

**ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE
MAGISTRADOS - ENFAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM DIREITO**

Rodrigo Maia da Fonte

SERVIÇO DIGITAL: O FUTURO DO JUDICIÁRIO

Brasília-DF

2021

RODRIGO MAIA DA FONTE

SERVIÇO DIGITAL: O FUTURO DO JUDICIÁRIO

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito e Poder Judiciário

Orientador: Professor-Doutor Carlos Henrique Borlido Haddad

Brasília-DF

2021

RODRIGO MAIA DA FONTE

SERVIÇO DIGITAL: O FUTURO DO JUDICIÁRIO

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito e Poder Judiciário

Orientador: Professor-Doutor Carlos Henrique Borlido Haddad

Aprovado em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Carlos Henrique Borlido Haddad
Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM

Prof. Dr. Antônio César Bochenek
Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM

Prof. Dr. André Augusto Salvador Bezerra
Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM

À minha esposa Carol;
À minha filha Pilar e;
Em especial, à minha filha Cora, em
memória do seu nome, para que todos os
que lerem este trabalho saibam que você
existiu, amou e foi muito amada, lutou
aguerridamente e transformou as nossas
vidas para sempre.

RESUMO

A presente dissertação investiga, sob a perspectiva interna do Poder Judiciário, se há terreno fértil para que a prestação do serviço judicial completa ou preponderantemente virtual se estabeleça em caráter definitivo no sistema de justiça brasileiro, em vez de ser modelo excepcional e transitório relacionado às medidas restritivas de prevenção e combate ao novo Coronavírus (COVID-19). Busca-se responder até que ponto ou em que medida é possível que o Judiciário funcione de maneira digital. Para tanto, além de ancorar a temática em referencial teórico e normativo, ao longo deste trabalho foi desenvolvida pesquisa qualitativa (entrevistas semiestruturadas) com magistrados de primeiro grau no Brasil, cujos resultados indicam, por um lado, que os respondentes qualificam a prestação jurisdicional virtual como satisfatória e indicam pouca ou nenhuma barreira existente como óbice à consolidação ou ampliação da entrega de serviço judicial integralmente digital. Por outro lado, a partir da análise crítica dos achados da pesquisa, embora se enxergue a possibilidade de aumento do alcance de algumas ações relacionadas à prestação jurisdicional virtual (comunicações eletrônicas dos atos e teleatendimento) e a manutenção de outras (teleaudiências), observou-se também a necessidade de retração em relação às teleperícias e ao teletrabalho. A dissertação identifica ainda a síntese das principais oportunidades associadas ao serviço judicial digital (redução de despesas, possibilidade de equalização da carga de trabalho, solução para extinção de unidades, melhoria do acesso à justiça) e os riscos e desafios atrelados à sua implantação (visão patrimonialista e conservadora da administração do Poder Judiciário; apego à noção de territorialidade; nível alto de complexidade para transformação digital total; aumento da exclusão digital).

Palavras-chave: prestação jurisdicional; virtualização; tecnologia; transformação

ABSTRACT

This dissertation investigates, from an internal perspective of the Judiciary, whether there is fertile ground for the definitive implementation of complete or predominant virtual judicial service in the Brazilian justice system, in place of being an exceptional and transitory model related to the restrictive measures for preventing and combating the new Coronavirus (COVID-19). It intends to answer the extent to which it is possible for the Judiciary to work digitally. Therefore, in addition to anchoring the discussion on a theoretical and normative framework, qualitative research (semi-structured interviews) was conducted throughout this work with trial courts judges in Brazil. As the results indicate, on one hand, respondents qualify the virtual jurisdictional services as satisfactory and indicate little or no existing barriers to the consolidation or expansion of the delivery of fully digital judicial service. On the other hand, based on the critical analysis of the research findings, the possibility of increasing the scope of some actions related to the virtual jurisdictional provision (electronic communication of acts and teleservice), the maintenance of others (teleaudiences), it was also observed the need to withdraw from remote technical inspections and telework. The dissertation also identifies the synthesis of the main opportunities associated with the digital judicial service (reduction of expenses, possibility of equalization of the workload, solution for the extinction of courts, improvement on the access to justice) and the risks and challenges linked to its implementation (patrimonialist and conservative perspective of the administration of the Judiciary branch; attachment to the notion of territoriality; high level of complexity for total digital transformation; resurgence of digital exclusion).

Keywords: jurisdictional provision; virtualization; technology; transformation

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Justificativa e objetivos	8
1.2 O que se irá encontrar nos próximos capítulos	12
2 A METODOLOGIA	14
2.1 Escolhas metodológicas	14
2.2 Pressupostos conceituais.....	19
3 O SERVIÇO JUDICIAL DIGITAL	23
4 A PESQUISA EMPÍRICA	35
4.1 Percurso trilhado	35
4.2 As respostas	41
4.2.1 A comunicação das partes, as audiências e as perícias.....	41
4.2.2 A percepção das partes, advogados e instituições essenciais ao sistema de justiça, sob a ótica dos entrevistados	51
4.2.3 O teletrabalho e a estrutura oferecida para o seu desenvolvimento.....	57
4.2.4 O atendimento virtual.....	60
4.2.5 O grau de satisfação dos respondentes e os aspectos positivos da prestação jurisdicional virtual destacados	62
4.2.6 Os aspectos negativos da prestação jurisdicional virtual e as barreiras que devem ser superadas	70
4.2.7 A tramitação eletrônica e o “Juízo 100% digital”	77
4.3 Os achados: considerações	80
4.3.1 A comunicação das partes, as audiências e as perícias.....	81
4.3.2 A percepção das partes, advogados e instituições essenciais ao sistema de justiça, sob a ótica dos entrevistados	88
4.3.3 O teletrabalho e a estrutura oferecida para o seu desenvolvimento.....	89
4.3.4 O atendimento virtual.....	90
4.3.5 O grau de satisfação dos respondentes e os aspectos positivos da prestação jurisdicional virtual por aqueles destacados.....	93
4.3.6 Os aspectos negativos da prestação jurisdicional virtual e as barreiras que devem ser superadas	96
4.3.7 A tramitação eletrônica e o “Juízo 100% digital”	98
4.4 Considerações finais sobre as entrevistas	99
5 OPORTUNIDADES E VANTAGENS DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL VIRTUAL	104
6 OS DESAFIOS À IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO JUDICIAL INTEGRALMENTE DIGITAL	105

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	106
REFERÊNCIAS.....	107

1 INTRODUÇÃO

1.1 Justificativa e objetivos

Vive-se o que se pode chamar de a Quarta Revolução Industrial, a qual tem como premissa a ideia de que, desde a virada do século (XXI), tecnologia, digitalização e automação estão revolucionando as organizações e as relações humanas. A existência de bilhões de pessoas conectadas por meio da internet¹, o aumento exponencial da capacidade de armazenar e processar dados e as constantes inovações tecnológicas implicaram transformações sociais profundas na forma como trabalhamos, nos comunicamos, nos informamos e até nos divertimos².

Os meios (aparelhos ou *softwares*) de conectar as coisas do mundo físico às redes virtuais se multiplicam em escala geométrica³, o que, em regra, torna mais valorizada a prestação de um serviço em si, superando o ativo físico a ela relacionado. É por isso que o Uber, a maior empresa de táxi do mundo, não possui veículos; o Alibaba, um dos varejistas mais valiosos, não possui estoque; e o Airbnb, o maior provedor de hospedagem, não possui imóveis.⁴

O mesmo processo disruptivo impacta nossos governos e instituições.

¹ Segundo relatório da ONU, atualmente, 4,1 bilhões de pessoas utilizam a rede mundial. O número de usuários corresponde a 53,6% da população de todos o mundo. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2019/11/1693711>. Acesso em 17/08/2021.

² SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016

³ Segundo relatório "Digital 2021", produzido em parceria pelas agências globais *We Are Social e Hootsuite*, 2/3 da população mundial tem acesso a um smartphone. Disponível em: <https://wearesocial.com/digital-2021>. Acesso em 17/08/2021.

⁴ GOODWIN, Tom. **The Battle Is For The Customer Interface**. 2015. Disponível em: https://techcrunch.com/2015/03/03/in-the-age-of-disintermediation-the-battle-is-all-for-the-customer-interface/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAADqjec70Pb2dlpx-vhEf-aqJ7JsRL8yLV4I2j1I58f7V280OEA1_I3f_5yBYXnjF19Pk6fnRzKhkD7zv5kJywcu7_m0GpcSpTqvkkJ1JqfO10DV8LkgYrxCn0IGC-DUGN6_ntkoEP3ASvJ0ucvRSJg8hammuL-7Rup_b3KEufUU0. Acesso em: 17 ago. 2021.

Ainda que em ritmo mais lento, as novas tecnologias de informação e comunicação modificaram as configurações do próprio Estado, que delas se valem para prestação de serviços públicos.⁵

Nesse mesmo passo está o Poder Judiciário.

Agregando os três elementos acima citados (tecnologia, digitalização e automação), desde o início do século XXI, especialmente a partir da Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) n. 185/2013, que instituiu “o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais”, o sistema de justiça brasileiro soma esforços para migrar (completamente) a prestação de serviços jurisdicionais do meio físico para o digital⁶.

Porém, por mais que a informatização dos procedimentos judiciais tivesse atingido, em 2019, montante equivalente a 90% dos processos iniciados naquele ano⁷, no mesmo período a prestação do serviço judicial ainda era bastante vinculada à existência física/material da unidade jurisdicional, e à presença física/material dos agentes públicos nas sedes dos juízos.

É que os magistrados e servidores, em regra, deviam desempenhar suas funções no espaço físico correspondente da vara, sendo o teletrabalho a exceção.

Cite-se, exemplificativamente, a Resolução CNJ n. 227/2016, que regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Em sua previsão originária, embora a norma autorizasse que as atividades dos servidores pudessem ser executadas fora de suas dependências físicas, de forma remota, sob a denominação de teletrabalho (art. 1º), disciplinava que a quantidade de

⁵ PIAIA, Thami Covatti; COSTA, Bárbara Silva; WILLERS, Miriane Maria. Quarta Revolução Industrial e a proteção do indivíduo na sociedade digital: desafios para o Direito. **Paradigma**, Ribeirão Preto, v. 28, p. 122-140, 2019. Quadrimestral.

⁶ CARVALHO, Maximiliano Pereira de. Governo eletrônico e gestão do judiciário: a transformação digital da justiça sob as óticas da celeridade, da eficácia, do orçamento e da experiência do usuário. **Juris Plenum**, Caxias do Sul, v. 16, p. 111-142, maio 2020.

⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números, 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020, p. 112.

servidores em teletrabalho, por unidade, estava limitada, de rigor, a 30% de sua lotação (art. 5º, III), a se confirmar que o serviço telepresencial era exceção à regra.⁸

E, mesmo assim, a regulação do trabalho telepresencial operada pela resolução acima citada estava limitada a parte dos servidores do Poder Judiciário, excluindo aqueles que tivessem subordinados ou desempenhassem função de direção e chefia⁹.

Além disso, a norma autorizativa não abrangia a situação dos magistrados.

Mais ainda: vários atos processuais se desenvolviam quase que exclusivamente de modo físico/presencial, como por exemplo: audiências, perícias, atendimento de partes e advogados e citação de parte.

Todavia, essa relação quase de dependência entre a prestação do serviço judicial e o espaço físico ou entre aquela e a presença física dos agentes prestadores do serviço foi modificada após a irrupção da pandemia do novo Coronavírus – COVID-19.

Desde o início do cenário pandêmico, o CNJ editou a Resolução n. 313/2020, buscando, no âmbito do Poder Judiciário, uniformizar o funcionamento dos serviços judiciais, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – COVID-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. A norma determinou a suspensão do trabalho presencial de magistrados, servidores, estagiários e colaboradores, assegurando apenas a manutenção de serviços essenciais em cada tribunal, e, desde então, assim tem funcionado: com grandes imóveis pouco ocupados e prestando-se o serviço, quando não total, preponderantemente virtual.

A propósito, as radicais mudanças operadas em relação à forma como prestado o serviço judicial, especialmente no contexto de pandemia de COVID-19,

⁸ Apenas com a Resolução CNJ N. 298, de 22/10/2019, a limitação de 30% foi excluída da norma, pelo que a quantidade de servidores e as atividades que poderão ser executadas em regime de teletrabalho passaram a ser disciplinadas por proposta da Comissão de Gestão do Teletrabalho de cada órgão, devidamente justificada, e aprovada por ato de sua respectiva Presidência.

⁹ Art. 5º, I, “b” e “c”, da Resolução CNJ Nº 227 de 15/06/2016, antes das modificações realizadas pela Resolução CNJ Nº 371, de 12/02/2021.

transformaram não só Judiciário, conforme verificado nos parágrafos anteriores, mas até mesmo o objeto da presente dissertação.

É que, inicialmente, esta pesquisa tinha como escopo enfrentar as questões jurídicas que surgem quando se põe em prática a proposta de (re)organizar a distribuição espacial/física das varas de determinado Tribunal, mediante a extinção ou deslocamento das unidades.

Partia-se da constatação de que os atos normativos que disciplinam as hipóteses de extinção ou mobilização física de sede de varas eram insuficientes para solucionar os corriqueiros problemas que decorrem quando a administração de Tribunal resolve se reorganizar em larga escala. A pergunta de pesquisa, então, resumia-se basicamente a: como estabelecer critérios objetivos necessários à colmatação desse vácuo normativo?

Ocorre que, ainda na gestação dessa primeira ideia de trabalho, as já citadas modificações no contexto nacional davam sinais claros de que as soluções tradicionais para as questões relacionadas àquele problema de pesquisa poderiam se mostrar natimortas, ou em vias de se tornar obsoletas. Afinal, estava-se pensando em reorganização espacial/material de unidades. Dito de outra maneira, parte dos problemas os quais se pretendia resolver com o projeto (inicialmente pensado) só existiriam enquanto fosse preservada a associação direta entre a imagem do Judiciário e um espaço físico a ele correspondente.

Mas esse cenário iria perdurar? O Poder Judiciário ainda estaria indissociavelmente ligado a um local material? Já não era plenamente admissível enxergar a prestação jurisdicional desvinculada da ideia de um imóvel/local onde o serviço é prestado, permitindo-se pensar na existência do Judiciário como serviço em si mesmo, inclusive desmaterializado?

Naquela ocasião, a inquietação com estas últimas indagações passou a ser muito mais pulsante que a primeira pergunta de pesquisa destacada nos parágrafos anteriores, justificando a modificação dos rumos desse trabalho.

Resolveu-se, então, seguir as pistas de visão mais prospectiva do Poder Judiciário.

O objetivo geral desta pesquisa passou a ser, pois, investigar, sob a perspectiva interna do Poder Judiciário, se há terreno fértil para que a prestação do serviço judicial completa ou preponderantemente virtual se estabeleça em caráter definitivo no sistema de justiça brasileiro, em vez de ser modelo excepcional e transitório relacionado às medidas restritivas de prevenção e combate da COVID-19.

Objetiva-se, ainda, responder: até que ponto ou em que medida é possível que o Judiciário funcione de maneira completamente digital? Do serviço judicial integralmente digital, o que pode/deve ser mantido, ampliado ou mesmo excluído?

De maneira mais específica, objetiva-se também explorar se há oportunidades de melhorias do serviço judicial com consolidação da prestação jurisdicional total ou preponderantemente virtual e os possíveis riscos que esse cenário pode implicar.

As questões acima apresentadas, diante da contemporaneidade do tema e da necessidade de enxergar o horizonte do sistema de justiça, justificaram a elaboração deste trabalho, o qual desenvolveu pesquisa empírica, mediante a realização de entrevistas semiestruturadas com juízes de primeiro grau, e revisão das manifestações das administrações dos Tribunais sobre a prestação jurisdicional virtual ao longo do cenário pandêmico.

A metodologia da pesquisa, em si, será mais bem explicada em capítulo próprio.

1.2 O que se irá encontrar nos próximos capítulos

O trabalho encontra-se estruturado em sete partes:

a) a primeira (introdução), já foi apresentada.

b) a segunda (Capítulo 1 – A metodologia da pesquisa) detalhará os métodos de pesquisa empregados para se chegar ao resultado deste trabalho, bem como serão adiantados os pressupostos conceituais utilizados ao longo do texto;

c) a terceira parte (Capítulo 2 – O serviço judicial digital) é destinada a abordar questões relacionadas à Quarta Revolução Industrial, bem como identificar a relação do sistema de justiça com as novas tecnologias. Além disso, será apresentada

a possível alteração da imagem do Judiciário, passando este a se caracterizar mais como serviço do que como espaço físico.

Também será aprofundada a visão do atual contexto nacional em relação ao tema, dando especial destaque aos elementos que sinalizam a possibilidade dessa mudança, quais sejam: a irrupção da pandemia COVID-19, que exigiu isolamento físico, mas demonstrou ser possível a continuidade dos serviços, prestados telepresencialmente; a Resolução CNJ n. 335/2020, que criou a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro -PDPJ-Br, além da Resolução CNJ n. 345/2020, a qual disciplinou o funcionamento de unidades judiciárias de forma totalmente virtual, com a criação do “Juízo 100% Digital”; e as Resoluções CNJ n. 385 e 398/2021, que cria os Núcleos de Justiça 4.0, o que permite que causas mais específicas do direito possam ser judicializadas independentemente da localidade onde a demanda tenha se originado.

d) a quarta seção (Capítulo 3 – A pesquisa empírica) apresentará os achados de entrevistas semiestruturadas realizadas com magistrados de distintas competências das Justiças Federal, Estadual e do Trabalho que prestavam, no momento da pesquisa, o serviço integralmente digital;

e) na quinta parte (Capítulo 4 – Oportunidades e vantagens da prestação jurisdicional virtual) serão identificados aspectos em que o funcionamento de varas completa ou preponderantemente digital poderia contribuir para a melhoria da prestação jurisdicional, seja em termos de economia, seja em termos de ganho de eficiência;

f) na sexta seção (Capítulo 5 – Os desafios à implementação do serviço judicial integralmente digital) serão identificados os possíveis obstáculos à disseminação do serviço judicial integralmente digital, bem como as desvantagens relacionadas à prestação jurisdicional virtual;

g) a última seção será conclusiva em relação ao trabalho, oferecendo proposta de encaminhamento das ideias colhidas ao longo do projeto.

2 A METODOLOGIA

2.1 Escolhas metodológicas

Como já antecipado em linhas passadas, este será o principal problema de pesquisa da presente dissertação: a partir de uma visão interna do Poder Judiciário, é possível dizer que há terreno fértil para que a prestação do serviço judicial completa ou preponderantemente virtual se estabeleça em caráter definitivo no sistema de justiça brasileiro, em vez de ser modelo excepcional e transitório relacionado às medidas restritivas de prevenção e combate da COVID-19?

Por meio dele, outras duas questões emergem: até que ponto ou em que medida é possível que o Judiciário funcione de maneira digital? Do serviço judicial digital, o que pode/deve ser mantido, ampliado ou mesmo excluído?

Nesse ponto, mostra-se necessário realçar: optou-se por limitar a imersão nos problemas acima citados a partir da perspectiva do próprio sistema de justiça, ou, como já dito, de uma visão exclusivamente interna. Eis o primeiro recorte da amplitude do estudo.

Reconhece-se que respostas mais precisas às perguntas acima destacadas reclamariam que fosse desenvolvida pesquisa mais ampla, a qual investigasse a opinião de todos aqueles que estão relacionados à prestação jurisdicional (servidores, partes, advogados, integrantes das funções essenciais à Justiça e terceiros interessados). Acontece que a limitação temporal imposta pelo programa de mestrado exige a adoção de escolhas em relação ao objeto que será trabalhado, tendo-se optado em realizar a redução temática, focando-se apenas na visão do próprio Poder Judiciário sobre a prestação jurisdicional virtual.

Visa-se, pois, com esta dissertação, a consolidar ao menos uma das peças do “quebra-cabeça” (ser conclusiva em relação ao Poder Judiciário), para que possa se integrar a outras pesquisas realizada sob outros vieses, e permitir a obtenção de respostas mais amplas e exatas.

Estabelecido, portanto, o problema de pesquisa, e destacado o recorte temático, cabe agora adiantar a hipótese deste trabalho: algumas medidas até então tidas como excepcionais, e que foram adotadas como meio de se adaptar ao

isolamento social, exigido pelo cenário pandêmico, transformaram a prestação do serviço judicial de maneira irreversível, e devem ser mantidas mesmo após o controle da disseminação do vírus COVID-19.

Exemplificativamente, citam-se a prática de audiências virtuais, o aumento exponencial do teletrabalho, a realização de teleperícias, o atendimento virtual dos usuários do sistema de justiça e a efetivação da comunicação dos atos processuais por meios telemáticos como fatos que dificilmente serão descartados no futuro próximo.

O objetivo geral deste trabalho, por sua vez, consiste em responder de maneira propositiva/resolutiva o problema de pesquisa, confirmando ou não a hipótese. E, sem excluir esse primeiro propósito, busca-se também, como objetivo específico, promover investigação mais ampla e exploratória¹⁰ a respeito do serviço judicial digital no Brasil, de modo a se identificar oportunidades de melhorias advindas da consolidação da prestação jurisdicional total ou preponderantemente virtual e os possíveis riscos que esse cenário pode implicar, bem como os desafios à sua consolidação.

Estabelecidos o problema de pesquisa, a hipótese e os objetivos, resta definir como se escolheu o caminho que seria percorrido para atingir os fins previstos no projeto.

Partiu-se da ideia de que, embora se tratasse de mestrado profissional, cujo objetivo é oferecer conhecimento prático sistematizado para o benefício da comunidade jurídica, não se dispensa, mas pressupõe, abordagem teórica contextualizada.¹¹ Dessa forma, tratou-se de ancorar o desenvolvimento da pesquisa em marcos teóricos que com ela fossem diretamente relacionados, sem, todavia, regressar ao Código de Hamurábi.¹²

¹⁰ PINTO JUNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica aplicada no mestrado profissional. In: QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo; FEFERBAUM, Marina (coord.). **Metodologia da pesquisa em direito: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 37-51.

¹¹ PINTO JUNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito Gv**, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 27-48, abr. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201802>.

Além disso, buscou-se traçar panorama normativo da temática que seria explorada no trabalho.

Assim, tencionou-se desenvolver a construção de raciocínio dedutivo, partindo-se do referencial teórico mais amplo para o mais específico, depois passando pelo arcabouço normativo no cenário nacional, até chegar, finalmente, ao direito-ação da pesquisa empírica, quando as questões relacionadas ao problema investigado neste trabalho já estariam contextualizadas.

Dito isso, destaca-se que o primeiro referencial teórico escolhido foi a classificação da “Quarta Revolução Industrial”, apresentada por Klaus Schwab¹³, uma vez que detalha o momento histórico e global de transformação de toda humanidade, aí abrangendo a forma como os serviços em geral são prestados. O segundo consiste na concepção do Poder Judiciário como serviço, e não como local, ideia apresentada no livro “Online Courts and the future of Justice”, de Richard Susskind¹⁴, o qual, embora ainda no mesmo contexto, é mais específico que o anterior em relação ao tema desta dissertação

E, dando sequência à ideia de caminhar partindo-se da fonte mais abrangente para a mais particular, também se escolheu destacar a temática aqui desenvolvida, agora em relação ao cenário nacional, porém, dessa vez, não mais buscando fonte teórica, mas normativa. Serão destacadas as resoluções do Conselho Nacional de Justiça editadas ao longo dos últimos dois anos, e que alicerçaram a prestação jurisdicional virtual no Brasil.

Investigou-se como o então presidente do CNJ (o Ministro Luiz Fux), e os juízes auxiliares que com ele trabalham, manifestaram-se publicamente - em seminários desenvolvidos na web - a respeito do serviço judicial digital, de modo a se tentar detalhar o cenário existente quando da elaboração deste trabalho.

¹² OLIVEIRA, Luciano. **Não fale do Código de Hamurábi!** Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4213555/mod_resource/content/1/OLIVEIRA%2C%20Hamurabi.pdf. Acesso em 02/10/2021.

¹³ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016.

¹⁴ SUSSKIND, Richards. **Online Courts and the future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

Após contextualizar a prestação jurisdicional virtual no plano teórico e normativo, e a despeito de se reconhecer que a coerência lógica da doutrina e o exame das normas (“dever ser”) são elementos de inegável importância para o estudo no âmbito do direito, considerou-se que outra questão fundamental para este trabalho seria aferir a eficácia desses pressupostos¹⁵. De forma a testar a aplicabilidade dos preceitos doutrinário e normativo, enxergou-se a possibilidade de enriquecer o debate sobre o tema de fundo deste trabalho (serviço judicial digital) a partir do conhecimento empírico.¹⁶

Aliás, o problema de pesquisa investigado neste projeto é tema afeto ao direito em sentido mais largo, concebido não apenas como sistema de normas, mas também como conjunto de relações sociais ou forma institucionalizada de exercício do poder, pelo que poderia ter sido objeto de estudo das ciências sociais ou ciências políticas¹⁷, ramos da academia intimamente ligados à pesquisa empírica. Essa constatação tornou ainda mais segura a pertinência de investigação dessa natureza em relação ao presente trabalho.

Com isso em mente, faltava definir que tipo de método seria empregado para concretizar a investigação empírica.

A ideia que de imediato surgiu foi a de pôr em prática pesquisa quantitativa que investigasse como estava sendo avaliado o serviço judicial digital no Brasil, mas o plano foi logo abortado.

Primeiro, porque, enquanto ainda estava sendo amadurecido o projeto desta dissertação, foram publicados os resultados da pesquisa acerca da “Resposta Judiciária à Pandemia da Covid 19 - Países Lusófonos”, realizada em parceria entre o IACA (*International Association for Court Administration*), PACED (Projeto de Apoio

¹⁵ ULEN, Thomas S. Um Prêmio Nobel para a Ciência Jurídica: teoria, trabalho empírico e o método científico no estudo do direito. In: PORTO, Antônio Maristrello; SAMPAIO, Patrícia (org). **O Direito e a Economia em dois mundos – Doutrina jurídica e pesquisa empírica**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2014.

¹⁶ XAVIER, José Roberto Franco. Algumas Notas Técnicas Sobre a Pesquisa Empírica em Direito (*Some Theoretical Notes on Empirical Legal Research*). **SSRN Electronic Journal**, [S.L.], p. 1-35, jun. 2015. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2623260>.

¹⁷ SILVA, Fabio de Sá e. Vetores, desafios e apostas possíveis na pesquisa empírica em direito no Brasil. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S.L.], v. 3, n. 1, p. 24-53, 30 jan. 2016. Instituto Rede de Pesquisa Empírica em Direito (REED). <http://dx.doi.org/10.19092/reed.v3i1.95>.

a Consolidação do estado de Direito), IBRAJUS (Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário) e iJusLab (Laboratório de Inovação da Justiça Federal de São Paulo).¹⁸

Naquele estudo foram colhidos, em especial, dados quantitativos, após a adoção de metodologia *survey* realizada por meio da ferramenta eletrônica (*google forms*), que contou com a resposta de mais de 500 magistrados do Brasil, Portugal e de países membros do PACED (Angola, Cabo-Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe), no período de 30/11/2020 a 15/02/2021.

Esse fato despertou o interesse na realização de nova pesquisa que partisse das pistas projetadas pelo primeiro estudo para, a partir dele, explorar outras informações por meio de abordagem metodológica distinta.

Segundo, porquanto se antevia a necessidade de obtenção de respostas mais aprofundadas sobre tema relacionado à prestação jurisdicional virtual, o que poderia ser explorado por meio das entrevistas com quem, na prática, estava desempenhando o serviço dessa maneira.

E terceiro, porque a prestação jurisdicional total ou preponderantemente virtual ainda estaria em sua fase embrionária e tinha sido pouco explorada na prática pelos magistrados, já que o tema é bastante atual, razão pela qual uma pesquisa qualitativa poderia apresentar resultados muito relevantes¹⁹.

Em atenção ao recorte da extensão da pesquisa, acima destacado, definiu-se que as entrevistas seriam realizadas exclusivamente com juízes do primeiro grau no Brasil, abrangendo magistrados das mais diversas competências. E, como o objetivo era investigar com mais profundidade algumas percepções dos entrevistados sobre a prestação jurisdicional virtual, a escolha de entrevista semiestruturada ocorreu para que as perguntas fossem padronizadas - permitindo a sistematização dos

¹⁸ Disponível em <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNjZlMzBkODQtNzVlMS00NzUyLTkxZGQtdmMmUwMTY4liwidCI6IjExMjBjOWFjLTRmMGUtNDkxOS1hZDY4LTU4ZTU5YzlwNDZjZiJ9>. Acesso em 01/09/2021.

¹⁹ VILAROUCA, Márcio Grijó; RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes. Como devo fazer entrevistas? *In*: QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo; FEFERBAUM, Marina (coord.). **Metodologia da pesquisa em direito: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 253-281.

resultados -, mas mais flexíveis - admitindo perguntas de esclarecimento e, ao mesmo tempo, respostas mais abertas.

Adiante-se que os detalhes sobre a metodologia da pesquisa empírica em si serão detalhados em seção própria (subitem 4.1).

Por fim, em complemento à pesquisa empírica propriamente dita, buscou-se acompanhar e sumarizar as manifestações que foram apresentadas no bojo do processo n. 0006711-84.2019.2.00.0000, em trâmite no CNJ, instaurado com o objetivo de analisar a possibilidade de utilização de teletrabalho por magistrados. No bojo dele foram intimados para que se pronunciassem em relação ao tema: a) o Tribunal Superior Eleitoral, o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal Superior do Trabalho e o Superior Tribunal Militar; b) os Tribunais de Justiça (estaduais e militares), os Tribunais Regionais Federais, os Tribunais Regionais do Trabalho e o Tribunais Regionais Eleitorais; c) o Conselho da Justiça Federal e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho; d) a Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB, a Associação dos Juízes Federais do Brasil – Ajufe, Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho – Anamatra, e a Associação Nacional dos Magistrados Estaduais – Anamages.

A intenção era de que com a análise conjugada dos achados colhidos das entrevistas semiestruturadas e das mais variadas manifestações extraídas do aludido procedimento no CNJ se permitisse alcançar os objetivos geral (a ser evidenciado no item 4) e específicos (que serão apresentados nos itens 5 e 6) adiantados no início desta seção.

2.2 Pressupostos conceituais

Antes de desenvolver os capítulos seguintes, é importante apresentar a concepção das palavras ou expressões que serão usadas ao longo da redação deste trabalho, pois esta definição prévia auxiliará na compreensão do conteúdo desta dissertação.

Aqui cabe um alerta: a lista abaixo não pretende oferecer conceito técnico e inequívoco de institutos pertencentes a outros ramos da ciência, cuja definição exata

do conteúdo envolve complexas discussões que fogem completamente do escopo do presente trabalho.

Um exemplo que pode tornar mais clara a advertência: embora a definição de digital (computador cujos dados são processados por representações discretas²⁰) não se confunda com a de virtual (para a filosofia escolástica, o que existe em potência, e não em ato, e, atualmente, entendido como o que não está presente no mesmo espaço físico²¹), na redação deste trabalho as palavras serão utilizadas como sinônimas, porque semanticamente possível na conjuntura deste projeto.

Não se pretende menosprezar essas distinções. Porém, o que se busca na presente seção é apenas apresentar, no contexto específico desta pesquisa, o significado que foi dado às palavras ou expressões abaixo indicadas, com o intuito de evitar interpretações que levem à má compreensão do conteúdo da redação.

A seguir, os pressupostos conceituais:

a) digital ou virtual serão utilizados na redação desta dissertação como adjetivos, qualificando aquilo que é desenvolvido com o uso de programa de computador, internet e tecnologia da informação, contrapondo-se ao meio físico e material;

b) de maneira sumarizada, pode-se dizer que “serviço judicial digital” ou “prestação jurisdicional virtual” serão expressões empregadas nesta redação para representar o desenvolvimento da prática de atos processuais por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores. Antagonizarão a prática de um ato presencial, em que um ou mais integrantes do sistema de justiça estejam materialmente no mesmo espaço físico. O termo será aprofundado no capítulo seguinte;

c) a expressão “tele”, associada a outra palavra, será utilizada para a formação de novo vocábulo, num processo de composição, em que o acréscimo do prefixo

²⁰ DIGITAL. In: **Michaelis - Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa On-line**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2021. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=digital>>

²¹ LEVY, Pierre. **O que é virtual?** Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

conferirá a ideia de “longe” ou “a distância”²². É o caso, por exemplo, das palavras “teletrabalho”, “teleperícia”, “teleaudiência”, “teleatendimento”;

d) a expressão “tramitação por meio eletrônico” representará o tráfego de documentos e arquivos digitais de um processo cujos atos se desenvolvem por meio da rede mundial de computadores (art. 1º, §2º, I e II, da Lei n. 11.419/2009). Antagoniza-se à tramitação física, em que o processo é autuado em meio igualmente físico (folha de papel);

e) “Juízo 100% digital” será a denominação conferida especificamente ao programa do CNJ regido pela Resolução CNJ n. 345/2020. Não se confunde com o item “a”, porque para ser considerado “Juízo 100% digital” é preciso que: tenha ocorrido adesão da unidade judicial à referida ação do Conselho Nacional de Justiça; a parte autora escolha formalmente a tramitação com essa qualidade no momento da distribuição e; o réu não se oponha até o momento da contestação (arts. 2º e 3º do referido ato normativo);

f) “Núcleo de Justiça 4.0” representará a designação de unidades que funcionem de maneira “desmaterializada”, isto é, sem vinculação a sede física, com funcionamento completamente remoto e digital, especializadas em razão de mesma matéria e com competência sobre toda a área territorial situada dentro dos limites da jurisdição do tribunal (art. 1º da Resolução CNJ n. 385/2021). Também não se confunde com o item “a”, porque representam qualificação própria, nos exatos termos do ato normativo antes mencionado;

g) “Sala passiva” será a expressão utilizada para denominar o espaço físico da sede do Poder Judiciário reservado exclusivamente ao comparecimento dos depoentes (partes, testemunhas e outros colaboradores da justiça) que não possam, sem o deslocamento para o fórum, ser ouvidos por meio virtual. A sala garante a adequação dos meios tecnológicos aptos a dar efetividade ao disposto no art. 7º do

²² FERREIRA, Rosângela Gomes. Uma abordagem morfossemântica das formações TELE-X no português brasileiro. In: BERNARDO, Sandra; AUGUSTO, Marina e VASCONCELLOS, Zinda (org). **Linguagem: teoria, análise e aplicações (6)**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Programa de Pós-Graduação em Letras – UERJ, 2011.

Código de Processo Civil²³ e é tida por “passiva” porque não coincide com o local físico em que é presidido o ato;

h) “regime híbrido” designará as situações que conjuguem características dos regimes presencial e telepresencial.

²³ Conceito inspirado no art. 1º da Resolução CNJ n. 341/2020.

3 O SERVIÇO JUDICIAL DIGITAL

O presente trabalho, como visto, é focado no serviço judicial digital prestado no Brasil. Quanto ao tema, o Conselho Nacional de Justiça, ao exercer seu dever de controle da atuação administrativa e de zelo pela observância do princípio da eficiência no âmbito do sistema de justiça²⁴, criou o “Programa Justiça 4.0”. Buscou-se, com ele, amadurecer o projeto de “Justiça Digital”, de modo a propiciar “o diálogo entre o real e o digital para o incremento da governança, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário, com efetiva aproximação com o cidadão e redução de despesas.”²⁵

Em breve, serão exploradas de maneira mais detalhadas as ações do Conselho relacionadas ao aprimoramento do serviço judicial digital. Mas aqui já cabe indagação que servirá de mote para o desenvolvimento deste capítulo: por que o CNJ escolheu usar a expressão “4.0” na denominação do programa?

Esta seção se inicia se propondo a responder a razão pela qual a prestação jurisdicional virtual está associada a essa expressão numérica. Adiante-se: a escolha simboliza a estreita relação do serviço judicial digital com a chamada “Quarta Revolução Industrial”.

Este termo inspirou-se no projeto da indústria alemã criado no *Plattform Industrie 4.0* (Plataforma Indústria 4.0), lançado em 2011, na Feira de Hannover. O programa buscou desenvolver a concepção de uma planta industrial que, amparada pela integração de tecnologia de informação e comunicação, mantivesse uma linha de produção que pudesse ser acionada e controlada remotamente²⁶, num mundo em que os sistemas físico e virtual estão interligados e atuam em permanente cooperação.

Influenciado por essa plataforma alemã (indústria 4.0), notadamente por focar nas mesmas transformações-bases (digitalização, onipresença dos

²⁴ Art. 103-B, §4º, II, da CF.

²⁵ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em 08/11/2021.

²⁶ SACOMANO, José Benedito [et. al]. **Indústria 4.0: Conceitos e fundamentos**. São Paulo: Blucher, 2018, p. 28-29.

computadores [em sentido largo] e conexão à internet de amplo acesso) foi cunhado, no Fórum Econômico Mundial de 2016, por Klaus M. Schwab, o termo “Quarta Revolução Industrial”²⁷. A expressão foi forjada para se referir às mesmas tendências disruptivas, mas dessa vez em caráter muito mais amplo, reconhecendo-se que todas essas transformações alteraram a maneira como a humanidade cria valor, e modificaram não apenas as indústrias, mas a própria relação entre as pessoas e entre elas e o mundo natural. Não só a tecnologia, mas também os sistemas políticos e as instituições foram fortemente remodeladas.²⁸

Antes desta última revolução, ressalta-se que a humanidade teria passado pela: “Primeira Revolução Industrial”, provocada, em resumo, pela construção das ferrovias, invenção da máquina a vapor e produção mecânica; “Segunda Revolução Industrial,” provocada pelo advento da eletricidade e da linha de montagem, que permitiu produção em massa; e “Terceira Revolução Industrial”, que teria começado na década de 1960, já se relacionando ao primeiro aspecto da revolução digital e da computação.²⁹

A propósito, embora impulsionadas por megatendências coincidentes (disseminação da digitalização e tecnologia de informação), há três razões para distinguir as terceira e quarta revoluções industriais: a) velocidade – diferentemente da revolução anterior, esta última evolui em sentido exponencial, em vez de linear; b) amplitude e profundidade – a quarta revolução combina múltiplas tecnologias (tais como robótica, inteligência artificial, fabricação aditivas, neurotecnologias, biotecnologias, realidade virtual e aumentada e tecnologias energéticas) em dimensão sem precedentes na humanidade; c) impacto sistêmico – a última revolução envolve transformações de sistema inteiros, modificando não apenas o modo como fazemos as coisas, mas também quem somos.³⁰

²⁷ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016, p. 6.

²⁸ SCHWAB, Klaus; DAVIS, Nicholas. **Aplicando a Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2018. *E-book*.

²⁹ SCHWAB, Klaus. *op. cit.*, p 16-17.

³⁰ SCHWAB, Klaus. *op. cit.*, p. 13.

A Quarta Revolução Industrial teve início na virada do século e está associada à revolução digital, provocada pela internet ubíqua e móvel, por sensores (de conexão à rede virtual) menores, mais poderosos e mais baratos, pela redução do custo de tratamento e armazenagem de dados, pelo desenvolvimento de inteligência artificial e aprendizado de máquina e pela existência de bilhões de dispositivos conectados à internet. Ela funde as tecnologias do mundo físico, digital e biológico³¹.

A conjugação desses elementos deflagrou evolução em ritmo exponencial e sem precedentes na história, completamente disruptiva em relação aos paradigmas no âmbito das relações sociais, modificando diretamente o modo como trabalhamos, nos comunicamos, nos informamos e nos divertimos, bem como a forma como a coletividade e os indivíduos se organizam e interagem entre si, em seus múltiplos aspectos³².

Satya Nadella, CEO da Microsoft, uma das maiores sociedades empresárias de tecnologia do mundo, ressalta que a Quarta Revolução Industrial levará ao processo chamado de “realidade mista”, amparado na “experiência computacional máxima”, no qual os mundos físico e digital serão tidos como um só.³³

Naturalmente, impactos dessa magnitude também são sentidos pelo Poder Judiciário.

Promovendo-se um paralelo das etapas acima citadas com o sistema de justiça, poder-se-ia dizer que a “Justiça 1.0” corresponde àquela desenvolvida presencialmente, associada ao papel, tinta e carbono, com expedientes e arquivos físicos; a “Justiça 2.0” apresenta um progresso da anterior, incorporando-se à eletrônica, com a utilização de telefone, fax e máquina de escrever eletrônica; o salto qualitativo se operaria com a “Justiça 3.0”, com a inserção do sistema de justiça à revolução tecnológica e de comunicação ensejada com a chegada dos computadores e do uso da internet no processamento de ações judiciais; por fim, a “Justiça 4.0” se

³¹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016.

³² MASSO, Fabiano del; GODOY, Eduardo do Prado. OS EFEITOS DA QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL NA DINÂMICA DO TRABALHO JURÍDICO. **Revista Direitos Culturais**, [S.L.], v. 15, n. 37, p. 101-121, 15 set. 2020. Revista Direitos Culturais. <http://dx.doi.org/10.20912/rdc.v15i37.218>.

³³ SCHWAB, Klaus; DAVIS, Nicholas. **Aplicando a Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2018. *E-book*.

edifica sobre a anterior, mas de modo exponencial, agregando, à gestão de processos, robótica, nanotecnologia, computação quântica, inteligência artificial e internet das coisas.³⁴

Aliás, no que concerne à internet das coisas (*Internet of Things* - IoT), ela é apontada como uma das principais molas propulsoras da quarta revolução, podendo ser descrita como “a relação entre coisas (produtos, serviços, lugares etc) e as pessoas que se torna possível por meio de diversas plataformas e tecnologias conectadas”.³⁵ O conceito está diretamente associado ainda ao de internet dos serviços (*Internet of Services* - IoS), no qual se permite que a oferta e fruição de serviços seja operada pela internet.³⁶

Essa transformação da possibilidade de prestação dos mais diversos serviços, mediante a associação da disseminação do uso de aparelhos de conexão ao mundo digital e pessoas ligadas à internet, também alcançou e transmutou a prestação jurisdicional, possibilitando o desenvolvimento do serviço judicial digital.

Antecipa-se que a concepção do serviço judicial digital a qual será utilizada neste trabalho se inspira diretamente nos dois sentidos em que o termo “online courts” é desenvolvido pelo professor Richard Susskind no livro “Online Courts and the future of Justice”.³⁷

Para o referido autor, há um sentido mais restritivo da expressão “online court”, que poderia ser traduzido como o “julgamento online”, o qual envolve a solução de casos por juízes humanos, mas não em espaços físicos, e sim em plataformas digitais, em que as provas e os fundamentos são apresentados virtualmente. Há, ainda, um sentido mais geral, em que o sistema de justiça se vale das vantagens da

³⁴ CORVALÁN, Juan; ZEICHEN, Gustavo Sá. Justiça 4.0: El uso de inteligencia artificial para acercar la justicia a los ciudadanos. In: ELENA, Sandra (coord). **Justicia abierta: aportes para una agenda en construcción**. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones SAIJ, 2018, p. 143-157.

³⁵ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016, p. 26.

³⁶ BUXMANN, Peter; HESS, Thomas; RUGGABER, Rainer. Internet of Services. **Business & Information Systems Engineering**, [S.L.], v. 1, n. 5, p. 341-342, 24 set. 2009. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1007/s12599-009-0066-z>.

³⁷ SUSSKIND, Richards. **Online Courts and the future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

tecnologia e é capaz de estender seu alcance além da competência tradicional dos tribunais clássicos. Nesse modelo, a tecnologia permite que o sistema de justiça entregue mais do que decisões judiciais, provendo ferramentas de acesso e integração dos usuários do serviço.³⁸ Ambos serão utilizados para integrar a compreensão de “serviço judicial digital” nesta obra.

Por sinal, para melhor entender o atual estado do serviço judicial digital, e enxergar o seu alcance, é necessário ter noção das principais tendências de tecnologia que o influenciaram, as quais o mencionado professor divide em quatro: a) escala exponencial de desenvolvimento – baseada na previsão de 1965 de Gordon Moore, o autor esclarece que a cada dois anos os computadores foram (e serão) aptos a dobrar sua capacidade de processamento de dados; b) sistemas “cada vez mais capazes” – os sistemas já são aptos a produzir minutas, realizar diligências, selecionar os documentos mais relevantes, prever resultados e oferecer orientações legais; c) capacidade de penetração – por força da internet das coisas e amparado na obra “Future Politic” o autor estima que 99% dos objetos físicos estariam conectados na rede nos próximos anos; d) humanidade conectada – os indivíduos estão conectados digitalmente de maneira inimaginável. Exemplificativamente: o Facebook tem mais de dois bilhões de usuários, o Youtube possui quase um bilhão e meio, enquanto o LinkedIn ostenta mais de quinhentos milhões.³⁹

Após apresentar sua visão sobre “online courts”, Susskind sustenta a ideia que é ponto central no desenvolvimento deste trabalho, concebendo os tribunais (em sentido amplo) como serviço, em vez de um local, e reforçando que, quando as pessoas e organizações estão em litígio, e reclamam a presença do Judiciário para pacificar a lide, elas não precisam se congregarem em espaços físicos.⁴⁰

³⁸ SUSSKIND, Richards. **Online Courts and the future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019, p. 6.

³⁹ SUSSKIND, Richards. *op. cit*, p. 36-40.

⁴⁰ SUSSKIND, Richards. *op. cit*, p. 95.

Até aqui, portanto, a temática de fundo deste trabalho, numa perspectiva global, foi situada no contexto teórico e histórico geral (Quarta Revolução Industrial) e específico (“Online courts”).

Resta, ainda, apresentar como a prestação jurisdicional virtual tem se situado no cenário nacional e, para atender a esta finalidade, o foco agora será examinar o principal arcabouço normativo que fomenta o desenvolvimento do serviço judicial digital no Brasil, especialmente as resoluções do Conselho Nacional de Justiça sobre a matéria.

Adverta-se que não se tem a intenção de promover completa digressão histórica sobre todos os marcos legais responsáveis pela deflagração e desenvolvimento da prestação jurisdicional virtual no país. Espera-se, na realidade, esmiuçar as disposições normativas mais recentes, sem, contudo, passar ao largo de balizas legais que foram fundamentais ao atual estado de fato do serviço judicial digital.

Dito isso, registre-se que o embrião da prestação jurisdicional virtual está relacionado à instalação do processo judicial eletrônico no Brasil, que, segundo o CNJ⁴¹, teve origem em 2004, com a criação, pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região, do sistema Creta, para tramitação virtual dos feitos nos Juizados Especiais Federais daquela região.

Seguiu-se de fundamental diploma legal a respeito da matéria, qual seja, a Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial. E, a partir da Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) n. 185/2013, que instituiu “o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais”, o sistema de justiça brasileiro soma esforços para migrar (completamente) a prestação de serviços jurisdicionais do meio físico para o digital⁴².

⁴¹ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/processo-judicial-eletronico-pje/historico/>. Acesso em 11.11.2021

⁴² CARVALHO, Maximiliano Pereira de. Governo eletrônico e gestão do judiciário: a transformação digital da justiça sob as óticas da celeridade, da eficácia, do orçamento e da experiência do usuário. **Juris Plenum**, Caxias do Sul, v. 16, p. 111-142, maio 2020.

Deve-se registrar ainda, mais recentemente, a criação da Lei n. 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão (art. 1º), sendo aplicável, por disposição expressa, ao Poder Judiciário (art. 2º, I).

Após a irrupção da pandemia de COVID-19, essa migração foi bastante acelerada.

Desde o início do cenário pandêmico, o CNJ editou a Resolução n. 313/2020, buscando, no âmbito do Poder Judiciário, uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo coronavírus e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. A norma determinou a suspensão do trabalho presencial de magistrados, servidores, estagiários e colaboradores, assegurando apenas a manutenção de serviços essenciais em cada tribunal, e, desde então, assim tem funcionado: com grandes imóveis pouco ocupados e prestando-se o serviço de maneira, quando não total, preponderantemente virtual.

Logo em sequência à Resolução CNJ n. 313/2020, o Conselho publicou a Resolução n. 314/2020, perpetuando os efeitos daquele ato normativo que lhe antecedeu, e na qual expressamente registrou que os tribunais deveriam disciplinar o trabalho remoto de magistrados, servidores e colaboradores, buscando soluções de forma colaborativa com os demais órgãos do sistema de justiça, para realização de todos os atos processuais, virtualmente (art. 6º).

E, no caminho das transformações operadas após o cenário de pandemia e isolamento social, mas não limitado a este, o CNJ desenvolveu o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” com o “objetivo de promover o acesso à Justiça, por meio de ações e projetos desenvolvidos para o uso colaborativo de produtos que empregam novas tecnologias e inteligência artificial”, subdividindo o programa nas seguintes ações: a) Implantação do Juízo 100% Digital; b) Implantação do Balcão Virtual; c) Projeto da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), com possibilidade de ampliar o grau de automação do processo judicial eletrônico e o uso de Inteligência Artificial (IA); d) Auxílio aos Tribunais no processo de aprimoramento dos registros processuais primários, consolidação, implantação,

tutoria, treinamento, higienização e publicização da Base de Dados Processuais do Poder Judiciário (DataJud), visando contribuir com o cumprimento da Resolução CNJ n. 331/2020 e; e) Colaboração para a implantação do sistema Codex, que tem duas funções principais: alimentar o DataJud de forma automatizada e transformar, em texto puro, decisões e petições, a fim de ser utilizado como insumo de modelo de IA.⁴³

Também foi editada a Resolução CNJ n. 317/2020, a qual dispôs, dentre outras providências, sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais, enquanto durarem os efeitos da crise ocasionada pela pandemia.

Cite-se, ainda, a Resolução n. 354/2020, que dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências, estabelecendo, em especial, que nos casos em que cabível a citação e a intimação pelo correio, por oficial de justiça ou pelo escrivão ou chefe de secretaria, o ato poderá ser cumprido por meio eletrônico”, desde que “assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo” (art. 8º).

Além disso, por meio da Resolução CNJ n. 385/2021, criou-se o “Núcleo de Justiça 4.0”.

Para o presente artigo, as fontes normativas mais relevantes estão relacionadas às ações do “Juízo 100% digital”, o “Núcleo de Justiça 4.0” e o “Balcão Virtual”. As três foram regulamentadas no período da pandemia, mas não limitadas a este. Pelo contrário, as resoluções que deram vida a tais projetos demonstram muito mais que foram editadas com uma visão prospectiva do Judiciário, do que se limitaram a ser norma de caráter transitório com data de validade. E todas elas enxergam a prestação jurisdicional desmaterializada, independentemente de sede física própria.

No âmbito do Juízo 100% digital, regulamentado pela Resolução CNJ n. 345/2020, todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores (art. 1º, §1º). Exemplificativamente, cita-se que as audiências e sessões no “Juízo 100% Digital”

⁴³ Apresentação do Programa Justiça 4.0 extraído do site do Conselho Nacional de Justiça, disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em 10/08/2021.

ocorrerão exclusivamente por videoconferência (art. 5º) e o atendimento exclusivo de advogados pelos magistrados e servidores lotados no “Juízo 100% Digital” ocorrerá de forma eletrônica (art. 6º).

Segundo a norma regente do programa, o “Juízo 100% Digital” será avaliado após um ano de sua implementação, podendo o tribunal optar pela manutenção, pela descontinuidade ou por sua ampliação (art. 8º, §7º), ratificando-se se tratar de ação com possibilidade de se tornar perene. A propósito, quase três mil e quinhentas unidades de primeiro grau já tramitam processos no “Juízo 100% Digital”⁴⁴, o que implica dizer que cerca de 25% das varas aderiram ao modelo⁴⁵, a se demonstrar o potencial do projeto.

Em complemento ao “Juízo 100% digital”, foi editada a Resolução CNJ n. 372/2021, a qual regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Segundo a norma, os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público (art. 1º), ampliando o alcance da prestação jurisdicional virtual.

Indo além em relação às rupturas já provocadas pelas ações mencionadas nos parágrafos anteriores, o CNJ disciplinou, por meio da Resolução n. 385/2021, a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0”, que permitem o funcionamento remoto e totalmente digital da vara. Nessas unidades judiciais, somente tramitarão, em regra, processos do modelo “Juízo 100% digital” (art. 1º, §2º, da Resolução 385), de modo que se trata de estrutura independente da existência de uma sede física. Inclusive a aplicação da ação admite mais de uma região administrativa do tribunal (art. 1º, §1º), facultando-se uma espécie de desterritorialização da jurisdição.

Aqui cabe traçar uma distinção. O “Juízo 100% digital” do CNJ se refere à qualificação dada ao(s) processo(s) que tramita(m) de modo integralmente digital em

⁴⁴ Disponível em <https://www.cnj.jus.br/mais-de-34-mil-unidades-de-1o-grau-ja-tramitam-processos-no-juizo-100-digital/>. Acesso em 01.09.2021.

⁴⁵ Segundo o Relatório Justiça em números de 2021 do CNJ (ano base 2020), o primeiro grau do Poder Judiciário possui 14.792 unidades judiciárias (p. 31).

determinada unidade judicial, a qual pode, em paralelo, ter processos tramitando sem essa qualificação, ou seja, na maneira tradicional, com a realização de atos presenciais. Assim, uma vara tradicional (com sede física e trabalho presencial) pode ter em seu acervo alguns processos tramitando sob a modalidade “Juízo 100% virtual”, de modo que apenas em relação a esses feitos a prestação jurisdicional será integralmente digital.

Já no “Núcleo de Justiça 4.0”, a própria unidade é virtual, e não apenas os processos que nela tramitam.

Registre-se que desde a edição da Resolução n. 385/2021, ao menos anualmente os tribunais devem avaliar a quantidade de processos distribuídos para magistradas e magistrados nos núcleos e nas unidades físicas e o volume de trabalho das equipes, de modo a mensurar a necessidade de transformação de unidades físicas em núcleos, com eventual readequação da sua estrutura de funcionamento ou de alteração da abrangência de área de atuação (art. 6º).

A propósito do tema, investigou-se como o então presidente do CNJ (o Ministro Luiz Fux) ao tempo da pesquisa, e os juízes auxiliares que com ele atuavam, manifestaram-se publicamente - em seminários desenvolvidos na web - a respeito do serviço judicial digital, objetivando detalhar de modo ainda mais profundo o cenário existente quando da elaboração deste trabalho.

O Ministro Luiz Fux, ao se referir sobre o programa “Justiça 4.0” e ao desenvolvimento da justiça digital, afirmou que “foi um eixo de atuação que procurei desenvolver [...] porque a sociedade vive hoje mais em rede do que em contato físico. O objetivo é criar nova realidade para o Judiciário [...] principalmente para redução de custos e aumento da eficiência da prestação jurisdicional”. Listou ainda o magistrado as seguintes vantagens do microssistema do processo digital: produzir maior acesso à justiça; facilitar governança e transparência em relação aos tribunais; aumentar celeridade e produtividade.⁴⁶

⁴⁶ FUX, Luiz. **Webinário de Lançamento do Programa Justiça 4.0**. Youtube, 24/02/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=aFV2YgeqNhA>. Acesso em 13/11/2021

Já Valter Shuenquener, Secretário-geral do Conselho Nacional de Justiça, ao tratar do projeto do “Juízo 100% digital”, mencionou que serve para que a parte, de sua casa, escolha a tramitação do seu processo de forma integralmente virtual. Além disso, teria como ambição “reduzir o tamanho que a justiça brasileira ocupa no espaço físico; reduzir a estrutura dos prédios da Justiça para, em tempos de crise, ajudar na redução das despesas públicas [...] sem diminuir a qualidade do serviço”. Sustentou ainda que no “Núcleo 4.0” o usuário do sistema de justiça poderá escolher distribuir sua ação em uma unidade tradicional ou no referido núcleo, em que os juízes e servidores trabalharão “na nuvem” porque “o sistema será totalmente virtual, já que não haverá estrutura física esses núcleos”. Para o magistrado, “esses juízes, do núcleo, além de serem mais especializados na matéria, eles têm atuação mais ampla”, então seria possível atuar em uma abrangência territorial muito maior do que a tradicional, o que, na visão do magistrado, “facilita a uniformização da jurisprudência, a previsibilidade em relação ao resultado daquilo que o autor vai obter no Judiciário e evita-se uma pulverização dos processos e instabilidade jurídica”. Ainda segundo o juiz, “eu não tenho dúvida de que o caminho da justiça, que está sendo pavimentado nesta gestão do Ministro Luiz Fux, é o caminho da conciliação do ambiente físico com o ambiente virtual”.⁴⁷

O magistrado Fábio Porto, Juiz Auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça, compreende que o “Juízo 100% digital” foi a principal ação para reconhecer o Judiciário como serviço, e não como local. Segundo o juiz, “nós estamos desmaterializando o conceito de Justiça fixado no ambiente físico e implantando o fórum virtual”. Complementa afirmando que todo o microsistema do programa de “Justiça 4.0” tem “a possibilidade de redesenhar, reorganizar, reestruturar e reorquestrar todo o poder Judiciário”, o que deverá proporcionar, num futuro não muito distante, “um redimensionamento das unidades físicas e um redimensionamento dos conceitos territoriais de Comarca e Seção Judiciária”.⁴⁸

⁴⁷ SHUENQUENER, Valter. **OS "NÚCLEOS DA JUSTIÇA 4.0"**. Youtube, 27/04/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PfB4AlzIHgE>. Acesso em 13/11/2021.

⁴⁸ PORTO, Fábio. **OS "NÚCLEOS DA JUSTIÇA 4.0"**. Youtube, 27/04/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PfB4AlzIHgE>. Acesso em 13/11/2021.

Por fim, Anderson Paiva, também Juiz Auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça, defende que o “Núcleo de Justiça 4.0” deflagrou a possibilidade de termos cortes remotas no Brasil, afigurando-se como a efetiva desmaterialização da prestação jurisdicional.⁴⁹

Dito isso, constata-se que o arcabouço normativo (espectro do “dever ser”) foi regularmente preparado para que o serviço judicial seja prestado adequadamente de maneira digital, com expressa possibilidade para ampliação do seu alcance. Além disso, a posição oficial do órgão de controle do Poder Judiciário no Brasil é unissonamente dirigida no sentido de que a prestação jurisdicional virtual deverá ser a tônica no futuro próximo.

Torna-se, então, necessário avaliar como, na prática (espectro do “ser), tem sido desenvolvida a prestação jurisdicional virtual, notadamente para avaliar em que aspectos devem ser operadas a manutenção, a descontinuidade ou a ampliação do serviço judicial digital.

⁴⁹ PAIVA, Anderson. **OS "NÚCLEOS DA JUSTIÇA 4.0"**. Youtube, 27/04/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PfB4AlzIHgE>. Acesso em 13/11/2021.

4 A PESQUISA EMPÍRICA

4.1 Percurso trilhado

Como já explicado anteriormente (ver subitem 2.1), optou-se por desenvolver a pesquisa empírica deste trabalho por meio da realização de entrevistas semiestruturadas com magistrados de primeiro grau atuando no Brasil.

Esta seção detalhará, a partir dessa escolha, os passos que foram dados até se chegar ao resultado da pesquisa.

Em se tratando de entrevistas semiestruturadas, era necessário, de largada, a elaboração de roteiro de perguntas que serviriam de norte para a conversa com os entrevistados. Foram criadas, então, as seguintes indagações:

QUESTIONÁRIO DAS ENTREVISTAS
1. Esse juízo trabalha com processos cuja tramitação ocorre de maneira integralmente virtual (praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores), inclusive os atos de comunicação das partes, as audiências e perícias? Como esses últimos atos mencionados têm se realizado? As partes ou advogados têm comparecido presencialmente à sede do juízo durante audiências e/ou perícias?
2. Qual a proporção entre as ações que tramitaram de forma integralmente virtual e as ações que tramitaram sem essa opção?
3. A tramitação virtual ocorre por opção das partes (modelo juízo 100% digital do CNJ ou outro), ou por rotina da vara? Em relação a essa última hipótese, tem havido oposição do autor ou do réu?
4. Esse juízo tem provocado as partes para que se manifestem sobre o interesse na adoção da tramitação integralmente virtual quando essa opção não é feita diretamente pelos litigantes? Se sim, como tem sido a resposta das partes?
5. Como o entrevistado avalia a percepção das partes quanto à tramitação integralmente virtual dos seus processos?
6. Atualmente, o entrevistado e os servidores trabalham no local da sede física? Alguém da equipe trabalha de localidade distinta da sede física? Qual o percentual de servidores atuando fora da sede física?
7. A tramitação dos processos por meio integralmente virtual gerou algum tipo de economia?
8. A tramitação dos processos por meio integralmente virtual gerou algum tipo de eficiência?
9. O Tribunal garante infraestrutura de informática e telecomunicação necessárias à tramitação integralmente virtual de processos nessa unidade? No atual quadro, a sede física a qual está vinculada o entrevistado tem sido utilizada para a prestação jurisdicional? Em que medida?
10. Como tem ocorrido o atendimento de partes e advogados dos processos que tramitam virtualmente nessa unidade (horário de atendimento, software, agendamento...)? Essa unidade implementou o “Balcão Virtual” do CNJ?
11. Na sua opinião, a experiência da tramitação de processos integralmente virtual tem sido exitosa? Quais os aspectos positivos e negativos da modalidade?
12. Que tipo de barreiras o entrevistado apontaria como obstáculo à transformação dessa unidade em uma vara completamente virtual?
13. A unidade judicial a qual está vinculada o entrevistado aderiu ao “Juízo 100% digital” do CNJ? Desde quando?
14. Em relação a essa unidade judicial, desde a implantação do “Juízo 100% Digital” do CNJ, até a presente data, quantos feitos tramitaram nesse específico formato?
15. Foi possível observar diferença(s) em relação aos processos que passaram a tramitar pelo “Juízo 100% Digital” e os feitos que até então tramitavam nessa unidade em meio eletrônico, embora não associados ao “Juízo 100% Digital”?

Optou-se em não verticalizar demais as perguntas no que toca ao mesmo subtema relacionado à temática de fundo. Isto é, em vez de, por exemplo, descer às minúcias a respeito das teleaudiências ou do teletrabalho, isoladamente, buscou-se formular perguntas mais amplas sobre as múltiplas espécies de conteúdo (ex: teleaudiência, teleperícia, teletrabalho e atendimento virtual) relacionadas ao mesmo assunto/gênero (prestação jurisdicional virtual), para que, ao fim, fosse possível extrair visão mais ampla do objeto pesquisado.

Após a elaboração das indagações, resolveu-se promover a seleção dos magistrados.

Em se tratando de entrevistas semiestruturadas, levou-se em consideração a concepção de que não existe um método específico para selecionar os entrevistados, e de que o pesquisador deve usar imaginação social científica para montar a seleção dos respondentes⁵⁰. Assim, a princípio, pensou-se em selecionar seis juízes para serem entrevistados: dois da justiça do trabalho, dois juízes de direito de distintas competências e dois juízes federais de distintas competências.

Buscou-se convidar magistrados cuja atuação tivesse direta correlação com o objeto da pesquisa, adotando-se então o critério de seleção no qual o entrevistado teria que ter: a) atuado no exercício da função de julgador durante a pandemia; b) processado mais de uma centena de feitos em meio eletrônico; c) praticado os atos processuais de maneira preponderante ou completamente virtual e; d) aderido ao juízo 100% digital do CNJ.

De início, o pesquisador utilizou sua rede de contatos do programa WhatsApp para promover o convite a potenciais interessados. Como a atuação da vida profissional do investigador se passou em grande parte no Nordeste, no começo, a maioria dos selecionados acabou sendo, naturalmente, daquela região. Surgiu, então, a preocupação de selecionar respondentes de outra região, de sorte a tornar a investigação mais heterogênea, abrangendo a atuação de juízes de outra realidade socioeconômica.

Promoveu-se, assim, a escolha dos seis juízes iniciais: quatro da região Nordeste e dois da região Sul, e, em seguida, as entrevistas se iniciaram.

Acontece que, após a oitava de quatro entrevistados, percebeu-se que o positivo entusiasmo dos respondentes quanto à prestação jurisdicional virtual poderia retratar viés comum dos juízes que haviam aderido ao programa do Juízo 100% digital do CNJ. Em outras palavras, cogitou-se que a escolha do entrevistado pelo referido modelo do CNJ poderia já ser sinal de simpatia do magistrado ao sistema de prestação do serviço digital.

Dessa maneira, buscou-se tornar a amostra dos entrevistados mais heterogênea, selecionando-se também juízes não optantes do programa do Juízo

⁵⁰ BAUER, Matin; GASKELL, George (editores). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

100% digital do CNJ, que poderiam apresentar outra percepção em relação à prestação jurisdicional virtual.

Além disso, de sorte a diversificar ainda mais o perfil dos respondentes, objetivou-se ouvir ao menos um magistrado de cada uma das regiões geográficas do Brasil, bem como escolher juízes com experiência na capital e no interior dos estados.

Ao final, foram selecionados e entrevistados dez juízes atuantes em distintas competências processuais, sendo seis deles optantes do modelo do Juízo 100% digital do CNJ e quatro deles não optantes. Eis a referência dos entrevistados, listados por ordem cronológica de realização das entrevistas:

ENTREVISTADOS
1. Ciro Benigno Porto , Juiz Federal titular da 25ª Vara (Iguatu) da Seção Judiciária do Ceará, do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, com competência plena (cível, criminal, execução fiscal e juizado adjunto)
2. Rafael Sousa Cardozo , Juiz de Direito substituo da Vara de Infância e Juventude de Jaboatão dos Guararapes, do Tribunal de Justiça de Pernambuco
3. Antônio Ceccato , Juiz de Direito titular da 6ª Vara de Família de Porto Alegre, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul
4. Eduardo Piccareli , Juiz Federal titular da 15ª Vara (Porto Alegre) da Seção Judiciária do Rio Grande do Sul, do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, especializada em matéria previdenciária (rito comum e de juizado especial)
5. Kelly Gaspar Duarte Neves , Juíza de Direito titular da 2ª Vara da Comarca de Aparecida do Taboado, do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul, com competência cível e criminal residuais e exclusiva em infância e adolescência, protetiva e infracional
6. César Arthur Cavalcante de Carvalho , Juiz Federal titular da 13ª Vara (Recife) da Seção Judiciária de Pernambuco, do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, com competência exclusivamente criminal
7. Emiliano Zapata de Miranda Leitão , Juiz Federal titular da 13ª Vara (João Pessoa) da Seção Judiciária da Paraíba, do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, com competência para processos de matéria previdenciária do Regime Geral de Previdência Social e relativos aos benefícios assistenciais da Lei Orgânica da Assistência Social
8. Renato Lopes Becho , Juiz Federal titular da 10ª Vara (São Paulo) da Seção Judiciária de São Paulo, do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, com competência exclusiva para execução fiscal
9. Mirella Cahú Arcoverde de Sousa , Juíza do Trabalho substituta da 4ª Vara de João Pessoa, do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba;
10. Nagila de Jesus Oliveira Quarema , Juíza do Trabalho 4ª Vara de Paraopebas, do Tribunal Regional do Trabalho do Amapá e Pará

Os juízos referidos nos itens 1 a 4 e 8 a 9 tinham aderido ao programa do Juízo 100% digital no momento das entrevistas, enquanto os relacionados nos itens 5 a 7 e 10, não.

Cogitou-se ouvir número maior de entrevistados se fosse necessário, com a preocupação, porém, de não ser quantitativo que tornasse impraticável a sistematização de dados diante do limite temporal do programa de mestrado no qual

desenvolvida a pesquisa. Além disso, mantinha-se em mente que alguns autores sugerem que a “saturação” (ponto em que as respostas passam a ser bastante repetidas) das entrevistas geralmente pode ser obtida com cerca de 8 a 15 entrevistas⁵¹, embora não haja marco universalmente definido.

Após ouvir os 10 respondentes, percebeu-se que, de fato, as experiências transmitidas pelos entrevistados passavam a ser muito parecidas a respeito das mesmas perguntas, razão pela qual se entendeu suficiente tal número de participantes para a finalidade da investigação.

As entrevistas foram realizadas entre 05.08.2021 e 10.09.2021. Todas elas foram operadas mediante conferências em vídeo, por meio do programa Zoom, e gravadas do início ao fim do ato.

Da entrevista só participavam o entrevistador e um entrevistado por vez, o qual era advertido sobre: a) a descrição do objeto de pesquisa; b) inserção dos estudos no Mestrado Profissional em Direito do PPGPD/Enfam - Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados; c) o fato de que o conteúdo da entrevista e a relação de entrevistados não seriam confidenciais e que os respondentes seriam listados nominalmente na dissertação.

Foi solicitado e obtido dos respondentes o consentimento expresso para que fossem utilizadas, neste trabalho ou em outro de caráter científico e acadêmico, as informações colhidas ao longo das entrevistas.

O questionário contendo o roteiro das perguntas que seriam respondidas ao longo da entrevista era encaminhado com antecedência para o entrevistado e, durante a entrevista, as perguntas eram lidas pelo entrevistador. Após a leitura, o pesquisador buscou deixar os respondentes à vontade para apresentarem suas respostas de forma livre, de modo a diminuir a interferência no conteúdo concreto das

⁵¹ RIBEIRO, Jaime; SOUZA, Francislê Neri de; LOBÃO, Catarina. Saturação da Análise na Investigação Qualitativa: quando parar de recolher dados? **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 6, n. 10, p. 3-7, abr. 2018.

respostas, objetivando-se, ainda, evitar qualquer contaminação do viés do entrevistador em relação ao entrevistado.

Depois de concluir todas as entrevistas, havia duas principais possibilidades de transportar para a dissertação o conteúdo das respostas: a transcrição completa das conversas e os apontamentos sobre a forma como os entrevistados agiram ao longo da entrevista; ou a apresentação sumarizada das respostas, degravadas a partir das palavras do próprio pesquisador.

Escolheu-se a segunda opção. Primeiro porque a transcrição completa das respostas, considerando que foram mais de quinze horas de entrevistas, geraria redação de extensão desproporcional a uma dissertação de mestrado, e tornaria o texto pouco palatável. Segundo porquanto a investigação em questão não tinha cunho antropológico, de modo que as manifestações dos respondentes, que não fossem o próprio conteúdo das respostas, não se mostraram relevantes para o objeto da pesquisa.

No subitem 4.2 constará a síntese das respostas, sem interferência do pesquisador. No tópico seguinte (4.3) serão reportados os achados críticos da pesquisa.

Visando a evitar que os nomes dos entrevistados acima listados ficassem sendo repetidos no momento da síntese e degravação das respostas (subitem seguinte deste capítulo), passou-se a se referir a cada respondente pela letra “J” sequenciada dos respectivos números ali indicados. Exemplificando: o entrevistado (1) Ciro Benigno Porto, Juiz Federal titular da 25ª Vara (Iguatu) da Seção Judiciária do Ceará, do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, com competência plena (cível, criminal, execução fiscal e juizado adjunto), doravante, passa a ser chamado apenas de entrevistado J1.

Uma vez que algumas perguntas as quais serviram de base para as entrevistas guardavam relação entre si, os subitens seguintes foram organizados agrupando-se os eixos em comum, com o propósito de evitar repetições demasiadas.

Por fim, é importante destacar que a realização de pesquisa qualitativa no âmbito do Direito carece de procedimento unânime na literatura, o que por vezes pode

implicar insegurança de se a investigação, nesse contexto, materializa-se como pesquisa em si (conhecimento crítico da realidade), ou simples exercício de ativismo do pesquisador⁵².

Diante dessa questão, e sem que se tenha a presunção de concluir se tratar do primeiro caso, buscou-se neste trabalho ao menos escolher e expor os critérios objetivos e os passos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa, não só para manter honestidade intelectual quanto à obra, como também visando a permitir o controle da realização e achados colhidos e a falseabilidade (refutabilidade) das conclusões.

4.2 As respostas

4.2.1 A comunicação das partes, as audiências e as perícias

J1: Segundo o respondente, no Juizado Especial Federal (JEF), desde 2006 se adota na Justiça Federal do Ceará o sistema eletrônico Creta, e desde 2017 todos os processos do rito comum, que tramitam pelo PJe (Processo Judicial eletrônico), também estão integralmente virtualizados. Desde então os atos praticados pelas partes e pelo juízo são predominantemente eletrônicos. As exceções eram as citações no processo penal, as audiências e as perícias, que se realizavam com a presença física dos diversos atores do processo.

Após a pandemia de Covid-19, por expressa autorização normativa do Tribunal, os atos de comunicação passaram a ser, em regra, virtuais, inclusive as citações no processo penal (via WhatsApp ou e-mail) e as intimações.

As audiências também passaram a ser realizadas de forma virtual, e a dinâmica tem funcionado a contento. O entrevistado fez a ressalva de que, em casos excepcionais, teve a impressão de que alguns depoimentos os quais estavam sendo colhidos de maneira telepresencial pareciam estar sendo dirigidos por outra pessoa no ambiente, fora do foco da câmera, violando a incomunicabilidade do ato. Nesses casos, o respondente mencionou que considerou a situação no momento da valoração

⁵² ALVES, Zélia Mana Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena G. F. Dias da. ANÁLISE QUALITATIVA DE DADOS DE ENTREVISTA: uma proposta. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 2, p. 61-69, jul. 1992. Semestral.

da prova, reduzindo o caráter persuasivo do depoimento por meio de decisão fundamentada.

No caso de audiências, as partes comparecem fora das instalações da vara, de qualquer lugar onde obtenham conexão à internet, normalmente de casa ou de escritórios de advocacia.

Quanto às perícias médicas ou sociais, o entrevistado não conseguiu realizá-las virtualmente por resistência dos peritos do juízo, que se justificam com a afirmação de que não há como se conferir segurança às conclusões se os exames forem realizados sob a forma virtual e pelo temor de sanção disciplinar pelos respectivos Conselhos profissionais aos quais vinculados. As perícias estão sendo realizadas nos consultórios médicos dos peritos, já que as instalações da vara estavam temporariamente fechadas.

O entrevistado concluiu que só existem processos inteiramente virtuais se não demandarem perícia médica ou social e enquanto vigente o normativo que autoriza comunicações processuais pessoais por ferramentas eletrônicas de mensageria.

J2: Antes da pandemia praticamente não existiam atos telepresenciais, ainda que a maior parte dos processos tramitassem de maneira eletrônica.

Após a pandemia de COVID-19, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual. Até mesmo algumas visitas domiciliares estão sendo praticadas por meio das plataformas virtuais.

A comunicação dos atos processuais é virtual, mas segue as formalidades legais, de modo que o oficial de justiça expede o mandado e dá conhecimento sobre o conteúdo por meio de plataformas digitais (e-mail ou WhatsApp) ou mediante ligação telefônica. Se eventualmente não houver a informação de telefone de contato ou e-mail do demandado, o oficial cumpre fisicamente o mandado e, na ocasião, colhe os referidos dados para futura comunicação virtual.

O entrevistado mencionou a necessidade de que os atos de comunicação, nessa modalidade, sejam promovidos com linguagem fácil e intuitiva. Registrou, por exemplo, que não usa expressões estrangeiras como “link” ou “QRCode”, e que tenta

facilitar o acesso às audiências com apenas um clique da parte, o que tem contribuído para inclusão digital.

Desde a irrupção da pandemia, o respondente presidiu mais de 200 audiências e não esteve presente em nenhuma delas fisicamente no fórum, assim como os representantes do Ministério Público e da Defensoria Pública.

O entrevistado estima que 5% das audiências que realizou demandou a presença das partes na sede física do juízo, seja por dificuldade da parte com o uso dos programas para realização de audiências virtuais, seja por carência de acesso à internet. O respondente mencionou também que em um caso de homicídio, de modo a garantir a maior fidedignidade do ato e garantir a incomunicabilidade das testemunhas, ele determinou que elas fossem ouvidas na sede do juízo. Nos demais casos, as audiências foram realizadas de maneira telepresencial.

O entrevistado registrou que trabalha com partes extremamente vulneráveis e pobres na forma da lei e mesmo assim enxergou dificuldade mínima da realização dos atos virtuais.

Ainda segundo o respondente, as perícias relacionadas à competência da unidade na qual atua acabam sendo realizadas na sede de outros órgãos (ex: no Instituto Médico Legal ou na Polícia Civil), independente da pandemia de COVID-19.

J3: Antes da pandemia, praticamente não existiam atos telepresenciais, ainda que a maior parte dos processos tramitassem de maneira eletrônica.

Após a pandemia de COVID-19, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual (telepresenciais) e assim estavam até o momento da entrevista. O entrevistado registrou que os percentuais de acordo e de êxito na realização dos atos de audiência não foram alterados. Ele reforçou que entende não fazer sentido determinar o retorno, como regra, das audiências presenciais, que reclamam o deslocamento de todos para a sede do juízo, quando se tem ferramenta que vem funcionando de maneira exitosa em substituição à necessidade de presença física.

A comunicação dos atos processuais tem se operado de maneira virtual, por meio de correio eletrônico, uso do aplicativo Whatsapp ou por ligação telefônica. Antes da pandemia, por conta da natureza da competência do respondente (vara de

família) ele já se utilizava do expediente de comunicação eletrônica para tornar o processo mais eficiente, citando ou intimando partes em outros estados ou até mesmo outros países por meios digitais. Por atuar no estado do Rio Grande do Sul, o entrevistado mencionou a situação de ser comum citar ou intimar pessoas residentes nos países vizinhos (Uruguai e Argentina) e que, quando dependia de carta rogatória, demoravam meses ou até anos para a efetivação da comunicação.

O respondente informou a existência de uma Central de Atendimento Psicossocial e Multidisciplinar que atua vinculada àquele juízo, e registrou que após a deflagração das restrições pela pandemia, até maio de 2021, as perícias realizadas por esse órgão estavam sendo desenvolvidas de maneira telepresencial, com sucesso. Ressaltou, porém, que os técnicos e peritos dessa central registraram alguns casos que não seriam indicados a realização dos atos de modo virtual, quando fosse necessário ouvir crianças e adolescentes, uma vez que esses, em casa, estariam sempre na presença de um dos pais, e poderia esvaziar o objeto da avaliação ou perícia.

Segundo o entrevistado, as partes e advogados não têm usado o espaço físico da unidade.

J4: Antes da pandemia não se realizavam, naquela unidade, perícias ou audiências virtuais, ainda que a totalidade dos processos tramitassem de maneira eletrônica.

Após a pandemia de COVID-19, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual. Quanto às perícias, a unidade possui a peculiaridade de trabalhar com grande volume de processos que reclamam a aludida prova técnica (cerca de 60% do acervo da unidade do entrevistado). Como a quase totalidade das perícias era realizada na sede do fórum, durante a pandemia houve adequação do juízo às medidas sanitárias. Para tanto, passaram a realizar, como regra, as perícias de maneira telepresencial ou mediante a prova técnica simplificada (prova pericial de análise de documentos). Excepcionalmente, quando o perito atestava a impossibilidade de realização do ato de maneira virtual, havia autorização para que a perícia fosse praticada no consultório do médico.

As perícias sociais, nos casos dos benefícios de prestação continuada (Lei Orgânica da Assistência Social), de início foram suspensas e, logo em sequência, foram praticadas presencialmente, no domicílio das partes, quando essas autorizavam a visita.

No caso de audiências, as partes não utilizaram as instalações da vara. Comparecem de qualquer lugar onde obtiveram conexão à internet, de casa ou de escritórios de advocacia, por exemplo.

As comunicações dos atos processuais eram, de regra, praticadas por meio exclusivamente eletrônico, inclusive mediante o uso do aplicativo WhatsApp. A comunicação virtual continuou seguindo as formalidades legais, de modo que o oficial de justiça expedite o mandado e dá conhecimento sobre o conteúdo por meio de plataformas virtuais, quando a comunicação não é praticada diretamente pelo sistema eletrônico onde tramitam os processos da unidade. Nunca houve impugnação às comunicações realizadas por meio virtual.

J5: Após a pandemia de COVID-19 as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual.

Em relação aos atos de comunicação, a citação do réu é realizada por meio de AR (Aviso de Recebimento) digital, no qual toda a sistemática de entrega da carta física é desenvolvida pelos Correios, o qual se compromete a entregar a contrafé em formato digital. Além disso, o juízo em que a respondente atua também firmou acordos com entidades públicas (Ministério Público, Defensoria Pública e Procuradorias) e com réus frequentes (instituições financeiras privadas) para manter cadastro no sistema eletrônico de tramitação, de modo a promover todas as comunicações por essa via.

As intimações também são realizadas, em regra, por meio de WhatsApp, telefone ou qualquer outro meio virtual, mantendo-se as formalidades da comunicação (elaboração de expediente e certificação do ato). Registrou ainda a respondente que quando se trata de intimação para audiência, tenta facilitar o acesso da intimado ao ato com apenas um clique daquele.

As perícias são realizadas no espaço físico da unidade. Tentou-se realizar as teleperícias, mas houve resistência do médico-perito. Dessa forma, esses atos estão concentrados em um dia por semana e são realizados presencialmente.

J6: Ainda antes da pandemia, a totalidade dos processos em trâmite na unidade na qual o respondente atua já tramitava de maneira eletrônica, mas as audiências eram realizadas de maneira física/presencial. Após a pandemia de COVID-19, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual.

Quanto às citações, o entrevistado apresentou sua compreensão de que elas não podem ser consideradas de maneira integralmente digital, ainda que a comunicação em si se opere por meio eletrônico. No entender do respondente, uma vez que a citação no processo penal é sempre pessoal, ela reclama a atuação do oficial de justiça para cumprir o expediente e certificar nos autos, situação que, para o entrevistado, afasta a ideia de integralmente virtual, porque demandou o trabalho humano. Mas reforçou que, em regra, a comunicação em si do citando é realizado de maneira eletrônica (em geral, mediante o uso de WhatsApp e e-mail), ou seja, o servidor da justiça não comparece presencialmente para colher a assinatura do citando. O respondente registrou, ainda, que quando a comunicação da citação se opera de maneira eletrônica, sem resposta do réu, ele determina, por cautela, o cumprimento físico do mandado de citação por oficial de justiça.

As intimações, em regra, são praticadas pelo próprio sistema eletrônico de tramitação processual, ou por WhatsApp ou e-mail, quando se trata de testemunha. Em casos excepcionais (o entrevistado estima cerca de 10% dos casos) a intimação é praticada presencialmente, com o cumprimento do mandado físico.

O respondente mencionou ainda que as poucas perícias realizadas no bojo das ações penais em trâmite na unidade são realizadas de maneira física ou presencial, a exemplo de incidentes de insanidade mental ou perícia de prova documental.

Em alguns poucos casos (o entrevistado estimou em cerca de 5%), as partes ou testemunhas de audiências compareceram presencialmente na sede da unidade, seja porque não tinham bom acesso à internet, seja porque não tinham conhecimento básico sobre as tecnologias utilizadas para realização da audiência.

J7: Todos os processos da unidade são eletrônicos, mas as audiências e perícias têm se realizado de maneira presencial, como regra.

As comunicações são quase que integralmente eletrônicas, inclusive com a comunicação por WhatsApp ou e-mail. Excepcionalmente, o ato é praticado por meio físico, quando não há meios de cumpri-lo eletronicamente, ou quando não é possível confirmar a identidade do citado/intimado.

O entrevistado registrou que durante a pandemia, entre junho e setembro/2020, com o fechamento físico da sede da unidade, facultou às partes a participação nas audiências de maneira telepresencial, desde que não houvesse o contato delas com os advogados no mesmo ambiente - em razão das medidas de segurança e isolamento. Informou que a grande maioria dos jurisdicionados optou por aguardar a audiência presencial (adesão de cerca de 10% ao modelo telepresencial e opção de 90% pela audiência presencial).

O respondente entende que a exigência da realização dos atos nessas condições, e o fato de que muitas partes as quais litigam naquele juízo não tinham o devido acesso aos aparelhos e/ou internet necessários à participação nas audiências virtuais justificariam a baixa adesão ao ato nesse modelo digital. Registrou que a maioria das ações da unidade em que atua perseguem benefícios assistenciais ou previdenciários no valor de um salário-mínimo, o que confirma se tratar de jurisdicionados de baixas condições socioeconômicas e que, em regra, têm apenas o ensino fundamental completo, fatores que, na visão do entrevistado, estariam mais associados à exclusão digital.

Além disso, segundo o entrevistado, grande parte dos jurisdicionados (segurados da Previdência Social tencionando se aposentar) seria de uma geração mais antiga, com mais dificuldade de lidar com tecnologia e digitalização.

A compreensão do respondente também foi de que havia maior demora na realização de cada audiência quando realizada telepresencialmente, especialmente por intercorrências com o sinal de internet e atrasos na conexão ao ato, e maior dificuldade de compreensão dos envolvidos em relação ao que se discutia no ato.

Observou o entrevistado, ainda, que, durante as audiências realizadas virtualmente, vivenciou incidentes que sugeririam a presença de outras pessoas ocultas à gravação e que poderiam estar prestando algum tipo de suporte ao depoente, com potencial de diminuir a fidedignidade das informações apresentadas.

Quanto às perícias, o magistrado mencionou que número muito baixo de profissionais concordou em realizá-las de maneira virtual (apenas três profissionais [de um universo de trinta peritos cadastrados no juízo] começaram a realizar as teleperícias e logo em seguida dois deles desistiram), implicando quantidade muito inferior à necessária para dar vazão à demanda desses casos.

Além disso, informou que nos casos em que a perícia foi realizada de maneira remota, o INSS, principal demandado nos juizados federais, impugnou o ato, provocando a necessidade de exame das impugnações em todos esses processos.

No entender do entrevistado, muitos peritos resistiram à realização de teleperícias porque excluiria ou mitigaria o exame clínico do periciando, sendo etapa fundamental na confecção dos laudos. Considerou ainda o respondente que a maioria dos jurisdicionados daquele juízo, em razão da dificuldade de acesso ao Sistema Único de Saúde, não apresenta, nas ações em que se pugnam benefícios por incapacidades, muitos exames de qualidade (ressonância magnética ou tomografia, por exemplo) que permitissem traçar todo o histórico da doença de uma forma precisa. No geral, as partes se resumem a apresentar atestados ou laudos lacônicos, ou, quando muito, um único exame, o que dificulta se firmar diagnóstico sem o contato físico com o periciando.

Em razão de o somatório desses fatores, as partes e seus procuradores têm comparecido presencialmente na sede do juízo quando há audiências ou perícias. Todavia, as entidades da Advocacia Geral da União têm acompanhado telepresencialmente os atos.

J8: Desde o início de 2021, a totalidade dos processos ativos da unidade era virtual.

Em relação aos atos de comunicação, a citação do réu é realizada por meio de AR (Aviso de Recebimento) e, quando infrutífera a comunicação por carta, a

citação é realizada por meio do cumprimento presencial do mandado. Em ambos os casos, após o cumprimento, a confirmação física do ato é digitalizada e inserida no sistema por um servidor da Vara. O número de citações realizadas eletronicamente, por meio do Whatsapp, é ínfimo em relação aos praticados pelos meios tradicionais anteriormente mencionados. O respondente mencionou que há um fórum só para agregar as varas de execução fiscal de São Paulo/SP (13 – treze varas), e que a totalidade dos feitos que tramitam nas varas é de cerca de 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil processos. Segundo o entrevistado, essa realidade impede que os exequentes se adaptem, por ora, ao modelo no qual consigam informar os números atualizados dos telefones dos executados ou o e-mail deles, para citação. O respondente mencionou ainda que está em curso o projeto de contratar com os Correios o serviço de AR digital.

As intimações são eletrônicas e pelo sistema de tramitação processual.

O entrevistado não realizou audiência desde a irrupção da pandemia.

Em relação às perícias, as que são documentais, notadamente as contábeis, são praticadas telepresencialmente. As de avaliação de bens, porém, muito comum da competência do respondente, são realizadas presencialmente, mas sem o uso da sede do juízo.

As partes e advogados, para comparecerem ao fórum, precisam enviar e-mail para a direção da unidade solicitando a visita e ser deferido pelo gestor da respectiva unidade. Segundo o entrevistado, nos últimos 18 (dezoito) meses, recebeu apenas dois advogados de maneira presencial e, na visão do respondente, o contato poderia ter se operado de maneira telepresencial sem prejuízo da comunicação.

J9: Ainda antes da pandemia, era possível, na unidade em que a entrevistada atua, praticar todos os atos processuais a distância, sem a necessidade de deslocamento à sede do juízo, mas as audiências, em regra, eram presenciais.

Após a pandemia de COVID-19, as audiências passaram a ser realizadas telepresencialmente. Desde setembro de 2020, todos os atos de audiência (não só a tentativa de conciliação, mas a instrução em si) estão sendo praticados virtualmente.

Em relação aos atos de comunicação, a citação do réu é realizada por meio de AR (Aviso de Recebimento) e, quando infrutífera, de modo excepcional, a comunicação por carta, a citação é realizada por meio do cumprimento presencial do mandado. As intimações são praticadas pelo sistema eletrônico.

As perícias, em regra, são realizadas presencialmente, especialmente porque há volume grande, na Justiça do Trabalho, de exames elaborados para aferir as condições de trabalho (ergonomia, insalubridade e periculosidade), o que acontece no próprio local físico. Quando há perícias médicas, elas ocorrem, em regra, nos consultórios dos próprios peritos, sem utilização do espaço físico da unidade judicial.

A unidade na qual a entrevistada trabalha tem se organizado de uma maneira que dispense na máxima medida possível a presença de partes e advogados na sede física do juízo. A respondente exemplificou ações que permitem a manutenção dessa situação: expedição de alvarás eletrônicos ou alvará por transferência direta à conta do credor; assinatura de Carteira de Trabalho Digital; ajuste do sistema de tramitação eletrônica de processos para ser compatível com mídias e arquivos que antes precisavam ser depositadas fisicamente (ex: arquivo de áudio em MP3 ou vídeo em MP4).

J10: A entrevistada iniciou registrando que a unidade da qual é gestora foi uma das que teve maior movimentação processual na Justiça do Trabalho de todo Brasil, porque abrange a competência de áreas de exploração da Companhia Vale do Rio Doce, havendo várias reclamações trabalhistas contra essa empresa.

Após a pandemia de COVID-19, especialmente desde agosto de 2020, as audiências passaram a ser realizadas telepresencialmente.

Em relação aos atos de comunicação, a citação do réu é realizada por meio de AR (Aviso de Recebimento) e, quando infrutífera, de modo excepcional, a comunicação por carta, a citação é realizada por meio do cumprimento presencial do mandado. Quando é um demandado recorrente, já cadastrado no sistema ou com os dados para citação eletrônica, a comunicação passa a ser virtual. As intimações são praticadas pelo sistema eletrônico.

As perícias, em regra, são realizadas presencialmente, especialmente porque há volume grande, na Justiça do Trabalho, de exames elaborados para aferir as condições de trabalho (ergonomia, insalubridade e periculosidade), o que acontece no próprio local físico. Quando há perícias médicas, elas ocorrem, em regra, nos consultórios dos próprios peritos, sem utilização do espaço físico da unidade judicial.

A unidade da vara, em regra, não tem sido utilizada pelas partes e advogados. Embora o tribunal já tivesse, no momento da entrevista, iniciado o retorno ao trabalho presencial, segundo a respondente, os usuários do sistema de justiça ainda têm optado pela realização dos atos telepresenciais.

Em casos excepcionais, quando há inviabilidade técnica de alguma parte ou pelo receio sobre a segurança quanto à coleta da prova em audiência (preocupação quanto à incomunicabilidade da testemunha foi o caso citado), o ato é realizado presencialmente.

4.2.2 A percepção das partes, advogados e instituições essenciais ao sistema de justiça, sob a ótica dos entrevistados

J1: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, já que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação. Não há espaço para oposição das partes, pois a utilização dos sistemas é obrigatória.

A avaliação do respondente é de que não só as partes, mas também advogados, preferem a tramitação inteiramente virtual, à exceção de perícias médicas ou sociais. Ele assim respondeu com base nas declarações colhidas durante as audiências e em reuniões institucionais com a Ordem dos Advogados do Brasil.

J2: A maioria dos processos que tramitam na unidade tem como autor o Ministério Público ou Defensoria que, mediante contato institucional com o juízo, comprometeram-se a aderir ao programa do juízo 100% digital do CNJ. Até hoje não houve recusa dos demandados à modalidade, seja quando tem a escolha do autor, seja quando por rotina da vara. E mesmo se não houver o pedido expresso, o juízo convocará as partes para que se manifestem sobre o interesse, presumindo o silêncio como aceitação tácita.

O respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais, porque não precisam se deslocar para os fóruns, pegar ônibus, não gastam com alimentação nos dias de espera para realização das audiências.

O entrevistado destacou que um lanche no fórum em que trabalha é em média R\$6,00, o que seria correspondente a até dois pacotes de macarrão, economia que faz muito sentido para algumas partes que atuam naquele juízo, as quais sobrevivem só com os benefícios assistenciais. O entrevistado mencionou que ouviu num caso de ato infracional uma testemunha dizer que era lavrador no cultivo de café, e que mencionou que vivia mudando de domicílio, e que tornaria praticamente impossível a realização da oitiva, não fosse a presença virtual.

J3: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação. Além disso, por ser vara de família, o respondente entende que isso facilita a tramitação virtual, porque a parte autora, no geral, sempre tem contato com a parte adversa, fornecendo telefone ou outro meio de comunicação virtual.

No geral, o respondente não enfrentou oposições das partes para a prática de todos os atos de maneira virtual, com exceção de um único caso, em que o demandado, citado eletronicamente em outro Estado, suscitou a invalidade do ato, pedido este que foi indeferido pelo entrevistado.

O magistrado ressaltou a percepção de que os jurisdicionados da vara de família tem preferido receber as comunicações virtualmente porque não teriam o possível constrangimento que pode gerar a presença de um oficial de justiça na “porta de casa”.

Conforme dito, a tramitação dos processos é integralmente eletrônica naquela unidade. Então os atos processuais, sempre que possível, são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

O respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais, conforme visto acima. Também ressaltou que a realização de audiências de maneira remota contribuiu para os empregados que

eram intimados para comparecer ao ato, porque não perdiam o dia inteiro de trabalho e não sofriam descontos remuneratórios, e para o empregador, que não perdia a força de trabalho do empregado intimado.

J4: Todos os processos tramitam de maneira eletrônica e quase todos eles tramitaram de forma integralmente digital durante a pandemia, com exceção dos casos em que havia litisconsórcio passivo entre o INSS e alguma pensionista, que, a depender da complexidade do caso, o respondente optou em promover a audiência presencial.

A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já se estão em sistemas eletrônicos de tramitação. Não houve oposição das partes.

Os atos processuais são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

A avaliação do magistrado é que a percepção das partes quanto à tramitação virtual é positiva.

J5: Todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos tem sido praticada de modo virtual, com exceção dos feitos que reclamam a realização de perícias.

A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação.

De início, houve resistência dos advogados quanto à realização das audiências virtuais, mas depois de um tempo de prática dos atos de maneira telepresencial, houve adaptação ao modelo e, no momento da entrevista, a respondente não tinha conhecimento de nenhuma reclamação ou oposição dos usuários do sistema de justiça em relação à tramitação totalmente virtual.

Os atos processuais, sempre que possível, são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

A respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais, inclusive questionando se poderão manter a dinâmica mesmo após a pandemia.

J6: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, já que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação.

De início, houve resistência dos advogados quanto à realização das audiências virtuais, especialmente com o receio do novo/desconhecido, mas depois de um tempo de realização dos atos de maneira telepresencial, houve adaptação ao modelo e, no momento da entrevista, o respondente entende que os usuários do sistema de justiça refratários à tramitação totalmente virtual é bastante residual, limitando-se aos casos de advogados ou partes mais antigos, saudosistas ao modelo de tramitação clássica do processo.

O respondente mencionou ainda que em três ocasiões, nos casos de audiência de custódia, houve impugnação dos advogados quanto à prática do ato telepresencial.

Os atos processuais, sempre que possível, são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

O respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais. Ressaltou a percepção de que os jurisdicionados da vara criminal tem preferido receber as comunicações virtualmente porque não teria o possível constrangimento que pode gerar a presença de um oficial de justiça na “porta de casa”. Mencionou ainda que os representantes do Ministério Público e da Defensoria Pública da União e, não raro, os advogados das partes, têm manifestado apreço pela sistemática da realização das audiências virtuais.

J7: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação. E, nesse aspecto, não houve oposição das partes. Porém, em relação ao modelo de realização de audiências virtuais, houve oposição da maioria dos autores (cerca de 85%), o que, na visão do entrevistado, pode ter relação com o fato de que o juízo exigia que as

partes, testemunhas e advogados usassem espaços físicos distintos, pelo que dificilmente todos eles teriam, simultaneamente, bom acesso à internet.

Em relação às teleperícias, houve, em regra, interesse da maioria dos autores, mas forte resistência do INSS (impugnação em quase todos os processos em que foi praticada teleperícia).

Sempre houve a provocação das partes sobre o interesse na realização de atos telepresenciais, porque, naquele juízo, não houve tramitação integralmente virtual sem o consenso das partes. As respostas, como visto anteriormente, não foram positivas em relação às teleaudiências (por parte dos autores) e teleperícias (por parte do INSS).

Uma vez que a unidade passou pouco tempo realizando todos os atos de maneira virtual, o entrevistado ressaltou que não consegue avaliar com precisão essa percepção. Na visão do magistrado, se fosse colhida a opinião das partes e testemunhas se preferiam o comparecimento físico na sede da unidade, ou participar da audiência virtualmente, elas majoritariamente externariam preferência pela última opção. Isso porque muitas são domiciliadas em locais distantes da sede do juízo, grande parte das vezes em outra cidade, pelo que haveria economia dos custos de deslocamento e do tempo.

O entrevistado mencionou, ainda, o receio de que o INSS, no longo prazo, passasse a questionar a segurança da realização da coleta da prova testemunhal em audiências virtuais, especialmente por conta da ausência de garantia de incomunicabilidade das testemunhas.

J8: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação.

Os atos processuais, sempre que possível, são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

O respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais. Quanto à Fazenda Nacional, principal exequente, ele tem conhecimento, inclusive, do entusiasmo da entidade em relação à tramitação virtual, já que pode contar com a colaboração de procuradores lotados

fisicamente em outros estados para tentar fazer frente à tramitação de centenas de milhares de execuções fiscais em São Paulo.

J9: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara, uma vez que todos os processos já estão em sistemas eletrônicos de tramitação.

Os atos processuais sempre que possível são praticados de modo virtual, independentemente de consulta às partes.

O respondente informou que as partes, no geral, têm se manifestado positivamente quanto aos atos virtuais. De início, houve resistência dos advogados quanto à realização das audiências virtuais, mas depois de um tempo de realização dos atos de maneira telepresencial, houve, em regra, adaptação ao modelo. Os advogados, no geral, têm permitido que as partes participem das audiências nas sedes dos seus respectivos escritórios.

A magistrada observou ter ouvido de vários patronos que não gostariam mais de ter que se deslocar para o fórum para acompanhar instruções mais simples. Mencionou ainda que os empregados e as empresas também gostam bastante do formato virtual: os primeiros porque não precisam se ausentar do trabalho por muito tempo, não sofrendo risco de descontos ou de perder o emprego; os segundos porque, em regra, são representados por prepostos, que também não precisam se ausentar por muito tempo, mas apenas enquanto se realiza o ato.

A entrevistada registrou que as maiores impugnações contra as audiências telepresenciais eram apresentadas por instituições financeiras, alegando não ter meios tecnológicos necessários para comparecer ao ato, o que, na visão da respondente, era argumento claramente contraditório com a situação econômica da parte. Segundo a magistrada, os bancos, no momento da entrevista, tinham deixado de recorrer do ato de designação da audiência virtual, mas continuavam protestando durante o ato em si, alegando não haver segurança quando à coleta da prova testemunhal.

J10: A tramitação predominantemente virtual ocorre por rotina da vara. Mas a respondente acredita que após o retorno completo ao trabalho presencial como

regra, serão comuns os pedidos para a continuidade da prestação completamente digital.

Os atos processuais sempre que possível são praticados de modo virtual, independentemente de consulta. Não tem existido impugnação das partes, no geral.

A entrevistada mencionou que, sendo uma unidade do interior do Amapá, a percepção das partes e dos advogados foi positiva, porque evitou o deslocamento para local distante. Mencionou que designou uma semana de audiência presenciais e classificou como “um fiasco”, porque as partes e os advogados reclamaram bastante, demonstrando a preferência pelo ato telepresencial.

4.2.3 O teletrabalho e a estrutura oferecida para o seu desenvolvimento

J1: Atualmente, todos os servidores e magistrados trabalham fora da sede física. Antes da pandemia, havia 3/20 servidores em teletrabalho, o que equivale a aproximadamente 15% do quadro de pessoal da unidade.

No quadro atual, de pandemia de COVID-19, em que todas as audiências são realizadas virtualmente e as perícias médicas em consultórios médicos, a utilização da sede física tem se limitado a servir para receber jurisdicionais que desejam atermar petições iniciais de ações no Juizado Especial Federal.

O Tribunal garante infraestrutura adequada de informática e telecomunicação. Preocupa-se em trocar equipamentos obsoletos, oferece computador para os magistrados e mantém equipe remota de apoio nas questões de tecnologia da informação.

J2: Há quatro servidores na secretaria, sendo que um deles trabalha permanentemente na sede da unidade, outro sempre de maneira remota e os outros dois ficam revezando entre o trabalho presencial e o teletrabalho. Há ainda dois servidores assessores, sendo que um deles trabalha permanentemente na sede da unidade, outro sempre de maneira remota.

O respondente não tem comparecido à sede física e realizou todas as audiências remotamente.

Segundo o entrevistado, o tribunal ao qual vinculado não oferece computadores ou internet para os servidores, embora forneça equipamento para os juízes. A sede física tem sido usada por parte dos servidores, conforme parágrafos anteriores, apenas para não “fechar as portas” físicas do Judiciário, embora na visão do magistrado a frequência ao local não seja necessária.

J3: Os servidores e o magistrado têm, em geral, atuado remotamente, embora o magistrado e a chefe do cartório compareçam eventualmente à sede de juízo, mais por uma questão de hábito do que por necessidade do serviço em si. Eventualmente há a necessidade de presença física de um servidor para obter cópia de processos que estariam fisicamente arquivados na sede do juízo.

O tribunal oferece computadores para parte dos servidores (da assessoria) e para os juízes. Além disso, a administração do tribunal permite o “empréstimo” de equipamentos de seu próprio acervo para que os servidores usem nos seus respectivos domicílios, com o devido controle da entrega.

J4: No momento da entrevista, devido às limitações impostas pela pandemia de COVID-19, as instalações da unidade não estão sendo utilizadas, pelo que todos os servidores e magistrados trabalham fora da sede física. Antes da pandemia, havia 11/12 servidores em teletrabalho, em regime de revezamento.

Embora o Tribunal não custeie internet, coloca à disposição de juízes e servidores equipamentos para o desempenho do trabalho de maneira telepresencial, além do fato de manter equipe de técnicos em informática para apoio.

J5: Desde setembro/2021, todos os servidores voltaram a trabalhar presencialmente na sede do juízo, inclusive a entrevistada. Por determinação do Tribunal, os servidores que tivessem tomado a segunda dose de vacina contra o vírus COVID-19 deveriam retornar ao trabalho presencial, situação que abarcava todos os serventuários daquele juízo na ocasião da entrevista.

A administração do tribunal permitiu o “empréstimo” de equipamentos do seu próprio acervo para que os servidores usassem nos seus respectivos domicílios, com o devido controle da entrega. Além disso, o atendimento do setor de tecnologia

de informática tem funcionado bem, dando suporte remoto durante o período de isolamento físico.

J6: O magistrado e os servidores estavam trabalhando de maneira telepresencial no momento da entrevista. O respondente chegou a mencionar que alguns servidores estariam apreensivos com a necessidade de voltar ao trabalho presencial, porque já acostumados com a atuação remota. O diretor de secretaria da Vara tem ido semanalmente (uma ou duas vezes) para buscar as correspondências físicas.

A administração do Tribunal permitiu o “empréstimo” de equipamentos do seu próprio acervo para que os servidores usassem nos respectivos domicílios, com o devido controle da entrega. Em alguns casos, o Tribunal chegou a comprar novos computadores para magistrados e assessores. Além disso, o atendimento do setor de tecnologia de informática tem funcionado bem, dando suporte remoto durante o período de isolamento físico.

J7: No momento da entrevista, estavam comparecendo presencialmente o diretor de secretaria (no período da manhã), os juízes (titular e substituto) e um ou mais servidores, em escala de revezamento, para a manutenção do atendimento presencial (apenas os servidores que voluntariamente se dispuseram ao retorno). Além disso, quando há audiências, comparecem também presencialmente um oficial de justiça e um auxiliar. Os demais servidores estão em teletrabalho.

Embora o Tribunal não custeie internet, coloca à disposição de juízes e servidores equipamentos para o desempenho do trabalho de maneira telepresencial, além do fato de manter equipe de técnicos em informática para apoio.

J8: Atualmente, ao menos um servidor vai diariamente à sede da unidade para manter o atendimento presencial. O magistrado continua trabalhando a distância. Durante a pandemia, o entrevistado já trabalhou com servidores que atuaram em teletrabalho a partir de cidades distintas da sede da vara.

A administração do Tribunal permitiu o “empréstimo” de equipamentos do seu próprio acervo para que os servidores e magistrados usassem nos seus respectivos domicílios, com o devido controle da entrega. Há ainda poucos servidores

que se revezam indo fisicamente à unidade para acompanhar a digitalização de processos que retornam do arquivo, mas quando essa tarefa acabar, entende desnecessária a presença física de serventuários na vara.

J9: Atualmente há dois servidores que vão diariamente à sede do juízo. A magistrada continua trabalhando a distância.

A administração do Tribunal disponibilizou computadores e equipamento para parcela dos servidores (auxiliares de audiência e assistentes jurídicos). Além disso, manteve equipe de informática constantemente à disposição dos servidores e juízes.

J10: Atualmente há dois ou três servidores que vão diariamente à vara, na companhia do diretor de secretaria. A magistrada continua trabalhando a distância. Os servidores têm ido por determinação da administração do Tribunal, mas a respondente informou que os usuários do sistema de justiça não têm comparecido para o atendimento presencial.

A administração do Tribunal manteve equipe de informática constantemente à disposição dos servidores e juízes.

4.2.4 O atendimento virtual

J1: O atendimento tem sido realizado das seguintes formas, de acordo com a escolha do interessado: a) e-mail, b) WhatsApp institucional, c) plataforma Comunicação Pública, d) ligação telefônica ou e) Balcão Virtual do CNJ.

J2: O atendimento tem sido realizado das seguintes formas, de acordo com a escolha do interessado: a) aplicativo próprio do Tribunal (TJPE Atende); b) e-mail; c) ligação telefônica. Não há formalmente na unidade o “Balcão Virtual”.

Quando o advogado pretende falar com juiz, ele o faz por meio do programa Cisco/Webex.

J3: O atendimento tem se realizado por uma “Central de Atendimento” e ainda das seguintes formas, de acordo com a escolha do interessado: a) aplicativo Whatsapp; b) e-mail; c) ligação telefônica (cerca de 25 por dia).

Quando o advogado pretende falar com juiz, ele o faz por meio do programa Cisco/Webex ou pelo Zoom, mediante programação prévia com a chefe de secretaria.

J4: O atendimento tem sido realizado das seguintes formas, de acordo com a escolha do interessado: a) e-mail, b) WhatsApp institucional, c) ligação telefônica ou e) Balcão Virtual do CNJ. O atendimento pode ser instantâneo, agendado ou assíncrono.

Os atendimentos promovidos pelo próprio juiz entrevistado são realizados com agendamento e de maneira telepresencial, mediante a utilização de programas como Whatsapp, Zoom ou congêneres.

J5: O atendimento é realizado pelo sistema de “Balcão Virtual”, disponibilizado no site do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. Também na página eletrônica do Tribunal há a possibilidade de agendar contato virtual com o magistrado da vara, de acordo com a pauta disponibilizada no site. O atendimento é das 12:00 às 19:00 horas, e o link de atendimento só é disponibilizado nesse horário. Também se atende os usuários do sistema por meio do telefone.

Os atendimentos realizados pelo magistrado em relação aos advogados não são gravados, mas gera o dado/registro de que houve um atendimento em dado dia e horário.

J6: O entrevistado iniciou a resposta ressaltando que atualmente há excesso de opções de contato com a Vara, porque haveria dez possibilidades: a) balcão físico; b) balcão virtual; c) três e-mails; d) três números telefônicos de atendimento; e) Whatsapp da unidade; e f) opção “fale com o magistrado”.

Na visão do respondente, seria mais eficiente e profissional a centralização do atendimento, para evitar que o mesmo usuário do serviço se utilize simultaneamente de mais de uma ferramenta de acesso. Tal organização não buscaria impedir o acesso, mas otimizar o atendimento, organizando-o.

J7: O atendimento tem sido realizado das seguintes formas, de acordo com a escolha do interessado: a) e-mail, b) WhatsApp institucional, c) ligação telefônica ou e) Balcão Virtual do CNJ.

O Balcão Virtual consta hoje do site da Justiça Federal na Paraíba e oferece todos os contatos anteriores da unidade (número de telefone, e-mail ou o link para acesso ao Whatsapp institucional). O atendimento pode ser instantâneo, agendado ou assíncrono. O contato com os juízes é realizado por meio de reuniões pelo programa Zoom.

Na visão do respondente, as várias aberturas para prestação do atendimento virtual criaram multiplicidade de demandas simultâneas e muitas vezes repetitivas, gerando ineficiência na gestão do tempo de atendimento. O respondente mencionou que às vezes é necessário responder a mesma parte ou advogado por mais de um meio de acesso. Além disso, a pluralidade de meios de contato dificulta o controle do fluxo do atendimento. Entende que deve haver melhor concepção do Balcão Virtual, para tentar centralizar mais e melhor o atendimento. Vê potencial no modelo, mas entende que precisa ser mais bem racionalizado.

J8: O atendimento é realizado, em regra, via e-mail institucional da Vara. Quando necessária uma conversa simétrica e telepresencial, o atendimento é realizado com o uso do programa Microsoft Teams. A Seção Judiciária também implementou o Balcão Virtual, abrangendo as formas antes citadas.

J9: O atendimento é realizado, em regra, pelo Balcão Virtual: há um link no site do Tribunal, que, quando acessado pelo usuário, conecta diretamente a ligação de vídeo por Zoom com algum servidor responsável pelo atendimento. O atendimento também é realizado por ligação telefônica e e-mails.

J10: O atendimento é realizado, em regra, pelo Balcão Virtual: há um link no site do Tribunal, que, quando acessado pelo usuário, conecta diretamente ao servidor responsável pelo atendimento. O atendimento também é realizado por ligação telefônica e e-mails.

4.2.5 O grau de satisfação dos respondentes e os aspectos positivos da prestação jurisdicional virtual destacados

J1: O magistrado classifica como satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Como aspecto positivo relacionado à economia, o respondente destacou que a mais visível que se fez foi a de papel, pastas, clips, etiquetas, grampos, fitas adesivas, canetas, blocos de notas, post it, carrinhos para carregar autos, escaninhos e mesas para acomodação de autos, tarifas de Correios e de combustível para transporte motorizado de autos. Tudo isso contribui para a eficiência do gasto público e o menor impacto ao meio ambiente.

O aspecto positivo destacado quanto ao ganho de eficiência se deu em relação aos casos em que se permite a prática de ato de comunicação processual por WhatsApp, em que o tempo de tramitação processual diminui significativamente. Não se necessita, por exemplo, expedir cartas precatórias. O respondente mencionou ainda, de positivo, a redução de impactos ambientais.

J2: O respondente se classificou como entusiasta da experiência de prestação jurisdicional quase que integralmente virtual.

Como aspecto positivo relacionado à economia, o respondente destacou a diminuição de transporte dos adolescentes internados/custodiados. Segundo o entrevistado, ele tinha uma média de três dias por semana em que ocorriam deslocamentos dos adolescentes do centro de internação provisória para o fórum, o que deixou de ocorrer com os atos virtuais. Isso implicou economia com combustível e na logística de segurança na condução dos internados. Destacou, ainda, economia de energia e água.

Outro aspecto positivo destacado foi o ganho de eficiência pela exclusão de cartas precatórias e diminuição do tempo de atraso dos atos de audiência. Ganhou-se também muita eficiência em relação à presença de policiais como testemunha nas audiências. Segundo o respondente, ao menos a metade dos processos contam com policiais como testemunhas e muitas vezes o ato era remarcado por conta da ausência daqueles, situação que foi praticamente extinta após a permissão de participação por videoconferência.

J3: O respondente entende satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Como aspecto positivo relacionado à economia, o entrevistado destacou principalmente os usuários do sistema de justiça como beneficiados, os quais não

precisam mais se deslocar à sede do juízo, muitas vezes localizada em cidade distinta da de domicílio daqueles. Reforçou que, não raro, aquele que precisa se deslocar ao fórum gasta não só com a passagem, como também com alguém para cuidar dos filhos e alimentação, implicando custo desproporcional a quem auferir rendimentos baixos. Destacou ainda economia de água, luz, segurança e material de escritório.

Outro aspecto positivo destacado foi o ganho de eficiência pela exclusão de cartas precatórias e rogatórias. E a diminuição de remarcação de audiência, porque o ato virtual aumentou o comparecimento de partes e testemunhas. Nesse ponto, reforçou o entrevistado que algumas testemunhas não compareciam às audiências com receio de ser prejudicadas no emprego, situação que esmoreceu com a possibilidade de se fazer presente por meio virtual, porque não precisaria se ausentar por grandes períodos do trabalho.

J4: O magistrado classifica como satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Destacou que até mesmo as audiências que antes já eram realizadas de maneira “híbrida” (em que alguma parte ou testemunha se encontrava por videoconferência em outra unidade, enquanto o ato era presidido presencialmente na sede do juízo), foram positivamente impactadas. Isso porque, com a realização da audiência integralmente virtual no sistema de webconferência, basta que os participantes do ato estejam conectados com o uso de programa de telecomunicação em comum, sem a necessidade do equipamento público de execução da videoconferência em alguma unidade física do Judiciário.

Como aspecto positivo relacionado à economia, o entrevistado destacou a menor necessidade de espaço físico e desnecessidade de deslocamento ao fórum. Nesse último aspecto, o entrevistado chegou a registrar ter percebido que, após o aumento da virtualização da prestação jurisdicional em sua unidade, a frota de táxis em frente à sede do juízo diminuiu bastante, como consequência natural da menor necessidade de comparecimento físico dos usuários do sistema de justiça ao fórum.

Outro aspecto positivo destacado foi o ganho de eficiência relacionado à automação gerada pelo sistema eletrônico de tramitação processual. Mencionou ainda o entrevistado que atualmente é muito mais fácil se reunir. Se um advogado

quiser falar com o juiz, ele não precisa se deslocar para o fórum. As audiências podem ser realizadas com os integrantes em locais distintos, inclusive bastante distante da sede do juízo, gerando muito mais flexibilidade. Dispensou-se, ainda, a necessidade de contato prévio com juízos deprecados nos casos em que, antes, algum participante de audiência comparecia em sistema de videoconferência em outra unidade jurisdicional. A partir das audiências realizadas pelo sistema de webconferência, dispensa-se a necessidade de participação do juízo deprecado, admitindo-se a realização dos atos diretamente com as partes, tornando muito mais fácil e flexível o agendamento das audiências.

O respondente mencionou ainda que a virtualização do sistema de justiça (um exame mais amplo) permitiu a desterritorialização de unidades (desvinculação da competência territorial física), admitindo equalização da carga de trabalho com a redistribuição de processos antes atrelados a outros locais. Explicou que essas unidades figurariam como “varas de apoio”, que atuam de maneira virtual recebendo distribuição de processos de toda uma determinada região de modo diminuir o impacto da distribuição assimétrica. Observou que isso possibilitou, na Região ao qual vinculado (Tribunal Regional Federal da 4ª Região), a manutenção de unidades que estavam com a carga de trabalho muito inferior às demais e que, não fosse essa possibilidade de equilibrar a assimetria da distribuição, elas seriam extintas.

J5: A respondente entende satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Destacou que o serviço judicial digital trouxe economia em relação aos usuários do sistema de justiça, que, em regra, não precisam mais se deslocar para a sede do juízo, para ser atendido ou se fazer presente em audiência. Além disso, implicou economia de material de escritório, água, café, energia, manutenção do imóvel. Registrou ainda que houve economia grande em relação ao pagamento de diárias para os oficiais de justiça, porque praticamente deixou de existir o deslocamento físico para cumprimento de expedientes.

A entrevistada também apontou como ponto positivo, em relação a ganho de eficiência, a consolidação do processo eletrônico no geral, que permitiu a tramitação mais célere dos feitos.

Mencionou ainda como pontos positivos: diminuição drástica dos atendimentos no balcão físico da vara. Segundo a respondente, os atendimentos físicos reclamavam a presença de três ou quatro servidores, a depender do movimento, pelo que perdia força de trabalho diariamente para exercer essa atribuição. Além disso, a entrevistada mencionou que essa função era associada a fator de estresse entre os servidores. Segundo a respondente, o fluxo de atendimento ficou mais organizado após o contato virtual.

Outro aspecto positivo mencionado foi a diminuição de circulação de pessoas na sede da vara, que diminuiu a necessidade de manter segurança mais ostensiva.

Ela também destaca como aspecto favorável o fato de se facilitar, para o usuário, a realização de audiências, que seriam de difícil realização caso reclamasse a presença física. A respondente exemplificou dizendo que presidiu audiências telepresenciais com índios em aldeias distantes e com fazendeiros domiciliados em área rural distante da unidade. Mencionou ainda caso em que realizou audiência virtual de violência doméstica em que a vítima se sentia ameaçada pelo agressor, e se sentiu muito mais segura de prestar seu depoimento porque pôde fazer a distância, em outro ambiente desconhecido do réu.

J6: O magistrado classifica como satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Entendeu que houve economia em relação aos usuários do sistema de justiça, os quais, em regra, não precisam mais se deslocar para a sede do juízo, para serem atendidos ou se fazerem presentes em audiência. Além disso, economia de material de escritório, água, café, energia, manutenção do imóvel.

Destacou ganho de eficiência nos processos mais simples, com a realização de audiências virtuais e das comunicações eletrônicas.

Para o magistrado, a realização de audiências virtuais facilitou demais a execução desses atos, permitindo-se a oitiva, a distância, de depoentes que antes seriam muito mais difíceis de serem ouvidos se reclamasse a presença física deles na sede do juízo, seja por conta da distância, seja por dificuldade financeira de

comparecimento ao ato, ou a associação dos dois fatores. O entrevistado exemplificou com quatro experiências:

a) na primeira, mencionou que, durante a pandemia, presidiu uma das maiores operações criminais que ele já havia enfrentado, a qual apurava a prática do crime de estelionato previdenciário (art. 171, §3º, do CP) praticado por quase 800 pessoas, gerando centenas de processos criminais. Os investigados e acusados eram, em regra, idosos agricultores do interior de Pernambuco, assim como as testemunhas que por eles foram arroladas. Dada as condições socioeconômicas das partes e das testemunhas (muitos analfabetos e pobres), exigir o deslocamento em massa de centenas delas para a sede do juízo poderia inviabilizar o ato. Assim, a realização da audiência telepresencial, com os depoentes sendo ouvidos no próprio domicílio ou em local próximo a este, basicamente foi fundamental no sucesso das audiências. Segundo o entrevistado, nenhum ato deixou de ser realizado pelo fato de ser virtual;

b) na segunda, afirmou que realizou audiência telepresencial com acusado que era morador de rua, mas tinha celular com acesso à internet e participou virtualmente do ato;

c) na terceira, lembrou uma ação penal cujo crime em exame tinha sido praticado no interior de aeronave em voo internacional, de modo que as testemunhas eram de vários países distintos (Irlanda, Estados Unidos da América, Dubai e Alemanha). O entrevistado conseguiu ouvir todas elas, em seus respectivos países, por meio da audiência telepresencial. No entender do respondente, no formato tradicional, com envio de cartas rogatórias e comparecimento em juízo, dificilmente o ato poderia ser realizado;

d) na quarta, tratou do caso de testemunha, auxiliar de cozinha, que prestou seu depoimento de maneira telepresencial (em audiência virtual) na sede do próprio trabalho (cozinha do restaurante). O entrevistado mencionou que muitas vezes a parte ou testemunha que precisa ir à sede física do juízo em dia de audiência acaba se ausentando do trabalho o dia inteiro, de modo que receiam ser prejudicados no emprego.

O entrevistado também destacou que os agentes públicos (policiais, delegados, auditores, servidores do INSS), intimados frequentemente como testemunhas em processos penais, também estão manifestando entusiasmo com a possibilidade de comparecimento telepresencial, porque não prejudica o dia inteiro de trabalho ou de folga.

O magistrado mencionou ainda que entende que a imagem da justiça também melhorou bastante com a participação dos depoentes nas audiências virtuais, porque muitos se mostravam insatisfeitos de perder o dia inteiro para serem ouvidos, e apresentarem, não raro, depoimentos curtos.

J7: De maneira geral, o aumento do alcance da prestação jurisdicional digital durante a pandemia, na visão do entrevistado, não foi exitoso em relação à unidade por ele gerenciada, quando comparados os aspectos positivos e negativos.

Independentemente da tramitação integralmente virtual, o entrevistado entende que o aumento do teletrabalho gera, naturalmente, economia com material de escritório, energia, água e manutenção predial. Na oportunidade, registrou a necessidade de repensar a dimensão dos espaços físicos das unidades do Poder Judiciário.

Nos casos excepcionais em que realizou teleaudiências, ou que ao menos um dos envolvidos participou remotamente, dispensou-se a expedição de carta precatória para a utilização de sala passiva (localizada em outro juízo), o que, na visão do entrevistado, gerou ganho de eficiência, na medida em que não foi necessário compatibilizar a sua pauta com a do juízo deprecado. Todavia, o entrevistado deixou claro que a ausência de uma sala passiva.

Destacou ainda o respondente como fator positivo da digitalização do serviço judicial a possibilidade de citação e intimação por meio eletrônico (Whatsapp ou e-mail) de litisconsorte sem advogado nos autos. Todavia, entende que o número de processos nessa situação corresponde a menos de 1% do total, uma vez que, de regra, o INSS figura como único réu nos Juizados Especiais Federais, e é citado pelo próprio sistema eletrônico.

J8: O entrevistado se considerou entusiasta da experiência de prestação jurisdicional quase que integralmente virtual.

Destacou a diminuição dos custos com a manutenção do prédio do fórum. Rememorou que a sede do prédio onde hoje funciona a unidade em que ele atua era a antiga sede do BNH (Banco Nacional de Habitação), com 15 (quinze) andares, heliponto, 5 (cinco) elevadores, saída de incêndio e em local valorizado da área de São Paulo e, segundo o respondente, hoje ele é quase desnecessário. Poderia, para o magistrado, funcionar com apenas 2 (dois) andares facilmente. A União havia promovido a desapropriação de imóvel ao lado do fórum, o qual foi demolido para a construção de anexo administrativo, mas, na atual quadra, na visão do entrevistado, não faz sentido algum a construção. Num futuro próximo ele espera que o Poder Judiciário possa repensar seus espaços físicos.

O respondente destacou o ganho de eficiência advindo do processo eletrônico no geral, que permitiu a tramitação mais célere dos feitos. Ele chegou a ter 30.000 (trinta mil) processos ativos e físicos e mencionou que somente conseguia rever todos os processos duas vezes por ano, por conta da necessidade de mobilizar todos os autos e anexos. Mencionou que hoje conseguiria fazer isso em poucos dias. O respondente chegou a afirmar que só as contagens físicas dos processos da unidade duravam uma semana, durante as inspeções e correições, o que hoje seria feito em menos de um dia.

J9: A respondente entende satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Destacou a diminuição dos custos com a manutenção do prédio do fórum (segurança, internet, luz, água e material de escritório) como aspecto positivo, embora tenha demonstrado preocupação em repassar parte desses custos para o teletrabalhador.

Indicou como ganho de eficiência o teletrabalho, que aumentou a produtividade da unidade e encurtou o tempo médio de tramitação. Mas a respondente preocupa-se com a ausência de controle da qualidade de saúde dos teletrabalhadores.

Além disso, a entrevistada mencionou que para se adaptar ao trabalho remoto, passou a usar, junto com a equipe, programas de organização e de gestão (citou o Trello), o que tornou a administração do trabalho mais eficiente.

Por fim, elencou também como aspecto positivo a economia de tempo que se obtém dispensando o deslocamento para as sedes do juízo.

J10: A entrevistada classifica como satisfatória a prestação jurisdicional virtual.

Destacou a diminuição dos custos com a manutenção do prédio do fórum (segurança, internet, luz, água e recurso humano terceirizado), mas demonstrou preocupação em repassar parte desses custos para o teletrabalhador.

Entendeu que houve ganho de eficiência por conta do teletrabalho, que aumentou a produtividade da unidade e encurtou o tempo médio de tramitação.

A respondente registrou ainda que passou a trabalhar com mais atenção individual aos processos, porque, em teletrabalho, é menos demandada para outras atividades e interrupções que eram comuns no trabalho presencial e que lhe tomava tempo e concentração.

Além disso, a economia de tempo que se obtém dispensando o deslocamento para as sedes do juízo foi destacada como fator positivo.

4.2.6 Os aspectos negativos da prestação jurisdicional virtual e as barreiras que devem ser superadas

J1: O ponto negativo é que muitos jurisdicionais são excluídos digitalmente, o que pode lhes dificultar o acesso à jurisdição.

O entrevistado entende que a resistência de médicos e assistentes sociais em realizarem perícias virtuais pode figurar como obstáculo a ser superado caso se deseje transformar a unidade por ele gerida em vara desmaterializada, sem sede física.

J2: Aspectos negativos: demora para a realização de cada ato de audiência. Além disso os servidores hoje passam a ter uma demanda que antes não tinham, que é a de organizar as partes e procuradores para a conexão virtual.

O respondente indicou que o principal obstáculo o qual teria que ser enfrentado para transformar a unidade em que atua em completamente virtual seria de natureza cultural. No entender dele, há resistência geral ao “novo”, que pode dificultar o aumento do alcance da prestação jurisdicional completamente virtual. Compreende que a administração dos Tribunais tende a ser mais conservadora e que, portanto, pode se posicionar de maneira contrária a experiências dessa natureza. Isso, na visão do entrevistado, pode ser ainda mais comum em Tribunais cuja composição seja de magistrados mais antigos na carreira, refratários às novidades do processo judicial eletrônico e às novas ideias de gestão. Citou o exemplo do Tribunal de Justiça de São Paulo que, ao regulamentar o teletrabalho dos magistrados, admitiu apenas um dia durante a semana de atuação a distância.

Entende ainda que a Ordem dos Advogados do Brasil-OAB pode se posicionar contra a expansão do serviço judicial digital, por receio de que os advogados possam perder o suposto poder de convencimento no contato físico e pessoal com os magistrados nas reuniões extraprocessuais (popularmente conhecidas como “despachar” com o juiz).

J3: Aspectos negativos: necessidade de se habituar à dinâmica do sistema de realização de audiências virtuais. Segundo o entrevistado, a dinâmica da audiência presencial permite maior proximidade real com os envolvidos, que ficam menos “reservados”, facilitando a realização do ato e a de acordos. O respondente ressaltou que algumas vezes a presença das partes no mesmo ambiente, na vara de família, favorece manifestações mais espontâneas daqueles que já foram ligados por laço de afeto e familiar, o que pode contribuir para a solução do litígio ou revelar sinais implícitos que contribuam para a resolução da lide.

O ato virtual também apresenta maior demora para a realização, por necessidade de organização da audiência (conexão das partes envolvidas).

O entrevistado ressaltou que, no seu entender, no geral, não enxergaria grandes óbices para transformar a sua unidade num juízo completamente virtual.

Mencionou, porém, que a realização de audiências em que a participação de um menor fosse fundamental, exigir-se-ia a presença deste em sala segura e distinta do ambiente familiar, para garantia de maior fidedignidade das informações por aquele apresentadas no ato. É que, no entender do respondente, em regra, o menor se encontra na guarda de um dos pais e, se as audiências fossem realizadas na residência das partes, não haveria como garantir que o menor estaria sozinho, podendo-se, pelo contrário, até pressupor que estaria na companhia de um dos pais, o que poderia esmorecer o próprio sentido do ato. Isso porque os pais poderiam tentar interferir no depoimento dos menores, ou mesmo só a presença daqueles poderia inibir a naturalidade do depoimento da criança.

J4: Os negativos: o afastamento integral da equipe de trabalho pode gerar impactos na integração humana.

O respondente, a princípio, não indicou obstáculos para a transformação da unidade por ele gerida em modelo completamente virtual. Destacou não se lembrar de nenhuma barreira, na prática, que vivenciou e que pudesse impedir o funcionamento virtual da unidade. Porém, ressaltou que poderia eventualmente necessitar de espaço físico para a realização de uma audiência excepcional em que nem a parte, nem o advogado tivesse estrutura de aparelho ou internet suficientes para comparecer de maneira telepresencial a alguma audiência.

Registrou que, mesmo antes da pandemia, com a realização das audiências de maneira presencial, dificilmente cada juízo utilizava da sala de audiência vinculada à vara diariamente, a se demonstrar que o espaço físico poderia ser repensado para utilização compartilhada de ambientes, com revezamento entre os magistrados.

Observou, ainda, que eventualmente alguma perícia também poderia exigir a presença física da parte com o perito, o qual pode não ter consultório próprio, fato que necessitaria de sala da própria justiça.

J5: Aspectos negativos: a competência de protetiva de infância não é tão compatível com a realização de atos telepresenciais. As crianças não têm o mesmo nível de atenção nos atos virtuais e, por estarem em situação de vulnerabilidade, reclamam o contato físico, o carinho humano, para que se sintam mais acolhidos, de

modo que a prestação jurisdicional virtual, nesse aspecto, pode ser prejudicial. A entrevistada exemplificou, mencionando que acompanha duas crianças as quais foram vítimas de estupro com o conhecimento da genitora, e que por isso foram acolhidas pelo Conselho Tutelar. Desde então se iniciou a medida de proteção relativa às infantes, desenvolvida pela unidade, e a respondente tem acompanhado o desenvolvimento das menores. Segundo a entrevistada, o contato com essas crianças por meio de um computador não permitiria a criação de laços de humanidade e de acolhimento que eles devem receber.

A respondente destacou os casos dos excluídos digitais como impeditivo para a transformação da unidade em uma completamente virtual, embora tenha destacado ter se surpreendido com a quantidade de pessoas que conseguiram se fazer presente de maneira digital, mencionando que conseguiu realizar o ato telepresencial com um índio localizado numa aldeia e outra com uma parte em fazenda distante da zona rural do Mato Grosso do Sul.

A magistrada observou, ainda, que os casos relacionados à competência da infância protetiva exigem eventualmente o contato físico e pessoal da respondente e/ou dos técnicos com as crianças ou adolescentes. Segundo a respondente, esses menores já se encontram em um estado de vulnerabilidade tão grande que tendem a desconfiar de adultos, e o contato digital poderia implicar distanciamento emocional não recomendado para a competência. O contato físico permite a transmissão de atos de cuidado (um abraço, por exemplo) mais humanos, essenciais na aproximação com os menores e para o acolhimento destes, e seriam fundamentais para a criação de uma relação de confiança mais sólida.

Mencionou também o obstáculo de natureza cultural, por entender que há resistência da Administração ao modelo de prestação jurisdicional total ou preponderantemente virtual, o que pode dificultar o aumento do seu alcance.

J6: Aspectos negativos: alguns processos mais complexos, como, por exemplo, que envolvem operações criminais, seriam, na visão do entrevistado, menos eficientes com a realização de audiências virtuais. Segundo o respondente, a necessidade de conectar, simultaneamente, muitos corréus (há casos de litisconsórcio passivo de 60 réus), em alguns casos, dificultou a prática do ato (às vezes caía a

internet de algum, ou o suprimento de energia elétrica, ou por falha técnica do programa utilizado).

O entrevistado também tem o receio de perder o controle ambiental da audiência, o que pode prejudicar a produção da prova produzida em audiência de instrução (insegurança quanto à incomunicabilidade dos depoentes).

O respondente registrou ainda como aspecto negativo a perda do contato humano existente durante a audiência presencial.

Entende que, hoje, os maiores obstáculos para que a unidade do qual é gestor funcione de modo completamente virtual seriam de natureza normativa. Ressalta que deveria haver modernização do Código de Processo Penal no que toca à admissão de citação eletrônica, bem como a alteração do ato normativo que disciplina as audiências de custódia, para que se autorizasse, de maneira perene e expressa, a prática daqueles atos de maneira telepresencial.

O entrevistado também mencionou que o avanço para essa transformação pressuporia maior segurança das informações colhidas virtualmente e dos sistemas eletrônicos, bem como maior controle da prova colhida em audiência de instrução (exemplo: algum programa que conseguisse perceber a presença de outras pessoas no ambiente em que colhido o depoimento de uma parte ou testemunha).

J7: Os negativos, além dos relacionados às audiências e perícias (ver subitem 4.2.1), o afastamento integral da equipe de trabalho pode gerar impactos negativos na integração humana e dificulta a comunicação célere do gestor com os teletrabalhadores, especialmente porque os horários de trabalho passam a ser bastante heterogêneos e assimétricos e porque a comunicação pelas vias eletrônicas não oferece a mesma dinâmica do contato presencial e simétrico. Para o respondente, o teletrabalho “híbrido” ou “misto” - em que os servidores intercalassem dias da semana em trabalho presencial e dias de trabalho à distância, ou dividissem a jornada diária em horas presenciais e horas telepresenciais - seria mais indicado.

O magistrado destacou ainda que as várias “portas” para prestação do atendimento virtual criou multiplicidade de demandas simultâneas e muitas vezes repetitivas, gerando ineficiência na gestão do tempo. O respondente mencionou que

às vezes é necessário responder a mesma parte ou advogado por mais de um meio de acesso. Ele entende que quando o atendimento é presencial, todas as necessidades de contato do usuário do sistema de justiça são resolvidas em um só ato.

O entrevistado registrou que durante a pandemia facultou às partes a participação nas audiências de maneira telepresencial, desde que não houvesse o contato delas com os advogados no mesmo ambiente - em razão das medidas de segurança e isolamento -, e que a grande maioria do jurisdicionados optou por aguardar a audiência presencial. Ele entende que a exigência da realização dos atos nessas condições, e o fato de que muitas partes as quais litigam naquele juízo não tinham o devido acesso aos aparelhos e/ou internet necessários à participação nas audiências virtuais, justificariam a baixa adesão ao ato nesse modelo digital. Observou ainda que, durante as audiências realizadas virtualmente, vivenciou incidentes que sugeririam a presença de outras pessoas ocultas à gravação e que poderiam estar prestando algum tipo suporte ao depoente, com potencial de diminuir a fidedignidade das informações apresentadas.

O respondente destacou que os problemas acima citados poderiam ser mitigados se as partes e testemunhas pudessem se fazer telepresentes ao ato virtual de um local com mais estrutura de equipamentos, internet e apoio, a exemplo do escritório dos advogados. Mas, na visão dele, isso não faria muito sentido, porque se o usuário do sistema de justiça não consegue se fazer presente em uma audiência virtual da sua própria casa, talvez isso indicasse que era o caso de realização física do ato, na sede do juízo.

Quanto às perícias, o magistrado mencionou que número muito baixo de profissionais concordou em realizá-las de maneira virtual, implicando quantidade muito inferior à necessária para dar vazão à demanda desses casos. Além disso, informou que nos casos em que a perícia foi realizada de maneira remota, o INSS, principal demandado nos juizados federais, impugnou o ato, provocando a necessidade de exame das impugnações em todos esses processos.

Em razão de o somatório desses fatores, o respondente entendeu que a transformação da sua unidade em uma vara completamente virtual pressuporia a

superação das questões acima relacionadas, seja em relação às audiências, seja no tocante às perícias, especialmente porque qualquer obstáculo à realização destes atos teria grande potencial de implicar aumento de acervo daquela vara e do tempo de duração médio dos processos que ali tramitam.

O respondente destacou, ao fim, que parte da sua percepção quanto a essas dificuldades poderia ter relação com o fato de que ele não é da geração da digitalização, o que pode causar maior dificuldade de adaptação à absorção das informações colhidas no formato virtual, especialmente as mais sutis, vividas em audiências.

J8: Aspectos negativos: diminui o contato humano entre os integrantes da equipe, a partir do momento em que se deixam de ter os eventos presenciais. O entrevistado entende que isso seria facilmente resolvido com um espaço coletivo (coworking) em que se pudesse eventualmente promover reuniões físicas e eventos de integração.

O entrevistado não vê nenhum obstáculo à transformação da unidade da qual é gestor em vara totalmente virtual, inclusive já tendo se colocado à disposição para pôr em prática a experiência.

J9: Aspectos negativos: embora seja entusiasta do teletrabalho, a entrevistada entende que houve ainda pouca capacitação sobre a extensão dessa modalidade de trabalho (ex: o que é, quais os limites, como controlar). A respondente destacou que como o trabalho continuou a distância sem ter muito tempo de se preparar para maiores discussões da temática, acabou sendo um aspecto negativo do aumento da prestação jurisdicional virtual durante a pandemia. Ela entende que o instituto do teletrabalho precisa ser mais bem trabalhado, especialmente em proteção à saúde dos teletrabalhadores.

A entrevistada informou que o trabalho poderia ser desenvolvido de maneira completamente virtual na unidade em que atua. Mencionou apenas que seria interessante a confirmação de que todos os agentes que ali trabalham estão com a estrutura de equipamentos suficiente para a prestação do serviço, bem como teria que se possibilitar a verificação da ergonomia para se aferir se os ambientes fora da sede da justiça estariam adequados para o desempenho do trabalho.

J10: Aspectos negativos: diminuí o contato humano entre os integrantes da equipe, a partir do momento em que se deixa de ter os eventos presenciais. A respondente mencionou ainda que o teletrabalho acaba sendo associado com a falta de trabalho, o que pode gerar publicidade negativa ao Poder Judiciário.

A entrevistada informou que o trabalho poderia ser desenvolvido de maneira completamente virtual na unidade em que atua, embora se preocupe com os excluídos digitais. Todavia, ainda nesse último caso, a respondente mencionou que acredita que o usuário do sistema de justiça, quando não tem acesso à internet em casa, ou mesmo na sua cidade, especialmente no contexto de um estado do Norte do país, prefere se deslocar poucos quilômetros até algum local adequado com esse acesso, do que centenas de quilômetros até a sede do juízo.

4.2.7 A tramitação eletrônica e o “Juízo 100% digital”

J1: Desde 2017, todos os processos do juízo são eletrônicos. Segundo o respondente, os sistemas utilizados no juízo (Creta e PJe 2.X no JEF Adjunto) e (PJe na Vara Federal Comum) ainda não dispõem de funcionalidade que permitam a quantificação distinguindo entre os processos que tramitam ou não pela modalidade do juízo 100% digital, mas tem a sensação de que a quase totalidade dos processos, no momento da entrevista, tramitavam com tal status.

O juízo manifestou adesão ao Juízo 100% digital em 23/11/2020. Segundo o entrevistado, praticamente não houve diferença em relação aos processos que passaram a tramitar pelo “Juízo 100% Digital” e os feitos que até então tramitavam nessa unidade em meio eletrônico, embora não associados ao “Juízo 100% Digital”, já que em ambos os casos as perícias médicas e sociais continuam a serem realizadas presencialmente.

J2: Todos os processos da área cível tramitam em meio eletrônico, mas há passivo de processos físicos relativo aos atos infracionais, embora mais de 60% destes últimos também estejam tramitando eletronicamente. De toda forma, segundo o entrevistado, mesmo os processos em meio físico, estão tramitando “digitalmente”, porque os autos estão sendo escaneados e se permitindo o impulso do processo de maneira digital.

Houve a adesão da Vara ao “Juízo 100% Digital”, mas ainda não há funcionalidade que permitam a quantificação dos processos que tramitam com ou sem essa qualificação.

Segundo o magistrado, a importância da ação do “Juízo 100% digital” do CNJ vai permitir que, após as restrições sanitárias da COVID-19, dê-se seguimento à prestação jurisdicional virtual que passou a ser comum durante a pandemia, hoje garantida por outra resolução do Conselho.

J3: Todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos têm sido praticados de modo virtual.

Houve a adesão da Vara ao “Juízo 100% Digital”, mas ainda não há funcionalidade que permitam a quantificação dos processos que tramitam com ou sem essa qualificação.

Segundo o magistrado, a importância da ação do “Juízo 100% digital” do CNJ permitirá que, após as restrições sanitárias da COVID-19, dê-se seguimento à prestação jurisdicional virtual que passou a ser comum durante a pandemia, hoje garantida por outra resolução do Conselho.

J4: Todos os processos tramitam de maneira eletrônica e quase todos eles tramitaram de maneira integralmente digital durante a pandemia, com exceção dos casos em que havia litisconsórcio passivo entre o INSS e alguma pensionista, que, a depender da complexidade do caso, o respondente optou em promover a audiência presencial.

Houve a adesão da Vara ao “Juízo 100% Digital”, mas ainda não há funcionalidade que permita a quantificação dos processos que tramitam com ou sem essa qualificação.

Segundo o magistrado, a importância da ação do “Juízo 100% digital” do CNJ vai ser permitir que, após as restrições sanitárias da COVID-19, dê-se seguimento à prestação jurisdicional virtual que passou a ser comum durante a pandemia, hoje garantida por outra resolução do Conselho.

J5: Todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos têm sido praticados de modo virtual, com exceção dos feitos que reclamam a realização de perícias.

A respondente não aderiu ao programa “Juízo 100% digital”, embora quisesse ter aderido, só não sendo possível porque o Tribunal ao qual ela estava vinculada não facultou essa oportunidade.

J6: Basicamente todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos têm sido praticados de modo virtual, com exceção dos feitos que reclamam a realização de perícias.

O entrevistado não aderiu ao programa “Juízo 100% digital”. O respondente queria ter aderido, por ser um entusiasta da ideia, mas apresentou receio de a resolução que disciplina o 100% digital não ser completamente aplicável ao rito processual penal, de modo que, por cautela, optou por não aderir à ação. Na visão do entrevistado, a resolução foi pensada, em geral, para ações cíveis e trabalhistas, sem considerar algumas peculiaridades do rito penal.

J7: Todos os processos tramitam de maneira eletrônica. Porém, como cerca de 70% dos processos distribuídos na unidade exigem perícia ou audiência, eles chegam ao final com a realização desses atos praticados de maneira presencial. Os demais processos que não reclamam realização de audiência ou perícia, tramitam de maneira totalmente digital.

O magistrado não aderiu e não gostaria de aderir ao programa “Juízo 100% digital”

J8: Todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos têm sido praticados de modo virtual.

Houve a adesão da Vara ao “Juízo 100% Digital”, mas ainda não há funcionalidade que permitam a quantificação dos processos que tramitam com ou sem essa qualificação.

Segundo a entrevistada, a importância da ação do “Juízo 100% digital” do CNJ vai ser permitir que, após as restrições sanitárias da COVID-19, dê-se

seguimento à prestação jurisdicional virtual que passou a ser comum durante a pandemia, hoje garantida por outra resolução do Conselho.

J9: Todos os processos são eletrônicos e a quase totalidade dos atos têm sido praticados de modo virtual. Houve a adesão ao “Juízo 100% Digital”. Ainda não dispõem de funcionalidade que permitam essa quantificação.

J10: 95% dos processos que tramitam na unidade na qual atua são eletrônicos, mas ainda há alguns processos físicos remanescentes. Não aderiu ao “Juízo 100% Digital”, mas a respondente queria ter aderido, e só não o fez porque o Tribunal ao qual ela estava vinculada não facultou essa possibilidade.

	Adesão ao 100% digital	% processos eletrônicos
J1	sim	100%
J2	sim	x ¹
J3	sim	100%
J4	sim	100%
J5	-	100%
J6	-	100%
J7	-	100%
J8	sim	100%
J9	sim	100%
J10	-	95%

x¹ = 100% dos processos cíveis e aproximadamente 60% dos processos relacionados aos atos infracionais

4.3 Os achados: considerações

No item anterior, promoveu-se a síntese das respostas apresentadas durante as entrevistas realizadas com os magistrados. Neste, serão expostas as considerações críticas conclusivas em relação ao resultado da pesquisa empírica, buscando atender o objetivo geral deste trabalho.

Adverta-se que as conclusões que serão apresentadas adiante não podem ser interpretadas em caráter generalista, isto é, retratando cenário que vá muito além do recorte metodológico e temático proposto. A natureza propositiva/conclusiva das considerações que serão estabelecidas nesta seção guarda relação direta com a

pesquisa-ação que aqui foi desenvolvida. Os desfechos que serão exibidos, para que representem visão mais fidedigna do serviço judicial digital no Brasil, devem se somar a outras pesquisas que investiguem o mesmo objeto, mas que foram (ou venham a ser) desenvolvidas mediante perspectivas, métodos e recortes temáticos distintos.

Deve-se lembrar, por exemplo, que o recorte metodológico escolhido neste trabalho excluiu da pesquisa a participação de diversos atores que compõem o sistema de justiça (jurisdicionados, representantes das funções essenciais à justiça, servidores do Poder Judiciário e membros de Tribunais), cujas visões são fundamentais para definir com maior precisão como deve ser o alcance da prestação jurisdicional virtual no país.

Após esse registro, destaque-se que os achados foram organizados em subitens, respeitando a mesma lógica da seção anterior, para manter paralelismo que torne mais didática a apresentação dos resultados.

4.3.1 A comunicação das partes, as audiências e as perícias

No que toca às respostas relacionadas à comunicação (virtual/digital) das partes e testemunhas, primeiro se percebeu que os respondentes levaram em consideração, no geral, não os atos que ocorrem pelo próprio sistema eletrônico, nos termos do art. 9º da Lei 11.419/2009⁵³. Os entrevistados compreenderam, na realidade, que os atos abordados na pergunta eram aqueles que antes seriam tradicionalmente praticados por meio físico, porém, a partir da popularização de ferramentas digitais (aplicativos de mensagens e e-mail) e das alterações legais⁵⁴, especialmente durante a pandemia, passaram a ser praticados virtualmente.

Também se verificou, em relação às respostas, diferentes cenários quando se trata de citações e intimações.

⁵³ Art. 9º No processo eletrônico, todas as citações, intimações e notificações, inclusive da Fazenda Pública, serão feitas por meio eletrônico, na forma desta Lei.
[...]

⁵⁴ Cite-se, exemplificativamente, o art. 193 do CPC, o qual rege que “os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico, na forma da lei.”

Quanto às primeiras, metade dos respondentes (J5, J6, J8, J9 e J10) ainda adotava como regra as citações físicas ou presenciais, seja mediante o envio de cartas com AR (Aviso de Recebimento), seja por meio da expedição de mandados de citação para cumprimento presencial pelo oficial de justiça. Os demais entrevistados (J1, J2, J3, J4 e J7) praticavam, como regra, as citações por meios digitais.

Os entrevistados que não se valiam dos expedientes digitais para citação reportaram três razões para que fosse priorizado o meio tradicional (físico): a cultura dos litigantes habituais, que ainda não tinham sistemas seguros de obtenção do número de telefone ou endereço eletrônico de e-mail dos réus; a imprecisão normativa da legislação ordinária em relação à validade da citação virtual quanto a algumas competências (exemplo: criminal e trabalhista); o receio de praticar nulidade insanável.

Constatou-se, por outro lado, que não foram reportados casos em que a citação, quando efetivada usando-se aplicativos de mensagens ou mesmo endereço de e-mail tenha implicado nulidade do ato.

A conjugação desses primeiros achados enseja percepção de que se deve manter a realização da citação virtual nas unidades judiciais em que tal prática já é diuturnamente adotada, notadamente após a alteração do art. 246⁵⁵ do CPC, promovida pela Lei n. 14.195/2021, que, ao menos no rito processual civil, evidenciou a citação eletrônica como regra.

A propósito, se semelhante alteração normativa for replicada para outros ritos, a exemplo do processual penal ou trabalhista, pode-se enxergar clara possibilidade de aumento do alcance da prática das citações virtuais, cabendo aos autores, na hipótese de modificação legal, ajustarem-se à realidade na qual a indicação de número de telefone ou endereço eletrônico será mais importante do que a informação quanto ao domicílio do réu.

Além disso, ainda que não se ampliem as hipóteses de realização de citações eletrônicas em si, pode-se buscar expandir a citação do réu realizada por

⁵⁵ Art. 246. A citação será feita preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado da decisão que a determinar, por meio dos endereços eletrônicos indicados pelo citando no banco de dados do Poder Judiciário, conforme regulamento do Conselho Nacional de Justiça.
[...]

meio de AR (Aviso de Recebimento) digital, que, segundo uma das entrevistadas (J5), funciona da seguinte maneira: o Tribunal de Justiça firma contrato com os Correios para que a unidade jurisdicional insira os dados para citação por carta em um sistema eletrônico integrado com a empresa pública federal, e esta fica responsável por promover a impressão física da correspondência, entregar ao citando/réu, digitalizar o aviso do recebimento e devolver o resultado da comunicação em formato digital ao Poder Judiciário. A modalidade permite que mesmo unidades mais tradicionais em relação aos atos de comunicação possam atuar de maneira integralmente virtual.

No que concerne às intimações, verifica-se que a totalidade dos entrevistados registrou que as praticam de maneira preponderantemente digital. Isso vale não só em relação à comunicação das partes já cadastradas no sistema eletrônico de tramitação dos processos, mas também quanto aos terceiros (exemplo: a testemunha que houver sido arrolada pelo Ministério Público ou pela Defensoria Pública [art. 455, IV, do CPC]).

Nesse aspecto, a quase totalidade dos entrevistados informou que tem promovido intimações por meio do aplicativo WhatsApp, o que demonstra largo potencial de ampliar o alcance das comunicações eletrônicas, uma vez que o aplicativo de mensagem está instalado em quase todos os smartphones no Brasil.⁵⁶

Saliente-se que, diante do contexto em que os atos digitais de comunicação processual encontram espaço para expandir os horizontes, é importante estar constantemente atento à preocupação externada pelo entrevistado J2, o qual destacou: “percebi que quando eu utilizava nas minhas intimações a expressão ‘link’ algumas pessoas não estavam entendendo o significado da expressão (...) Precisei ajustar”.

Isto é, embora não seja exigência formal do ato, deve-se buscar utilizar, nas comunicações virtuais, linguagem simples e acessível, para que não figure como

⁵⁶ Segundo relatório da “Panorama Mobile Time/ Opinion Box - Mensageria no Brasil”, em janeiro de 2020, 99% dos smartphones brasileiros possuem o aplicativo instalado, e 93% dos brasileiros que possuem um aparelho móvel dessa natureza usam o programa diariamente. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/mensageria-no-brasil-fevereiro-de-2020/>. Acesso em 25.10.2021.

novo mecanismo de exclusão dos usuários do sistema de justiça de condições socioeconômicas desfavoráveis.

É também importante destacar que alguns entrevistados informaram que receberam elogios da parte a qual foi comunicada de maneira virtual, em vez de por oficial de justiça, em razão do constrangimento que a presença física deste na porta do citado/intimado poderia causar em relação àquela. “Talvez seja mais fácil receber uma mensagem de WhatsApp (...) do que a visita de um oficial de justiça” (J3).

Traçadas as considerações sobre as comunicações processuais, avalia-se agora o resultado quanto às audiências telepresenciais.

Observa-se, inicialmente, que a quase totalidade dos entrevistados deixou muito claro que praticamente não realizava audiências completamente virtuais até a pandemia de COVID-19. Por outro lado, na mesma proporção, os respondentes mencionaram que, após as medidas de restrições sanitárias impostas no combate ao vírus, passaram a realizar, como regra, os atos de maneira telepresencial.

Sendo assim, as avaliações sobre as teleaudiências se referem basicamente aos anos de 2020 e 2021. E, dos dez entrevistados, apenas dois não se mostraram entusiasmados com os ganhos proporcionados pelas audiências virtuais nesse período: o J7 e J8 (este último apenas porque não chegou a realizar audiências nesse tempo, em função das peculiaridades de sua competência, que praticamente não reclama instrução em audiência).

Grande parte dos entrevistados destacou que o receio de que a exclusão digital pudesse inviabilizar a prática dos atos virtuais acabou não se concretizando, porque a maioria dos depoentes, mesmo os que experimentavam restrições econômicas, tinha um celular com acesso à internet e, quando não tinha, conseguia acesso ao ato comparecendo a local com conexão adequada (foram mencionados: domicílio de um amigo ou parente, escritório do advogado e sede de sindicato).

Os achados demonstram variadas manifestações a favor das audiências virtuais: “Eu trabalho com uma população extremamente vulnerável (...) adolescentes em conflito com a lei, pobres e marginalizados. Mesmo assim, não tive dificuldades em relação à realização dos atos virtuais, especialmente audiências” (J2); “Não há

sentido impor um deslocamento para realização de uma solenidade quando se tem esses mecanismos hoje bastante consolidados” (J3); “Uma coisa engraçada é que depois das audiências virtuais, eu não vejo mais táxis parados na porta do fórum” (J4); “Nós tivemos índios que puderam fazer audiências sem sair da aldeia” (J5); “Presidi uma operação criminal, talvez a maior que eu já tive, em que a maioria dos acusados era muito pobre; não tinha nem o dinheiro da passagem...Fiquei surpreso...todos comparecem aos atos, com smartphone próprio ou de parente” (J6); “Eu poderia dizer que a semana que eu marquei recentemente audiências presenciais foi quase um fiasco!” (J10).

Muitos entrevistados ressaltaram que só conseguiram realizar algumas audiências porque o fizeram de maneira telepresencial (ver entrevistas dos J2, J5 e J6). A maioria dos respondentes mencionou ainda que manteve os mesmos percentuais de acordo que conseguiam antes, quando promoviam as audiências presenciais, e que aumentou o número de audiências realizadas sem remarcação (ver entrevistas dos J2, J3 e J10).

Alguns respondentes também destacaram que o aspecto negativo das audiências virtuais, relacionado ao fato de que cada ato em si acaba demorando mais, é compensado pela maior facilidade de realização das audiências, porque: não depende da agenda de audiência de outro juiz, caso precise ouvir algum depoente por videoconferência; tem maior índice de realização sem intercorrência (ausências ou atrasos); alcança jurisdicionados mais inatingível (residentes em zona rural, aldeias indígenas ou cidades distantes da sede do juízo). Segundo um dos entrevistados “eu fiz uma audiência de um morador de rua...de furto de trilho de trem...eles [os oficiais de justiça] dão o celular...e o morador de rua, na rua, participou da audiência” (J6).

O conjunto dessas respostas gera a percepção de que as teleaudiências podem ser mantidas como regra, ainda que voltem a conviver, em algumas competências, com a marcação de audiências também presenciais, especialmente nos casos: a) de carência de acesso aos meios digitais; b) nas hipóteses em que crianças são ouvidas ou acolhidas em juízo (ver entrevistas dos J3 e J5); e c) quando houver necessidade de designar audiência de custódia ou realização de audiência extremamente complexas, que exija dezenas de conexões simultâneas com múltiplos usuários (ver respostas do J6).

No caso do item “b”, a preocupação externada pelos entrevistados se mostra justificável. Primeiro porque a realização de teleaudiência para oitiva de crianças, com estas participando do próprio domicílio, em regra, vai contar com a presença de ambos os pais ou de ao menos um deles no local, o que possivelmente irá esmorecer a fidedignidade do depoimento colhido. Isso porquanto pode haver tanto a orientação do genitor a respeito das respostas a serem dadas, ou só a presença daquele na residência do menor depoente pode esvaziar a naturalidade das respostas. Imagine-se, por exemplo, caso de abuso (em sentido largo) praticado pelos pais em relação ao menor. Certamente, colher virtualmente o depoimento desta criança no domicílio do possível abusador poderia pôr em xeque a credibilidade das informações apresentadas.

Além disso, conforme observado pela entrevistada J5, a competência de protetiva de infância não é tão compatível com a realização de atos telepresenciais. As crianças não têm o mesmo nível de atenção nos atos virtuais e, por estarem em situação de vulnerabilidade, reclamam o contato físico, o carinho humano, para que se sintam mais acolhidos, de modo que a prestação jurisdicional virtual, nesse aspecto, pode ser prejudicial. Ainda mais nos casos das crianças acolhidas pelo Conselho Tutelar, isto é, destituída do poder familiar dos pais. O contato com essas crianças por meio de um computador não permitiria a criação de laços de humanidade e de acolhimento que eles devem receber.

No que toca ao item “c”, embora reproduza as conclusões apresentadas por um dos entrevistados (J6), é preciso encarar a questão com parcimônia. Não parece que necessariamente o só fato de ser preciso conectar vários depoentes figure como óbice ou desestímulo à prática do ato de maneira virtual. Imagine-se, por exemplo, a dificuldade que é manter diversos corréus no mesmo espaço físico, quando esse problema seria mitigado no caso da realização de teleaudiência. Nada impediria, portanto, que se buscasse realizar prioritariamente a audiência virtual e apenas se detectada impossibilidade técnica de conectar simultaneamente todos os participantes, redesignar o ato para que seja presencial.

Colheu-se também das entrevistas (ver depoimentos dos J1, J2, J3, J6 e J7) preocupação com a possibilidade de que a teleaudiência minimize o controle do magistrado em relação à incomunicabilidade do depoente. Levando-se isso em

consideração, também é possível reservar a marcação de audiência presencial aos casos em que a coleta dos depoimentos em audiência de instrução reclame atenção mais especializada e cautela excepcional. Saliente-se, porém, que tal como mencionado no parágrafo anterior, nada impediria que o ato fosse primeiro marcado de maneira remota e somente se percebido algum problema, como intervenção nos depoimentos, redesignar o ato para que se realize presencialmente.

Resta ser avaliada a questão das teleperícias, adiantando-se que, quanto a elas, o resultado da pesquisa é no sentido de que devem retroceder no cenário pós-pandêmico.

Muitos magistrados ressaltaram a necessidade de realização de perícias presenciais, incompatíveis com a teleperícia. Exemplificativamente: avaliação das condições do local de trabalho, na seara laboral (J9 e J10); perícias para aferir materialidade de crime (J2 e J6); avaliação de imóveis (J8); perícias sociais para fins de avaliar as condições socioeconômicas dos autores de ação de benefício assistencial de prestação continuada (J4); avaliação para acolhimento de criança em situação de vulnerabilidade (J2 e J5).

Os entrevistados que responderam ter experimentado a realização de teleperícia pareceram narrar situação de improviso, cuja precariedade só se justificaria em cenário excepcional de isolamento social: “a gente tem feito algumas visitas domiciliares por meio de plataformas virtuais, de forma a facilitar a comunicação” (J2); “As perícias vinham sendo realizadas de maneira telepresencial. De junho para cá, os técnicos passaram a retomar as perícias presenciais” (J3); “Quando a pandemia começou a ficar mais forte, nós começamos a utilizar de estratégias como a prova técnica simplificada” (J4).

Além disso, ao menos três magistrados (J1, J5 e J7) registraram expressamente que os peritos-médicos cadastrados naquelas unidades se recusaram a realizar as avaliações à distância.

O somatório dessas manifestações evidencia que a prática das teleperícias tem sido utilizada como mecanismo transitório e excepcional, devendo ser mantido como regra apenas enquanto durarem as medidas de isolamento social.

Isso não implica dizer que, após o cenário de pandemia, é necessário manter multiplicidade de espaços nos fóruns para a realização de audiências, já que muitos entrevistados mencionaram que a maioria das perícias estavam sendo realizadas fora das dependências físicas das unidades judiciais, a saber: nos consultórios dos próprios peritos, na sede física de outros órgãos (a exemplo das perícias realizadas no IML ou na Polícia Civil ou Federal), ou no local da avaliação (aferição do valor de imóvel ou das condições ambientais do trabalho).

4.3.2 A percepção das partes, advogados e instituições essenciais ao sistema de justiça, sob a ótica dos entrevistados

Embora na pesquisa empírica realizada no bojo do presente trabalho não se tenha ouvido o jurisdicionados, a advocacia e as entidades que atuam no Poder Judiciário, buscou-se ao menos avaliar, a partir da visão dos magistrados entrevistados (perspectiva indireta, portanto), como estaria a percepção desses usuários do sistema de justiça em relação à prestação jurisdicional virtual.

Dito isso, adianta-se que, com exceção de um dos entrevistados, os demais respondentes foram uníssomos em apresentar a impressão pessoal de que partes e procuradores (em sentido largo), no início da pandemia de COVID-19, apresentaram estranhamento quanto à realização de alguns atos virtuais, especialmente as audiências, mas que depois de alguns meses ambos passaram a demonstrar expressa satisfação com a modalidade virtual.

Alguns achados colhidos das entrevistas: “as partes institucionais (Promotoria de Justiça e Defensoria Pública) são unânimes e uníssomos que não querem nem pensar em adotar um outro sistema que não seja este” (J2); “As partes gostam que não precisem pegar ônibus ou passar o dia inteiro no fórum (...) uma coxinha no fórum é seis reais, o que para uma pessoa que vive de Bolsa-Família é impactante!” (J2); “É bom para o empregado e para o empregador” (J3); “A audiência digital possibilitou uma participação efetiva (...) vários desses moram a 50 ou 70km da sede e perdiam um dia numa audiência. Agora podem participar sem gasto.” (J6); “Eles perceberam o benefício da audiência telepresencial: não tem que estacionar, não ter que perder tempo, não tem custo, não tem que se deslocar (...) hoje eu não vejo resistência!” (J10).

De modo geral, portanto, todos os entrevistados avaliaram que a percepção dos usuários do sistema de justiça é positiva em relação ao serviço judicial digital, resumindo-se as respostas nos seguintes aspectos favoráveis destacados: dispensa-se deslocamento para o fórum; otimiza-se tempo; permite-se que as partes, não familiarizadas com o ambiente forense, tenha acesso ao Poder Judiciário do conforto de casa; no serviço público, permite-se que sejam organizadas equipes de trabalho remoto, de modo a equalizar carga de trabalho, algumas vezes assimétricas a depender da região; gera-se menos problemas em relação às ausências dos empregados do trabalho para comparecimento às audiências e, com isso, maior proporção de comparecimento espontâneo aos atos.

4.3.3 O teletrabalho e a estrutura oferecida para o seu desenvolvimento

Constatou-se que a maioria dos respondentes estava trabalhando remotamente ao tempo da entrevista. Foi o caso dos J1, J2, J3, J4, J6, J8, J9 e J10. Apenas J5 (em função de determinação do Tribunal ao qual vinculada) e J7 (vontade própria) voltaram a trabalhar presencialmente como regra.

Realidade semelhante se verificava em relação aos servidores que com os respondentes trabalhavam. Muitas equipes permaneciam quase que integralmente trabalhando remotamente (J1, J3, J4, J6, J7 e J8), e as que assim não estavam criaram escala de revezamento (alguns em trabalho presencial e outros em teletrabalho) entre os servidores, basicamente para “manter as portas do fórum abertas (...) mas ninguém tem comparecido para atendimento presencial” (J10)

Com exceção do J7, a percepção de todos os entrevistados foi bastante positiva em relação à viabilidade do teletrabalho. “Hoje o feedback que eu tenho dos servidores é de que eles estão gostando muito. Há várias pessoas ansiosas, com receio do retorno (...)” (J6). Das respostas, constatou-se que, em geral, há o entendimento de que é possível manter a qualidade do serviço judicial e a produtividade com a manutenção do teletrabalho (para juízes e servidores).

No que toca à estrutura para que o trabalho remoto fosse desenvolvido, não foi reportada nenhuma dificuldade ou obstáculo insuperável à realização do teletrabalho. A totalidade dos respondentes mencionou que, regra geral, os teletrabalhadores tiveram acesso a equipamentos - próprios ou por cessão do Tribunal

aos quais vinculados - e equipe de apoio em tecnologia da informação posta à disposição para dar suportes técnicos.

A conjugação desses elementos poderia gerar, como primeira reação, a ideia de que o resultado da pesquisa, nesse particular, é no sentido de reconhecer a possibilidade de manutenção ou expansão do alcance do teletrabalho.

Todavia, há outro achado relevante das entrevistas.

A manutenção do trabalho remoto da forma como se operou durante a pandemia, abrangendo a quase totalidade dos agentes do sistema de justiça, e sem a realização de reuniões físicas periódicas, foi percebida como negativa por muitos dos entrevistados.

J3, J4, J7, J8 e J10 relataram que o distanciamento físico por tempo integral ou indeterminado entre os membros da equipe pode implicar impactos nocivos às relações humanas. J7 complementou informando entender que o teletrabalho desenvolvido em horário assimétrico e heterogêneo gera consequências negativas em relação à comunicação célere entre o gestor e os membros da equipe. J9 ressaltou que embora seja entusiasta do teletrabalho, entende que houve pouca discussão sobre os limites dessa modalidade, e que se preocupa com a saúde dos teletrabalhadores, defendendo a necessidade de maior capacitação sobre como deve operar o empréstimo da força de trabalho de maneira remota.

Nesse contexto, se for enxergado o alcance do teletrabalho sob a perspectiva da forma como a modalidade foi mantida durante a pandemia, conclui-se que deve retroceder minimamente, de modo a se permitir e manter, ao menos, contatos presenciais periódicos entre os teletrabalhadores.

4.3.O atendimento virtual

Verificou-se que no início do isolamento imposto pela pandemia, e com a adesão abrupta à prestação jurisdicional virtual, houve dificuldade em organizar os canais de atendimento remoto dos usuários do sistema de justiça. Porém, as falhas foram superadas, em geral, nos primeiros meses de 2020, e no momento da realização das entrevistas constatou-se que já existiam várias ferramentas postas à disposição das partes e procuradores para que fossem atendidas virtualmente.

Todos os entrevistados, inclusive, mencionaram que foi criada uma forma própria de atendimento virtual, devidamente identificada nos sites dos Tribunais aos quais vinculados, seja sob a modalidade do “Balcão Virtual” do CNJ, seja mediante o uso de outra ferramenta de comunicação (como no caso reportado pelo J2). Todos também permitiam duas formas de atendimento: síncrono (em regra por ligações telefônicas ou webconferências) e assíncronos (por e-mail ou aplicativo de mensagens).

Um achado importante nesse subitem se colhe da entrevista com o J3. O respondente coordenava, desde antes de 2020, a Central de Atendimento Presencial, a qual era composta por cerca de 20 (vinte) servidores e estagiários para a realização de atendimento dos advogados e das partes em relação aos processos que tramitavam no juízo gerido pelo respondente e outras unidades. O entrevistado mencionou que toda essa central passou a funcionar remotamente durante a pandemia, pela modalidade do “Balcão Virtual”, e apresentou resultados plenamente satisfatórios. O respondente mencionou que no mês de abril/2021 a unidade realizou cerca de 5700 (cinco mil e setecentos) atendimentos virtuais.

A experiência de uma central própria de atendimento pode figurar como boa prática a ser replicada. Isso porque outro achado relevante, colhido das entrevistas, foi a impressão de alguns entrevistados de que a multiplicidade de canais de teleatendimento tem sido contraproducente e ineficiente, porque o mesmo usuário do sistema de justiça acaba se valendo simultaneamente de mais de um meio de contato, gerando desorganização. Segundo o J7, “às vezes é necessário responder a mesma parte ou advogado por mais de um meio de acesso. Além disso, a pluralidade de meios de contato dificulta o controle do fluxo do atendimento.” “A gente precisa centralizar o atendimento para ser mais profissional. Todo lugar tem um primeiro atendimento (eletrônico) que faz uma primeira filtragem. A gente precisa aprimorar, não para restringir, mas para organizar” (J6).

Assim, constata-se que o atendimento virtual deve ser mantido, em sentido geral, não se justificando retroceder para que o contato do usuário com o sistema de justiça se opere somente pelo tradicional atendimento no balcão físico das unidades. É possível, aliás, aumentar o alcance do atendimento virtual, desde que criada

ferramenta mais profissional e uniforme de comunicação, a exemplo da manutenção de central própria para o atendimento dessa finalidade.

A seguir, um infográfico com a síntese dos achados até agora:



São Tomé e Príncipe), no período de 30/11/2020 a 15/02/2021. Especificamente em relação ao Brasil, colhe-se da referida pesquisa que, dos 403 magistrados de primeiro grau os quais responderam a variadas perguntas deduzidas na pesquisa, relacionadas a três eixos principais (acesso à justiça, gestão do trabalho e infraestrutura tecnológica), 89,59% consideraram satisfatória a prestação jurisdicional durante a pandemia.

Embora a quantidade de juízes de primeiro grau ali entrevistados (403) seja apenas pequena parcela da totalidade de magistrados de tal instância (15.458)⁶⁰ a magnitude da proporção de julgadores (quase 90% dos respondentes) que entendem satisfatória a prestação jurisdicional durante a pandemia coloca em evidência a perspectiva de que esse resultado retrata a percepção majoritária dos juízes de primeiro grau.

Com a conjugação das respostas dadas às entrevistas realizadas neste trabalho e aquelas colhidas na pesquisa externa acima mencionada, infere-se que, em ambas, a imensa maioria dos respondentes avaliou como positivo o aumento das medidas que permitiram a prestação jurisdicional virtual.

Especificamente em relação à presente pesquisa, a boa percepção dos entrevistados sobre a prestação jurisdicional virtual está relacionada aos aspectos positivos da modalidade, que foram lembrados de maneira espontânea pelos respondentes.

É importante registrar que, de modo geral, as características positivas que adiante serão enunciadas já foram destacadas, ainda que indiretamente, quando expostos os resultados da pesquisa em relação aos subitens que antecederam a presente seção. A relevância do presente tópico será de sistematizar e sumarizar as consequências positivas relacionadas à prestação jurisdicional virtual, que, a seguir, serão apresentadas em três eixos: a) a economia provocada pelo aumento do serviço judicial digital; b) o ganho de eficiência ensejado por esse modelo; e c) outros aspectos positivos relatados.

⁶⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números, 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021, p. 93

a) Em relação à economia, durante as entrevistas ela foi enxergada em sentido amplíssimo. Colheu-se o que o entrevistado respondeu, de plano, ao ser indagado se na visão dele a ampliação do serviço judicial digital gerou alguma economia, sem especificar se se tratava de benefício experimentado pelos usuários do sistema de justiça, pela própria administração do Judiciário, pelos juízes ou servidores ou qualquer outra perspectiva. Foi relatado pelos entrevistados: a.1) diminuição de gastos com material de escritório, manutenção predial da sede dos fóruns (água, energia, internet, segurança e limpeza), tarifas postais, combustível e manutenção dos carros oficiais; a.2) redução dos custos relacionados ao transporte de presos, custodiados ou adolescentes internados; a.3) subtração dos gastos dos usuários do sistema de justiça em relação ao deslocamento para as sedes dos juízes, não só com o transporte em si, como também os custos indiretos ex: (alimentação no fórum e pagamento de diaristas para cuidar de filho(s) menor(es); e a.4) diminuição das despesas com o pagamento de diárias para magistrados e servidores, especialmente oficiais de justiça⁶¹;

b) No que toca à eficiência, destacou-se: b.1) ampliação da possibilidade de comunicação dos atos processuais por aplicativo de mensagem e e-mail; b.2) redução drástica da necessidade de expedição de cartas precatórias e rogatórias; b.3) menor número de remarcações de audiências, pelo fato de se ter maior (tele)presença espontânea das partes ao ato; b.4) facilidade para reunir pessoas, independentemente da disponibilidade de participação de juízo deprecado e da existência de sistemas complexos de marcação e realização de videoconferências; b.5) possibilidade de desterritorialização de unidades (desvinculação da competência territorial física), admitindo equalização da carga de trabalho com a redistribuição de processos antes atrelados a outros locais; b.6) a consolidação do processo judicial eletrônico e dos mecanismos de automação a ele inerente;

c) outros aspectos positivos destacados: c.1) diminuição drástica dos atendimentos no balcão físico da vara, por diversas vezes associados a fatores de

⁶¹ A percepção de que o serviço judicial digital gerou a economia reportada nesta pesquisa foi apresentada como manifestação espontânea e subjetiva dos respondentes, sem que o pesquisador tenha efetivado investigação em relação aos orçamentos e outros dados financeiros relacionados aos itens listados pelos entrevistados.

estresse entre os servidores e com má qualidade do serviço⁶²; c.2) “a adaptação ao trabalho remoto acelerou a utilização de programas de organização e de gestão, o que tornou a administração do trabalho mais eficiente” (J9); c.3) o teletrabalho foi considerado como modelo que gera maior concentração dos trabalhadores, maior flexibilidade, mais satisfação e melhores resultados⁶³.

4.3.6 Os aspectos negativos da prestação jurisdicional virtual e as barreiras que devem ser superadas

De modo semelhante aos aspectos positivos, os negativos também acabaram sendo revelados a partir das respostas já apresentadas nos subitens passados. Mas, seguindo a mesma lógica da seção anterior, aqui serão sumarizados todos os aspectos negativos relacionados à prestação jurisdicional virtual que foram apresentados pelos entrevistados, quais sejam:

a) o serviço judicial digital cria exclusão dos usuários que não tenham acesso à internet ou que não esteja familiarizado com o uso dos programas de comunicação virtual;

b) as audiências virtuais demandam mais tempo para conclusão quando comparadas com os atos presenciais, porque reclamam tempo para que todos estejam devidamente conectados e se ouvindo bem. Além disso, os servidores hoje passam a ter demanda que antes não tinham, que é a de organizar previamente à audiência as partes e procuradores para a conexão virtual;

c) a dinâmica da audiência presencial permite maior proximidade real do magistrado com os envolvidos, os quais se apresentam menos “reservados”, situação que possivelmente se perde na teleaudiência e pode gerar menor engajamento dos participantes, com potencial de se tornar elemento de maior dificuldade na realização de acordos, especialmente os mais complexos;

⁶² GOMES, Janaina Dantas Germano. O acesso à justiça e o cotidiano dos balcões judiciais: uma relação possível? **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S.L.], v. 4, n. 2, p. 121-143, 17 maio 2017. Instituto Rede de Pesquisa Empírica em Direito (REED). <http://dx.doi.org/10.19092/reed.v4i2.88>.

⁶³ A percepção de que o teletrabalho esteve associado a “melhores resultados” ou que tenha gerado “maior produtividade” foi reportada nesta pesquisa como manifestação espontânea e subjetiva dos respondentes, sem que necessariamente retrate dados objetivos das unidades nas quais os respondentes atuam.

d) o afastamento integral da equipe de trabalho pode gerar impactos na integração humana e dificultar a comunicação síncrona com os teletrabalhadores. Além disso, o teletrabalho passou a abranger, ao menos durante a pandemia de COVID-19, a quase totalidade dos servidores e magistrados, sem que tivesse tido oportunidade de se discutir com mais intensidade os efeitos do modelo, a exemplo da proteção à saúde do teletrabalhador;

e) a realização de atos telepresenciais exclui a participação de crianças, especialmente as que estão em estado de vulnerabilidade e que necessitam do contato humano real para fins de acolhimento do menor;

f) alguns processos mais complexos, como, por exemplo, que envolvem operações criminais, poderiam se mostrar menos eficientes com a realização de audiências virtuais, notadamente quando há necessidade de conectar, simultaneamente, muitos corréus, porque potencializa bastante a probabilidade de ter problema de conexão com algum dos participantes obrigatórios do ato;

g) as múltiplas ferramentas de atendimento virtual podem gerar maior gasto de tempo nas respostas às demandas, que muitas vezes são apresentadas de maneira simultânea pelo mesmo usuário, por meio de várias vias (rever considerações expostas no subitem 4.3.4)

Os respondentes foram ainda indagados sobre as barreiras que teriam que remover caso a Administração do Tribunal desejasse transformar a unidade à qual vinculados em uma vara sem sede física.

É relevante notar, desde já, que nem todos os entrevistados enxergaram a necessidade de superar obstáculos caso se tencionasse transformar a sua respectiva unidade em uma completamente virtual. Além disso, embora as obstruções apontadas (por aqueles que as visualizavam) estejam muito relacionadas às peculiaridades das competências dos respondentes, abaixo elas serão listados de maneira global, como forma de sistematizar os achados.

Eis a síntese do que foi destacado como possíveis obstáculos: a) cultural (administrações resistentes ao novo e diferente)⁶⁴; b) resistência da Ordem dos Advogados do Brasil; c) impossibilidade do atendimento virtual de menores, especialmente os que se encontram em situação de vulnerabilidade; d) baixa adesão da teleperícia, sendo necessário espaço físico para a realização do ato; e) normativo, especialmente na seara penal, que enseja insegurança sobre a validade da citação eletrônica e impede a realização de audiências de custódia de maneira telepresencial como regra.

4.3.7 A tramitação eletrônica e o “Juízo 100% digital”

Buscou-se perquirir se os entrevistados ainda conviviam com a tramitação de parte do seu acervo em meio físico, de sorte a se investigar se eventual descrença sobre as vantagens do serviço judicial digital poderia estar relacionada com essa peculiaridade. Observou-se, todavia, que 80% dos entrevistados já lidavam com a virtualização de todos os processos ativos, e os outros 20% estavam em vias de chegar nesse cenário, pelo que se descartou que a proporção das respostas negativas à prestação jurisdicional virtual estivesse relacionada com essa particularidade.

Verificou-se ainda que os juízes que aderiram ao programa do “Juízo 100% digital”, em regra, ainda não tinham controle da diferença dos processos que tramitavam com essa qualificação e dos demais feitos que tramitavam de maneira virtual, mas sem esse rótulo. Isso demonstrou que, na prática, não se percebe diferença em relação aos processos que tramitam com ou sem tal qualificação, evidenciando-se que, até o momento das entrevistas, a opção do autor pela tramitação pelo “Juízo 100% digital” tem diminuta importância em relação aos atos que serão praticados de maneira telepresencial, porque a definição do que será praticado de maneira remota está muito mais ligada à postura do magistrado condutor do processo e à rotina da própria unidade.

⁶⁴ O professor Susskind, na obra “Online courts and the future of Justice” (p. 43-44) registra que há preconceitos relacionados ao novo: primeiro por haver tendência a resistir à qualquer mudança; segundo porquanto os profissionais do direito teriam, em regra, posição mais conservadora quando comparada a outros ramos; terceiro por existir uma rejeição irracional, isto é, rejeição dogmática de um sistema com o qual o crítico não tem experiência pessoal direta; e o quarto seria em provocado por uma “miopia tecnológica”, ou seja, inabilidade de se antecipar ao sistema do amanhã.

Outro achado relevante foi no sentido de que a maioria dos magistrados que aderiu ao “Juízo 100% digital” enxergou nessa ação do CNJ a ponte para tornar definitiva a possibilidade de prestar o serviço judicial de maneira digital, na medida em que os atos normativos que garantissem a prestação jurisdicional virtual fossem revogados, tão logo mitigados os impactos da pandemia de COVID-19. Isto é, o “Juízo 100% digital” é encarado como o meio de perpetuar a entrega do serviço judicial digital.

Constatou-se, ainda, ao contrário do que imaginado quando da seleção dos entrevistados, que a maioria dos respondentes os quais ainda não tinham aderido ao programa do “Juízo 100% digital” (J4, J6 e J10) deixou de o fazer não por hesitar sobre o potencial do modelo, mas por circunstâncias alheias à vontade pessoal deles. Ou seja, dos dez entrevistados, apenas um se mostrou reticente com as vantagens da ação do CNJ em relação à unidade por ele gerida.

4.4 Considerações finais sobre as entrevistas

Observa-se, que, de uma maneira geral, as unidades responsáveis pelas competências cíveis de procedimentos comuns, as varas de execuções fiscais e as varas trabalhistas, da capital ou do interior, comportariam preservar o alcance da prestação jurisdicional virtual, ampliado pela pandemia de COVID-19, especialmente em relação às audiências virtuais, comunicação digital dos atos processuais (citação, notificação e intimações) e teletrabalho dos magistrados e servidores.

As mesmas unidades permitem até mesmo se pensar na possibilidade de extinção física delas, admitindo-se a existência de unidades sem sede material, prestando-se o serviço de modo digital. Quando não possível a desvinculação total da vara a um espaço físico, como no caso das unidades com competência cível de direito de família e proteção à infância e juventude, bastaria, pelo que se colhe das entrevistas, a manutenção de uma sala no fórum, adequada para a realização dos poucos atos que reclamariam contato presencial.

Inclusive, nessa última hipótese, uma vez que a necessidade de utilização do espaço físico seria esporádica em relação a cada juízo, bastaria um único e mesmo local que pudesse ser usado por múltiplas unidades, em regime de revezamento e colaboração. Isso permitiria, por exemplo, cogitar a extinção de sedes materiais de

unidades, mantendo-se, porém, a existência de único espaço físico - muito menor do que o somatório da área das varas -, que pudesse ser utilizado de maneira coletiva pelas unidades materialmente extintas, mediante o compartilhamento de espaço e serviços de escritório, com características de um “coworking”.⁶⁵

Também no que toca à competência criminal, não ficou evidenciado nenhum obstáculo material à manutenção ou ampliação da prestação jurisdicional virtual, inclusive em relação à extinção física da sede da unidade. Atualmente, o arcabouço normativo pode figurar como fator de maior dificuldade em relação à última hipótese, notadamente por conta das audiências de custódia, as quais reclamam, em regra, a presença física⁶⁶, no mínimo, do custodiado e do magistrado no mesmo espaço. Essa situação, porém, poderia ser contornada com a manutenção dos espaços mencionados no parágrafo anterior, ou com ajuste normativo.

Por fim, no que se refere às competências relacionadas aos Juizados Especiais Federais Cíveis (JEF), constatou-se possível contradição ente os entrevistados. Enquanto dois deles enxergaram o modelo de prestação jurisdicional como satisfatório, no geral, indicando poucos obstáculos em relação ao aumento do alcance do serviço judicial em suas unidades, outro respondente se mostrou bastante reticente no que toca ao modelo. Este último entende que embora seja materialmente possível manter os avanços do alcance do serviço digital, eles podem implicar, no longo prazo, perda de eficiência quanto à realização de teleperícias e teleaudiências em grandes volumes.

Todavia, o exame crítico das respostas dos magistrados dessa específica competência possibilita concluir se tratar de contradição apenas aparente, pois se pode enxergar alinhamento entre os depoimentos, sendo divergentes apenas as impressões particulares dos magistrados. Aparentemente, o mesmo fato foi encarado de maneira subjetivamente distinta por esses respondentes: enquanto os dois

⁶⁵ EDINA, Paloma Fraga; KRAWULSKI, Edite. Coworking como modalidade e espaço de trabalho: uma análise bibliométrica. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [S.L.], v. 18, n. 2, p. 181, 31 dez. 2015. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA).

⁶⁶ Resolução N. 329/2020 - Art. 19. Admite-se a realização por videoconferência das audiências de custódia previstas nos artigos 287 e 310, ambos do Código de Processo Penal, e na Resolução CNJ nº 213/2015, quando não for possível a realização, em 24 horas, de forma presencial. (redação dada pela Resolução n. 357, de 26/11/2020).

primeiros, mais entusiastas do modelo telepresencial, compreenderam que as barreiras da exclusão digital poderiam ser superadas ou toleradas, o último, mais cauteloso quanto ao serviço virtual e declaradamente hesitoso em relação a este modelo, apresentou impressões pessoais pessimistas.

Registre-se, ainda, que o entrevistado o qual se mostrou dissonante informou que grande parte da dificuldade de realização dos atos telepresenciais, na unidade por ele gerida, devia-se ao fato de que naquela vara se exigia que as partes e testemunhas não comparecessem aos escritórios dos advogados para participação da audiência virtual, o que certamente excluiu, segundo o próprio respondente, parcela muito significativa do jurisdicionados da teleaudiência.

Assim, conclui-se que o resultado da pesquisa empírica é no sentido de ser materialmente possível a manutenção da prestação jurisdicional virtual no âmbito dos Juizados Especiais Federais Cíveis, notadamente em relação ao teletrabalho, teleatendimento e teleaudiências, especialmente se, quanto a essas últimas, for facultado às partes e suas testemunhas se fazerem presente ao ato virtual no espaço dos escritórios dos advogados daquelas.

Em relação às teleaudiências, porém, cabe uma advertência de cautela. Deve-se lembrar que o volume desses atos no bojo dos processos que tramitam nos JEFs tem grande potencial para ser extenso, porque agrega, em larga proporção, ações contra o INSS, em que se mostra necessário demonstrar, em audiência de instrução, a qualidade de segurado dos autores.

Dessa maneira, mesmo se concluindo sobre a possibilidade material de manutenção (ou até aumento) da realização de teleaudiências nos JEFs, é preciso avaliar o custo-benefício da adoção, como regra, desse modelo. Pelo que se colhe das entrevistas, pode não ser vantajosa a manutenção dessa sistemática em unidades do juizado em que a maioria das partes e testemunhas apresente dificuldade de conexão ao ato virtual, impedindo a realização da teleaudiência ou provocando repetidos atrasos. Essas intercorrências podem ter diminuta relevância nas unidades com número menor de audiências, Por outro lado, a vara que realiza volume extenso de audiências pode ser muito impactada com o somatório desses problemas, isto é, com a multiplicidade de atos não realizados ou realizados com atrasos.

Além disso, ainda em relação à competência dos Juizados Especiais Federais Cíveis, todos os entrevistados relataram a patente dificuldade de realização de perícias virtuais, fato também que deve ser levado em consideração na hipótese de se cogitar a extinção física da sede da vara e manutenção do serviço integralmente digital.

De toda forma, mesmo nas unidades do JEF mais dependentes da realização de audiências e perícias presenciais, seria igualmente possível a manutenção de espaço físico compartilhado entre as unidades dessa competência para realização desses atos, em vez de sede individualizadas de varas. Além disso, quanto às perícias, também se admite como solução que elas sejam praticadas nos consultórios dos profissionais, o que também se admitiria, nesse cenário, pensar em maior desvinculação do espaço físico da vara.

Abaixo, infográfico com resumo do presente subitem.

Registre-se que a imagem espelhará o resultado das entrevistas, sem que necessariamente seja possível concluir que a posição indicada no gráfico a seguir deve ser generalizada. Por exemplo, verificar-se-á que pelo que se extrai do depoimento prestado por J8 (Juiz Federal de Vara de Execução Fiscal em São Paulo/SP), a unidade por aquele gerida teria sido a mais predisposta a prestar serviço completamente digital. Esse achado serve para projetar pistas sobre realidade que pode coincidir com a de outras unidades de mesma competência, mas não significa concluir que necessariamente a virtualização de toda e qualquer Vara Fiscal será tarefa simples ou fácil.

APTIDÃO PARA EXISTÊNCIA DA UNIDADE DESVINCULADA DE SEDE FÍSICA: ESCALA DECRESCENTE

J8 (Vara de execução fiscal)

Não reportou dificuldades em relação à prestação jurisdicional virtual e não indicou nenhum obstáculo à transformação da unidade em um juízo sem sede física

J1 (Vara Federal de competência plena) e J4 (Vara de JEF no Rio Grande do Sul)

Reportaram pequenas dificuldades em relação à prestação jurisdicional virtual e demonstraram apenas preocupação em abstrato quanto à transformação da unidade em um juízo sem sede física

J6 (Competência penal)

Embora tenha relatado boa satisfação com a prestação jurisdicional virtual, elencou exemplos em que necessitaria de espaço físico da unidade e apontou obstáculos normativos para desvinculação total da unidade da sede física

J9 e J10 (Varas Trabalhistas)

Reportaram pequenas dificuldades em relação à prestação jurisdicional virtual e não indicaram nenhum obstáculo à transformação da unidade em um juízo sem sede física

J2 (Infância e Juventude) J3 (Família) e J5 (Vara estadual de competência plena)

Reportaram a necessidade de utilizar do espaço físico das unidades, em casos excepcionais, durante o isolamento da pandemia de Covid-19, e indicaram mais obstáculos à transformação da unidade em um juízo sem sede física em relação ao anterior

J7 (Vara de JEF na Paraíba)

Unidade em que o entrevistado reportou mais insatisfação com a prestação jurisdicional completamente virtual e mais obstáculos à extinção física da vara.

5 OPORTUNIDADES E VANTAGENS DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL VIRTUAL

Neste capítulo serão identificados aspectos em que o funcionamento de varas completa ou preponderantemente digital poderia contribuir para a melhoria da prestação jurisdicional, seja em termos de economia, seja em termos de ganho de eficiência.

6 OS DESAFIOS À IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO JUDICIAL INTEGRALMENTE DIGITAL

Neste capítulo serão identificados os possíveis obstáculos à disseminação do serviço judicial integralmente digital, bem como as desvantagens relacionadas à prestação jurisdicional virtual

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

REFERÊNCIAS

ALVES, Zélia Mana Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena G. F. Dias da. ANÁLISE QUALITATIVA DE DADOS DE ENTREVISTA: uma proposta. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 2, p. 61-69, jul. 1992. Semestral.

BAUER, Martin; GASKELL, George (editores). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

BUXMANN, Peter; HESS, Thomas; RUGGABER, Rainer. Internet of Services. **Business & Information Systems Engineering**, [S.L.], v. 1, n. 5, p. 341-342, 24 set. 2009. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1007/s12599-009-0066-z>.

CARVALHO, Maximiliano Pereira de. Governo eletrônico e gestão do judiciário: a transformação digital da justiça sob as óticas da celeridade, da eficácia, do orçamento e da experiência do usuário. **Juris Plenum**, Caxias do Sul, v. 16, p. 111-142, maio 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números, 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números, 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

CORVALÁN, Juan; ZEICHEN, Gustavo Sá. Justiça 4.0: El uso de inteligencia artificial para acercar la justicia a los ciudadanos. *In*: ELENA, Sandra (coord). **Justicia abierta: aportes para una agenda en construcción**. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones SAIJ, 2018, p. 143-157.

DIGITAL. *In*: **Michaelis - Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa On-line**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2021. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=digital>>

EDINA, Paloma Fraga; KRAWULSKI, Edite. Coworking como modalidade e espaço de trabalho: uma análise bibliométrica. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**,

[S.L.], v. 18, n. 2, p. 181, 31 dez. 2015. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA)

FERREIRA, Rosângela Gomes. Uma abordagem morfossemântica das formações TELE-X no português brasileiro. In: BERNARDO, Sandra; AUGUSTO, Marina e VASCONCELLOS, Zinda (org). **Linguagem: teoria, análise e aplicações (6)**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Programa de Pós-Graduação em Letras – UERJ, 2011.

GOMES, Janaina Dantas Germano. O acesso à justiça e o cotidiano dos balcões judiciais: uma relação possível? **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S.L.], v. 4, n. 2, p. 121-143, 17 maio 2017. Instituto Rede de Pesquisa Empírica em Direito (REED). <http://dx.doi.org/10.19092/reed.v4i2.88>.

GOODWIN, Tom. **The Battle Is For The Customer Interface**. 2015. Disponível em: https://techcrunch.com/2015/03/03/in-the-age-of-disintermediation-the-battle-is-all-for-the-customer-interface/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLnVvbS8&guce_referrer_sig=AQAAADqjec70Pb2dlpx-vhEf-aqJ7JsRL8yLV4I2j1I58f7V280OEA1_I3f_5yBYXnjF19Pk6fnRzKhkD7zv5kJywcu7_m0GpcSpTqvkkJ1JqfO10DV8LkgYrxCn0IGC-DUGN6_ntkoEP3ASvJ0ucvRSJg8hammuL-7Rup_b3KEufUU0. Acesso em: 17 ago. 2021.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-210, ago. 2006. Trimestral.

LEVY, Pierre. **O que é virtual?** Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

MASSO, Fabiano del; GODOY, Eduardo do Prado. OS EFEITOS DA QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL NA DINÂMICA DO TRABALHO JURÍDICO. **Revista Direitos Culturais**, [S.L.], v. 15, n. 37, p. 101-121, 15 set. 2020. Revista Direitos Culturais. <http://dx.doi.org/10.20912/rdc.v15i37.218>.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996. Semestral.

OLIVEIRA, Luciano. **Não fale do Código de Hamurábi!** Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4213555/mod_resource/content/1/OLIVEIRA%20%20Hamurabi.pdf. Acesso em 02/10/2021.

PIAIA, Thami Covatti; COSTA, Bárbara Silva; WILLERS, Miriane Maria. Quarta Revolução Industrial e a proteção do indivíduo na sociedade digital: desafios para o Direito. **Paradigma**, Ribeirão Preto, v. 28, p. 122-140, 2019. Quadrimestral.

PINTO JUNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica aplicada no mestrado profissional. *In*: QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo; FEFERBAUM, Marina (coord.). **Metodologia da pesquisa em direito**: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 37-51.

PINTO JUNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito Gv**, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 27-48, abr. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201802>.

RIBEIRO, Jaime; SOUZA, Francislê Neri de; LOBÃO, Catarina. Saturação da Análise na Investigação Qualitativa: quando parar de recolher dados? **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 6, n. 10, p. 3-7, abr. 2018.

SACOMANO, José Benedito [et. al]. **Indústria 4.0: Conceitos e fundamentos**. São Paulo: Blucher, 2018, p. 28-29.

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2016.

SCHWAB, Klaus; DAVIS, Nicholas. **Aplicando a Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: EDIPRO, 2018. *E-book*.

SILVA, Fabio de Sá e. Vetores, desafios e apostas possíveis na pesquisa empírica em direito no Brasil. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S.L.], v. 3, n. 1, p. 24-53, 30 jan. 2016. Instituto Rede de Pesquisa Empírica em Direito (REED). <http://dx.doi.org/10.19092/reed.v3i1.95>.

SUSSKIND, Richards. **Online Courts and the future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019..

ULEN, Thomas S. Um Prêmio Nobel para a Ciência Jurídica: teoria, trabalho empírico e o método científico no estudo do direito. *In*: PORTO, Antônio Maristrello; SAMPAIO, Patrícia (org). **O Direito e a Economia em dois mundos – Doutrina jurídica e pesquisa empírica**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2014.

VILAROUCA, Márcio Grijó; RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes. Como devo fazer entrevistas? *In*: QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo; FEFERBAUM, Marina (coord.). **Metodologia da pesquisa em direito: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 253-281.

XAVIER, José Roberto Franco. Algumas Notas Técnicas Sobre a Pesquisa Empírica em Direito (*Some Theoretical Notes on Empirical Legal Research*). **SSRN Electronic Journal**, [S.L.], p. 1-35, jun. 2015. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2623260>.