representa uma barreira maior do que a própria falta de tecnologia. A ordem, então, é simplificar.

ii. O papel do magistrado na condução do processo digital.

“Não pretendas ser juiz se não tens força para desenraizar as injustiças.”
(Eclesiástico)

Ser magistrado nos dias de hoje traz ínsitas exigências que não abrangem apenas o conhecimento da técnica jurídica, mas, igualmente, a capacidade empática e sensibilidade para perceber as necessidades e expectativas sociais que são depositadas na instituição, o Poder Judiciário. E como salienta NALINI (2000, p. 25), ao magistrado impende “compreender que a sociedade já não é idêntica à do momento histórico em que elaborada a codificação, que os anseios por justiça têm uma razão de ser.”

Aliada a isso, a crise sanitária instalada no mundo, em razão da propagação do COVID-19, impôs a tomada de decisões rápidas e até mesmo a mudança na forma de atender à demanda judicial. Por outro lado, ainda pouco habituados às audiências em ambiente digital, os envolvidos enfrentam barreiras que vão desde a desconfiança sobre a segurança das plataformas utilizadas até a inibição e falta de naturalidade, transparecendo, de certa forma, como se esses canais fossem robotizados. E mesmo a eventual instabilidade da conexão pode gerar maior dificuldade na instalação do diálogo fluído, mas tudo isso vai sendo aperfeiçoado.

Seja pela forma presencial ou digital, o magistrado, como condutor do ato e do processo, tem o poder/dever de proporcionar às partes um ambiente seguro e confortável para que elas discutam seus interesses e necessidades e, se for possível, construam conjuntamente uma solução para o seu conflito pela via consensual. Segundo BEDAQUE (2007, p. 45), o juiz não pode se converter em mero burocrata que conduz o processo, ele deve ter a capacidade, sensibilidade e bom senso para adequar o mecanismo processual a cada situação, que nunca se repete por completo.

É preciso que o magistrado consiga enxergar além do sistema processual cego e acríptico, que não estimula a inovação e o agir além dos protocolos e códigos estabelecidos, para se tornar o elo que une a sociedade e o Poder Judiciário, emprestando-lhe um rosto e uma alma para mostrar que a tarefa de julgar o próximo é, talvez, uma das mais árduas imposta ao homem. Como indica GALENO LACERDA (1983, p. 16) antes de se arvorar em uma decisão que extingue o processo sem resolução do mérito, urge ponderar se o interesse público que rege a observância das normas processuais sobrepõe-se à justiça humana e concreta.

Se inovar a prestação jurisdicional é fundamental para o fortalecimento do Poder Judiciário, a iniciativa deve partir de seu corpo de magistrados e servidores, na medida em que são pessoas construindo justiça para outras pessoas, seja por meio da tecnologia, seja sob o olhar sensível da fraternidade. As máquinas auxiliam e facilitam a prestação jurisdicional, mas sozinhas, são incapazes de identificar as necessidades e agruras mais urgentes da sociedade.

4- A tecnologia é capaz de aproximar o Judiciário da sociedade?

De pronto, urge iniciar o tópico reconhecendo que os recursos tecnológicos constituem, sim, um meio bastante promissor no estreitamento das distâncias existentes entre a sociedade e o Judiciário.

O amparo das garantias fundamentais, dentre as quais emana o acesso à justiça, há de ser consolidado a partir de um cenário jurídico que inspire credibilidade das instâncias judiciais junto à comunidade em geral, notadamente porque “a legitimidade pública depende da confiança, representando um valor essencial para lidar com a liberdade dos outros” (VOETEN, 2013, p. 416). Essa relação de proximidade, então, há de ser elaborada sempre com muita transparência.

A internet, inquestionavelmente, traz uma melhoria substancial nas condições de acesso aos serviços jurisdicionais, em que todos possam reivindicar os seus direitos mais básicos. Um ambiente virtual mais democrático auxilia diretamente no aperfeiçoamento da imagem estrutural do Judiciário, ao buscar encurtar as desigualdades sociais. Decerto “a efetivação das liberdades depende sobretudo de condições socioculturais e institucionais” (MIRANDA, 2017, p. 121).

i. A contundência da distância sob a perspectiva do público.

A visão palaciana do Judiciário é fruto de décadas de distanciamento com o povo e da desconfiança alimentada por experiências e percepções negativas. É preciso, assim, trazer o cidadão cada vez mais próximo do Judiciário, com a redução/eliminação das barreiras de acesso e da abertura para receber críticas e melhorar o seu funcionamento.

O sentimento recorrente é que temos um serviço caro, sobrecarregado e com um certo distanciamento em relação à população⁹. As pessoas não sentem que são acolhidas pela estrutura organizacional do Judiciário, apesar de todos os avanços.

Muito trabalho ainda precisa ser feito para transpor-se os obstáculos que afastam o público da prerrogativa de pleno acesso ao Judiciário, o que pode ser corrigido com um melhor movimento no fluxo de informação, tornando a linguagem mais clara, bem como “tirando maior vantagem da tecnologia e treinando os funcionários para atender as partes utilizando linhas diretas e descomplicadas” (CUMMINGS; RHODE, 2017, p. 490).

Na prática, também é comum presenciarmos a imensa dificuldade que algumas partes têm em comparecer ao fórum, em virtude dos gastos financeiros com a locomoção. A tecnologia pode permitir, assim, que a sua presença só aconteça em situações extremamente necessárias, de modo que todos os demais atos ocorram virtualmente, economizando recursos humanos e financeiros.

Estudos internacionais, inclusive, denotam que a acessibilidade à justiça exige a suplantação de barreiras físicas e linguísticas, além do combate a obstáculos processuais desarrazoados¹⁰. Portanto, ao eleger a internet como aliada, isso impulsiona uma conectividade maior entre todos.

Noutro pórtico, tem-se que as pessoas com baixa renda, sem sombra de dúvidas, são as que mais sofrem com as consequências da falta de projetos voltados para uma educação legal que esclareçam os seus direitos, daí “a necessidade da realização de palestras, oficinas e atividades programáticas destinadas a atender esse público” (CUMMINGS; RHODE, 2017, p. 499). Respostas mais econômicas e rápidas podem perfeitamente ser atingidas por meio das plataformas digitais, de uma forma simples e desburocratizada.

⁹ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 29.

¹⁰ WORLD Justice Project. Rule of Law Index Project, 2018-2019, p. 15. Disponível em: <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/ROLI-2019-Reduced.pdf>. Acesso em 09 jun. 2020.

Existem, inclusive, algumas iniciativas válidas que estão sendo implementadas pelos tribunais, na tentativa de levar mais conhecimento às bases de ensino, como a desenvolvida pelo TJDF, denominada de “Cidadania nas Escolas”, para conscientizar os estudantes do Ensino Médio e Fundamental acerca do verdadeiro funcionamento do Judiciário, de uma forma bem didática, reforçando a concepção de que a Justiça não é só para ricos e privilegiados. Dentro desse mesmo contexto, seria possível explicar as vantagens e facilidades dos canais digitais, de modo que o estudante poderia propagar esse conceito e dividi-lo com sua família e membros da comunidade em que se encontra inserido, formando, dessa forma, uma rede de catalisadores por meio da educação legal.

Desde cedo, é interessante ensinar a toda sociedade as formas de efetivo acesso à Justiça, especialmente sem alijar os mais necessitados; formando cidadãos “com aptidão cívica no sentido político da expressão” (CARVALHO, 2016, p. 70).

Ainda faltam estudos técnicos mais detalhados para compreender as causas subjacentes da disparidade no acesso ao Judiciário pelas diferentes classes sociais. A premissa é que as condições socioeconômicas acabam gerando alguns empecilhos, de modo que as pessoas mais pobres tendem a confiar menos e encontram maior resistência em utilizar os serviços judiciários, criando o silogismo inverso de que a Justiça não é para todos.

Não é aceitável, pois, continuar reproduzindo paradigmas negativos e segregacionistas, registrando que “as investigações sobre o acesso à justiça fornecem uma visão de que as leis civis e o sistema jurídico podem ajudar na perpetuação das desigualdades sociais” (GREENE, 2016, p. 1271), quando não são bem elaborados e conduzidos.

Os meios digitais podem, assim, colaborar na universalização dos serviços jurisdicionais. A tecnologia não é inimiga do magistrado, tampouco do jurisdicionado. Pelo contrário, ela funciona como uma mola propulsora para disseminação de serviços mais céleres e acessíveis, influenciando o desenvolvimento de políticas públicas voltadas para o atendimento da crescente necessidade de inclusão digital e para garantia de acesso à informação. É a internet demonstrando a sua capacidade de derrubar fronteiras, não apenas territoriais, mas sobretudo sociais.

E como dito, essa relação proximidade da Justiça com a sociedade só será estreitada quando existirem campanhas por meio de mídias sociais, internet e na imprensa tradicional, informando o correto papel do Judiciário no combate às arbitrariedades (mesmo aquelas cometidas pelo próprio Estado) e na garantia dos direitos das pessoas. Nesse pórtico, tem-se que os tribunais poderiam propagar suas atividades com o uso de vídeos curtos e didáticos,

encaminhados por meio das redes sociais, auxiliando imensamente na publicidade institucional do Judiciário, com um reflexo direto em sua imagem.

O redirecionamento da publicidade institucional para alcançar esses segmentos, de modo mais objetivo, é uma pauta consensual dos advogados, magistrados, defensores públicos e da sociedade, com a promoção de ações educativas para familiarizar a população quanto aos seus direitos e aos procedimentos legais¹¹. A internet, quando bem utilizada, tem um potencial enorme para minimizar as diferenças estruturais e mostrar a todo mundo que os serviços jurisdicionais podem ser operados das mais diversas formas.

Tecnicamente, a digitalização que está acontecendo no âmbito jurídico contribui para fazer o Judiciário ir a qualquer lugar, alcançando aqueles que ainda não o acessam. E mesmo diante do “hiato digital” que ainda se perpetua, a internet já alcança muita gente de todas as classes sociais, significando dizer que a tendência a médio e longo prazo é de um bom horizonte, auxiliando nesse processo de informação – e informatização.

A realidade brasileira demonstra que existem rincões bastante longínquos, como algumas comarcas no Norte onde só é possível chegar após dias de barco. Os recursos tecnológicos podem então fazer essa espécie de ponte com as comunidades que estão mais afastadas dos centros urbanos. Essa percepção que o Judiciário está distante das pessoas há de se abrandar com o manuseio das ferramentas que a tecnologia proporciona. Com uma antena de internet em qualquer lugar, a justiça pode chegar até aqueles que realmente precisam dela, fazendo-se presente.

Não há justiça mais itinerante que a digital.

ii. Como utilizar a tecnologia a favor da prestação jurisdicional?

O enfrentamento da pandemia e os últimos eventos têm demonstrado que a vulnerabilidade jurídica e social dos indivíduos tem se agravado, o que exige do Judiciário uma postura ainda mais eficiente. De casa, a única forma de acessar os serviços judiciais é por meio das plataformas eletrônicas, o que vem garantindo a manutenção desses trabalhos que também são considerados essenciais para a sociedade.

Independentemente das intempéries ocasionadas pelo surto epidêmico, os processos não podem ter o seu trâmite suspenso indefinidamente, sob pena de comprometerem ainda mais a sua razoável duração (art. 5º, LXXVIII, Constituição Federal).

¹¹ ESTUDO da Imagem do Judiciário Brasileiro. AMB, FGV e IPESPE. Dez/2019, p. 41.

E mais: existem pretensões que não podem aguardar o retorno regular das atividades, como os casos de internação hospitalar e fornecimento de medicamentos, diante da sua manifesta urgência.

O “teletrabalho” permite que essas tarefas sejam realizadas a distância, com o uso do processo eletrônico. E nada disso seria factível sem a tecnologia.

Os serviços jurisdicionais, destarte, encontram uma base profícua para o seu bom desenvolvimento, respondendo adequadamente todas as demandas que estão surgindo. Presteza e logicidade são qualidades que hão de ser consideradas para atender a população nesses tempos, especialmente diante das adversidades que o país atravessa.

Nesse contexto, o desenvolvimento de alguns aplicativos também constitui uma medida relevante para essa aproximação. Os tribunais de justiça, com o auxílio dos seus departamentos de tecnologia, poderiam criar e aprimorar essas ferramentas virtuais, onde qualquer indivíduo consultaria os horários, locais e informações gerais de atendimento ao público¹². Ninguém deveria ser mais obrigado a comparecer à sede do fórum para simplesmente obter uma informação processual.

Aliás, essa transição para os meios virtuais parece ser um caminho sem volta. A conclusão de alguns artigos científicos demonstra que a geração milênio (os nascidos entre 1982 e 2005) prefere discutir seus problemas em mídias ou plataformas digitais. A pesquisadora LEVINE (2014, p. 56) estudou durante anos o tema, observando que “a confiança e a cooperação são aspectos críticos do funcionamento da sociedade, e o foco da sociedade contemporânea está mudando para a comunicação digital e a interação”. É preciso, pois, adaptar-se a essa nova realidade.

Como já registrado, é necessário que se tenha em mente que a audiência no ambiente digital é presencial; deslocou-se apenas o ambiente de encontro físico para uma sala virtual. E tudo isso não compromete a funcionalidade do processo civil. Destacando-se que a boa gestão desses mecanismos virtuais também pode intensificar as mediações e conciliações com o uso de mineração de dados¹³, ajudando na formalização de um acordo

¹² Aqui, vale registrar a iniciativa do “TJSP Mobile”, cujo aplicativo permite que o usuário tenha acesso a serviços, entre eles consulta de processos, notícias e informações de utilidade pública. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tjsp.mobile&hl=pt_BR

¹³ “Nos ambientes de ODR, com a utilização de técnicas de extração e mineração de dados (data mining), tecnologias de rede semânticas (Web semantic) e outras técnicas utilizadas para o cálculo do BATNA, as partes ficam com a possibilidade de razoavelmente prever os possíveis desfechos da litigação judicial”. BARBIERI; Diovana; CARNEIRO, Davide; ANDRADE, Francisco; NOVAIS, Paulo. **Resolução de Conflitos em Linha**. In Revista *Scientia Jurídica* – Tomo LIX, Braga: Universidade do Minho, n. 323, Jul-Set. 2010, pp. 581-607, ISBN 977-087-0818-23-4, p. 590.

entre as partes, porque os programas de *data mining* indicam qual a melhor solução diante do problema proposto e das reações das partes. Valendo, aqui, registrar que a utilização dessas ferramentas seria compatível dentro do campo da resolução alternativa de conflitos, por envolver direitos disponíveis e com um sistema menos complexo.

O processo judicial veio se informatizando (Lei n. 11.419/2006) e os benefícios foram percebidos com muita solidez, como a eliminação de expedientes burocráticos (autuação e transporte dos autos), redução substancial do tempo de tramitação e do consumo de papel. Quem não se recorda, afinal, da famigerada busca e apreensão de autos?

Hoje vivenciamos uma nova fase: a aplicação da inteligência artificial na gestão processual. Os seus defensores apresentam resultados exitosos, cujos softwares desenvolvidos – Victor, Scriba, Sinapses e Mandamus, dentre tantos outros – conseguiram apresentar uma produtividade que impressiona, seja pelo alto número de consultas de Bacenjud que podem fazer em tempo quase instantâneo ou mesmo pela catalogação de pesquisas sobre um determinado assunto, como, por exemplo, a apresentação de estudos técnicos para a análise da concessão de um determinado medicamento.

A elaboração desses modelos de inteligência artificial precisa estar compatibilizada com a necessidade de otimizar o trâmite processual, mas, obviamente, sem substituir o magistrado, que dá o tom humanizado ao tratamento do conflito. De outra sorte, os atos de mera “propulsão processual”, como a maioria dos praticados em matéria de execução fiscal, podem ser alimentados pela inteligência artificial dentro dessa sistemática. A instituição de uma base de modelos de despachos e decisões¹⁴, em conformidade com uma escala de dados feita por profissionais de informática, também é uma plataforma que contribui para um Judiciário mais célere.

Por fim, cumpre apenas reafirmar que o Estado tem o dever de usar todos esses avanços tecnológicos também para levar informação ao público, buscando sedimentar no cidadão a formação mínima de um juízo intelectual, com a compreensão de que a justiça civil se inicia com a educação (SANDEFUR, 2016, p. 451), o que pode ser feito por meio de campanhas e coordenação com centros comunitários. Para ingressar no Judiciário, as pessoas precisam antes ter o mínimo de conhecimento sobre os seus direitos – e isso é um longo processo.

¹⁴ PROCESSO Judicial Eletrônico – Inteligência Artificial, CNJ Programas e Ações. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/processo-judicial-eletronico-pje/sinapses-inteligencia-artificial/>

CONCLUSÃO.

A dinâmica social não admite instituições públicas engessadas e encasteladas.

E com o Poder Judiciário não é diferente. A percepção de obsolescência por parte do jurisdicionado e o seu descrédito são resultados de anos de isolamento, de expectativas frustradas e do aprofundamento da distância que separa a própria instituição da sociedade.

A mudança paradigmática que se presencia no Poder Judiciário nos últimos anos vem em boa hora. Nesse contexto, a internet há de ser encarada como uma poderosa ferramenta para a democratização dos serviços jurisdicionais. O acesso à Justiça, portanto, deve ser expandido e aperfeiçoado, utilizando-se das plataformas virtuais disponíveis para ampliar seus horizontes, alcançando cada vez mais pessoas.

De fato, as recentes experiências demonstram que a estruturação dos mecanismos tecnológicos na prestação jurisdicional tem se mostrado bastante promissora, propulsionada especialmente em razão da pandemia de COVID-19, a qual exigiu rápidas inovações e reformulações no modo de atender os jurisdicionados, sem que se deixe de atentar para as necessidades e interesses dos envolvidos no conflito, ou seja, sem descurar do lado humano presente em cada demanda posta.

O presente artigo renova, assim, as esperanças em um Judiciário que caminhe, mesmo que digitalmente, lado a lado dos seus usuários e que se preocupe em ser algo mais do que uma linha de produção de decisões e sentenças.

Que os bons ventos da mudança soprem a favor de um futuro onde a sociedade reconheça o Poder Judiciário como parte de si, melhorando substancialmente a impressão hoje revelada nas pesquisas de imagem da instituição. Ainda que remotamente, a Justiça deve chegar a todos, indistintamente. Mas para isso é preciso implementar algumas práticas, tais como: (i) campanhas por meio das mídias sociais para o esclarecimento de direitos e do real funcionamento do Judiciário; (ii) a democratização do acesso por meio de políticas públicas, com a formulação de convênios e redução do hiato digital hoje existente; e (iii) a simplificação da linguagem, desburocratizando todo o sistema.

E que os nossos esforços e ações se distribuam pelos dias, incluindo aqueles que SARAMAGO denominou de “infindáveis, em que já cá não estaremos para poder comprová-lo, para congratular-nos ou pedir perdão, aliás, há quem diga que isso é que é a imortalidade de que tanto se fala”. As dificuldades são imensas, mas a virtude dos resultados não permite desânimo nessa desafiadora tarefa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; HERNANDEZ CRESPO, Mariana (Ed.). **Tribunal Multiportas**: Investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro RJ Brasil: FGV Editora, 2012. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf>>. Acesso em: 1 mai. 2020.

AMB, FGV, IPESPE. **Estudo da Imagem do Poder Judiciário Brasileiro**, 2019.
BARBOSA MOREIRA, José Carlos. O futuro da Justiça: alguns mitos. **Revista de Processo**, n. 99, 2002. Disponível em: <<https://bdjur.tjdft.jus.br/xmlui/bitstream/handle/tjdft/34240/O%20futuro%20da%20justi%C3%A7a%20alguns%20mitos.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do processo e técnica processual**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

BOBBIO, Norberto. **Igualdade e liberdade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002. p. 96.

CAMPOS, Francisco. **Projeto de Código de processo civil**: Exposição de motivos. Rio de Janeiro: Impr. Nacional, 1939.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant; NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: O longo caminho. 21. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.

CUMMINGS, Scott; RHODE, Deborah. Access to Justice: Looking Back, Thinking Ahead. **Georgetown Journal of Legal Ethics**, 30(3), 2017. Disponível em: <<https://escholarship.org/uc/item/8jn6v707#metrics>>. Acesso em: 10 de junho de 2020.

GONÇALVES, Jéssica. Acesso à justiça e teoria dos jogos: do jogo competitivo do processo civil ao “jogo” fraterno da mediação. In: VERONESE, J. R. P.; Oliveira, Olga Maria Boschi Aguiar; MOTA, S. R. F. (Org.). **O Direito Revestido de Fraternidade**: Estudos desenvolvidos no Programa de Pós-Graduação em direito da UFSC, Florianópolis: Editora Insular, 2016.

GREENE, Sara Stemberg. Race, Class and Access to Civil Justice. **Iowa Law Review**, v. 101, issue 4, p. 1263–1322, 2016. Disponível em: <<https://ilr.law.uiowa.edu/print/volume-101-issue-6/race-class-and-access-to-civil-justice/>>. Acesso em: 23 de junho de 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Deformalização do processo e deformalização das controvérsias. In **Doutrinas Essenciais de Arbitragem e Mediação**, Volume VI, 2014.

KAFKA, Franz; CARONE, Modesto. **O processo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

KEMP, Simon. Digital in 2018: **World's internet users pass the 4 billion mark**. Disponível em: <<https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>>. Acesso em: 24 de junho de 2020.

KREMER, Michael. **Their Research is helping us fight poverty**. Nobel Prize. Disponível em: <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/2019/press-release/>. Acesso em 24 jun. 2020.

LA RUE, Frank. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**, 2011. 22 p. Disponível em: <https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2020.

LACERDA, Galeno. O Código e o Formalismo Processual. **Revista da Faculdade de Direito UFPR**, v. 21, 1983.

LEVINE, Livia. **Encouraging Trust and Cooperation in Digital Negotiations**, 2014. Disponível em: <<https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3156&context=edissertations>>. Acesso em: 11 de junho de 2020.

MACK, Kathy; ANLEU, Sharyn Roach; TUTTON, Jordan. The judiciary and the public: judicial perceptions. **Adelaide Law Review**, v. 39, (I) 1, pp. 1–36, 2018.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo estado de direito**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARINO, Catalina Botero. **Liberdade de expressão e internet**: Relatoria Especial para a Liberdade de Expressão da Comissão Interamericana de Direitos Humanos, 2013. 92 p. Disponível em: <<http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/docs/publicaciones/2014%2008%2004%20Liberda>>

[de%20de%20Express%C3%A3o%20e%20Internet%20Rev%20%20HR_Rev%20LAR.pdf](#)
>. Acesso em: 24 jun. 2020.

MIRANDA, Jorge. **Direitos fundamentais**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2017.

MOUNK, Yascha. **The people vs. democracy: Why our freedom is in danger and how to save it**. Cambridge: Harvard University Press, 2019.

NALINI, José Renato. **Ética para um judiciário transformador**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

_____. **O juiz e o acesso à justiça**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

RICOEUR, Paul. **O justo ou a essência da justiça**. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

ROCHA, José de Albuquerque. **Estudos sobre o poder judiciário**. São Paulo: Malheiros, 1995.

ROUSSEAU, Denise M.; SITKIN, Sim B.; BURT, Ronald S.; CAMERER, Colin. Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. **Academy of Management Review**, v. 23, n. 3, pp. 393–404, 1998.

SADEK, Maria Tereza. Judiciário: mudanças e reformas. **Estudos Avançados**, v. 18, n. 51, pp. 79–101, 2004.

SANDEFUR, Rebecca L. What We Know and Need to Know about the Legal Needs of the Public. **South Carolina Law Review**, v. 67, p. 443–460, 2016. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=2949010>>. Acesso em: 12 de junho de 2020.

SARAMAGO, José. **Ensaio sobre a cegueira**. São Paulo, 1995.

VOETEN, Erik. Opinion and the Legitimacy of International Courts. **Theoretical Inquiries in Law**, v. 14, (I) 2, pp. 411–436, 2013.

WARAT, Luis Alberto; MEZZARROBA, Orides. **Surfando na pororoca: O ofício mediador**. Florianópolis: Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, A. P.; DINAMARCO, C. R.; WATANABE, K. (Org.). **Participação e Processo**, São Paulo: Ed. Revista dos tribunais, 1988, p. 128–135.