

ACESSO À JUSTIÇA: ANÁLISE DAS DIFICULDADES E DAS SOLUÇÕES DO ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

ACCESS TO JUSTICE: ANALYSIS OF DIFFICULTIES AND SOLUTIONS IN ACCESS TO JUSTICE THROUGH DIGITAL PLATFORMS

Simone Costa Veras¹
Suenya Talita de Almeida²

RESUMO: O presente artigo analisa criticamente o acesso à justiça por meio das plataformas digitais, com foco nas iniciativas implementadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE), especialmente o aplicativo TJPE Atende. A pesquisa possui abordagem bibliográfica e documental, complementada por análise jurisprudencial. O estudo investiga se a virtualização dos serviços jurisdicionais promove efetiva ampliação do acesso à justiça ou se, ao contrário, reforça barreiras estruturais já existentes, especialmente para populações vulneráveis. A análise dialoga com a literatura sobre acesso à justiça, inclusão digital e resistência à inovação tecnológica. Conclui-se que, embora as ferramentas digitais ampliem a eficiência administrativa e a celeridade processual, persistem desafios estruturais relacionados à exclusão digital, letramento tecnológico e desigualdade socioeconômica, exigindo políticas institucionais complementares.

1

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Inclusão Digital. Inovação no Judiciário. Processo Judicial Eletrônico. TJPE.

ABSTRACT : This article critically analyzes access to justice through digital platforms, focusing on initiatives implemented by the Court of Justice of the State of Pernambuco (TJPE), especially the TJPE Atende application. The research is bibliographic and documentary approach, complemented by jurisprudential analysis. The study investigates whether the virtualization of jurisdictional services effectively promotes an expansion of access to justice or whether, on the contrary, it reinforces existing structural barriers, especially for vulnerable populations. The analysis engages with the literature on access to justice, digital inclusion, and resistance to technological innovation. It concludes that, although digital tools increase administrative efficiency and procedural speed, structural challenges related to digital exclusion, technological literacy, and socioeconomic inequality persist, requiring complementary institutional policies.

Keywords: Access To Justice. Digital Inclusion. Innovation In The Judiciary. Electronic Judicial process. TJPE.

¹ Bacharela em fonoaudiologia pela Universidade Católica de Pernambuco - UNICAP; Servidora do TJPE no cargo de técnico judiciário; Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University Flórida.

² Professora/orientadora da Veni Creator Christian University Flórida.

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça constitui um dos pilares estruturantes do Estado Democrático de Direito, sendo reconhecido como direito fundamental pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente por meio do princípio da inafastabilidade da jurisdição previsto no art. 5º, XXXV. Nas últimas décadas, entretanto, o Poder Judiciário brasileiro passou por intensas transformações decorrentes da incorporação de tecnologias digitais na prestação jurisdicional, com destaque para a implementação do processo judicial eletrônico e para a virtualização dos serviços de atendimento ao público. Esse movimento foi intensificado durante o período da pandemia da COVID-19, quando tribunais passaram a adotar, de forma ampla, plataformas digitais para garantir a continuidade das atividades judiciais.

Nesse contexto de transformação digital, o Tribunal de Justiça de Pernambuco implementou ferramentas tecnológicas voltadas ao atendimento remoto, como o aplicativo TJPE Atende, buscando ampliar a comunicação entre o Judiciário e a sociedade. Contudo, embora a digitalização dos serviços apresente benefícios relacionados à celeridade processual e à eficiência administrativa, surgem questionamentos acerca dos impactos dessas mudanças sobre a efetividade do acesso à justiça, especialmente em relação às populações vulneráveis que enfrentam limitações estruturais relacionadas à exclusão digital, ao letramento tecnológico e às desigualdades socioeconômicas.

2

A delimitação temática deste artigo concentra-se na análise do acesso à justiça por meio das plataformas digitais utilizadas pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco, com foco específico nas dificuldades enfrentadas pelos usuários no contexto da virtualização dos serviços jurisdicionais. O estudo não pretende esgotar a discussão sobre transformação digital no Judiciário brasileiro, mas examinar, de forma direcionada, como a substituição ou redução do atendimento presencial pode impactar a efetividade do acesso à justiça.

A problematização que orienta a pesquisa parte do seguinte questionamento: a virtualização dos serviços judiciais, especialmente no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, tem promovido a ampliação do acesso à justiça ou tem contribuído para a criação de novas barreiras estruturais relacionadas à exclusão digital? A partir dessa questão central, busca-se compreender se os mecanismos tecnológicos implementados pelo Judiciário conseguem alcançar de forma igualitária todos os grupos sociais ou se acabam reforçando desigualdades já existentes.

O objetivo geral do estudo consiste em analisar criticamente o acesso à justiça por meio das plataformas digitais utilizadas pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco, verificando seus impactos práticos na garantia dos direitos fundamentais. Como objetivos específicos, pretende-se: examinar o conceito de acesso à justiça sob a perspectiva constitucional e doutrinária; identificar as principais ferramentas digitais implementadas pelo Judiciário para atendimento remoto; analisar dificuldades estruturais relacionadas ao uso dessas plataformas; e avaliar, à luz da literatura especializada, se a digitalização dos serviços contribui efetivamente para a democratização do acesso à justiça.

A justificativa do estudo reside na relevância social e acadêmica do tema, considerando que a transformação digital do Poder Judiciário representa uma mudança estrutural na forma de prestação jurisdicional. Embora a modernização tecnológica seja frequentemente associada à eficiência e à celeridade, torna-se necessário investigar seus efeitos concretos sobre os usuários do sistema de justiça, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social. Além disso, a pesquisa contribui para o debate sobre inclusão digital e políticas públicas voltadas à garantia do acesso igualitário aos serviços jurisdicionais.

Quanto à metodologia, a pesquisa possui abordagem bibliográfica e documental. Foram analisadas obras doutrinárias relacionadas ao acesso à justiça, inovação tecnológica e inclusão digital, bem como documentos institucionais e materiais disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco sobre as ferramentas digitais de atendimento ao público. Também foi realizada análise jurisprudencial para compreender como o Poder Judiciário tem enfrentado situações concretas envolvendo dificuldades tecnológicas no acesso aos atos processuais. O método adotado é o dedutivo, partindo-se de discussões teóricas gerais sobre acesso à justiça para a análise específica do contexto da virtualização dos serviços judiciais no âmbito do TJPE.

ACESSO À JUSTIÇA, CONSTITUIÇÃO DE 1988 E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito como modelo estruturante da organização política nacional, comprometendo-se com a promoção da igualdade material, da justiça social e da efetividade dos direitos fundamentais (Brasil, 1988). No campo processual, o art. 5º, XXXV consagrou o princípio da inafastabilidade da jurisdição, assegurando que nenhuma lesão ou ameaça a direito será excluída da apreciação do Poder Judiciário.

O acesso à justiça, entretanto, não se limita ao ingresso formal em juízo. Conforme a clássica formulação de Cappelletti e Garth (1978), o acesso à justiça deve ser compreendido

como o direito de obter resultados socialmente justos, mediante mecanismos efetivos e igualitários de resolução de conflitos. A partir dessa perspectiva, o conceito evolui de uma visão meramente formal para uma dimensão material e substancial.

No contexto brasileiro pós-1988, essa transformação implicou deslocar o eixo do processo judicial de uma lógica excessivamente formalista para uma perspectiva orientada à efetividade da tutela jurisdicional (Galdino, 2006). O acesso à justiça passa, assim, a dialogar diretamente com os princípios do contraditório, da ampla defesa (art. 5º, LV, CF) e da assistência jurídica integral e gratuita (art. 5º, LXXIV, CF).

A Emenda Constitucional nº 45/2004 acrescentou ao art. 5º, LXXVIII, o direito fundamental à razoável duração do processo, consolidando a celeridade como dimensão constitucional do acesso à justiça. Ainda que implícito anteriormente (Assis, 2006), o princípio ganha densidade normativa expressa, reforçando a necessidade de modernização estrutural do Judiciário.

É nesse cenário que a digitalização do processo judicial emerge como resposta institucional à sobrecarga estrutural do sistema. O Processo Judicial Eletrônico (PJe) representa marco importante na reorganização da prestação jurisdicional, permitindo tramitação integralmente digital dos feitos, redução de custos operacionais e ampliação da disponibilidade de acesso remoto (Neves; Filho, 2020).

4

Contudo, a transformação tecnológica não pode ser analisada apenas sob a ótica da eficiência administrativa. A digitalização do Judiciário precisa ser confrontada com a realidade da exclusão digital brasileira. Segundo Rogers (2003), a difusão de inovações ocorre de forma desigual, sendo influenciada por fatores como perfil socioeconômico, nível educacional e acesso à informação. Assim, a introdução de tecnologia em ambientes públicos pode gerar inclusão para alguns e exclusão para outros.

Davis (1989), ao formular o modelo de aceitação de tecnologia, demonstra que a percepção de utilidade e facilidade de uso são determinantes para a adoção de sistemas tecnológicos. Quando esses fatores não estão presentes, surgem resistências ativas e passivas (Ram; Sheth, 1989; Heidenreich; Spieth, 2013), o que pode ser observado no contexto da justiça digital.

O ACESSO À JUSTIÇA DE FORMA REMOTA COMO O OBJETIVO DE PROPORCIONAR IGUALDADE E JUSTIÇA SOCIAL

A Constituição de 1988 afirma que o Estado Democrático de Direito é aquele que assegura o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores relevantes para a construção de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem nacional e internacional, com a solução pacífica das controvérsias.

Nesse contexto, necessário investigar se a primazia dos valores humanos sustentados constitucionalmente compatibiliza-se com a inovação tecnológica do século XXI, analisando se o acesso presencial está mais compatível com a realidade das minorias do que o acesso de forma virtual. Além disto, o acesso à justiça deve ser analisado com base nas graves óbices de ordem econômica no acesso à internet, haja vista que muitos brasileiros ainda não possuem esse serviço e tampouco existe a consciência de parte do poder estatal de que devem ser implementadas políticas públicas direcionadas para mitigar esses entraves.

Assim, o presente tema deve ser analisado sob a perspectiva da exclusão social, tentando identificar se este fato atrapalha a universalização da Justiça no âmbito virtual (SORRENTINO; COSTA NETO, 2020). Para tanto, deve ser levado em consideração o fato de que a população vulnerável depende de um telefone, *tablet* ou computador com acesso à internet além de domínio básico de uso desses aparelhos para participar de audiências virtuais e ter contato com seus representantes. Logo, existente o desafio de garantir o direito de acesso à justiça em meio as limitações tecnológicas em decorrência da pobreza e a desigualdade.

Além disto, existem as ferramentas utilizadas pelos Tribunais e os meios de acesso disponibilizados para as minorias. Para que isso ocorra, é necessário buscar caminhos que facilitem a absorção do conteúdo e se desprende de uma escrita arraigada conhecida como “jurisdiquês” que em muitos momentos não se dispõe a finalidade de sua própria existência, qual seja informar, atualizar ou instruir o destinatário dos próprios documentos jurídicos.

Com base nestas informações, iremos analisar um caso concreto, através da análise de uma jurisprudência que aborda o acesso à justiça, de forma virtual e/ou remota.

ANÁLISE DE JURISPRUDÊNCIA SOBRE O ACESSO A JUSTIÇA NO BRASIL

Inicialmente, importante destacar a fragilidade do direito de qualquer cidadão na busca do acesso à justiça. Essa fragilidade se mostra, principalmente, entre os menos favorecidos /esclarecidos quando se deparam com vários obstáculos, resultando no impedimento da utilização, de forma igualitária, do direito ao contraditório e ampla defesa estabelecidos no

art.5º, LV, da CF, contradizendo, de forma macro, o direito à igualdade assegurado no referido art.5º, da CF/1988.

A jurisprudência escolhida, discorreu sobre um caso, na Justiça do Trabalho, em que a MM. Juíza Cristina Almeida de Oliveira, da 31ª Vara do Trabalho do Rio de Janeiro julgou improcedentes os pedidos do reclamante. No caso em tela, a improcedência dos pedidos deu-se em virtude da ausência do reclamante e de sua advogada. No mesmo dia da audiência, o reclamante peticionou informando que, por irregularidade no fornecimento de internet na localidade onde reside, não conseguiu acessar virtualmente a sala de audiências.

O reclamante, então, entrou com um recurso em sede de 2º grau de jurisdição e teve seu pleito acolhido, sendo declarada a nulidade processual, determinando o retorno dos autos à MM Vara de origem para reabertura da instrução, com intimação das partes para depoimentos pessoais e produção das demais provas que o juízo entender cabíveis.

O voto da relatora alega a possibilidade de intercorrências técnicas em relação ao acesso à internet, sendo que, na análise de cada caso, deve ser afastado o rigor excessivo em relação a eventuais dificuldades no acesso à videoconferência, desde que estejam justificadas. De acordo com entendimento jurisprudencial, dificuldades técnicas em audiência telepresencial não podem gerar prejuízo processual às partes quando demonstrado o intento de participação:

6

A realização de audiência por meio remoto está sujeita a instabilidades, não podendo advogados e partes sofrerem prejuízos pela dificuldade e especificidade da utilização da ferramenta tecnológica. Neste aspecto, o julgador deve considerar, no curso da instrução processual, a possibilidade de intercorrências técnicas em relação ao acesso à internet, sendo que, na análise de cada caso, deve ser afastado o rigor excessivo em relação a eventuais dificuldades no acesso à videoconferência, desde que estejam justificadas. [...] A declaração de confissão ficta em razão de dificuldades técnicas para acessar o ambiente da audiência viola o direito fundamental ao contraditório e ampla defesa. (BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Recurso Ordinário Trabalhista. Processo nº 0101021-10.2019.5.01.0031. Recorrente: Augusto Henrique Mendonça Mendes. Recorrido: Persona - Vigilância e Segurança Ltda - ME. Relatora: Claudia Maria Samy Pereira da Silva. s.d).

A previsão de acesso à justiça a partir da constituinte de 1988 permitiu ao país retomar o desenvolvimento das ideias estagnadas por um grande período pretérito. Dentre elas, encontra-se a necessária assimilação do ideário de acesso à justiça em uma fase que mais preocupa a resolução dos conflitos com justificado que o desenvolvimento técnico do processo judicial.

Ocorre, pois, uma mutação no entendimento do acesso à justiça, se comparado a previsões constitucionais anteriores. Nos ensinamentos de Galdino (2006, p. 453), essa mutação:

- (i) Tem como base as ideias de isonomia material e efetividade do processo;
- (ii) Contempla a relação processual propriamente dita e não as relações entre o Poder Judiciário e os demais poderes;

- (iii) Está dirigido à efetividade da tutela jurisdicional, que passa a ocupar lugar de centralidade na teoria jurídica processual;
- (iv) Ainda assim, permanece dirigido fundamentalmente ao legislador;
- (v) Promove a implementação de meios alternativos de solução de controvérsias.

Nesse sentido, vê-se que o direito ao acesso à justiça saiu de uma perspectiva institucional dos regimes totalitários anteriores, quando funcionava como garantia de equilíbrio entre os poderes para aparente preservação de um regime democrático, e voltou-se para as garantias essenciais das partes, com vistas à consecução de uma igualdade material na qual reste assegurada a efetividade ao processo.

Na Carta Magna de 1988, o acesso à justiça firma-se sob três principais pilares (Pastore, 2004, p. 173), outrora já consagrados, ao menos teoricamente, por outras constituições. O acesso ao Poder Judiciário resta consignado na regra inserida no artigo 5º, XXXV, CF/88, consagrando-se a impossibilidade de exclusão da apreciação do Poder Judiciário, por lei, de ameaça ou lesão a direito.

Portanto, os pilares constitucionais, igualmente previstos em outras constituições, dizem respeito aos princípios de ampla defesa e contraditório e à impossibilidade de existência de juízo ou tribunal de exceção (art. 5º, inc. LV e XXXVII, CF) e à assistência jurídica integral, consoante disposição do art. 5º, LXXIV, CF, que confere gratuidade e amplitude, abarcando todo e qualquer ato do interessado que possa vir a ter consequências jurídicas. Arrisca-se a sustentação de que foi implementado um novo pilar do acesso à justiça, o qual foi formalizado no ordenamento jurídico brasileiro com a EC nº 45/2004: a celeridade.

Entretanto, não se pode dizer que antes dessa Emenda o princípio da celeridade processual não estivesse incurso em nosso ordenamento jurídico. Isso porque a própria Constituição Federal, de forma implícita (Assis, 2006, p. 195), e as legislações infraconstitucionais demonstravam claramente que esse era um princípio norteador a ser seguido, embora não houvesse previsão constitucional expressa para ele.

A Convenção Americana sobre Direitos Humanos, da qual o Brasil é signatário desde 26 de maio de 1992, em seu artigo 8º, I, já previa:

Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e **dentro de um prazo razoável**, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza. (grifo nosso)

Ademais, são exemplos de invocação indireta da necessária celeridade processual presente em nosso ordenamento infraconstitucional: o art. 125, II, CPC, quando aduz competir

ao magistrado a “rápida solução dos litígios”; as sanções previstas aos magistrados, representantes do Ministério Público e funcionários ao retardar atos processuais, no processo penal – artigos 799, 801 e 802, CPP; o advento do instituto da tutela antecipada – art. 273, CPC e das ações de cunho mandamental, v.g, mandado de segurança, *habeas corpus* etc.

Ainda assim o legislador reputou necessária a alteração da própria Constituição, a fim de inserir este princípio como garantia constitucional. A partir de então foi vislumbrada a necessidade de novas alterações no sistema processual infraconstitucional, a fim de privilegiar a solução dos conflitos com a distribuição de justiça e maior segurança jurídica sem a incidência de tecnicismos exagerados, reduzindo assim a morosidade.

Com a demanda sobre o judiciário se tornando cada vez maior, aqueles que resistiam às mudanças nos trâmites burocráticos da justiça não tiveram como se furtar a aderir aos meios tecnológicos existentes para dar conta da exigência crescente da sociedade sobre a prestação jurisdicional advinda do Estado. Afinal, o Poder Judiciário, como prestador de um serviço público relevante, precisa e deve apresentar resultados, sob pena de, não o fazendo, ir contra o princípio da eficiência previsto no art. 37 da CF/88 (Pereira; Brito, 2018, p. 59).

Vale ressaltar que a mudança provocada altera toda a dinâmica do sistema judicial, alavancando mudanças no estilo de vida, atitudes e costumes das pessoas, permitindo uma maior interação junto ao mundo digital. Dessa forma, termina se tornando inevitável que o sistema judicial se adapte à nova realidade. De acordo com Rabelo (2019), o Poder Judiciário teve que se adequar às mudanças globais em relação ao trabalho e ao acesso às informações, especialmente diante da necessidade de ampliação do acesso remoto.

Dentro desse contexto, o judiciário, em atendimento às mudanças sociais, teve que inovar e, para tanto, migrou os processos que antes eram físicos (em papel) para o ambiente virtual, tendo que digitalizar os processos físicos existentes e proporcionando um ambiente virtual para o protocolo dos processos, dando início ao Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Portanto, o PJe foi responsável pelas mudanças na prestação dos serviços jurisdicionais, possibilitando que o processo e seus elementos sejam armazenados em um ambiente totalmente virtual, podendo ser acessado em qualquer lugar do mundo através de celulares, *tablets* ou computadores. Surge, assim, um novo sistema para a documentação e acompanhamento dos atos processuais (Fonseca et al., 2018).

Além disso, o PJe foi responsável pela mudança na dinâmica do próprio judiciário, uma vez que foi eliminado o uso de papel, proporcionando aos advogados visualizar o processo à

distância, bem como da possibilidade de protocolo das petições a partir de qualquer lugar do mundo e a qualquer hora, dentre outros benefícios proporcionados por esse sistema.

Além dessas mudanças, o PJe foi responsável pela instauração de uma novidade tecnológica no Poder Judiciário, gerando uma ampla possibilidade de comunicação e abrindo oportunidades para a chegada da informação (Moraes, 2020).

Portanto, com o PJe surge a possibilidade de realizar protocolos e demais atos processuais por meio da plataforma digital, estimulando a celeridade processual, aumentando a economia e contribuindo para a expansão do acesso à justiça (Saldanha; Medeiros, 2018).

A implantação do PJe no Poder Judiciário foi também responsável pela economia e otimização dos recursos, proporcionando uma maior cooperação judicial (a exemplo das cartas precatórias), unificando procedimentos e propiciando a divulgação dos conhecimentos sobre o tema (Goulart; Pietrafesa, 2019).

Para isso, os tribunais tiveram que ampliar seus sistemas de tecnologia da informação, bem como tiveram que comprar novos computadores, com duas telas para cada máquina de computador, obter certificados digitais e ampliar o acesso à internet (Goulart; Pietrafesa, 2019).

Entretanto, migrar do papel para o virtual não dá por resolvidas todas as lacunas que a demanda da justiça impõe no que diz respeito à satisfação de quem usufrui deste serviço ou de quem opera as ferramentas oferecendo esse serviço. Daí a necessidade da compreensão do que é qualidade, o que é qualidade do serviço e como essa qualidade necessita se inovar, especialmente nos serviços judiciais, para melhor atender o público, num mundo cada vez mais tecnológico e operando na plataforma virtual.

O TJPE, com o intuito de proporcionar uma melhor comunicação entre o Órgão e a sociedade, gerou uma inovação em serviços por meio da implementação de melhorias no serviço de atendimento já oferecido, mas que se encontra temporariamente suspenso (Comunicação TJPE, 2020).

Tal medida foi necessária em decorrência da declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional emitida pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Com o intuito de diminuir a propagação do novo coronavírus COVID-19 (SARS-CoV2), foi implementado no Brasil, por meio da Recomendação No 036 de 11 de maio de 2020 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), medidas de distanciamento social mais restritivo (*lockdown*) nos municípios com ocorrência acelerada de novos casos de COVID-19 e com taxa de ocupação dos serviços hospitalares atingindo níveis críticos.

Portanto, pelo fato de os Tribunais de Justiça não estarem na lista de serviços essenciais, os atendimentos e audiências presenciais foram suspensas, sendo implantado o regime diferenciado de trabalho (*home office*) para os servidores e magistrados. Contudo, não existia, até o momento da medida de distanciamento social, nenhum meio do público em geral, sem estar assistido por advogado público ou particular, ser atendido pelo TJPE.

Assim, de acordo com as informações extraídas no site do TJPE, o aplicativo TJPE Atende foi lançado pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco visando garantir à população o acesso às unidades judiciais do estado de Pernambuco. Logo, com o aplicativo, a população pode entrar em contato com qualquer unidade judiciária do TJPE através da plataforma virtual, recebendo as respostas de suas solicitações via online.

O USO DA TECNOLOGIA E DO APLICATIVO TJPE ATENDE PARA O ACESSO À JUSTIÇA

A Justiça brasileira tem buscado inovar e facilitar o processo judiciário, os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e os Juizados Especiais Federais são um exemplo disso, já que dispensam o acompanhamento de um advogado para que o cidadão busque na justiça ter seus direitos garantidos. Esse processo evoluiu através do caminho aberto pelo surgimento da internet sem maiores formalidades, comparadas às ações que se iniciam por outros caminhos que não sejam esses juizados (RIBEIRO E SOUZA, 2020). Contudo, embora tantos passos importantes tenham sido dados no judiciário brasileiro e que haja de fato efeitos significativos em relação à sustentabilidade, esses efeitos ainda são acidentais ainda que positivos (CALDAS et al, 2019).

Sendo assim, a informatização da justiça foi decisiva para a modernização dos serviços oferecidos pelo setor público, em específico o judiciário. A inesperada situação sanitária em que a sociedade se encontrou desde o final de 2019 e mais intensamente o início de 2020 impulsionou ainda mais as mudanças dentro do campo de serviço jurídico, oferecendo assim mais alternativas de acesso à Justiça se utilizando da facilidade e praticidade que a internet traz (RIBEIRO E SOUZA, 2020).

O final do século XX foi determinante para absorção de uma cibercultura por parte do judiciário, mas agora, no século XXI, é necessário rediscutir e reinterpretar o que teóricos afirmaram ao longo do tempo em relação a esse assunto e entender se a digitalização do processo judicial contribui ou não para um adequado e eficiente acesso à justiça no século atual (ADORNO JÚNIOR E SOARES, 2020).

Desta forma, migrar do papel para o virtual não dá por resolvidas todas as lacunas que a demanda da justiça impõe no que diz respeito a satisfação de quem usufrui deste serviço ou quem opera as ferramentas oferecendo esse serviço. Daí a necessidade da compreensão do que é qualidade, o que é qualidade do serviço e como essa qualidade, para melhor atender o público necessita se inovar especialmente nos serviços judiciários, num mundo cada vez mais tecnológico e operando na plataforma virtual.

O TJPE, com o intuito de proporcionar uma melhor comunicação entre o Órgão e a sociedade, gerou uma inovação em serviços, por meio da implementação de melhorias no serviço de atendimento já oferecido, mas desta vez de forma virtual (COMUNICAÇÃO TJPE, 2020).

Tal medida foi necessária em decorrência da declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional emitida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) com o intuito de diminuir a propagação do novo coronavírus COVID-19 (SARS-CoV₂) e teve continuidade de sua utilização mesmo após findada a pandemia.

Portanto, o TJPE buscou uma solução para o atendimento do público em geral, que não está assistido por advogado público ou particular, ser atendido pelo TJPE, de forma remota.

Assim, de acordo com o extraído no site do TJPE, o aplicativo TJPE ATENDE foi lançado pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco como forma de garantir a população o acesso as unidades judiciais do estado de Pernambuco. Logo, com o aplicativo, a população pode entrar em contato pela plataforma virtual com qualquer unidade judiciária do TJPE e, pela mesma plataforma, receberá as respostas de suas solicitações via online. O aplicativo TJPE ATENDE foi uma inovação desenvolvida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário estadual (Setic) como forma de garantir que a população tenha garantido o seu direito de acesso ao judiciário (varas e gabinetes dos juizes) mesmo que de forma remota.

De acordo com Lins (2020), com o aplicativo é possível que toda a população tenha acesso às informações dos processos em trâmite em uma das varas do TJPE, não sendo necessário ser advogado. Outro ponto importante destacado por Lins (2020) é que o aplicativo é disponibilizado de forma gratuita, compatível com os sistemas Android e iOs (Figura 1), permitindo que a população entre em contato com a vara ou gabinete que tenha interesse de obter informações processuais.

Figura 1 – Aplicativo TJPE ATENDE



Aplicativo que permite ao cidadão registrar uma solicitação em qualquer unidade judiciária do Tribunal de Justiça de Pernambuco, e acompanhar as respostas da sua solicitação diretamente em seu dispositivo móvel, de forma on-line, por meio de notificações.

Fonte: PlayStore

De acordo com as informações extraídas no próprio site do TJPE (2020), pelo aplicativo o usuário, após baixar o aplicativo Google Play, deverá realizar um cadastro prévio e, posteriormente, poderá escolher a unidade judiciária e realizar sua solicitação, além de no aplicativo o usuário ter acesso a diversas informações a exemplo dos contatos das varas (e-mail, telefone).

O Manual do usuário TJPE ATENDE (2020, p. 4) indica que “uma vez instalado o aplicativo TJPE Atende e ao abri-lo pela primeira vez será solicitado ao cidadão que efetue um cadastro para utilização do sistema”. Posteriormente, “o usuário deverá clicar no botão “cadastrar”, o sistema então enviará um uma mensagem para o e-mail informado contendo um código de acesso. O usuário deverá checar sua caixa de e-mail e preencher no aplicativo o código de acesso recebido” (MANUAL DO USUÁRIO TJPE ATENDE, 2020, p. 5).

Por fim, “após o preenchimento do código de acesso o usuário deverá clicar em “Validar código” o procedimento de cadastro estará finalizado e o sistema apresentará a tela inicial” (MANUAL DO USUÁRIO TJPE ATENDE, 2020, p. 6).

Para Neiva (2020), que atuava como secretária de Tecnologia do TJPE, o principal objetivo da criação do aplicativo era o de proporcionar a população o acesso as unidades judiciais e, assim, usar a tecnologia como forma do TJPE se comunicar com a comunidade, de forma remota.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na vivência diária desta pesquisadora no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis onde atua, frequentemente se depara com casos análogos ao narrado acima, de pessoas menos favorecidas e/ou esclarecidas que, muitas vezes, não conseguem esgotar todos os recursos possíveis para pleitearem seus direitos, justamente, pela falta de conhecimento e de condições para usarem as ferramentas tecnológicas oferecidas pelo sistema utilizado no TJPE.

Com tudo isso, chega-se à conclusão de que o direito assegurado à Justiça torna-se inversamente proporcional à evolução tecnológica, no sentido de que cada vez mais difícil se torna o acesso para o hipossuficiente, ou seja, há um contrassenso porque, no caso dos menos favorecidos, quanto mais o Judiciário evolui tecnologicamente, mais distante se torna o acesso à justiça, reforçando a importância do sistema judiciário garantir meios adequados para que as partes possam exercer plenamente seus direitos, mesmo diante de desafios tecnológicos.

REFERÊNCIAS

ADORNO JÚNIOR, H. L.; SOARES, M. C. dos P. Processo judicial eletrônico, acesso à justiça e inclusão digital: os desafios do uso da tecnologia na prestação jurisdicional. **Revista de direito do trabalho**, São Paulo, SP, v. 39, n. 151, p. 65-86, 2013. Disponível em: <http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/view/113/94>. Acesso em: 6 de abril 2024.

13

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CALDAS, R. C. da S. G.; DIZ, J. B. M.; SILVA, A. D. F. da. GOVERNANÇA E AS NOVAS TECNOLOGIAS: A SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DO PODER JUDICIÁRIO. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 1, n. 54, p. 364 - 394, mar. 2019. ISSN 2316-753X. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/3314>>. Acesso em: 28 de abril de 2024.

CRUZ, S. GALVÁN; REYNOSO, JM GÓMEZ. **Factores críticos que inciden en la adopción del Gobierno Electrónico por los ciudadanos de Aguascalientes**, México, 2010.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVIS, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **Management Information Systems Research Center**, v. 13, n. 3, p. 319-340, 1989.

GUPTA, B., DASGUPTA, S. AND GUPTA, A. Adoption of ICT in a Government Organization in a Developing Country: An Empirical Study. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 17, p. 140-154, 2008.

HEIDENREICH, S.; SPIETH, P. Why innovations fail – The case of passive and active innovation resistance. **International Journal of Innovation Management**, v. 17, n. 5, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/259557705_Why_innovations_fail_-_The_case_of_passive_and_active_innovation_resistance. Acesso em 16 de abril de 2024.

KAUR, P. et al. An innovation resistance theory perspective on mobile payment solutions. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 55, p. 102059, 2020.

LAUKKANEN, T. Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the Internet and mobile banking. **Journal of Business Research**, v. 69, n. 7, p. 2432–2439, 2016.

LAUKKANEN, T.; SINKKONEN, S.; KIVIJÄRVI, M.; LAUKKANEN, P. Innovation resistance among mature consumers. **Journal of Consumer Marketing**, v. 24, n. 7, p. 419–427, 2007.

LEITE, FRANCISCO BARROS ET AL. **Method supporting the adoption of visual stories in judicial systems**. 2019.

LEONARD-BARTON, D.; DESCHAMPS, I. Managerial Influence in the Implementation of New Technology. **Management Science**, v. 34, n. 10, p. 1252–1265, 1988.

LOUDON, D. L.; DELLA BITTA, A. J. **Consumer Behaviour: Concepts and Applications**, 4th ed. **New York: McGraw-Hill**, 1993.

MADRID-GUIJARRO, A.; GARCIA, D.; VAN AUKEN, H. Barriers to innovation among Spanish Manufacturing SMEs. **Journal of Small Business Management**, v. 47, n.4, p. 465–488, 2009.

14

MANUAL DO USUÁRIO TJPE ATENDE. **Secretaria de tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC – TJPE**. Disponível em <https://www.tjpe.jus.br/ajuda/Manual%20do%20usu%C3%A1rio%20TJPE%20Atende%20-%20Externo.pdf>. Acesso em: 6 de abril de 2024.

MAXIMIANO, J. S. Aceitação de tecnologia como fomento à inovação: um estudo sobre a adoção do Sistema Eletrônico de Informações na Universidade de Brasília. 2020. 182 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública)—Universidade de Brasília, Brasília, 2020.

NEVES, J. N.; FILHO, E. J. M. A. Innovation in the adoption of the electronic judicial process—EJP. **Revista de Administração da UFSM**, v. 13, n. 2, p. 376–393, 2020.

OAB-PERNAMBUCO. **TJPE lança aplicativo para facilitar comunicação entre usuários da Justiça e unidades judiciais**. Disponível em: <https://oabpe.org.br/tjpe-lanca-aplicativo-para-facilitar-comunicacao-entre-usuarios-da-justica-e-unidades-judiciais/>. Acesso em 13 de abril de 2024.

OLIVEIRA, J. N.; GOMIDE JUNIOR, S. Percepção de saúde e efetividade organizacionais construção, validação e discriminação das medidas dos constructos. 2009. **Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Uberlândia**, Uberlândia, 2009.

OLIVEIRA, L. G. de; SANTANA, R. L. F. de; GOMES, V. C. Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no concurso inovação na gestão pública federal. Brasília: ENAP, 2014.

PARASURAMAN, A.; COLBY, C. L. **Marketing para Produtos Inovadores**: como e porque seus clientes adotam tecnologia. Porto Alegre: Bookman, 2002.

POMPEU, J. C. B.; SILVA, S. P. DA; AVELINO, D. P. DE; FONSECA, I. F. DA. **O uso de Tecnologia da Informação para o Enfrentamento da Pandemia da Covid-19**. Bol. Anál. Político-Instit; v. 25, 2021. Disponível em: https://economia.saude.bvs.br/base_ecos/resource/?id=biblioref.referenceanalytic.1152612. Acesso em 07 de abril de 2024.

QUEIROZ, P. R. et al. Sistema de Informação de Agravos de Notificação e as intoxicações humanas por agrotóxicos no Brasil. **Rev. Bras. Epidemiol**, v. 22, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepid/a/V58bNfLxNXqZHgqz4zh5PsF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 7 de abril de 2024. RAM, S.; SHETH, J. Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. **Journal of Consumer Marketing**, v. 6, n. 2, p. 5-14, 1989.

ROGERS, E. M. Diffusion of innovations. **New York: The Free Press**. 2003.

SAMAN, W. S. W. M.; HAIDER, A. E-Shariah in Malaysia: technology adoption within justice system. **Transforming Government: People, Process and Policy**, 2013.

SANTOS, C. R. Fatores de influência para adoção da inovação em gestão de projetos: uma aplicação em tecnologia da informação. **Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie**, São Paulo: SP, p. 1-116, 2018.

SOUSA, M. de M.; GUIMARAES, T. de A. The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers. **Revista de Administração (São Paulo)**, v. 52, p. 103-113, 2017.

Tecnologia, o verdadeiro vencedor da era pós-Covid. **Softtek**, 2020. Disponível em <https://softtek.eu/pt-pt/tech-magazine-pt/digital-transformation-pt-pt/tecnologia-o-verdadeiro-vencedor-da-era-pos-covid/>. Acesso em 06 de abril de 2024.

TJPE. **Atendimento**, 2021. Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br/web/corregedoria/atendimento> Acesso em 10 de abril de 2024.