

A EFETIVIDADE DOS JUIZADOS ESPECIAIS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE BAIXA COMPLEXIDADE: UM ESTUDO SOBRE A CELERIDADE E O ACESSO À JUSTIÇA¹

Roberta de Santana Gonçalves²
Danilo Fontes da Silva³

RESUMO: Esta pesquisa tem como tema a efetividade dos Juizados Especiais na resolução de conflitos de baixa complexibilidade, com foco na celeridade e no acesso à Justiça por pessoas em situação de vulnerabilidade social. O problema investigado busca responder à seguinte pergunta: os Juizados Especiais estão conseguindo cumprir seu propósito inicial de oferecer uma justiça rápida e acessível, especialmente para pessoas com pouco ou nenhum acesso a suporte jurídico? O objetivo geral foi avaliar se os Juizados Especiais estão cumprindo esse propósito, considerando seu funcionamento na prática e a promoção efetiva de uma justiça célere e acessível. Além disso, os objetivos específicos analisaram o papel da Defensoria Pública e dos advogados dativos, examinou os impactos da digitalização e do uso de formulários eletrônicos no processo e identificou os principais obstáculos enfrentados pelos usuários, com base em dados recentes da Defensoria Pública da União. A escolha do tema se justifica diante dos desafios impostos por desigualdades sociais e tecnológicas que ainda afetam o acesso real à justiça no Brasil. Ao fim, a pesquisa buscou compreender como o sistema dos Juizados Especiais é vivenciado pela população na prática: se com eficácia, frustração, esperança ou dificuldades. A metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica e documental, com base em materiais institucionais atualizados e obras acadêmicas recentes, selecionados por critérios de atualidade e relevância. Os resultados indicam que, embora os Juizados tenham ampliado o acesso à Justiça, persistem gargalos estruturais, sobretudo na Defensoria e na inclusão digital. O analfabetismo e a exclusão digital seguem como barreiras à efetividade do modelo, exigindo medidas integradas de aprimoramento.

4404

Palavras-chave: Juizados Especiais. Acesso à justiça. Defensoria Pública. Inclusão digital. Celeridade processual.

¹Artigo apresentado à Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Direito, em 2025.

²Graduanda em Direito pela Faculdade de ciências sociais aplicadas – Facisa.

³Orientador do curso de Direito pela Faculdade de ciências sociais aplicadas – Facisa.

ABSTRACT: This research focuses on the effectiveness of Small Claims Courts in resolving low-complexity conflicts, with a focus on speed and access to justice for people in situations of social vulnerability. The problem investigated seeks to answer the following question: are Small Claims Courts fulfilling their initial purpose of offering fast and accessible justice, especially for people with little or no access to legal support? The general objective was to assess whether Small Claims Courts are fulfilling this purpose, considering their functioning in practice and the effective promotion of fast and accessible justice. In addition, the specific objectives analyzed the role of the Public Defender's Office and attorneys on duty, examined the impacts of digitalization and the use of electronic forms in the process, and identified the main obstacles faced by users, based on recent data from the Public Defender's Office of the Union. The choice of the theme is justified given the challenges imposed by social and technological inequalities that still affect real access to justice in Brazil. Finally, the research sought to understand how the Small Claims Court system is experienced by the population in practice: whether with effectiveness, frustration, hope, or difficulties. The methodology adopted was bibliographic and documentary research, based on updated institutional materials and recent academic works, selected based on criteria of timeliness and relevance. The results indicate that, although the Special Courts have expanded access to justice, structural bottlenecks persist, especially in the Public Defender's Office and in digital inclusion. Illiteracy and digital exclusion continue to be barriers to the effectiveness of the model, requiring integrated improvement measures.

4405

Keywords: Special Courts. Access to justice. Public Defender's Office. Digital inclusion. procedural speed.

I INTRODUÇÃO

A origem dos Juizados Especiais no Brasil marcou um importante avanço na tentativa de tornar a justiça mais próxima e acessível à população. Pensados para resolver conflitos do dia a dia, aqueles considerados de menor complexidade, esses espaços foram estruturados com base na simplicidade, rapidez e economia processual, como define a Lei nº 9.099/95. No entanto, apesar dos avanços conquistados, ainda restam dúvidas sobre o quanto esses juizados têm, de fato, cumprido seu papel de simplificar o acesso à Justiça para todos.

Essa inquietação motivou o tema desta pesquisa: a efetividade dos Juizados Especiais na resolução de conflitos de baixa complexibilidade, um estudo sobre a celeridade e acesso à justiça. A pergunta que guia o estudo é direta e provocadora: os Juizados Especiais estão conseguindo cumprir seu propósito inicial de oferecer uma justiça rápida e acessível, especialmente para pessoas em situação de vulnerabilidade social, com pouco ou nenhum acesso a suporte jurídico?

Analisando esse contexto, a presente pesquisa foi norteada tendo como objetivo geral avaliar se os Juizados Especiais estão cumprindo esse propósito, considerando seu funcionamento na prática e a promoção efetiva de uma justiça célere e acessível.

Os objetivos específicos incluem investigar o papel da Defensoria Pública e dos advogados dativos, analisar os impactos da digitalização e do uso de formulários eletrônicos no processo e identificar os obstáculos mais frequentes enfrentados pelos usuários, conforme apontam dados de pesquisas recentes, como a da Defensoria Pública da União.

A escolha do tema se fundamenta pela relevância de deliberar sobre os rumos da justiça brasileira em tempos de transformação digital e social. Em uma coletividade marcada por desigualdades estruturais, assegurar que todos tenham acesso real e efetivo aos seus direitos não se restringe a uma meta institucional, é um compromisso ético e humano. Mais do que compreender a teoria que embasa os Juizados Especiais, o estudo busca entender como as pessoas vivenciam esse sistema na prática: mas com esperança, frustração, dificuldades ou soluções.

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa e exploratória, com base em análise documental e bibliográfica. Foram consultadas legislações, portarias do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2020), trabalhos acadêmicos (DE ARAÚJO FERNANDES; LIBERATO TIZZO, 2024; OLIVEIRA, 2018) e relatórios institucionais da Defensoria Pública (2020). Também se considerou o papel dos núcleos de prática jurídica (FACHINI, 2016), que têm contribuído para a formação de estudantes e, ao mesmo tempo, ampliado o alcance do atendimento jurídico gratuito.

A revisão de literatura seguiu algumas etapas fundamentais: a contextualização legal dos Juizados Especiais; os desafios de acessibilidade à justiça à luz de autores como Klein (2018) e Rocha (2022); o funcionamento da Defensoria Pública e seus gargalos; e os efeitos da informalidade e da inclusão digital no desempenho dos processos. Além disso, os dados do IBGE (2022) sobre analfabetismo e exclusão digital ajudaram a ilustrar as barreiras enfrentadas por muitos cidadãos que tentam praticar seus direitos.

Com este estudo, espera-se oferecer uma visão crítica e sensível sobre o mecanismo de atuação dos Juizados Especiais. Mais do que números e normas, trata-se de entender como a justiça é vivida na prática e como pode ser aprimorada para acolher, com dignidade e agilidade, quem mais precisa ser ouvido.

2 METODOLOGIA

A metodologia adotada para este estudo foi qualitativa e exploratória, fundamentada em análise bibliográfica e documental, com base em materiais institucionais atualizados, como portarias, relatórios e formulários eletrônicos, além de obras acadêmicas recentes. Os documentos foram selecionados segundo critérios de atualidade, relevância temática e representatividade, e analisados com base em categorias previamente definidas.

A pesquisa desenvolvida adota uma abordagem qualitativa, que permite uma análise aprofundada da realidade social e jurídica dos Juizados Especiais, especialmente com relação à celeridade processual e ao acesso à justiça para demandas de baixa complexidade. A escolha por essa abordagem está alinhada à necessidade de interpretar os dados para além dos números, compreendendo as experiências, dificuldades e percepções envolvidas nesse sistema de justiça simplificado (GIL, 2017).

Quanto ao tipo de pesquisa, trata-se de um estudo exploratório e descritivo. A vertente exploratória se baseia pela intenção de aprofundar o conhecimento sobre a efetividade dos Juizados Especiais, identificando possíveis gargalos e alternativas. Já o caráter descritivo visa sistematizar e apresentar dados existentes, com base em documentos, portarias e pesquisas acadêmicas que abordam o funcionamento e os impactos sociais dessa via de resolução de conflitos.

4407

O local do estudo não se restringe a uma região específica, considerando-se o caráter nacional dos dados analisados e a abrangência dos Juizados Especiais em território brasileiro. A diversidade de informações provenientes de diferentes fontes institucionais permite uma visão ampla do fenômeno jurídico, respeitando particularidades regionais, mas buscando padrões que possam ser generalizados.

A amostra da pesquisa é documental, composta por materiais institucionais como portarias do Conselho Nacional de Justiça, formulários eletrônicos utilizados nos Juizados Especiais, relatórios da Defensoria Pública e obras acadêmicas recentes. A escolha dos documentos seguiu critérios de atualidade, relevância temática e representatividade, priorizando fontes acessíveis ao público e com conteúdo técnico ou institucional validado.

A técnica utilizada foi a análise documental e bibliográfica, conforme proposta por Marconi e Lakatos (2003), com leitura criteriosa dos materiais, categorização dos dados e posterior interpretação dos achados. O procedimento foi guiado por um roteiro de análise que

considerou os principais eixos do tema celeridade, acesso, simplificação e efetividade. Essa estrutura permitiu construir uma narrativa sólida sobre a atuação dos Juizados Especiais, destacando seus avanços, desafios e possíveis caminhos de aprimoramento.

3 CONTEXTO HISTÓRICO MUNDIAL

A evolução da acessibilidade à justiça em âmbito mundial está intrinsecamente ligada à busca pela democratização dos sistemas judiciais. Desde a Antiguidade Clássica, especialmente na Grécia e em Roma, mecanismos de resolução de conflitos já existiam, embora restritos às elites (REZENDE, 2012). Com o tempo, consolidou-se o princípio da igualdade como fundamento do acesso à justiça, refletindo a evolução das garantias individuais e sociais que buscam assegurar tratamento igualitário a todos perante a lei. Nesse sentido, conforme destaca Cichocki Neto (1998, p. 65, apud KLEIN, 2018, p. 3), “o fim último será sempre o de realização da justiça e, por isso, ambos são informados pelo princípio da igualdade.” A igualdade formal, ainda que reconhecida, não garante automaticamente uma justiça acessível. É necessário combater as desigualdades materiais que dificultam o exercício desse direito.

O século XX foi decisivo na consolidação de políticas públicas voltadas ao acesso à justiça, sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, com a promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Esse documento internacional consagrou o direito a um julgamento justo, célere e acessível, sendo inspiração para diversas reformas jurídicas ao redor do globo (OLIVEIRA, 2018, p. 28-35). Ainda que a Declaração possua força simbólica e normativa inegável, sua aplicação depende da disposição política e da competência institucional de cada nação.

4408

Nos países de common law, como os Estados Unidos e o Reino Unido, a prática dos *small claims courts* (tribunais de pequenas causas) se consolidou como solução prática para disputas de baixa complexidade. Tais tribunais são caracterizados pela informalidade, rapidez e baixos custos, elementos que influenciaram diretamente os modelos adotados em países de tradição romano-germânica, como o Brasil (ROCHA, 2022, p.25). Ainda que inspiradores, esses modelos estrangeiros precisam ser adaptados às peculiaridades locais, como o contexto social, cultural e econômico nacional, especialmente considerando o alto índice de analfabetismo funcional ainda presente em diversos contextos sociais brasileiros.

Na América Latina, a busca por maior celeridade e eficiência no Judiciário impulsionou reformas que visavam superar a lentidão processual e as desigualdades de acesso. Iniciativas

como os juizados comunitários e centros de conciliação extrajudicial surgiram como estratégias eficazes para atender populações vulneráveis, promovendo a cultura da paz e da mediação (DE ARAÚJO FERNANDES; LIBERATO TIZZO, 2024, p. e023). Essas iniciativas são eficazes quando recebem suporte técnico, profissional e financeiro. Caso contrário, tais medidas correm o risco de se tornarem simbólicas e de baixa efetividade.

A modernização tecnológica e a utilização de ferramentas digitais também impactaram significativamente os sistemas judiciais mundiais. Países como Estônia e Canadá incorporaram plataformas digitais que facilitaram o ingresso de ações e a participação das partes remotamente, servindo de referência para experiências semelhantes em nações em desenvolvimento. No Brasil, esforços nesse sentido são visíveis em tribunais estaduais como o Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA), que se orienta pela visão de se tornar "mais digital" para aprimorar a prestação jurisdicional e a inclusão de partes em áreas remotas, conforme expresso em seu planejamento estratégico para o biênio 2024-2026 (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, 2025). A digitalização pode ser instrumento de democratização, mas se não for acompanhada de políticas de inclusão digital, pode aprofundar desigualdades históricas e comprometer o alcance da justiça verdadeiramente inclusiva.

A criação de defensorias públicas ou serviços gratuitos de assistência jurídica se mostrou um marco global para a efetivação do acesso à justiça. Tais iniciativas, embora em formatos variados, garantem a representação legal a quem não pode arcar com custos advocatícios, promovendo a equidade na aplicação do direito (BIGONHA, 2015). Ter acesso à representação jurídica gratuita é um dos amparos da efetivação do direito à justiça. Onde ela não chega, a exclusão jurídica se perpetua, negando direitos a quem mais precisa.

4409

Portanto, ao considerar o contexto global, é essencial perceber que o desenvolvimento institucional, a formação cidadã e a eliminação de barreiras econômicas e digitais constituem estratégias indispensáveis para garantir que o direito de acesso à justiça seja pleno e efetivamente universal. A justiça só é verdadeiramente democrática quando consegue ser compreendida, acessada e exercida por todos.

4 CONTEXTO HISTÓRICO NACIONAL

Em âmbito nacional, a percepção com o acesso à justiça se intensificou a partir da década de 1970, com a publicação do relatório “Acesso à Justiça” por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, que influenciou a criação de novos mecanismos voltados à inclusão social no Judiciário. Essa

obra foi fundamental para o surgimento de propostas legislativas que culminariam, anos depois, na criação dos Juizados Especiais (OLIVEIRA, 2018). A doutrina estrangeira inspirou reformas brasileiras, mas é necessário adaptar essas ideias ao contexto local e às desigualdades regionais.

A Constituição Federal de 1988 representou um marco no reconhecimento do acesso à justiça como direito fundamental. Em seu artigo 5º, inciso LXXIV, assegura-se assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem hipossuficiência (BRASIL, 1988). Esse princípio orientou a posterior criação da Lei n.º 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. A Constituição Federal de 1988 estabeleceu os fundamentos da justiça cidadã. No entanto, transformá-la em prática diária requer compromisso político, estrutura e ação continuada.

A Lei dos Juizados Especiais propôs um modelo processual simplificado, informal, célere e gratuito, com o objetivo de resolver conflitos de menor complexidade. Sua implementação visava não apenas reduzir o volume de processos nas varas comuns, mas também aproximar o Judiciário da população, em especial das classes economicamente desfavorecidas (ROCHA, 2022, p.25). A proposta legal foi um avanço, mas sua execução ainda enfrenta barreiras estruturais que desafiam a efetividade desses princípios.

A proposta brasileira de ampliar o acesso à justiça por meio de procedimentos simplificados reflete uma tentativa legítima de tornar o Judiciário mais inclusivo. Essa simplificação, no entanto, precisa estar articulada a ações de conscientização e apoio efetivo à população leiga. A linguagem acessível, o acolhimento e a orientação são tão importantes quanto a gratuidade e a informalidade processual. 4410

Nos anos 2000, o fortalecimento das Defensorias Públicas foi fundamental para garantir que a população de baixa renda pudesse se beneficiar efetivamente dos Juizados Especiais. A atuação de defensores públicos, dativos ou constituídos, ampliou o acesso à representação jurídica e reduziu a desigualdade no enfrentamento judicial (BIGONHA, 2015). A desigualdade regional na prestação desse serviço compromete a equidade jurídica e evidencia a necessidade de investimentos estruturais.

Entretanto, persistem entraves como a baixa alfabetização, a limitação do acesso digital e o desconhecimento dos direitos, sobretudo em regiões periféricas. Dados do IBGE (2022) indicam que, apesar da queda da taxa de analfabetismo para 7%, ainda há desigualdades regionais marcantes que afetam diretamente o pleno acesso ao Judiciário (IBGE, 2022). A justiça

digital, sem inclusão digital, transforma-se em privilégio de poucos. É fundamental garantir acesso e alfabetização digital como política pública.

A partir de 2020, o uso de ferramentas tecnológicas como o formulário eletrônico e a atendimento por videoconferência trouxe maior celeridade aos processos dos Juizados Especiais, especialmente no contexto da pandemia de COVID-19. Iniciativas como a Portaria 4622/2024 do TJPR e os Núcleos de Prática Jurídica (NPJ) das universidades mostraram-se estratégias eficazes de apoio ao cidadão (CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS, 2024; FACHINI, 2016). O avanço tecnológico exige uma estratégia social que previna a exclusão. Justiça acessível é justiça acompanhada.

A efetividade dos Juizados Especiais depende de ações integradas entre o Judiciário, a Defensoria Pública e a sociedade civil, além do contínuo aperfeiçoamento de políticas públicas. Conforme apontam Santos (2024) e Esteves et al. (2023), a escuta ativa das demandas sociais e a flexibilização procedimental são caminhos indispensáveis para uma justiça verdadeiramente acessível e célere (ESTEVES et al., 2023).

Portanto, embora o Brasil tenha avançado na institucionalização do acesso à justiça, os obstáculos práticos revelam que a transformação social exige mais do que previsões legais. Ela requer compromisso político, educação de base e acesso universal à informação jurídica. A garantia de direitos depende, acima de tudo, da capacidade de exercê-los concretamente, o que é possível com políticas públicas articuladas e efetivas.

5 O ARCABOUÇO LEGAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS E AS BARREIRAS PARA O ACESSO À JUSTIÇA EFETIVO

Os Juizados Especiais, criados pela Lei nº 9.099/1995, emergem como resposta à morosidade judicial e à necessidade de democratizar o acesso à justiça, especialmente em causas de menor complexidade. Inspirados nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, esses órgãos buscam resolver conflitos de forma mais ágil e menos onerosa para as partes envolvidas.

A regulamentação dos Juizados foi aprimorada ao longo dos anos, com destaque para a Portaria nº 359 do Conselho Nacional de Justiça (2020), que instituiu o Comitê Nacional dos Juizados Especiais, e para a Portaria nº 4622 do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais do TJPR (2024), que estabeleceu o uso de formulários eletrônicos para ações nos Juizados, promovendo uma tentativa de modernização e ampliação do alcance desses órgãos

(CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020; CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS, 2024).

A criação dos Juizados também foi impulsionada por demandas sociais por maior acesso ao Judiciário, sobretudo por populações vulneráveis e por aqueles que não dispõem de recursos financeiros para longas batalhas judiciais. Como observa Santos (2024), os Juizados cumprem um papel essencial ao proporcionar maior efetividade na solução de litígios cotidianos, como conflitos de consumo, vizinhança e obrigações civis simples. Contudo, mesmo com o arcabouço legal bem estruturado, a efetividade desses mecanismos ainda enfrenta desafios significativos. Isso demonstra que a estrutura legal, por si só, não é suficiente para enfrentar os entraves que surgem quando a teoria encontra a realidade vivida por quem precisa acessar o Judiciário.

Na prática, o modelo dos Juizados ainda enfrenta diversas dificuldades para atingir completamente seus propósitos. A disparidade entre a proposta legal e a experiência de quem busca esses serviços é extensa. Numerosos cidadãos não entendem os processos, sentem-se confusos com as terminologias legais e acabam abandonando ou se prejudicando durante o processo. Isso enfatiza a importância de um Judiciário mais acessível não apenas em palavras, mas também em ações e no atendimento. A lei é um marco inicial, porém só se torna efetiva quando alcança e é entendida por quem realmente necessita dela.

4412

Apesar dos avanços legislativos, o acesso à justiça no Brasil ainda é permeado por barreiras estruturais e simbólicas. Klein (2018) destaca que o conceito de acesso à justiça precisa ir além da presença física ou institucional de tribunais: é necessário pensar na acessibilidade como um direito pleno, que envolve compreensão dos procedimentos, linguagem acessível, recursos tecnológicos e equidade no tratamento. Essa visão crítica é reforçada por Rocha (2022), que enfatiza os limites da informalidade dos Juizados quando esta não é acompanhada por mecanismos de apoio aos mais vulneráveis, como a atuação da Defensoria Pública ou ferramentas pedagógicas que traduzam o “juridiquês” ao cidadão comum. Essa análise reforça que tal informalidade, se não for acompanhada de suporte real, pode virar apenas mais uma barreira disfarçada de simplicidade.

Oliveira (2018) também ressalta que os obstáculos ao acesso à justiça não estão apenas no plano jurídico, mas se estendem ao econômico e ao cultural. A complexidade do sistema processual, a distância física dos fóruns em zonas rurais e a falta de orientação jurídica são aspectos que dificultam o pleno exercício dos direitos. Ainda que os Juizados tentem mitigar tais entraves, a ausência de advogados em diversas dessas ações, muitas vezes por decisão

estratégica dos usuários, pode implicar prejuízos relevantes, conforme alerta Machado (2023), ao discutir a indispensabilidade do advogado mesmo em contextos de informalidade processual. Essas observações indicam que o acesso à justiça não se limita à presença de vias formais, mas também à possibilidade real de utilizá-las com segurança e suporte.

Diante disso, é possível afirmar que os Juizados Especiais são uma ferramenta valiosa para aproximar o Judiciário da sociedade. No entanto, sua força não está apenas na letra da lei, mas na capacidade do sistema de operar com sensibilidade social, escuta ativa e compromisso real com quem mais precisa. Enquanto os direitos forem garantidos apenas formalmente, mas não alcançarem efetivamente os cidadãos, a promessa de acesso à justiça continuará incompleta. É preciso fazer valer não só o que está previsto na legislação, mas o que é vivido e experimentado por quem busca resolver um conflito de forma justa, digna e acessível.

6 O FUNCIONAMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA E SEUS GARGALOS

A Defensoria Pública desempenha papel essencial na efetivação do direito de acesso à justiça, especialmente entre os economicamente hipossuficientes. Contudo, enfrenta sérios gargalos de estrutura, orçamento e pessoal. Dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2023 indicam que, embora a instituição tenha ampliado seu raio de atuação nos últimos anos, ainda está presente de forma precária em muitas regiões brasileiras, sobretudo nas áreas rurais e em periferias urbanas (ESTEVES et al., 2023). Nesse sentido, é essencial examinar mais profundamente as particularidades regionais que acentuam essas falhas.

4413

Na Bahia, por exemplo, a Defensoria Pública está presente em apenas parte das comarcas, limitando drasticamente seu alcance. Essa lacuna, apontada pela Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2020), é corroborada por informações do portal da Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE/BA). Com base no II Mapa das Defensorias, dados de 2019-2020 revelaram que, das 255 comarcas baianas, apenas 46 contavam com defensor(a) atuante (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA, 2021). Nesses casos, a solução são defensores dativos, o que, segundo Bigonha (2015), gera desafios como demora no pagamento, baixa qualidade e desinteresse profissional.

Este panorama enfatiza a desproporção geográfica no acesso à justiça. As regiões mais carentes, precisamente onde a atuação da Defensoria seria ainda mais necessária, são as que continuam sem assistência. A falta de instituições não apenas prejudica o exercício dos direitos

fundamentais, mas também provoca um sentimento de desamparo jurídico, no qual os cidadãos não conseguem entender se possuem ou não direitos, tão pouco como buscá-los.

Além disso, as dificuldades logísticas enfrentadas por defensores públicos, que frequentemente lidam com uma carga excessiva de trabalho, prazos curtos e estruturas precárias, prejudicam a qualidade do atendimento jurídico prestado. Fachini (2016) aponta que os Núcleos de Prática Jurídica das faculdades de Direito acabam assumindo funções de atendimento à população carente em locais onde a Defensoria está ausente, o que demonstra o papel complementar, porém ainda insuficiente, das instituições de ensino na proteção de direitos fundamentais.

Diante deste cenário, a Defensoria Pública emerge como pilar indispensável para a concretização do acesso à justiça, transcendendo sua função meramente jurídica para se afirmar como um motor de transformação social. O fortalecimento de sua estrutura, a expansão de sua capilaridade, especialmente em estados como a Bahia, e a garantia de condições adequadas de trabalho para seus membros são imperativos. Somente assim será possível assegurar que a assistência jurídica gratuita, essencial para os hipossuficientes, não seja uma promessa vazia, mas sim um direito plenamente exercido, promovendo uma justiça verdadeiramente equitativa e acessível.

7 INFORMALIDADE E INCLUSÃO DIGITAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS

Os Juizados Especiais são pautados pela informalidade, característica que visa desburocratizar o processo e facilitar o acesso aos seus serviços. No entanto, essa informalidade, se não for acompanhada por medidas de orientação e acolhimento, pode resultar em decisões menos técnicas ou em situações de injustiças, especialmente para aqueles que desconhece seus direitos. Segundo De Araújo Fernandes e Tizzo (2024), a ausência de instrumentos pedagógicos que traduzam a linguagem jurídica para o cidadão comum representa um obstáculo significativo à democratização do sistema.

A introdução de recursos digitais nos tribunais representa um esforço para ampliar o acesso à justiça. No Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA), destaca-se o Balcão Virtual, instituído pelo Ato Normativo Conjunto nº 06/2021 (BAHIA, 2021), que permite contato com as unidades judiciais por videochamada. No entanto, o peticionamento eletrônico continua restrito a advogados (BAHIA, 2013), e não há um formulário que permita ao cidadão propor ações nos Juizados Especiais de forma autônoma. Ainda que o Balcão Virtual represente avanço, sua

limitação prática revela que a digitalização no TJBA ainda não contempla, de fato, o acesso direto da população leiga, mantendo barreiras formais que impactam principalmente os mais vulneráveis.

Em contraste, o Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou, em 2024, um formulário virtual que permite ao cidadão ajuizar ações nos Juizados Especiais sem advogado, desde que o valor da causa não ultrapasse 20 salários mínimos (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, 2024). A ferramenta é simples, com linguagem acessível e protocolo imediato, promovendo inclusão real. Ao possibilitar que qualquer pessoa entre com uma ação de casa, sem barreiras técnicas ou jurídicas, o TJPR estabelece uma prática democrática e moderna. Essa experiência comprova que, quando há vontade institucional, é possível construir canais digitais realmente eficazes, que atendam à realidade social da população.

O Censo do IBGE (2022) revela que, embora a taxa de analfabetismo tenha diminuído para 7%, ainda persiste com força nas regiões Norte e Nordeste, e é agravada entre a população idosa e, também, entre a de baixa renda. Além disso, a exclusão digital permanece como um problema concreto: milhares de brasileiros ainda não têm acesso estável à internet ou não sabem utilizar ferramentas digitais básicas (IBGE, 2022). Diante desses dados, torna-se evidente que a lacuna digital no Brasil não é um mero detalhe técnico, mas sim um fator estrutural que impacta diretamente a capacidade de parte da população de usufruir plenamente dos serviços públicos, incluindo o acesso aos novos formatos judiciais.

4415

Neste cenário, a inclusão digital se mostra condição indispensável para a efetividade dos novos formatos de atendimento judicial. Sem ela, a proposta de facilitar o acesso por meio da tecnologia acaba por criar novas barreiras especialmente para analfabetos funcionais, pessoas com deficiência ou moradores de comunidades sem infraestrutura tecnológica adequada. Isso reforça a necessidade de políticas públicas integradas que combinem alfabetização digital, inclusão tecnológica e fortalecimento das instituições de apoio jurídico.

A contextualização legal dos Juizados Especiais evidencia uma tentativa legítima do Estado brasileiro em tornar o Judiciário mais acessível. No entanto, os dados e análises recentes apontam para uma contradição estrutural entre a promessa de informalidade e celeridade e as dificuldades práticas enfrentadas pela população que mais necessita desses serviços. A atuação limitada dos tribunais, os desafios trazidos pela informatização do processo sem o devido suporte pedagógico e tecnológico, e as desigualdades socioeconômicas ainda profundas

escancaradas pelo IBGE revelam que o acesso à justiça é, antes de tudo, uma questão de cidadania.

Como indicam Klein (2018) e Rocha (2022), repensar o acesso à justiça implica abandonar a ideia de que o Judiciário é um espaço neutro e tecnicamente igualitário. É necessário compreender que as condições de vida das pessoas interferem diretamente em sua capacidade de exercer direitos. Assim, o fortalecimento dos Juizados Especiais, a valorização da Defensoria Pública e o combate à exclusão digital devem caminhar juntos como partes de uma política de justiça verdadeiramente inclusiva.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar, por meio de fontes documentais, a atuação dos Juizados Especiais à luz dos princípios da celeridade, simplicidade, acesso à justiça e efetividade. O objetivo foi compreender como esses órgãos operam dentro do sistema judiciário brasileiro e até que ponto têm contribuído, na prática, para a democratização do acesso à justiça, especialmente entre os grupos sociais hipossuficientes.

A análise do arcabouço legal e da proposta que fundamenta os Juizados Especiais mostrou um modelo voltado para informalidade, agilidade e aproximação entre o Judiciário e o cidadão comum. Ainda que essas diretrizes estejam nitidamente definidas na legislação, a realidade cotidiana expõe barreiras que comprometem sua efetividade. A ausência de estrutura adequada em diversas regiões, a carência de pessoal, o excesso de demanda e o distanciamento entre o sistema de justiça e as particularidades sociais das partes envolvidas são fatores que limitam a concretização do acesso efetivo aos direitos.

Em relação à Defensoria Pública, foi identificado um dos principais obstáculos quando é mencionado a efetividade do modelo dos Juizados. Sua atuação é fundamental para garantir que indivíduos em situação de vulnerabilidade consigam iniciar ações e entender o funcionamento do processo. Contudo, a falta de defensores públicos, a distribuição desigual da instituição pelo país e a carga excessiva de trabalho dificultam o atendimento e, em muitos casos, afastam aqueles que mais precisam de justiça. A falta de orientação jurídica adequada faz com que o cidadão desista de reivindicar seus direitos, evidenciando a fragilidade de um sistema que, por natureza, deveria ser acessível.

Ademais, a relação entre informalidade e inclusão digital nos Juizados Especiais foi comprovada em relação à digitalização judicial. Uma análise comparativa entre TJPR e TJBA

aponta essa diferença: o TJPR permite que os cidadãos ingressem com ações sem advogado por meio de um formulário digital, ao passo que o TJBA, apesar de oferecer o Balcão Virtual, ainda exige a presença do profissional para o peticionamento eletrônico. Essa disparidade evidencia que, embora a tecnologia possa facilitar o acesso, ela pode agravar as desigualdades se não for inclusiva. Dados do IBGE reforçaram esse diagnóstico, destacam que a exclusão digital, o analfabetismo funcional e a desigualdade regional ainda representam obstáculos à eficácia da justiça para milhares de brasileiros.

Portanto, pode-se concluir que os Juizados Especiais têm um papel significativo em aproximar o Judiciário da população; no entanto, a sua eficácia ainda depende de vários fatores interligados. Leis bem formuladas não bastam por si só. É necessário garantir uma estrutura física e humana, alocar recursos em soluções tecnológicas acessíveis, fortalecer a Defensoria Pública e compreender os contextos sociais e territoriais nos quais esses órgãos atuam. Sem essa alteração, a promessa de um Judiciário mais simples e eficiente continuará sendo um privilégio para um número restrito de pessoas.

REFERÊNCIAS

- BAHIA. Defensoria Pública. **Mapa das Defensorias aponta avanços na DPE/BA, apesar de déficit de serviços defensorias ainda ser expressivo no estado.** Salvador: DPE-BA, 12 jul. 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.ba.def.br/mapa-das-defensorias-aponta-avancos-na-dpe-ba-apesar-de-deficit-de-servicos-defensoriais-ainda-ser-expressivo-no-estado/>. Acesso em: 13 jun. 2025. 4417
- BAHIA. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ato Normativo Conjunto n. 06, de 16 de março de 2021.** Regulamenta o atendimento em regime de plantão no primeiro e segundo grau de jurisdição do Poder Judiciário do Estado da Bahia, dispõe sobre o Processo Judicial Eletrônico – PJe, e dá outras providências. Salvador, BA: TJBA, 16 mar. 2021. Disponível em: <https://www7.tjba.jus.br/secao/arquivo/32/26975/ATO%20NORMATIVO%20CONJUNTO%20N%2006,%20de%2016%20de%20marco%20de%202021.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2025.
- BAHIA. Tribunal de Justiça. **Relatório Anual de Gestão: biênio 2024-2026.** Salvador, 2025. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/relatorio_anual_gestao_2024-2026.pdf. Acesso em: 13 jun. 2025.
- BAHIA. Tribunal de Justiça. **Resolução nº 20, de 21 de agosto de 2013.** Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Salvador, BA: TJBA, 21 ago. 2013. Disponível em: <https://www7.tjba.jus.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.id=11000>. Acesso em: 13 jun. 2025.

BAHIA. Tribunal de Justiça. **TJBA instala Centrais de Facilitação de peticionamento eletrônico**. Salvador, 28 nov. 2013. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/tjba-instalacao-centrais-de-facilitacao-de-peticionamento-eletronico/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

BIGONHA, Geysa. **O que vem a ser um defensor dativo e defensor constituído?** – Portal CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/noticia-servico/>. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL, Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais. Portaria nº 4622, de 27 de junho de 2024. Dispõe sobre o formulário eletrônico para ações nos Juizados Especiais. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-/atos/documento/4704847>. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Portaria nº 359, de 15 de dezembro de 2020. Institui o Comitê Nacional dos Juizados Especiais. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original06195620210205601ce38ceb9e7.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.

DE ARAÚJO FERNANDES, G. C.; LIBERATO TIZZO, L. G. A EFETIVIDADE DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS ESTADUAIS: Obstáculos e Soluções no Caminho do Acesso à Justiça. *Revista Jurídica Ivaí (Ivaí Journal of Law)*, [S. l.], v. 2, n. 2, p. e023, 2024. Disponível em: <https://revista.unifatecie.edu.br/index.php/direito/article/view/405>. Acesso em: 16 abr. 2025.

4418

ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2023**. Brasília, DF: DPU, 2023. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/download/pesquisa-nacional-da-defensoria-publica-2023-ebook.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.

FACHINI, Tiago. **Núcleo de prática jurídica (NPJ): o que é, como funciona e quem pode participar**. 2016. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/como-funciona-nucleo-de-pratica-juridica-npj/>. Acesso em: 10 abr. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: https://www.academia.edu/48899027/Como_Elaborar_Projetos_De_Pesquisa_6a_Ed_GIL. Acesso em: 10 abr. 2025.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2022: Taxa de analfabetismo cai de 9,6% para 7,0% em 12 anos, mas desigualdades persistem**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40098-censo-2022-taxa-de-analfabetismo-cai-de-9-6-para-7-0-em-12-anos-mas-desigualdades-persistem>. Acesso em: 10 abr. 2025.

KLEIN, Angelica Denise. Acesso à Justiça: reflexão teórica da acessibilidade e as modificações impostas pela legislação processual. *Revista Brasileira de História do Direito*, v.4, n.2, p.01-16, 2018.

MACHADO, Mário Gomes. A indispensabilidade do advogado em processos no âmbito dos juizados especiais cíveis. PUC Goiás, 2023, p.12-14. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/6557>. Acesso em: 10 abr. 2025.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: https://www.academia.edu/67107986/FUNDAMENTOS_DE_METODOLOGIA_CIENTIFICA. Acesso em: 10 abr. 2025.

OLIVEIRA, Camila Pereira de. Acesso à justiça: obstáculos à sua efetivação e as soluções encontradas no direito brasileiro. TCC (Graduação) – Curso de Direito, Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11422/8073>. Acesso em: 10 abr. 2025.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado. TJPR lança formulário virtual para acesso aos Juizados Especiais. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/9jZB/content/tjpr-lanca-formulario-virtual-para-acesso-aos-juizados-especiais/18319. Acesso em: 10 abr. 2025.

REZENDE, Daniela Leandro. História das ideias políticas. 22. ed. Viçosa, MG: UFV/CEAD, 2012. Disponível em: <https://acervo.cead.ufv.br/conteudo/pdf/CIS%2022%20Hist%20ideias%20politicas.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2025.

ROCHA, Felipe B. Manual dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais: Teoria e Prática. São Paulo: Grupo GEN, 2022. p.25. E-book. ISBN 9786559772711. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772711/>. Acesso em: 10 abr. 2025.

4419

SANTOS, Shamara Steffany Costa. Uma análise da contribuição dos juizados especiais cíveis para solução de litígios. 2024, p.7-16. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/7563>. Acesso em: 10 abr. 2025.