

**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL - UNISC CURSO
DE DIREITO**

Manoela Ferreira da Fonseca

**Acessibilidade e Efetividade nos Juizados Especiais Cíveis: um estudo crítico
sobre o impacto da virtualização processual**

Santa Cruz do Sul
2026

Manoela Ferreira da Fonseca

**Acessibilidade e Efetividade nos Juizados Especiais Cíveis: um estudo crítico
sobre o impacto da virtualização processual**

Trabalho de Conclusão de Curso em Direito,
modalidade monografia, apresentado ao Curso de
Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul, UNISC,
como requisito parcial para obtenção de título de
Bacharel em Direito.

Profa. Ms. Ramônia Schmidt.

Orientadora.

Santa Cruz do Sul

2026

A Deus, por ter me abençoado até aqui. À
minha mãe, que foi colo e conforto
quando precisei.

Ao meu pai, que é minha maior inspiração e
referência.

À minha irmã, que me deu coragem e
incentivo em momentos de fragilidade.

Este trabalho é a materialização de todo
amor, paciência e fé que vocês
depositaram em mim. Sem vocês, eu
nada seria.

Agradecimentos

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, por ter me amparado nos momentos de sufoco, por ter acalentado meu coração em meio a ansiedade e preocupação. Pelas noites em que Sua presença foi conforto e por nunca ter me abandonado, sei que estive comigo em cada momento dessa trajetória.

Aos meus pais, que foram meus primeiros e mais importantes professores, a minha mais sincera gratidão. As matérias mais importantes da minha vida não foram aprendidas nos livros ou em salas de aula, mas dentro de casa, através do exemplo, do amor e da dedicação de vocês. Cada conquista minha carrega o esforço silencioso de vocês, os sacrifícios que muitas vezes nem pude enxergar e o amor que nunca me faltou. Se hoje chego ao fim desta trajetória no Direito, é porque caminhei sustentada pelas mãos de vocês, pelo incentivo constante e pela certeza de que jamais estive sozinha.

À minha irmã Vitória, agradeço por ter sido, tantas vezes, a voz de coragem que eu precisava ouvir quando duvidei de mim mesma. Obrigada por acreditar em mim nos momentos em que nem eu conseguia acreditar, por me lembrar da minha força quando o medo parecia maior e por nunca permitir que eu desistisse. Sua presença tornou os dias difíceis mais suportáveis e as vitórias ainda mais significativas. Te ter ao meu lado é o meu maior presente.

Aos meus avós, deixo meu carinho e minha eterna gratidão. Vocês representam minhas raízes, minha história e os valores que levarei comigo por toda a vida. Cada conselho, cada gesto de cuidado e cada demonstração de amor foram essenciais para que eu chegasse até aqui. Em vocês, sempre encontrei acolhimento, força e inspiração.

À minha tia Dani, agradeço pelo apoio, pelo afeto e pela presença constante ao longo dessa caminhada. Em muitos momentos, seu cuidado e suas palavras foram fundamentais para que eu seguisse em frente com mais confiança e tranquilidade. E à minha pupila Anita, seu carinho inocente e sua doçura foram lembranças constantes de que, mesmo em meio às responsabilidades e desafios, a vida também se constrói nos pequenos momentos de amor.

Ao meu amor, Matheus, agradeço por ter sido meu porto seguro ao longo desta caminhada. Você acompanhou de perto cada desafio, cada momento de

ansiedade, cada noite de estudo e cada preocupação que fez parte dessa trajetória. Obrigada por me ouvir quando eu precisava desabafar, por celebrar comigo cada conquista, por me incentivar quando o cansaço parecia maior que a vontade de continuar e por nunca me deixar esquecer do quanto eu era capaz.

À minha amiga Mariane, minha colega de caminhada durante estes cinco anos de faculdade, deixo um agradecimento especial. Dividimos angústias, inseguranças, aprendizados e conquistas. Obrigada por estar ao meu lado em cada etapa dessa trajetória, tornando os dias difíceis mais leves e as vitórias ainda mais felizes. Foi um privilégio compartilhar essa jornada contigo.

A conclusão deste trabalho representa mais do que o encerramento de uma graduação. Representa anos de aprendizado e amadurecimento. O Direito me ensinou sobre justiça, dignidade e humanidade, mas foram vocês que me ensinaram, na prática, o verdadeiro significado dessas palavras.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso analisa os impactos da virtualização processual nos Juizados Especiais Cíveis, especialmente no que se refere à acessibilidade e à efetividade do acesso à justiça. Tendo como base, o fato de os Juizados Especiais terem sido instituídos com a finalidade de proporcionar uma prestação jurisdicional mais célere, simples, econômica e acessível, sobretudo para demandas de menor complexidade. Entretanto, com o avanço da tecnologia e a consolidação dos processos eletrônicos, intensificados após a pandemia da COVID-19, surgiram novos desafios relacionados ao acesso dos jurisdicionados ao sistema de justiça. A pesquisa investiga saber se a virtualização dos Juizados Especiais Cíveis compromete ou não a acessibilidade e a efetividade do acesso à justiça, especialmente nos casos em que as partes atuam sem representação por advogado. O estudo possui abordagem qualitativa, mediante pesquisa bibliográfica, legislativa e análise crítica da doutrina e da normativa relacionada à virtualização processual. Também considera a experiência prática da autora no âmbito do Juizado Especial Cível de Santa Cruz do Sul, permitindo uma observação concreta acerca das dificuldades enfrentadas pelos usuários do sistema. Nesse contexto, busca-se compreender de que forma as barreiras tecnológicas, econômicas e sociais podem dificultar o exercício pleno dos direitos dos cidadãos que dependem desse modelo jurisdicional.

Palavras-chave: Juizado Especial Cível. Acesso à Justiça. Virtualização Processual.

ABSTRACT

This Final Course Paper analyzes the impacts of procedural virtualization in the Brazilian Special Civil Courts, particularly regarding accessibility and the effectiveness of access to justice. These courts were established to provide a faster, simpler, more cost-effective, and accessible judicial service, especially for less complex disputes. However, with technological advancements and the consolidation of electronic proceedings, intensified after the COVID-19 pandemic, new challenges related to litigants' access to the justice system have emerged.

This research investigates whether the virtualization of the Special Civil Courts compromises accessibility and the effectiveness of access to justice, especially in cases where parties act without legal representation. The study adopts a qualitative approach based on bibliographical and legislative research, as well as a critical analysis of legal doctrine and regulations concerning procedural virtualization. It also considers the author's practical experience within the Special Civil Court of Santa Cruz do Sul, allowing for a concrete observation of the difficulties faced by users of the judicial system.

In this context, the study seeks to understand how technological, economic, and social barriers may hinder the full exercise of the rights of citizens who depend on this judicial model.

Keywords: Special Civil Courts. Access to Justice. Procedural Virtualization.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
2 ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS.....	12
2.1 O princípio do acesso à justiça na Constituição Federal.....	12
2.2 A criação dos Juizados Especiais Cíveis (Lei nº 9.099/95).....	17
2.3 Evolução histórica da informatização da Justiça.....	20
2.4 Características e princípios orientadores dos Juizados	24
2.5 A importância dos Juizados Especiais como instrumento de cidadania.....	26
3 A VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO.....	30
3.1 O início dos processos eletrônicos e as audiências virtuais.....	30
3.2 Normativas do CNJ e o estímulo à digitalização.....	31
4 ACESSIBILIDADE E EFETIVIDADE NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS.....	34
4.1 Conceito de acessibilidade na esfera judicial	34
4.2 Barreiras sociais, econômicas e tecnológicas enfrentadas pelos jurisdicionados.....	34
4.3 O papel da advocacia diante da virtualização processual.....	36
4.4 A efetividade da tutela jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis.....	37
5 UM ESTUDO CRÍTICO SOBRE O IMPACTO DA VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL.....	40
5.1 Benefícios identificados na prática forense.....	40
5.2 Desafios de inclusão digital e exclusão social.....	43
5.3 Propostas para aprimorar a acessibilidade e a efetividade.....	46
6 CONCLUSÃO.....	51
REFERÊNCIAS.....	55

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça constitui um dos pilares fundamentais do Estado Democrático de Direito, representando condição indispensável para a concretização dos direitos fundamentais assegurados pela Constituição Federal de 1988. Mais do que a simples possibilidade de ingressar em juízo, esse princípio pressupõe a existência de mecanismos capazes de proporcionar ao cidadão uma tutela jurisdicional efetiva, célere, acessível e adequada às suas necessidades sociais e econômicas.

Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, surgiram como importante instrumento de democratização do acesso à justiça no Brasil. Criados com base nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, os Juizados passaram a oferecer um modelo jurisdicional voltado à solução de causas de menor complexidade, permitindo maior aproximação entre o Poder Judiciário e a população, especialmente os indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica e social.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, o Poder Judiciário brasileiro passou por intenso processo de modernização, marcado pela implementação do processo eletrônico, da digitalização dos atos processuais e, posteriormente, pela expansão das audiências virtuais. Tal transformação foi significativamente acelerada durante a pandemia da COVID-19, período em que a virtualização processual se consolidou como mecanismo essencial para manutenção da atividade jurisdicional.

Embora a digitalização represente importante avanço em termos de eficiência administrativa, celeridade processual e racionalização de recursos, também passou a evidenciar novos desafios relacionados à acessibilidade e à efetividade do acesso à justiça. Isso porque parcela significativa da população brasileira ainda enfrenta limitações econômicas, sociais e tecnológicas que dificultam o pleno acesso aos serviços judiciais eletrônicos, especialmente no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, onde grande parte dos jurisdicionados atua sem representação advocatícia e depende de procedimentos simplificados para reivindicar seus direitos.

Diante desse cenário, a presente pesquisa busca responder ao seguinte problema: a virtualização dos Juizados Especiais Cíveis compromete a acessibilidade e a efetividade do acesso à justiça, especialmente nos casos em que os jurisdicionados não estão representados por advogados?

A escolha do tema justifica-se pela crescente digitalização do sistema de justiça brasileiro e pelos impactos que esse processo produz sobre os usuários dos Juizados Especiais Cíveis. Embora a modernização tecnológica tenha proporcionado avanços relevantes à prestação jurisdicional, também evidenciou obstáculos relacionados à exclusão digital, à dificuldade de utilização das plataformas eletrônicas e à insuficiência de políticas de inclusão voltadas às populações vulneráveis. Além disso, a pesquisa possui relevância prática em razão da experiência da autora como estagiária no Juizado Especial Cível de Santa Cruz do Sul, circunstância que possibilitou a observação concreta das dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados no contexto da virtualização processual.

O objetivo do estudo consiste em analisar criticamente os impactos da virtualização processual nos Juizados Especiais Cíveis, especialmente sob a perspectiva da acessibilidade e da efetividade do acesso à justiça, buscando-se compreender o papel dos Juizados Especiais na concretização do acesso à justiça; examinar o processo de virtualização do Poder Judiciário brasileiro; identificar as principais barreiras sociais, econômicas e tecnológicas enfrentadas pelos jurisdicionados; e refletir acerca dos desafios e das possibilidades de construção de um modelo de justiça digital mais inclusivo.

A estrutura do trabalho está organizada em quatro capítulos. No primeiro capítulo, aborda-se o princípio constitucional do acesso à justiça e a construção histórica dos Juizados Especiais Cíveis, analisando sua criação, seus princípios orientadores e sua relevância como instrumento de cidadania e democratização da tutela jurisdicional. No segundo capítulo, examina-se o processo de virtualização do Poder Judiciário brasileiro, com enfoque na implementação do processo eletrônico, nas audiências virtuais e nas principais normativas do Conselho Nacional de Justiça que impulsionaram a digitalização da prestação jurisdicional. O terceiro capítulo dedica-se à análise da acessibilidade e da efetividade nos Juizados Especiais Cíveis, discutindo o conceito de acessibilidade judicial, as barreiras sociais, econômicas e tecnológicas enfrentadas pelos jurisdicionados, bem como o papel da advocacia

diante da virtualização processual e os reflexos desse fenômeno na efetividade da tutela jurisdicional. Por fim, o quarto capítulo desenvolve um estudo crítico acerca dos impactos da virtualização processual nos Juizados Especiais Cíveis, abordando os benefícios identificados na prática forense, os desafios relacionados à inclusão digital e à exclusão social, a experiência prática observada no Juizado Especial Cível de Santa Cruz do Sul e possíveis propostas voltadas ao aprimoramento da acessibilidade e da efetividade do acesso à justiça no contexto da justiça digital.

2 ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

2.1 O princípio do acesso à justiça na Constituição Federal

O princípio do acesso à justiça é um dos pilares estruturantes do Estado Democrático de Direito e constitui instrumento essencial para a concretização de todos os demais direitos assegurados pela Constituição Federal do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988).

Sem o efetivo acesso à justiça, os direitos fundamentais permanecem meras promessas abstratas, destituídas de aplicabilidade prática. Isso porque a previsão constitucional de direitos não se esgota em sua proclamação formal, exigindo instrumentos capazes de assegurar sua concretização quando houver lesão, ameaça ou resistência ao seu cumprimento.

Nesse sentido, o art. 5º, XXXV, da Constituição Federal consagra o princípio da inafastabilidade da jurisdição ao estabelecer que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, garantindo ao indivíduo a possibilidade de provocar a tutela jurisdicional sempre que seus direitos não forem espontaneamente observados. O acesso à justiça assume, portanto, especial relevância quando a própria Administração Pública deixa de cumprir seus deveres constitucionais, atua de forma insuficiente ou impõe obstáculos à fruição de direitos legalmente assegurados.

Nessas hipóteses, o Poder Judiciário passa a desempenhar função essencial de controle e proteção, não para substituir indevidamente a Administração, mas para impedir que a omissão ou a deficiência estatal esvazie a eficácia dos direitos fundamentais.

Assim, o acesso à justiça deve ser compreendido não apenas como a possibilidade formal de ingressar em juízo, mas como acesso à ordem jurídica justa, isto é, como garantia de obtenção de resposta estatal adequada, tempestiva e efetiva diante de uma violação ou ameaça de violação de direitos.

Sob essa perspectiva, a efetividade do acesso à justiça constitui pressuposto para que os direitos fundamentais deixem de figurar apenas no plano normativo e se convertam em proteção concreta na vida dos cidadãos.

Trata-se, portanto, de garantia fundamental, de eficácia plena, que assegura não apenas o direito de ação, mas também o de obter uma resposta

jurisdicional justa, efetiva e tempestiva.

Como ensina José Afonso da Silva, um dos principais atuantes na formulação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1998), o acesso à justiça é “uma constelação de garantias: as da independência e imparcialidade do juiz, a do juiz natural ou constitucional, a do direito de ação e de defesa, manifestação do direito fundamental à jurisdição, tudo ínsito nas regras do art. 5º., XXXV, LIV e LV” (SILVA, 1999).

Ou seja, o princípio vai além da simples abertura das portas do Poder Judiciário. Ele exige efetividade na tutela jurisdicional e igualdade de condições entre os litigantes.

O acesso à justiça tem se consolidado como um dos temas mais discutidos no campo do Direito brasileiro nos últimos anos, por muitas vezes ligada à discussões processuais de cabimento de recursos ou de processos de tramitação interminável.

A relevância desse princípio, contudo, não é recente, sendo amplamente explorada na clássica obra de Cappelletti e Bryant Garth, intitulada “Acesso à Justiça” (CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant.). Foi a partir desse estudo que a tutela desse direito passou a ser analisada sob uma perspectiva mais abrangente, incorporando uma visão histórica e teórica sobre sua evolução e sobre os desafios para sua efetivação.

Segundo os autores:

“O conceito de acesso à justiça tem sofrido uma transformação importante, correspondente a uma mudança equivalente no estudo e ensino do processo civil. Nos Estados liberais ‘burgueses’ dos séculos XVIII e XIX, os procedimentos adotados para a solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos então vigente. O direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era a de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um ‘direito natural’, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para a sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado, sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros [...]” (CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, Acesso à Justiça, pg 4).

Desse modo, observa-se que, originalmente, o acesso à justiça era concebido sob uma ótica estritamente formal, vinculada à liberdade individual e à ausência de interferência estatal.

Com o passar do tempo, porém, esse entendimento evoluiu, passando a reconhecer que a efetiva concretização desse direito depende de uma atuação positiva do Estado - capaz de garantir a todos, de maneira igualitária, o ingresso e a participação no sistema de justiça.

Nesse sentido, de ampliação e facilitação de acesso ao Poder Judiciário, a Constituição Federal de 1988, ao prever no art. 98, inciso I (BRASIL, 1988, Art. 98, I), a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, deu concretude ao princípio do acesso à justiça, criando um modelo processual simplificado voltado às causas de menor complexidade.

A regulamentação de tal previsão constitucional ocorreu por meio da Lei nº 9.099/1995 (BRASIL, Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995), que criou diretrizes e regras aplicáveis a esse microsistema que constitui os Juizados Especiais.

Considerando as características tão especiais e os objetivos tão definidos, a Lei determinou uma série de princípios norteadores dos Juizados Especiais: princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, todos voltados à concretização da justiça acessível.

Nesse contexto, os Juizados Especiais configuram uma das mais importantes políticas públicas de acesso à justiça implementadas no Brasil após a promulgação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), constituindo-se como instrumento fundamental para a concretização dos direitos fundamentais e para o fortalecimento do Estado Democrático de Direito. Sua criação representou uma resposta à necessidade de construção de mecanismos capazes de aproximar o Poder Judiciário da população, especialmente daqueles cidadãos que, por razões econômicas, sociais ou culturais, encontravam dificuldades para buscar a tutela jurisdicional por meio dos procedimentos tradicionais. Ao privilegiar princípios como a simplicidade, a informalidade, a economia processual e a celeridade, os Juizados Especiais passaram a desempenhar papel relevante na democratização do acesso à justiça, ampliando as possibilidades de resolução de conflitos e contribuindo para a efetivação dos direitos assegurados constitucionalmente.

Além de constituírem importante mecanismo de garantia dos direitos individuais e coletivos, os Juizados Especiais também exercem relevante função de controle da atuação estatal e de fortalecimento da cidadania. Por meio deles, os indivíduos encontram um espaço institucional mais acessível para reivindicar

direitos, solucionar controvérsias e buscar a reparação de eventuais lesões sofridas. Dessa forma, os Juizados não apenas facilitam o acesso ao Poder Judiciário, mas também contribuem para a promoção da confiança dos cidadãos nas instituições públicas e para a consolidação de uma cultura de respeito aos direitos fundamentais. Sua importância transcende a simples solução de conflitos individuais, alcançando a própria efetividade do sistema de garantias previsto pela Constituição Federal.

Com o avanço das tecnologias da informação e a crescente digitalização dos serviços públicos, o acesso à justiça passou a adquirir novas dimensões e novos desafios. Se anteriormente a preocupação central estava relacionada à eliminação de barreiras econômicas, geográficas e procedimentais, atualmente torna-se necessário considerar também os obstáculos decorrentes da exclusão digital. Nesse cenário, o acesso à justiça não pode mais ser compreendido apenas como a possibilidade formal de ingressar com uma demanda perante o Poder Judiciário. É necessário que esse acesso seja tecnologicamente acessível, socialmente inclusivo e materialmente efetivo, de modo que todos os cidadãos possam usufruir das ferramentas disponibilizadas pelo sistema judicial em condições de igualdade.

A transformação digital do Judiciário trouxe inegáveis benefícios relacionados à eficiência, à celeridade processual e à ampliação das possibilidades de comunicação entre os diversos atores processuais. Contudo, a mera existência de processos eletrônicos, plataformas digitais e audiências virtuais não garante, por si só, a concretização do princípio constitucional do acesso à justiça. A efetividade desse direito depende da capacidade real dos cidadãos de utilizar os recursos tecnológicos disponibilizados pelo Poder Judiciário. Quando parcela da população enfrenta dificuldades relacionadas ao acesso à internet, à disponibilidade de equipamentos adequados ou à utilização das ferramentas digitais, existe o risco de que os avanços tecnológicos acabem produzindo novas formas de exclusão e desigualdade.

Nos Juizados Especiais Cíveis, essa preocupação assume especial relevância. Isso porque a própria razão de existir desse microsistema está associada à ampliação do acesso à justiça e à eliminação de barreiras que dificultam o exercício dos direitos pelos cidadãos. Assim, a virtualização dos procedimentos deve ocorrer de

maneira compatível com os princípios que orientam a atuação dos Juizados, garantindo que a modernização tecnológica não comprometa as características que historicamente contribuíram para seu sucesso institucional. A adoção de ferramentas digitais deve servir para fortalecer a acessibilidade e a eficiência do sistema, e não para criar obstáculos adicionais aos usuários dos serviços judiciais.

Nesse sentido, torna-se indispensável que a virtualização seja acompanhada pela implementação de medidas voltadas à promoção da acessibilidade digital, à capacitação dos usuários e à manutenção de canais alternativos de atendimento. A disponibilização de orientações claras, suporte técnico adequado e mecanismos que facilitem a utilização das plataformas eletrônicas constitui importante estratégia para assegurar que os benefícios da digitalização sejam efetivamente compartilhados por todos os cidadãos. Da mesma forma, a preservação de formas presenciais de atendimento revela-se fundamental para atender às necessidades daqueles que ainda enfrentam limitações no acesso aos recursos tecnológicos.

A manutenção desse equilíbrio entre inovação tecnológica e inclusão social mostra-se essencial para que os Juizados Especiais continuem cumprindo sua função constitucional de promover uma justiça acessível, simples e eficiente. A incorporação de novas tecnologias deve estar sempre alinhada aos objetivos que orientaram a criação desse sistema, preservando sua vocação de aproximar o cidadão do Poder Judiciário e de garantir a efetiva proteção dos direitos fundamentais. Somente dessa forma será possível assegurar que os avanços tecnológicos contribuam para o fortalecimento do acesso à justiça, sem comprometer os princípios que caracterizam os Juizados Especiais.

Apresentado o sistema dos Juizados Especiais e demonstrada sua relevância para a concretização dos direitos fundamentais e para a efetividade do acesso à justiça, torna-se necessário aprofundar a análise de sua estrutura e funcionamento. Para compreender de forma mais completa os impactos da transformação digital sobre esse microssistema, importa agora examiná-lo mais detidamente, explorando suas principais características, princípios orientadores e mecanismos de atuação, bem como sua relação com os desafios contemporâneos impostos pela virtualização da prestação jurisdicional.

2.2 A criação dos Juizados Especiais Cíveis (Lei nº 9.099/95)

A formalização dos Juizados Especiais Cíveis, consolidada pela Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, foi o resultado de um processo histórico e político que começou muito antes de sua promulgação. Para compreender o surgimento dessa lei, é essencial contextualizá-la dentro das transformações que o Brasil atravessava desde o final da década de 1970, marcadas pela redemocratização, pela crescente demanda por efetividade na prestação jurisdicional e pela necessidade de aproximar o Poder Judiciário da sociedade (GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo et al. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais: comentários à Lei 9.099/95*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997).

Desde o período autoritário, o sistema de Justiça brasileiro mostrava-se distante da população. O processo judicial era visto como um espaço técnico e elitizado, acessível apenas a quem tinha condições econômicas de contratar advogados e sustentar longos litígios. A burocracia, o excesso de formalismos e a lentidão dos trâmites tornavam a Justiça um instrumento pouco eficaz para resolver os conflitos cotidianos da sociedade. Na prática, o direito de ação, assegurado pela Constituição, esbarrava em barreiras econômicas e procedimentais que limitavam o exercício da cidadania. Foi nesse contexto que começaram a surgir, dentro e fora do Judiciário, propostas de simplificação processual e de criação de mecanismos mais céleres e informais para a resolução de disputas.

A criação dos Juizados Especiais no Brasil, foi idealizado no início da década de 1980 pela Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul (AJURIS, 2018), no início eram chamados de Juizados de Pequenas Causas, tal sistema foi concebido com o objetivo de proporcionar uma prestação jurisdicional mais célere, simples e acessível, atendendo, sobretudo, às demandas de menor complexidade e menor valor econômico.

A primeira experiência prática foi implantada em 1982, na Comarca de Rio Grande (RS), sob a condução do juiz Antonio Guilherme Tanger Jardim, (TJRS, 2024) e obteve resultados expressivos quanto à rapidez e à eficácia das soluções apresentadas. Essa iniciativa inspirou a promulgação da Lei Federal nº 7.244/1984, (AJURIS, 2018), que institucionalizou os Juizados de Pequenas Causas em todo o país. Essa experiência pioneira foi fortemente influenciada pela doutrina

internacional de acesso à Justiça, especialmente pelos estudos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, cujas pesquisas no “Projeto de Florença” (CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, Acesso à Justiça), mostraram que a democratização do Judiciário exigia não apenas a ampliação de direitos substantivos, mas também a criação de vias procedimentais simples e acessíveis. Os Juizados de Pequenas Causas representaram, assim, uma tentativa concreta de adaptar o Judiciário brasileiro a essa nova concepção de justiça social. Posteriormente, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que reforçou o princípio do acesso à justiça por meio do artigo 5º, inciso XXXV, e com a edição da Lei n.º 9.099/1995, o modelo foi consolidado e modernizado, dando origem aos atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais (BRASIL, 1988; BRASIL, 1995)

Esse novo horizonte se abriu com a Constituição Federal de 1988, marco da redemocratização e da ampliação dos direitos fundamentais. O texto constitucional incorporou, em seu artigo 98, inciso I, o comando expresso de que “a União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão juizados especiais, providos por juízes togados ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo”. Esse dispositivo representou uma verdadeira ruptura com o paradigma anterior: pela primeira vez, o acesso à Justiça simples e gratuita deixava de ser uma política isolada e se tornava um dever constitucional.

Após a promulgação da Constituição, iniciou-se um período de intensos debates políticos e jurídicos sobre como regulamentar o dispositivo constitucional relativo aos juizados especiais. Entre 1988 e 1995, o país viveu um momento de grande efervescência legislativa, com projetos de lei tramitando simultaneamente no Congresso e estudos técnicos sendo elaborados por comissões do Conselho Nacional de Justiça (então inexistente formalmente, mas substituído por grupos de trabalho ligados ao Ministério da Justiça e à Escola Nacional da Magistratura). A discussão girava em torno de como conciliar simplicidade e segurança jurídica, bem como de como integrar os juízes leigos ao sistema sem comprometer a autoridade dos magistrados togados.

Durante o governo de Itamar Franco (1992–1994) e o início do governo de Fernando Henrique Cardoso (1995–2002), o tema ganhou destaque na agenda institucional. O Brasil buscava consolidar a democracia recém-restaurada e, ao

mesmo tempo, modernizar a administração pública. Havia um claro movimento de desburocratização do Estado, impulsionado pelas reformas administrativas da década de 1990, que visavam tornar os serviços públicos mais eficientes e próximos do cidadão. Dentro desse cenário, a Justiça passou a ser vista como um dos pilares da cidadania e da governabilidade, e a criação dos juizados especiais encaixava-se perfeitamente nessa lógica.

O projeto de lei que deu origem à Lei nº 9.099/95 foi apresentado inicialmente no Senado Federal e contou com o envolvimento de juristas e magistrados de grande prestígio, como Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe, José Carlos Barbosa Moreira e Sálvio de Figueiredo Teixeira, este último, então ministro do Superior Tribunal de Justiça, foi uma das principais vozes em defesa da criação dos juizados. O projeto recebeu amplo apoio de entidades representativas da magistratura e da advocacia, como a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) e o Conselho Federal da OAB, que reconheceram na proposta uma forma de democratizar o Judiciário e desafogar as varas comuns.

Os debates parlamentares concentraram-se em pontos sensíveis, como a participação de juízes leigos, o alcance das competências cíveis e criminais, e a possibilidade de conciliação prévia sem necessidade de advogado. Alguns setores do Congresso e da comunidade jurídica temiam que o modelo, ao simplificar excessivamente os ritos, pudesse comprometer garantias processuais. Entretanto, prevaleceu a visão reformista de que a simplicidade e a oralidade não significavam precariedade, mas sim uma adaptação do processo às demandas sociais contemporâneas.

Em 26 de setembro de 1995, o presidente Fernando Henrique Cardoso sancionou a Lei nº 9.099, instituindo em caráter nacional os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. A norma representou um divisor de águas na história do Judiciário brasileiro, ela não apenas substituiu os antigos Juizados de Pequenas Causas, como também incorporou princípios fundamentais de um novo modelo de justiça, a oralidade, a informalidade, a simplicidade, a economia processual e a celeridade. Esses princípios, previstos no artigo 2º da lei, expressam o espírito político e social que deu origem a uma justiça voltada ao cidadão comum, desburocratizada e voltada à pacificação social.

O contexto político de sua criação é inseparável do processo de

consolidação democrática dos anos 1990. A criação dos Juizados Especiais Cíveis inseriu-se em um contexto de ampliação do acesso à justiça e de busca por maior efetividade da prestação jurisdicional. Nesse cenário, passou-se a defender a necessidade de aproximação do Poder Judiciário da população, especialmente por meio da simplificação procedimental e da adoção de mecanismos mais céleres para solução de conflitos cotidianos, em resposta às críticas relacionadas à morosidade e ao excessivo formalismo judicial (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). O Poder Judiciário, historicamente visto como lento e inacessível, passou a ser convocado a exercer um papel social mais ativo, aproximando-se da comunidade e oferecendo soluções rápidas e efetivas para conflitos cotidianos.

A implantação dos Juizados Especiais Cíveis nos estados brasileiros ocorreu de forma gradual, variando conforme as estruturas locais e o apoio das corregedorias e tribunais de justiça. Em poucos anos, o modelo se expandiu de forma expressiva, demonstrando sua eficácia e popularidade. Seu sucesso foi tão significativo que serviu de base para novas legislações, como a Lei nº 10.259/2001, que criou os Juizados Especiais Federais, e a Lei nº 12.153/2009, que instituiu os Juizados Especiais da Fazenda Pública. Assim, a experiência de 1995 consolidou-se como um marco paradigmático na história do acesso à Justiça no Brasil, inspirando a modernização de todo o sistema processual.

Portanto, a criação dos Juizados Especiais Cíveis não foi apenas uma inovação legislativa, mas a expressão de um movimento histórico que articulou sociedade, política e direito em torno de um ideal comum: transformar a Justiça em um instrumento efetivo de cidadania. Ao reunir em uma mesma lei princípios de simplicidade, celeridade e conciliação, o legislador de 1995 não apenas respondeu a uma demanda institucional, mas concretizou um projeto civilizatório que havia sido concebido ao longo de décadas.

2. 3 Evolução histórica da informatização da Justiça

A informatização da Justiça brasileira foi um processo gradual que acompanhou tanto inovações tecnológicas quanto transformações institucionais, legislativas e culturais. Não foi algo que surgiu de repente, mas sim, resultado de pressões sociais, da necessidade de maior eficiência e de inovações externas que foram sendo internalizadas no sistema jurídico nacional. No começo, o Judiciário trabalhava inteiramente em meio físico, com processos em papel, comunicação por

ofícios, publicação em diários, protocolos manuais, movimentação de autos de uma vara para outra pelo sistema de distribuição física. Essa era a prática desde os séculos XIX e XX, com pequenas mudanças como o uso da máquina de escrever, carimbos, métodos artesanais para arquivamento e transporte de documentos.

Nas décadas finais do século XX, com a difusão dos computadores, dos sistemas de arquivo digitais de uso interno e dos primeiros programas de automação de escritórios, começaram a surgir iniciativas pontuais nos tribunais para registrar decisões ou petições em formato eletrônico, ou armazenar digitalmente jurisprudências. Eram sistemas locais, muitas vezes isolados, com baixos níveis de integração, voltados mais a facilitar a rotina interna de servidores, do que migrar o processo para o meio digital. Esses primeiros passos, embora limitados, foram importantes para mudar mentalidades, pois permitiram perceber que certas tarefas poderiam ser aceleradas, que parte do trabalho burocrático poderia ser automatizado, e que tinha serventia guardar versões digitais de documentos para fins de consulta interna.

O grande salto ocorreu com a promulgação da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial. Essa lei foi um marco legal que autorizou formalmente que atos processuais fossem praticados eletronicamente, conferindo validade jurídica ao documento eletrônico e à assinatura digital. A partir daí, abriu-se o caminho para que os tribunais adotassem sistemas que possibilitassem peticionamento eletrônico, comunicação eletrônica entre as partes, intimações, notificações etc. Antes disso, já havia experiências regionais de sistemas como o Projudi, que em muitos estados serviu para dar uma primeira estrutura ao Processo Judicial Digital. Por exemplo, no Ceará, conforme relatos institucionais, o Judiciário já utilizava máquinas de xerox, fax, bancos de dados simples e ferramentas de armazenamento digital antes de migrar para sistemas mais sofisticados. A transição se deu de forma híbrida, com coexistência entre o meio físico e digital por certo tempo.

O papel do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) também foi decisivo para institucionalizar e coordenar essa informatização em nível nacional. A partir de sua criação, em meados dos anos 2000, o CNJ passou a desempenhar papel ativo no estabelecimento de padrões, diretrizes e metas para que os tribunais adotassem sistemas compatíveis entre si. Por exemplo, uma das primeiras medidas foi a

unificação das Tabelas Processuais Unificadas (TPU), que ajudam a dar padronização às formas de classificar os atos processuais em todos os tribunais. Outra iniciativa extremamente relevante foi o sistema do PJe (Processo Judicial Eletrônico), instituído via resolução do CNJ (Resolução nº 185/2013), em parceria com diversos Tribunais, onde conta com a participação do Conselho Nacional do Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil, Advocacia Pública e Defensorias Públicas, que estabeleceu parâmetros para sua implantação nos tribunais. O PJe representa um modelo mais moderno de tramitação dos processos judiciais em meio eletrônico, com funcionalidade para peticionamento, movimentação, visualização de peças, audiências virtuais e outras funcionalidades que permitem um processo menos dependente do papel.

Com essa informatização, vieram ganhos significativos: rapidez nas comunicações, redução de duplicidade de documentos, evitar perdas de autos, diminuição de atrasos processuais causados por burocracia física (transporte de papel, protocolos manuais etc.), maior transparência (quando fornecidos sistemas onde partes advogados e público podem consultar andamento processual), melhor controle interno e prestação de contas, porém, também foram surgindo desafios, como a garantia de segurança dos sistemas, proteção de dados pessoais, confiabilidade das assinaturas digitais, interoperabilidade entre sistemas de diferentes tribunais, desigualdade de acesso à tecnologia em locais remotos ou com infraestrutura digital fraca, resistência cultural a mudar rotinas consolidadas de trabalho, necessidade de formação de servidores, juízes e advogados para atuação no meio eletrônico. Alguns tribunais mais pobres ou de regiões menos favorecidas tiveram mais dificuldades de implantar as novas ferramentas com qualidade. Essas diferenças regionais evidenciam que a tecnologia não resolve tudo por si só, exige investimento, planejamento e gestão. Parte desses desafios seguem demasiadamente presentes em algumas Varas Judiciais específicas, principalmente nos Juizados Especiais Cíveis, já que a grande maioria dos jurisdicionados não estão assistidos por advogados, bem como, são pessoas humildes e carentes, tanto economicamente, quanto tecnologicamente.

Mais recentemente, com a maturidade dos sistemas, a informatização ultrapassou o peticionamento digital e a visualização de peças. Entraram na pauta automações maiores, digitalização de documentos antigos, computação na nuvem,

virtualização de audiências (algo que ganhou força especialmente durante a pandemia de COVID-19). O Judiciário passou a explorar também sistemas de gestão de risco, algoritmos de distribuição processual, sistemas de previsão de prazos ou alertas automáticos, tudo isso visando tornar a justiça mais eficiente e com menor custo. Ainda, a introdução da inteligência artificial (IA) no sistema judiciário brasileiro representa uma das transformações mais significativas na história recente da administração da Justiça. A utilização dessa ferramenta no Judiciário surge como resposta a desafios históricos, como o elevado volume de processos, a morosidade judicial, a complexidade das demandas e a necessidade de otimizar recursos humanos e financeiros. Tradicionalmente, o Judiciário brasileiro enfrenta um acúmulo crescente de processos, que, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ultrapassa dezenas de milhões de feitos em tramitação simultaneamente. Essa sobrecarga pressiona juízes e servidores, tornando mais difícil garantir decisões rápidas e uniformes. A pandemia de COVID-19 acelerou a adoção de IA no Judiciário, com a necessidade de trabalho remoto, audiências virtuais e análise digital massiva de processos. Ferramentas de IA passaram a ser essenciais para a manutenção da eficiência e continuidade dos serviços judiciais em tempos de restrições físicas. Em termos normativos, o CNJ tem publicado resoluções e diretrizes que incentivam o uso responsável de IA, destacando princípios de transparência, equidade e proteção de dados pessoais, alinhando a inovação tecnológica com o respeito aos direitos fundamentais.

A Lei nº 11.419/2006, que regulamentou o processo eletrônico, abriu caminho para a digitalização total dos processos, criando a infraestrutura necessária para a aplicação de algoritmos de inteligência artificial. Com a adoção de sistemas como o PJe (Processo Judicial Eletrônico), tornou-se viável integrar ferramentas digitais capazes de analisar grandes volumes de dados, identificar padrões e automatizar tarefas repetitivas. Embora ainda haja desafios de implementação, capacitação e ética, a IA representa uma transformação estrutural, permitindo ao Judiciário lidar de maneira mais eficiente com o volume crescente de processos e oferecer decisões mais rápidas, fundamentadas e uniformes, sem perder de vista a centralidade do juiz e a proteção dos direitos fundamentais.

Em resumo, a evolução histórica da informatização da Justiça no Brasil revela uma trajetória de transformações marcantes, partindo de operações quase

totalmente manuais, passando por sistemas isolados de automação interna, até chegar a um cenário em que grande parte do processo judicial pode ser tramitado digitalmente, com petições eletrônicas, arquivos digitais, audiências virtuais e sistemas integrados. Essa mudança não é apenas tecnológica, mas institucional e cultural, pois exige adaptação de rotinas, de mentalidades e de modelos de trabalho. Ao mesmo tempo, os benefícios são visíveis, embora ainda haja espaço para melhorar, particularmente no que toca à infraestrutura em todo o território nacional, segurança digital, uniformização e capacitação.

2.4 Características e princípios orientadores dos Juizados

Os Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei nº 9.099/1995, surgiram como uma resposta inovadora do sistema judiciário brasileiro à necessidade de tornar a Justiça mais acessível, ágil e próxima da população, especialmente para resolver conflitos de menor complexidade e valor econômico reduzido. Historicamente, antes da criação desses Juizados, o cidadão comum enfrentava barreiras significativas para acessar a Justiça, a burocracia dos processos tradicionais, os custos elevados com honorários advocatícios e taxas judiciais e a morosidade no andamento das ações representavam obstáculos quase intransponíveis, sobretudo para pessoas com menores recursos financeiros ou com baixo acesso à informação e tecnologia. Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis não apenas simplificaram o rito processual, mas também se consolidaram como um instrumento de inclusão social, permitindo que cidadãos economicamente vulneráveis pudessem reivindicar seus direitos de maneira efetiva.

A simplicidade processual é a primeira característica que evidencia essa função social. O procedimento nos Juizados é desburocratizado, com linguagem clara e objetiva, dispensando tecnicismos jurídicos que poderiam dificultar a compreensão do cidadão leigo. Isso significa que uma pessoa sem formação jurídica consegue ajuizar uma ação de cobrança, indenização ou reparação de danos de forma direta, apresentando apenas informações básicas e documentos essenciais, sem a necessidade de advogados constituídos ou de conhecimento técnico avançado. Para indivíduos que não possuem acesso a recursos financeiros, essa característica é crucial, pois permite que o direito de acesso à Justiça seja efetivamente exercido sem que a falta de dinheiro se transforme em um impedimento.

A oralidade e a informalidade presentes nos Juizados complementam

essa acessibilidade. Durante as audiências, as partes podem expor seus argumentos verbalmente, de maneira clara e direta, sendo ouvidas pelo juiz ou pelo conciliador, que conduz o processo de forma próxima à realidade do cidadão. Isso facilita a participação de pessoas que não possuem familiaridade com procedimentos complexos, formulários digitais ou plataformas tecnológicas. Mesmo indivíduos com limitações tecnológicas, que poderiam ter dificuldade em acessar sistemas eletrônicos de tramitação processual, encontram nos Juizados um ambiente de fácil compreensão e interação. A informalidade permite ainda que o processo se adapte à realidade das partes, tornando possível que qualquer pessoa, independentemente do seu nível de instrução, compreenda suas obrigações e direitos durante a tramitação do processo.

A celeridade, outro princípio orientador, contribui diretamente para o atendimento das necessidades de pessoas economicamente vulneráveis. Quanto mais rápido o processo se conclui, mais rapidamente o cidadão terá acesso a recursos financeiros, reparações ou soluções para problemas cotidianos, como dívidas de consumo, problemas com serviços públicos ou locações de imóveis. Esse princípio é essencial para indivíduos que não podem arcar com longas esperas ou custos adicionais decorrentes da demora processual, permitindo que a Justiça funcione como instrumento de proteção social efetiva.

A conciliação, que orienta toda a atuação dos Juizados, também cumpre papel crucial no atendimento de pessoas humildes econômica e tecnologicamente. Ao privilegiar acordos entre as partes, o Juizado oferece uma solução consensual, evitando a necessidade de recursos financeiros extensos, longas fases recursais ou procedimentos complexos que poderiam intimidar ou prejudicar o cidadão com menor instrução ou pouca experiência jurídica. Por exemplo, em disputas envolvendo cobranças indevidas ou danos materiais, o Juizado busca estabelecer um acordo rápido e justo, garantindo que a pessoa mais vulnerável possa resolver o conflito sem depender de conhecimento técnico, advogado ou ferramentas digitais sofisticadas.

A acessibilidade econômica está diretamente relacionada à garantia de que cidadãos com recursos limitados possam recorrer à Justiça sem custos iniciais. A Lei nº 9.099/95 permite que ações de até vinte salários mínimos sejam ajuizadas sem advogado na fase inicial, promovendo a inclusão de trabalhadores, aposentados,

desempregados ou pessoas de baixa renda, haja vista que 35,3% dos trabalhadores no Brasil recebem até um salário mínimo e apenas 7,6% têm rendimentos superiores a cinco salários mínimos, conforme Censo Demográfico de 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Censo 2022, IBGE). Isso é particularmente importante em um país onde grande parte da população enfrenta restrições financeiras e dificuldades de acesso a recursos tecnológicos que facilitariam o uso de sistemas judiciais eletrônicos. Ao permitir a participação direta do cidadão e simplificar o processo, os Juizados efetivamente diminuem a desigualdade de acesso à Justiça, transformando direitos teóricos em direitos concretos.

Mesmo diante da informalidade e simplicidade, os Juizados garantem o respeito integral aos direitos fundamentais, como o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal. Isso assegura que pessoas humildes, ainda que com baixo conhecimento jurídico, não sejam prejudicadas em suas demandas e possam participar ativamente do processo, apresentando provas, solicitando perícias e questionando decisões. A junção desses princípios, simplicidade, oralidade, informalidade, celeridade, conciliação e acessibilidade econômica, cria um ambiente judiciário inclusivo, que atende especialmente àqueles que, historicamente, eram excluídos do acesso pleno à Justiça.

Em síntese, os Juizados Especiais Cíveis representam uma transformação histórica no sistema judiciário brasileiro, funcionando como instrumentos concretos de inclusão social e democratização da Justiça. Por meio de seus princípios orientadores, essas unidades oferecem soluções jurídicas rápidas, acessíveis e eficazes, garantindo que cidadãos economicamente e tecnologicamente vulneráveis possam reivindicar seus direitos sem obstáculos desproporcionais, aproximando a Justiça da realidade cotidiana das pessoas e promovendo a efetiva tutela jurisdicional. Ao integrar simplicidade, oralidade, informalidade, celeridade, conciliação e acessibilidade, os Juizados consolidam-se como um modelo jurídico que combina eficiência processual e justiça social, contribuindo para a redução das desigualdades e para a concretização do direito fundamental de acesso à Justiça.

2.5 A importância dos Juizados Especiais como instrumento de cidadania

Os Juizados Especiais Cíveis, representam uma mudança profunda no funcionamento do sistema judiciário brasileiro, especialmente no que diz respeito à

ampliação do acesso à Justiça para camadas da população historicamente marginalizadas. Desde sua implementação, esses Juizados foram pensados para oferecer soluções rápidas, simples e eficazes para conflitos de menor complexidade, em contraste com o processo judicial tradicional, que se caracteriza por formalidades rigorosas, custos elevados e lentidão. Antes da existência dos Juizados, cidadãos de baixa renda frequentemente tinham seus direitos negligenciados devido à falta de recursos financeiros, conhecimento jurídico ou capacidade de lidar com a complexidade e a burocracia do Judiciário comum. Nesse cenário, os Juizados Especiais não apenas simplificaram os procedimentos processuais, mas também se tornaram instrumentos concretos de cidadania, ao possibilitar que o cidadão comum participe ativamente da defesa de seus direitos, percebendo a Justiça como um espaço próximo e acessível.

A relevância dos Juizados como instrumentos de cidadania está diretamente ligada à aplicação de princípios como simplicidade, oralidade, informalidade, celeridade, conciliação e acessibilidade econômica. A simplicidade processual permite que pessoas sem formação jurídica compreendam e acompanhem o andamento dos processos, eliminando barreiras históricas que dificultavam a defesa de seus direitos. A oralidade, por sua vez, garante que os argumentos sejam apresentados de maneira clara, diretamente ao juiz ou conciliador, tornando o processo mais transparente e compreensível para aqueles que não possuem experiência com o meio jurídico. A informalidade ajuda a reduzir a intimidação que o ambiente judicial tradicional impõe, criando condições para que cidadãos humildes se sintam à vontade para participar de audiências e apresentar seus casos sem receio de cometer equívocos por desconhecimento técnico. Quando combinados, esses princípios tornam os Juizados um espaço inclusivo, permitindo que pessoas que, de outra forma, estariam excluídas do sistema judicial tenham acesso à Justiça.

A conciliação é um dos elementos centrais que demonstram o caráter cidadão dos Juizados. Ao estimular acordos rápidos e consensuais, evita-se que os litigantes mais vulneráveis sejam submetidos a longos processos que poderiam gerar desgaste financeiro e emocional. Essa prática fortalece a pacificação social e reforça a percepção de que o Judiciário pode ser útil e próximo da realidade cotidiana da população. Contudo, é preciso adotar uma visão crítica, em alguns

casos, a conciliação pode resultar em acordos desiguais, especialmente quando há desequilíbrios de poder ou conhecimento entre as partes. Ainda assim, para a maioria dos jurisdicionados dos Juizados, que não dispõem de recursos para arcar com processos extensos ou honorários advocatícios elevados, a conciliação representa uma solução prática e acessível.

Outro ponto essencial para a promoção da cidadania é a acessibilidade econômica. A Lei nº 9.099/1995 permite que ações de pequeno valor, até vinte salários mínimos, sejam ajuizadas sem a necessidade de advogado na fase inicial, garantindo que a falta de recursos não exclua cidadãos do acesso judicial. E nas causas acima de vinte, e até quarenta salários mínimos, é disponibilizado à parte hipossuficiente, a nomeação de Defensor Dativo. Essa medida é particularmente relevante para pessoas de baixa renda, que enfrentam dificuldades não apenas na obtenção de representação legal, mas também na utilização de ferramentas tecnológicas que facilitam o acompanhamento processual. Assim, os Juizados se configuram como instrumentos de inclusão social, oferecendo meios para que cidadãos economicamente vulneráveis possam reivindicar seus direitos de forma direta e eficaz, sem depender de terceiros ou de processos longos e onerosos.

Apesar dos avanços, os Juizados enfrentam desafios significativos, especialmente no que se refere à informatização do Judiciário. A crescente utilização de plataformas digitais, embora aumente a eficiência e facilite o acesso remoto, também pode criar barreiras para aqueles que não possuem familiaridade com tecnologia ou acesso a dispositivos eletrônicos. Dessa forma, a efetividade cidadã dos Juizados depende não apenas da legislação, mas também da implementação de políticas complementares, como orientação jurídica simplificada, apoio presencial e acompanhamento adaptado às necessidades daqueles que possuem limitações econômicas ou tecnológicas. Garantir que todos os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos exige atenção contínua a essas desigualdades estruturais.

Além disso, é importante ressaltar o caráter pedagógico dos Juizados. Ao permitir que cidadãos de baixa renda compreendam melhor seus direitos e o funcionamento da Justiça, os Juizados cumprem um papel educativo e emancipador. Cada audiência de conciliação funciona como uma oportunidade de aprendizagem para o jurisdicionado, permitindo que ele se familiarize com os processos,

compreenda suas obrigações e perceba a importância do exercício ativo da cidadania. Essa dimensão educativa reforça o impacto social positivo dos Juizados, ampliando a confiança da população no sistema judicial e promovendo o engajamento cívico.

Em última análise, os Juizados Especiais Cíveis não devem ser vistos apenas como mecanismos para resolver conflitos de menor complexidade, mas como instrumentos de cidadania que efetivam direitos fundamentais, como o acesso à Justiça, o contraditório e a ampla defesa. Para a maioria dos jurisdicionados, que são pessoas humildes e sem conhecimento jurídico, esses Juizados oferecem a oportunidade concreta de participar da vida jurídica, reivindicar seus direitos e perceber-se como sujeitos plenos dentro de um sistema democrático. Ao aproximar o Judiciário da realidade cotidiana, simplificar procedimentos, priorizar a conciliação e assegurar acessibilidade econômica, os Juizados fortalecem a cidadania e demonstram que a Justiça pode ser inclusiva, eficiente e socialmente relevante. Pois conforme muito bem colocado pelo médico e ex-presidente do Chile, Salvador Allende: “Não basta que todos sejam iguais perante a lei. É preciso que a lei seja igual perante todos” (ALLENDE, Salvador).

Portanto, a criação dos Juizados Especiais Cíveis representou um marco histórico na construção de uma Justiça mais democrática e próxima da população. Eles proporcionam soluções rápidas e justas para aqueles que, historicamente, estavam excluídos do acesso judicial, consolidando-se como instrumentos indispensáveis para a promoção da cidadania e da justiça social no Brasil. No entanto, a manutenção de sua efetividade depende de políticas contínuas que enfrentem as limitações econômicas e tecnológicas da população, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social ou digital, possam usufruir plenamente do direito fundamental de acesso à Justiça.

3 A VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

3.1 O início dos processos eletrônicos e as audiências virtuais

O processo de virtualização processual no Brasil teve início com a promulgação da Lei n.º 11.419, de 19 de dezembro de 2006, responsável por disciplinar a informatização do processo judicial e promover alterações na Lei n.º 5.869/1973, então vigente Código de Processo Civil brasileiro (BRASIL, 2006), aplicando-se aos processos civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição, instituindo a informatização do processo judicial no Brasil, autorizando e viabilizando a utilização de recursos tecnológicos e meios eletrônicos para a condução e o andamento dos processos, bem como para a prática e a comunicação de atos processuais, além do envio, recebimento e compartilhamento de petições, documentos e demais peças que compõem o processo, de forma a tornar os procedimentos mais ágeis, eficientes e acessíveis.

Sendo assim, os processos foram digitalizados, marcando o começo da transição para o abandono gradual do uso de documentos em papel no âmbito do Judiciário, com a adoção de práticas digitais mais modernas e eficientes. A digitalização transformou significativamente a rotina de trabalho dos advogados, que deixaram de precisar sair de seus escritórios para se deslocar até o fórum a fim de protocolar suas peças processuais ou até mesmo consultar o andamento de seus processos. Com a implementação dos sistemas eletrônicos, essas atividades passaram a ser realizadas de forma remota, rápida e segura, proporcionando maior comodidade e economia de tempo.

Além disso, os escritórios que mantinham extensos acervos de cópias físicas passaram a converter esses documentos para o formato digital, incorporando-os aos seus sistemas e fluxos internos de trabalho. Essa mudança não apenas facilitou o armazenamento e a organização das informações, mas também tornou a busca por documentos muito mais ágil e eficiente, reduzindo significativamente a necessidade de espaço físico.

Outro ponto relevante é que a digitalização contribuiu para a modernização da comunicação entre advogados, tribunais e demais partes envolvidas nos processos, permitindo a prática de atos processuais de forma eletrônica, com maior transparência e rastreabilidade. Como consequência, houve

também uma redução considerável no uso de papel, o que impacta positivamente o meio ambiente ao diminuir a geração de resíduos.

Ademais, essa transformação impulsionou a adoção de novas tecnologias no meio jurídico, como sistemas de gestão processual, assinaturas digitais e plataformas integradas, elevando o nível de eficiência e produtividade dos profissionais da área. Assim, a digitalização não apenas alterou a forma de trabalho, mas também promoveu uma verdadeira evolução na prestação dos serviços jurídicos.

Entretanto, a regulamentação das audiências por videoconferência, por meio da Resolução nº 354 do CNJ (CNJ, 2020), também suscita preocupações. O processo deve assegurar condições reais de participação das partes, sendo indispensável que os meios utilizados não comprometam o contraditório e a ampla defesa. Nesse sentido, limitações tecnológicas podem impactar diretamente a qualidade da prestação jurisdicional.

Nesse contexto, as limitações tecnológicas, tais como instabilidade de conexão, ausência de equipamentos adequados, dificuldades no manuseio das plataformas digitais e até mesmo a inexistência de ambiente propício para a realização dos atos processuais, podem impactar diretamente a qualidade da prestação jurisdicional.

Dessa forma, a adoção indiscriminada de audiências virtuais, sem a devida consideração das desigualdades de acesso e das limitações estruturais enfrentadas pelos jurisdicionados, pode resultar em violação indireta das garantias fundamentais do processo, fragilizando a própria legitimidade da prestação jurisdicional.

3.2 Normativas do CNJ e o estímulo à digitalização

A digitalização do Poder Judiciário brasileiro, intensificada nas últimas décadas, não se configura como um fenômeno meramente técnico, mas como resultado de uma política institucional estruturada, conduzida sobretudo pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Sob o discurso da eficiência, celeridade e racionalização de recursos, o CNJ tem promovido uma série de normativas que impulsionam a virtualização processual, redefinindo a forma de acesso à justiça no país.

Nesse cenário, a implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), por

meio da Resolução nº 185 do CNJ (CNJ, 2013), representa um marco na substituição do processo físico pelo digital. Mauro Cappelletti e Bryant Garth defendem que o acesso à justiça deve ser compreendido como o efetivo acesso a uma ordem jurídica justa, e não apenas como a simples possibilidade de provocar o Poder Judiciário (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Nesse sentido, a mera digitalização do processo não garante, por si só, a concretização desse direito fundamental.

A tentativa de padronização e governança dos sistemas judiciais eletrônicos, consolidada pela Resolução nº 335 do Conselho Nacional de Justiça, reforça uma lógica gerencial voltada à uniformização e à eficiência da prestação jurisdicional. Contudo, a modernização tecnológica do Poder Judiciário não pode ocorrer em detrimento das garantias processuais fundamentais. Nesse sentido, Fredie Didier Jr. destaca que a busca pela efetividade e eficiência processual deve ser compatibilizada com o devido processo legal e com a adequada tutela dos direitos das partes (DIDIER JR., 2023).

A instituição do “Juízo 100% Digital”, por meio da Resolução nº 345 do CNJ, aprofunda essa transformação ao permitir que todos os atos processuais ocorram de forma remota. Embora represente um avanço sob o ponto de vista da desburocratização e da superação de barreiras geográficas, a medida também suscita críticas relevantes. Isso porque a presunção de que todos os jurisdicionados possuem acesso à internet de qualidade, equipamentos adequados e habilidades digitais ignora a profunda desigualdade socioeconômica existente no país, criando um filtro de exclusão no acesso à justiça.

De forma semelhante, a Resolução nº 354 do CNJ, ao regulamentar audiências virtuais, consolidou práticas emergenciais adotadas durante a pandemia. Contudo, a transposição dessas medidas para o cenário pós-pandêmico sem a devida adaptação estrutural pode comprometer garantias processuais, como o contraditório e a ampla defesa, especialmente em situações em que há dificuldades de comunicação, instabilidade de conexão ou ausência de suporte técnico.

Ademais, iniciativas como a Resolução nº 455 do CNJ, que visam centralizar o acesso aos serviços judiciais, embora relevantes sob o prisma da organização informacional, não resolvem o problema estrutural da exclusão digital. A simplificação do acesso pressupõe, equivocadamente, que o obstáculo reside apenas na dispersão dos serviços, quando, na realidade, muitos cidadãos sequer conseguem

ingressar no ambiente digital.

Nesse sentido, a digitalização do processo judicial não pode ser analisada apenas sob a ótica da eficiência institucional, devendo ser confrontada com seus impactos sociais concretos. A ausência de políticas públicas robustas de inclusão digital, aliada à transferência de responsabilidades tecnológicas para o jurisdicionado, evidencia que a virtualização, longe de ser neutra, pode atuar como mecanismo de aprofundamento das desigualdades no acesso à justiça.

Dessa forma, as normativas do CNJ revelam uma modernização orientada predominantemente por critérios de eficiência, sem que haja, na mesma proporção, políticas estruturais voltadas à inclusão digital. Tal cenário confirma a advertência de Pierre Bourdieu de que as instituições podem reproduzir desigualdades sociais ao aparentarem neutralidade, quando, na realidade, operam sob condições que favorecem determinados grupos em detrimento de outros.

Assim, especialmente no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, a virtualização processual pode representar um paradoxo: ao mesmo tempo em que busca ampliar o acesso, acaba por restringi-lo para parcelas vulneráveis da população. A digitalização, portanto, não pode ser tratada como solução universal, devendo ser acompanhada de medidas concretas de inclusão, sob pena de comprometer a efetividade do direito fundamental de acesso à justiça.

4 ACESSIBILIDADE E EFETIVIDADE NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

4.1 Conceito de acessibilidade na esfera judicial

O conceito de acessibilidade na esfera judicial está diretamente relacionado à garantia de que todas as pessoas possam exercer, de maneira plena e igualitária, o direito fundamental de acesso à justiça. Mais do que a simples possibilidade formal de ingressar em juízo, a acessibilidade judicial envolve a eliminação de barreiras físicas, econômicas, tecnológicas, comunicacionais e procedimentais que dificultam ou impedem o efetivo acesso do cidadão ao Poder Judiciário.

A Constituição Federal de 1988 assegura, em seu artigo 5º, inciso XXXV, o princípio da inafastabilidade da jurisdição, ao estabelecer que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Entretanto, a efetivação desse direito exige que o acesso ao sistema de justiça ocorra de forma concreta, inclusiva e compatível com as diferentes realidades sociais existentes no país.

Nesse contexto, a acessibilidade judicial deve ser compreendida sob uma perspectiva ampla, abrangendo não apenas a estrutura física dos fóruns e tribunais, mas também a linguagem utilizada nos atos processuais, a compreensão das informações jurídicas, a disponibilidade de assistência adequada às partes e a inclusão digital no âmbito dos processos eletrônicos. A evolução tecnológica do Judiciário brasileiro, especialmente com a implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), trouxe avanços significativos em termos de celeridade e eficiência, mas também evidenciou novos desafios relacionados à exclusão digital e à dificuldade de acesso de parcelas vulneráveis da população aos meios tecnológicos necessários para utilização dos serviços judiciais.

4.2 Barreiras sociais, econômicas e tecnológicas enfrentadas pelos jurisdicionados

As barreiras tecnológicas enfrentadas pelos jurisdicionados tornaram-se mais evidentes com a intensificação da digitalização do Poder Judiciário brasileiro. Embora a virtualização processual tenha ampliado a celeridade e a eficiência administrativa, parcela significativa da população ainda enfrenta dificuldades de acesso à internet e aos recursos digitais necessários para utilização dos serviços judiciais eletrônicos. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD TIC 2024), divulgada

pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), demonstram que a internet estava presente em 93,6% dos domicílios brasileiros em 2024, alcançando aproximadamente 74,9 milhões de residências. Apesar desse avanço, cerca de 5,1 milhões de domicílios ainda permaneciam sem acesso à internet. Entre os lares desconectados, o principal motivo apontado foi a falta de conhecimento para utilização da tecnologia, evidenciando que a exclusão digital contemporânea não está relacionada apenas à ausência de infraestrutura, mas também à insuficiência de competências digitais necessárias para utilização dos recursos disponíveis.

Além disso, estudos sobre exclusão digital no âmbito judicial demonstram que a adoção de audiências por videoconferência e atos processuais eletrônicos pode dificultar a participação efetiva de pessoas idosas, indivíduos com baixa alfabetização digital e cidadãos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Pesquisa publicada por Heitor Moreira de Oliveira e Paulo Cezar Diasna, Revista da Advocacia-Geral da União, (REVISTA DA AGU, [S. l.], v. 23, n. 02, 2024)., destacou que a vulnerabilidade digital constitui obstáculo relevante ao acesso à justiça, especialmente diante da crescente dependência de plataformas eletrônicas no funcionamento do Judiciário brasileiro.

No campo tecnológico, destacam-se as limitações estruturais das próprias plataformas digitais utilizadas pelo Poder Judiciário. Muitos sistemas apresentam interfaces complexas, excesso de formalidades técnicas e ausência de recursos adequados de acessibilidade, dificultando sua utilização por pessoas com deficiência, idosos ou usuários sem experiência tecnológica. A acessibilidade digital, portanto, deixa de representar mera exigência técnica e passa a constituir elemento essencial para a concretização do acesso à justiça e da dignidade da pessoa humana.

Nessa perspectiva, Luciene Braz Ferreira Anatólia Saraiva Martins Ramos, em seu artigo publicado na revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, com o título “TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: COMMODITY OU FERRAMENTA ESTRATÉGICA” (FERREIRA; RAMOS, 2005), destacam que a tecnologia da informação não deve ser compreendida apenas como instrumento operacional, mas também como ferramenta estratégica capaz de promover eficiência, integração e aproximação institucional.

Assim, quando os sistemas digitais do Poder Judiciário são implementados sem observância às necessidades dos jurisdicionados, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade, a tecnologia deixa de cumprir seu potencial estratégico de democratização do acesso à justiça e passa a atuar como fator de exclusão social e limitação do exercício de direitos fundamentais.

4.3 O papel da advocacia diante da virtualização processual

A virtualização processual transformou profundamente a dinâmica do sistema de justiça brasileiro, exigindo da advocacia constante adaptação às novas ferramentas tecnológicas implementadas pelo Poder Judiciário. A expansão do processo eletrônico, das audiências virtuais e dos atos processuais praticados integralmente em ambiente digital alterou significativamente a forma de exercício da atividade advocatícia, impondo novos desafios relacionados à técnica, à comunicação e à efetividade do acesso à justiça.

Estudos realizados pela pesquisadora Luciane Mara Correa Gomes, publicado na Revista Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça, da CONPEDI, demonstram que, embora o processo eletrônico tenha ampliado a celeridade processual, a ausência de políticas efetivas de inclusão digital e acessibilidade ainda compromete o exercício pleno do contraditório e da ampla defesa. Nesse contexto, a advocacia assume papel essencial na intermediação entre o jurisdicionado e os sistemas judiciais eletrônicos, especialmente diante das dificuldades enfrentadas por indivíduos em situação de vulnerabilidade digital (GOMES, Luciane Mara Correa).

A importância dessa atuação torna-se ainda mais evidente diante das dificuldades práticas enfrentadas por parcela significativa da população brasileira no acesso às tecnologias digitais. A desigualdade social, a limitação de acesso à internet de qualidade e a insuficiência de letramento digital criam obstáculos concretos à participação efetiva dos cidadãos no ambiente processual eletrônico. Assim, a advocacia assume importante papel de inclusão jurídica e digital, funcionando como instrumento de concretização do princípio constitucional do acesso à justiça.

A doutrina e os estudos científicos contemporâneos têm destacado que a modernização tecnológica do Judiciário deve ocorrer em conformidade com as garantias constitucionais e com a preservação das prerrogativas da advocacia.

Dessano Plum de Oliveira e Fernanda Souza Mendes Macial Ferreira, ao analisarem os julgamentos eletrônicos e a ampliação das modalidades digitais de tramitação processual, sustentam que a busca por eficiência administrativa não pode comprometer o devido processo legal, especialmente diante das desigualdades estruturais de acesso à tecnologia existentes no país. Da mesma forma, pesquisas sobre processo judicial eletrônico apontam que a exclusão digital ainda representa importante fator limitador da efetividade do acesso jurisdicional. (PLUM DE OLIVEIRA, Dessano; SOUZA MENDES MACIAL FERREIRA, Fernanda).

Outro aspecto relevante refere-se à humanização da prestação jurisdicional. A virtualização excessiva dos atos processuais pode reduzir o contato direto entre magistrados, advogados e jurisdicionados, enfraquecendo elementos importantes da comunicação humana presentes nas audiências presenciais. A advocacia, nesse contexto, também desempenha função essencial de preservação do diálogo processual e da dimensão humana da atividade jurisdicional, buscando garantir que a eficiência tecnológica não resulte em distanciamento institucional ou limitação do exercício pleno da defesa.

Nesse sentido, a advocacia contemporânea ocupa posição estratégica na construção de um modelo de justiça digital verdadeiramente acessível, inclusivo e democrático. Mais do que adaptar-se às transformações tecnológicas, cabe aos profissionais do Direito atuar criticamente diante dos processos de virtualização, exigindo que a modernização do Poder Judiciário seja acompanhada de políticas efetivas de acessibilidade, inclusão digital e proteção das garantias fundamentais. A tecnologia, portanto, deve funcionar como instrumento de ampliação do acesso à justiça, e não como mecanismo de aprofundamento das desigualdades sociais já existentes.

4.4 A efetividade da tutela jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis

A efetividade da tutela jurisdicional está diretamente relacionada à capacidade do Poder Judiciário de fornecer uma resposta adequada, tempestiva e capaz de concretizar o direito material reconhecido ao jurisdicionado. Nesse sentido, os Juizados Especiais Cíveis (JECs), instituídos pela Lei nº 9.099/1995, representam uma importante ferramenta de democratização do acesso à justiça, especialmente para a solução de demandas de menor complexidade.

A análise da efetividade da tutela jurisdicional nos Juizados Especiais

Cíveis pode ser enriquecida pelas contribuições de José Roberto dos Santos Bedaque (BEDAQUE, Jose Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual - 2007). Para o autor, um processo efetivo é aquele que, observando o equilíbrio entre segurança jurídica e celeridade, proporciona às partes o resultado pretendido pelo direito material. Nessa perspectiva, a efetividade não se limita à rapidez da prestação jurisdicional, mas compreende a capacidade do processo de assegurar uma tutela adequada, justa e concretamente realizável. Assim, a virtualização processual deve ser compreendida como instrumento destinado a potencializar a efetividade da jurisdição, e não como um fim em si mesma. A adoção de mecanismos tecnológicos somente se legitima quando contribui para ampliar o acesso à justiça e para assegurar resultados efetivos aos jurisdicionados, sem comprometer as garantias fundamentais do processo.

Nesse contexto, os dados apresentados pelo relatório Justiça em Números 2025 (CNJ, Justiça em Números 2025) revelam um aspecto relevante da política de transformação digital do Judiciário: a expansão dos Pontos de Inclusão Digital (PID). Segundo o Conselho Nacional de Justiça, em julho de 2025 existiam 788 Pontos de Inclusão Digital instalados em todo o país, dos quais 493 correspondiam ao denominado Nível 2, caracterizado pela reunião de diferentes órgãos do sistema de justiça em um mesmo espaço de atendimento. A criação dos PIDs evidencia que o próprio Poder Judiciário reconhece a existência de obstáculos que impedem parte da população de acessar adequadamente os serviços judiciais digitais. Se, por um lado, a virtualização processual foi concebida para facilitar o acesso à justiça, por outro, ela pressupõe condições mínimas que nem sempre estão presentes na realidade social brasileira, tais como acesso à internet de qualidade, disponibilidade de equipamentos eletrônicos e conhecimentos básicos para utilização de plataformas digitais.

Em muitos casos, a substituição do atendimento presencial por mecanismos exclusivamente virtuais pode gerar novas formas de exclusão, especialmente para idosos, pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, indivíduos com baixa escolaridade ou residentes em localidades com infraestrutura tecnológica precária.

Assim, ferramentas como o processo eletrônico, as audiências virtuais e o Balcão Virtual somente se justificam na medida em que contribuam para facilitar o

acesso do cidadão à justiça e para tornar a prestação jurisdicional mais eficiente.

5 UM ESTUDO CRÍTICO SOBRE O IMPACTO DA VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL

5.1 Benefícios identificados na prática forense

A virtualização processual promoveu transformações significativas no funcionamento do Poder Judiciário brasileiro, especialmente no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, cuja estrutura foi concebida para proporcionar uma prestação jurisdicional célere, simples e acessível. Desde a implementação gradual dos sistemas eletrônicos de tramitação processual, observou-se uma mudança profunda na forma de desenvolvimento dos atos processuais, alterando não apenas a dinâmica de trabalho dos órgãos jurisdicionais, mas também a maneira pela qual os cidadãos acessam os serviços prestados pelo Judiciário. Embora a digitalização dos atos processuais seja frequentemente analisada sob uma perspectiva crítica em razão dos obstáculos relacionados à inclusão digital e às dificuldades enfrentadas por determinados grupos sociais, é inegável que a implementação de ferramentas tecnológicas trouxe benefícios relevantes para a atividade jurisdicional e para os próprios jurisdicionados. Nesse contexto, a virtualização passou a ocupar papel central nas estratégias de modernização do sistema de justiça brasileiro, sendo considerada um importante instrumento para a promoção da eficiência e da racionalização dos serviços judiciais.

Entre os principais avanços observados na prática forense destaca-se a ampliação da celeridade processual. A substituição dos autos físicos pelos processos eletrônicos reduziu significativamente o tempo destinado a atividades meramente burocráticas, como protocolo de petições, juntada de documentos, remessa de autos entre setores e expedição de comunicações processuais. Em um sistema baseado em documentos físicos, grande parte do tempo processual era consumida por tarefas administrativas que dependiam de deslocamentos, conferências manuais e movimentações materiais dos autos. Com a digitalização, muitos desses procedimentos passaram a ser realizados de forma instantânea, eliminando etapas que anteriormente contribuíam para o prolongamento da duração dos processos. A automatização desses procedimentos permitiu maior racionalização do trabalho dos servidores e magistrados, contribuindo para a redução de etapas administrativas que historicamente impactavam a duração dos processos e favorecendo uma gestão mais

eficiente das demandas submetidas à apreciação judicial.

Além da redução de atividades burocráticas, a tramitação eletrônica possibilitou maior rapidez na comunicação entre os diversos sujeitos processuais. Intimações, notificações e demais comunicações passaram a ocorrer por meio de sistemas informatizados, reduzindo o tempo necessário para a prática dos atos processuais e proporcionando maior previsibilidade ao andamento dos processos. Tal realidade mostra-se especialmente relevante nos Juizados Especiais Cíveis, cuja finalidade está diretamente relacionada à busca por soluções rápidas e efetivas para conflitos de menor complexidade. Quanto mais eficiente se torna a tramitação processual, maiores são as possibilidades de concretização dos princípios que orientam esse microssistema jurídico.

Outro benefício relevante refere-se à ampliação do acesso remoto aos serviços judiciais. Com a consolidação do processo eletrônico, advogados, partes e demais operadores do direito passaram a ter acesso integral aos autos por meio da internet, independentemente de deslocamento físico até as unidades judiciárias. Essa mudança representou significativa alteração na relação entre os usuários e o sistema de justiça, permitindo que informações processuais fossem consultadas a qualquer momento e de qualquer localidade com acesso à rede mundial de computadores. A possibilidade de acompanhar o andamento processual remotamente ampliou a transparência dos procedimentos e facilitou o exercício dos direitos processuais pelos envolvidos.

Essa possibilidade mostrou-se especialmente importante em localidades distantes dos centros urbanos, reduzindo custos financeiros e barreiras geográficas anteriormente enfrentadas pelos jurisdicionados. Em diversas regiões do país, o deslocamento até uma unidade judiciária pode exigir tempo considerável e gerar despesas incompatíveis com a realidade econômica de muitos cidadãos. A virtualização permitiu que diversas atividades fossem realizadas sem a necessidade de comparecimento presencial, reduzindo custos relacionados ao transporte e ampliando as possibilidades de acesso aos serviços judiciais. Dessa forma, a tecnologia contribuiu para aproximar o Judiciário de parcela significativa da população, tornando os procedimentos mais acessíveis e compatíveis com as necessidades da sociedade contemporânea.

A realização de audiências por videoconferência também representou

importante instrumento de modernização da prestação jurisdicional. Em diversas situações, a utilização de plataformas digitais permitiu a participação de partes, testemunhas e advogados que enfrentariam dificuldades logísticas para comparecimento presencial, garantindo maior flexibilidade e otimização dos atos processuais. A realização remota desses atos reduziu a dependência de deslocamentos físicos e possibilitou melhor aproveitamento do tempo dos envolvidos, favorecendo a continuidade da tramitação processual mesmo diante de circunstâncias que poderiam dificultar a realização das audiências presenciais.

Nos Juizados Especiais Cíveis, cuja proposta institucional está associada à simplicidade e à rapidez na solução dos conflitos, as audiências virtuais contribuíram para a continuidade dos serviços jurisdicionais e para a redução de adiamentos decorrentes de impossibilidades de deslocamento. Além disso, a utilização das videoconferências demonstrou que determinados atos processuais podem ser realizados de maneira eficiente em ambiente digital, preservando sua finalidade e garantindo a participação das partes. Embora não substituam integralmente todas as formas de interação presencial, as audiências virtuais passaram a representar importante ferramenta de apoio à atividade jurisdicional, ampliando as possibilidades de organização e gestão dos processos.

Sob a perspectiva administrativa, a virtualização também proporcionou maior eficiência na gestão processual. A utilização de sistemas eletrônicos possibilitou melhor controle dos fluxos de trabalho, monitoramento estatístico da produtividade e padronização de procedimentos. A disponibilidade de informações em ambiente digital permite acompanhamento mais preciso do desempenho das unidades judiciárias, contribuindo para a identificação de gargalos e para a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da prestação jurisdicional. A gestão baseada em dados tornou-se instrumento importante para o planejamento institucional e para a definição de estratégias voltadas à melhoria dos serviços prestados à população.

Além disso, a digitalização contribuiu para a redução do consumo de papel, espaço físico para arquivamento e custos operacionais relacionados à manutenção de processos físicos, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade e modernização da administração pública. A eliminação progressiva dos arquivos físicos reduziu a necessidade de grandes espaços destinados ao armazenamento documental, ao mesmo tempo em que diminuiu despesas associadas à impressão,

transporte e conservação dos autos. Tais benefícios demonstram que a virtualização não produz impactos apenas sobre a tramitação processual, mas também sobre a gestão administrativa dos órgãos judiciais. A consulta instantânea aos autos, a facilidade de comunicação entre os atores processuais e a possibilidade de prática de atos processuais em ambiente digital representam avanços que dificilmente seriam alcançados dentro da lógica tradicional dos processos físicos. A rapidez na obtenção de informações e a simplificação de procedimentos permitiram que diversas atividades fossem executadas de forma mais eficiente, contribuindo para a melhoria do funcionamento do sistema judicial como um todo.

Todavia, a análise desses benefícios não pode ocorrer de forma isolada. A mesma tecnologia que amplia a eficiência institucional pode gerar novas formas de exclusão quando implementada sem mecanismos adequados de acessibilidade. Embora a virtualização tenha proporcionado avanços relevantes para a prestação jurisdicional, é necessário reconhecer que nem todos os cidadãos possuem condições equivalentes para utilizar os recursos tecnológicos disponibilizados pelo Poder Judiciário. A existência de desigualdades relacionadas ao acesso à internet, à disponibilidade de equipamentos e à capacitação digital evidencia que os benefícios da modernização tecnológica nem sempre são distribuídos de maneira uniforme entre os diferentes grupos sociais.

Assim, a compreensão dos impactos da virtualização exige uma avaliação equilibrada, capaz de reconhecer seus avanços sem ignorar os desafios que surgem para os grupos socialmente vulneráveis. O debate acerca da transformação digital do sistema de justiça não pode limitar-se à análise dos ganhos de eficiência, devendo também considerar as consequências que a dependência crescente das tecnologias pode produzir sobre o exercício do direito fundamental de acesso à justiça. É justamente nesse contexto que se insere a discussão acerca da inclusão digital e da exclusão social, tema fundamental para compreender os limites e os desafios da virtualização processual e objeto do tópico seguinte.

5.2 Desafios de inclusão digital e exclusão social

Embora os benefícios da virtualização processual sejam evidentes e tenham contribuído significativamente para a modernização do Poder Judiciário, seus impactos não atingem todos os jurisdicionados de forma igualitária. A implementação de ferramentas tecnológicas, sistemas eletrônicos de tramitação

processual e plataformas digitais de atendimento trouxe importantes avanços em termos de eficiência, celeridade e racionalização dos procedimentos. Contudo, a efetiva fruição dessas vantagens depende da capacidade dos usuários de acessar e utilizar adequadamente os recursos tecnológicos disponibilizados pelo sistema de justiça. Dessa forma, os benefícios decorrentes da transformação digital tendem a ser experimentados de maneira distinta entre os diversos grupos que compõem a sociedade, especialmente em um país marcado por desigualdades econômicas, sociais e educacionais.

Nesse contexto, a crescente dependência de plataformas digitais para o acesso aos serviços judiciais evidencia uma nova categoria de barreira ao exercício de direitos fundamentais: a exclusão digital. A impossibilidade de acesso à internet, a indisponibilidade de equipamentos adequados ou a falta de conhecimentos necessários para utilização das ferramentas tecnológicas podem dificultar ou até mesmo impedir que determinados indivíduos exerçam plenamente seus direitos perante o Poder Judiciário. Assim, ao mesmo tempo em que a virtualização amplia as possibilidades de acesso para muitos cidadãos, ela também pode representar um fator de restrição para aqueles que não dispõem dos meios necessários para acompanhar essa transformação tecnológica, tornando indispensável a adoção de medidas que garantam maior inclusão e acessibilidade digital.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua TIC 2024), divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), demonstram que a internet alcançou 93,6% dos domicílios brasileiros, correspondendo a aproximadamente 74,9 milhões de residências. Apesar desse avanço, cerca de 5,1 milhões de domicílios permanecem sem acesso à internet. Mais significativo ainda é o fato de que o principal motivo apontado para a ausência de conexão não é mais a inexistência de infraestrutura tecnológica, mas a falta de conhecimento para utilização da internet, responsável por 32,6% das respostas dos entrevistados.

Esses dados revelam uma mudança importante no fenômeno da exclusão digital. Atualmente, o problema não se restringe ao acesso material à tecnologia, mas envolve também a capacidade de utilização das ferramentas digitais. Trata-se de realidade que afeta especialmente idosos, pessoas com baixa escolaridade, moradores de regiões periféricas e indivíduos em situação de vulnerabilidade

econômica.

O próprio Poder Judiciário reconhece a existência dessa dificuldade. Conforme dados apresentados pelo relatório Justiça em Números 2025, o Conselho Nacional de Justiça vem ampliando a instalação dos Pontos de Inclusão Digital (PID), estruturas destinadas a oferecer suporte ao cidadão no acesso aos serviços judiciais eletrônicos. A criação desses espaços demonstra que a transformação digital da Justiça não elimina, por si só, os obstáculos enfrentados pelos jurisdicionados em situação de vulnerabilidade tecnológica. Ao contrário, evidencia a necessidade de mecanismos complementares de apoio capazes de assegurar que a modernização tecnológica não resulte em restrição ao exercício do direito fundamental de acesso à justiça.

Nos Juizados Especiais Cíveis, essa problemática assume relevância ainda maior. A Lei nº 9.099/1995 foi concebida para facilitar o acesso à justiça por meio da simplicidade procedimental, da oralidade, da informalidade e da redução de custos. Entretanto, quando a participação processual passa a depender predominantemente de recursos tecnológicos, surge o risco de substituição das antigas barreiras burocráticas por obstáculos digitais igualmente excludentes.

As audiências virtuais ilustram de forma clara esse fenômeno. Embora representem importante instrumento de celeridade processual, pressupõem a existência de conexão estável, equipamentos adequados e conhecimentos mínimos sobre o funcionamento das plataformas eletrônicas. A ausência de qualquer desses elementos pode comprometer a participação efetiva das partes, dificultando o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Sob uma perspectiva crítica, verifica-se que a política de virtualização foi construída prioritariamente sob critérios de eficiência institucional. As discussões sobre produtividade, economia de recursos e aceleração dos procedimentos frequentemente ocuparam posição de destaque, enquanto as dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados vulneráveis receberam atenção secundária. Como consequência, parte da responsabilidade pela adaptação tecnológica foi transferida aos próprios usuários do sistema de justiça.

O próprio Poder Judiciário reconhece a existência desse problema. Conforme dados do relatório Justiça em Números 2025, existiam no Brasil 788 Pontos de Inclusão Digital (PID), dos quais 493 correspondiam ao denominado Nível

2, modalidade que reúne diferentes órgãos do sistema de justiça em um único espaço de atendimento. A criação dessas estruturas demonstra que a exclusão digital não constitui problema hipotético, mas realidade institucionalmente reconhecida pelo Conselho Nacional de Justiça. A expansão dos PIDs representa importante tentativa de mitigação das desigualdades de acesso, embora ainda insuficiente para eliminar as disparidades existentes. Nesse contexto, mostra-se pertinente a reflexão de Cappelletti e Garth (CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant) de que o acesso à justiça não pode ser compreendido apenas como possibilidade formal de ingressar em juízo, mas como acesso efetivo a uma ordem jurídica justa. Sob essa perspectiva, a mera disponibilização de plataformas digitais não assegura, por si só, a concretização desse direito fundamental. O acesso à justiça exige que os mecanismos processuais sejam verdadeiramente acessíveis aos seus destinatários.

Dessa forma, a virtualização processual apresenta um paradoxo. Ao mesmo tempo em que amplia a eficiência administrativa e potencializa a prestação jurisdicional, pode aprofundar desigualdades já existentes quando implementada sem políticas adequadas de inclusão digital. A tecnologia deve funcionar como instrumento de democratização do acesso à justiça, e não como condição para seu exercício. A efetividade dos Juizados Especiais Cíveis dependerá, portanto, da capacidade do Poder Judiciário de conciliar inovação tecnológica com medidas concretas de acessibilidade, capacitação digital e manutenção de canais presenciais de atendimento aos grupos socialmente vulneráveis.

Nesse cenário, verifica-se que a principal ameaça à efetividade da virtualização processual não é tecnológica, mas social. O problema não reside na existência das plataformas digitais, mas na falsa premissa de que todos os cidadãos possuem condições equivalentes de utilizá-las. Enquanto persistirem desigualdades educacionais, econômicas e tecnológicas, a digitalização do Poder Judiciário deverá ser acompanhada da manutenção de canais presenciais de atendimento e de políticas permanentes de inclusão digital. Somente assim será possível compatibilizar a busca por eficiência administrativa com a garantia constitucional de acesso universal à justiça.

5.3 Propostas para aprimorar a acessibilidade e a efetividade

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho permitiu constatar que a virtualização processual promoveu avanços significativos na prestação jurisdicional,

especialmente em relação à celeridade, à racionalização dos procedimentos e à ampliação do acesso remoto aos serviços judiciais. Todavia, também evidenciou desafios relacionados à exclusão digital, às dificuldades de utilização das ferramentas tecnológicas por determinados grupos sociais e à necessidade de adaptação das estruturas institucionais para garantir a efetividade do acesso à justiça.

Nesse contexto, mostra-se necessária a adoção de medidas que permitam conciliar os benefícios da transformação digital com a proteção dos princípios que orientam os Juizados Especiais Cíveis, especialmente a simplicidade, a informalidade e a ampla acessibilidade ao sistema de justiça.

Inicialmente, destaca-se a importância da ampliação dos Pontos de Inclusão Digital (PID) e de outras estruturas de atendimento assistido voltadas aos cidadãos que enfrentam dificuldades no acesso aos serviços eletrônicos. Esses espaços podem desempenhar papel fundamental na redução das desigualdades tecnológicas, oferecendo suporte para a utilização dos sistemas judiciais, participação em audiências virtuais e obtenção de informações processuais. A expansão dessas iniciativas contribui para que a digitalização da Justiça não resulte na exclusão de pessoas que ainda enfrentam limitações de acesso ou de conhecimento tecnológico.

Também se mostra relevante o investimento em políticas permanentes de inclusão e capacitação digital da população. O desenvolvimento de programas educativos voltados à utilização de ferramentas digitais pode auxiliar especialmente idosos, pessoas de baixa escolaridade e indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica, reduzindo obstáculos que dificultam a participação efetiva nos processos judiciais eletrônicos.

No âmbito tecnológico, recomenda-se o aperfeiçoamento contínuo das plataformas utilizadas pelo Poder Judiciário, mediante a adoção de interfaces mais intuitivas, acessíveis e compatíveis com diferentes perfis de usuários. A simplificação dos procedimentos eletrônicos e a utilização de linguagem clara e objetiva nos sistemas judiciais podem contribuir para tornar os serviços mais compreensíveis e acessíveis ao cidadão comum, reduzindo a distância existente entre a linguagem técnica do Direito e a realidade dos jurisdicionados.

Além disso, mostra-se necessária a valorização do papel dos servidores

que atuam diretamente no atendimento ao público. A efetividade da justiça digital não depende exclusivamente da qualidade dos sistemas eletrônicos, mas também da capacidade institucional de acolher, orientar e prestar informações adequadas aos usuários dos serviços judiciais. Nesse sentido, recomenda-se que os tribunais promovam programas permanentes de capacitação destinados aos servidores, abordando temas relacionados à linguagem simples, comunicação acessível, atendimento humanizado e inclusão digital.

A realização de cursos periódicos voltados à formação dos servidores pode contribuir para a construção de um ambiente mais acessível e acolhedor aos jurisdicionados, especialmente àqueles que apresentam dificuldades na utilização das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo Poder Judiciário. Servidores devidamente capacitados podem desempenhar importante função de orientação quanto à utilização dos serviços judiciais eletrônicos, auxiliando os cidadãos na navegação das plataformas digitais, na obtenção de informações processuais e na compreensão dos procedimentos necessários ao exercício de seus direitos. Tal atuação não implica prestação de consultoria jurídica, mas representa importante mecanismo de facilitação do acesso à justiça.

Outro aspecto relevante consiste na consolidação de um modelo híbrido de prestação jurisdicional, capaz de combinar os benefícios proporcionados pelas ferramentas tecnológicas com a preservação dos mecanismos tradicionais de atendimento ao cidadão. A experiência observada nos últimos anos demonstrou que a digitalização dos serviços judiciais contribuiu significativamente para a modernização do Poder Judiciário, permitindo maior agilidade na tramitação dos processos, redução de burocracias e otimização da gestão administrativa. A utilização de plataformas eletrônicas, audiências virtuais e sistemas automatizados de processamento de informações evidenciou o potencial da tecnologia para tornar a prestação jurisdicional mais eficiente e compatível com as demandas contemporâneas da sociedade.

Entretanto, embora os meios digitais tenham demonstrado elevada capacidade de ampliar a eficiência administrativa e a celeridade processual, a manutenção de canais presenciais de atendimento continua sendo indispensável para assegurar que nenhum cidadão seja privado do acesso ao Judiciário em razão de limitações tecnológicas. A realidade brasileira ainda é marcada por desigualdades

econômicas, sociais e educacionais que impactam diretamente a capacidade de utilização dos recursos digitais. Nesse contexto, parcela da população enfrenta dificuldades relacionadas à falta de acesso à internet, à indisponibilidade de equipamentos adequados ou mesmo à ausência de conhecimentos básicos para utilização das plataformas eletrônicas disponibilizadas pelo sistema de justiça.

Dessa forma, a completa substituição dos mecanismos presenciais pelos digitais poderia representar um obstáculo ao exercício do direito de acesso à justiça, especialmente para grupos socialmente vulneráveis. A existência de espaços físicos de atendimento, com suporte adequado aos jurisdicionados, permanece essencial para garantir que todos possam exercer seus direitos em condições de igualdade. Além disso, o atendimento presencial pode desempenhar papel importante na orientação dos usuários, auxiliando aqueles que apresentam dificuldades na utilização dos sistemas eletrônicos ou que necessitam de acompanhamento mais próximo para compreender os procedimentos judiciais.

Nesse cenário, a coexistência entre instrumentos digitais e formas presenciais de atendimento apresenta-se como alternativa capaz de compatibilizar inovação tecnológica, inclusão social e efetividade da tutela jurisdicional. O modelo híbrido permite que os benefícios da transformação digital sejam aproveitados sem que isso implique a exclusão de indivíduos que ainda dependem dos meios tradicionais de acesso aos serviços públicos. Assim, a tecnologia passa a atuar como mecanismo complementar de ampliação do acesso à justiça, e não como fator de restrição ou substituição absoluta dos canais convencionais de atendimento.

Dessa forma, o aprimoramento dos Juizados Especiais Cíveis não deve ser orientado exclusivamente por critérios de produtividade, eficiência administrativa ou redução de custos operacionais, mas também pelo compromisso constitucional de garantir acesso amplo, igualitário e efetivo à justiça. A busca por maior celeridade processual e racionalização dos recursos públicos constitui objetivo legítimo e necessário, porém não pode se sobrepor à finalidade essencial do sistema de justiça, que consiste em assegurar a proteção dos direitos dos cidadãos e a efetivação das garantias fundamentais previstas na Constituição Federal.

Sob essa perspectiva, a tecnologia deve ser compreendida como instrumento de democratização dos serviços judiciais, apto a ampliar as possibilidades de acesso e facilitar a interação entre o cidadão e o Poder Judiciário.

Contudo, sua implementação deve ocorrer de forma responsável e planejada, considerando as diferentes realidades sociais existentes no país. A adoção de ferramentas tecnológicas exige atenção constante aos impactos que podem ser produzidos sobre os grupos mais vulneráveis, evitando que a modernização dos serviços acabe reproduzindo ou aprofundando desigualdades já existentes.

Por essa razão, a incorporação de novas tecnologias ao funcionamento dos Juizados Especiais deve estar sempre acompanhada de medidas que promovam acessibilidade, inclusão e respeito às particularidades dos diversos grupos que compõem a sociedade brasileira. A disponibilização de suporte adequado aos usuários, a manutenção de alternativas presenciais de atendimento e a preocupação com a usabilidade das plataformas digitais constituem iniciativas fundamentais para assegurar que os avanços tecnológicos efetivamente contribuam para a ampliação do acesso à justiça. Somente por meio desse equilíbrio entre inovação, inclusão e garantia de direitos será possível consolidar um modelo de prestação jurisdicional que seja simultaneamente eficiente, moderno e comprometido com os valores constitucionais que orientam o sistema jurídico brasileiro.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se que a transformação digital promovida no âmbito do Poder Judiciário brasileiro representa um dos mais relevantes processos de modernização institucional das últimas décadas, produzindo impactos significativos na forma como os serviços jurisdicionais são prestados à população. No contexto dos Juizados Especiais Cíveis, a incorporação de ferramentas tecnológicas, sistemas eletrônicos de tramitação processual, audiências virtuais e mecanismos de automação contribuiu para a ampliação da eficiência administrativa, para a redução da burocracia e para o incremento da celeridade processual, objetivos que sempre estiveram associados à própria finalidade de criação desses órgãos. A utilização da tecnologia demonstrou potencial para aproximar o cidadão da justiça, simplificando procedimentos e possibilitando maior agilidade na solução dos conflitos submetidos à apreciação judicial.

Entretanto, a pesquisa também evidenciou que os benefícios decorrentes da digitalização dos serviços judiciais não são experimentados de forma uniforme por toda a população brasileira. Apesar dos avanços observados, persistem importantes desafios relacionados à exclusão digital, à desigualdade no acesso à internet, à insuficiência de equipamentos tecnológicos e às limitações de capacitação digital enfrentadas por parcela significativa dos cidadãos. Tais fatores demonstram que a simples disponibilização de ferramentas tecnológicas não é suficiente para assegurar a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, especialmente em uma sociedade marcada por profundas disparidades sociais, econômicas e regionais.

Nesse sentido, verificou-se que a digitalização do sistema de justiça deve ser acompanhada por uma constante preocupação com a inclusão social e com a garantia de igualdade de acesso aos serviços jurisdicionais. A modernização tecnológica não pode ser compreendida como um fim em si mesma, mas sim como um instrumento destinado a fortalecer a efetividade da prestação jurisdicional e a concretização dos direitos fundamentais. Quando implementada sem a devida consideração das diferentes realidades vivenciadas pelos usuários do sistema judicial, a tecnologia pode acabar criando novas barreiras de acesso, substituindo obstáculos físicos tradicionais por dificuldades de natureza digital.

Diante desse cenário, destaca-se a relevância da consolidação de um modelo híbrido de prestação jurisdicional, capaz de conciliar inovação tecnológica e inclusão social. A coexistência entre ferramentas digitais e mecanismos presenciais de atendimento apresenta-se como solução adequada para assegurar que os avanços tecnológicos sejam aproveitados sem comprometer o acesso à justiça daqueles que ainda dependem dos canais convencionais de atendimento. A manutenção de estruturas presenciais não representa um retrocesso em relação ao processo de modernização do Judiciário, mas sim uma medida necessária para garantir que a evolução tecnológica ocorra em conformidade com os princípios constitucionais da igualdade, da dignidade da pessoa humana e do amplo acesso à tutela jurisdicional.

Além disso, constatou-se que o aprimoramento dos Juizados Especiais Cíveis deve ser orientado por uma perspectiva que transcenda critérios exclusivamente quantitativos de produtividade e eficiência. Embora a redução de custos, a racionalização de recursos e o aumento da velocidade na tramitação processual sejam objetivos relevantes, tais fatores não podem prevalecer sobre a finalidade essencial do sistema de justiça, que consiste na proteção dos direitos dos cidadãos e na promoção de uma prestação jurisdicional efetiva, acessível e adequada às necessidades da população. A eficiência administrativa somente alcança sua plena legitimidade quando associada à garantia de acesso igualitário à justiça.

Por essa razão, torna-se indispensável que a implementação de novas tecnologias no âmbito dos Juizados Especiais seja acompanhada por políticas institucionais voltadas à promoção da acessibilidade digital, ao fornecimento de suporte aos usuários, à simplificação das plataformas eletrônicas e à preservação de alternativas presenciais para aqueles que delas necessitem. A modernização tecnológica, por si só, não é suficiente para garantir a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, sendo necessário que os avanços proporcionados pela digitalização sejam acompanhados por medidas capazes de assegurar sua utilização por todos os cidadãos, independentemente de suas condições econômicas, sociais ou do grau de familiaridade com as ferramentas tecnológicas. Nesse sentido, a adoção de estratégias voltadas à inclusão digital revela-se elemento essencial para evitar que a transformação tecnológica do Poder Judiciário resulte na criação de novos obstáculos ao exercício dos direitos.

A promoção da acessibilidade digital exige que os sistemas eletrônicos sejam desenvolvidos de forma intuitiva, clara e compatível com as necessidades dos diversos perfis de usuários que recorrem aos Juizados Especiais. Muitas vezes, cidadãos sem formação jurídica ou com conhecimentos limitados de informática encontram dificuldades para compreender o funcionamento das plataformas eletrônicas, o que pode comprometer sua capacidade de acompanhar processos e praticar atos processuais. Por essa razão, a simplificação das interfaces e a adoção de mecanismos que facilitem a navegação e o acesso às informações processuais constituem medidas relevantes para ampliar a efetividade da prestação jurisdicional.

Além disso, o fornecimento de suporte adequado aos usuários representa importante instrumento de inclusão. A disponibilização de canais de orientação, atendimento especializado e auxílio técnico pode contribuir significativamente para reduzir as dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados na utilização dos serviços digitais. Esse acompanhamento mostra-se especialmente relevante para pessoas idosas, indivíduos com baixa escolaridade ou cidadãos que possuem pouca experiência com recursos tecnológicos, garantindo que possam utilizar os sistemas eletrônicos com maior segurança e autonomia.

Da mesma forma, a preservação de alternativas presenciais de atendimento permanece fundamental para assegurar que nenhum cidadão seja excluído do sistema de justiça em razão de limitações tecnológicas. Embora a virtualização tenha ampliado as possibilidades de acesso aos serviços judiciais, ainda existem grupos que dependem do atendimento presencial para exercer plenamente seus direitos. A manutenção desses canais não representa incompatibilidade com a modernização do Judiciário, mas sim uma medida necessária para garantir que a inovação tecnológica esteja alinhada aos princípios da igualdade, da inclusão e do amplo acesso à justiça.

Tais medidas contribuem para reduzir os efeitos da exclusão digital e reforçam o compromisso do Poder Judiciário com a universalização do acesso aos seus serviços. Mais do que promover ganhos de eficiência administrativa, a transformação digital deve estar orientada pela busca de uma prestação jurisdicional verdadeiramente acessível e inclusiva. Somente por meio da combinação entre inovação tecnológica, suporte adequado aos usuários e preservação de mecanismos de atendimento compatíveis com as diferentes realidades sociais será possível

assegurar que os benefícios da digitalização alcancem toda a população. Dessa forma, a implementação responsável das novas tecnologias fortalece a legitimidade do sistema de justiça e contribui para a concretização dos valores constitucionais que orientam a atuação do Poder Judiciário.

Por fim, conclui-se que a tecnologia possui papel fundamental no fortalecimento e na modernização dos Juizados Especiais Cíveis, constituindo importante ferramenta para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. Contudo, sua utilização deve ocorrer de forma equilibrada, responsável e compatível com os valores constitucionais que orientam o ordenamento jurídico brasileiro. O verdadeiro sucesso da transformação digital no sistema de justiça não deve ser medido apenas pela rapidez dos procedimentos ou pela redução de custos operacionais, mas sobretudo pela capacidade de ampliar o acesso à justiça, promover inclusão social e assegurar que todos os cidadãos, independentemente de suas condições econômicas, sociais ou tecnológicas, possam exercer plenamente seus direitos. Somente por meio desse equilíbrio entre inovação, eficiência e inclusão será possível consolidar um modelo de justiça verdadeiramente democrático, acessível e comprometido com a efetivação dos direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO DOS JUÍZES DO RIO GRANDE DO SUL (AJURIS). AJURIS 74 anos: criação dos Juizados de Pequenas Causas revolucionou sistema de prestação jurisdicional. Porto Alegre: AJURIS, 2018.
- BASTOS, Alberto. “Fissuras” na garantia do acesso à justiça: barreiras legais e jurisprudenciais que obstaculizam a reivindicação de direitos sociais. Revista Brasileira de Direito Social – RBDS, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 5-16, 2022.
- BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.
- BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.
- BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial.
- CANAL, Maria; CEREZA, Valber. A virtualização do Judiciário: desafios e impactos da Justiça Digital no acesso à justiça no Brasil. Revista Tópicos, Rio de Janeiro, v. 3, n. 26, p. 1-20, 2025. ISSN 2965-6672.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CATTO, André. Mais de um terço dos trabalhadores do país recebe até um salário mínimo, diz IBGE. G1, [s.l.], [s.d.].
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC.BR). TIC Domicílios 2024. São Paulo: NIC.br, 2024.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Inteligência Artificial no Poder Judiciário: desafios e perspectivas. Brasília: CNJ, 2021.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça 4.0: Inteligência Artificial no Judiciário. Brasília: CNJ, 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020.

- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2025. Brasília: CNJ, 2025.
- DIDIER JR., Fredie. Curso de Direito Processual Civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. Salvador: JusPodivm, 2023.
- FERREIRA, Luciene Braz; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. Tecnologia da informação: commodity ou ferramenta estratégica? *Journal of Information Systems and Technology Management*, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 69-79, 2005.
- GOMES, Luciane Mara Correa. Um estudo sobre direito fundamental ao acesso à prestação jurisdicional célere no processo eletrônico. *Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça*, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 105-120, 2020.
- GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; CINTRA, Antônio Carlos de Araújo Fernandes. Juizados Especiais Cíveis e Criminais: comentários à Lei 9.099/95. São Paulo: RT, 1996.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Rio de Janeiro: IBGE, 2021.
- LIMA, Andréa. Inteligência Artificial e o Judiciário Brasileiro: avanços, riscos e perspectivas. *Revista de Direito e Tecnologia*, v. 5, n. 1, 2021.
- MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Curso de Processo Civil: Processo de Conhecimento. 8. ed. São Paulo: RT, 2019.
- MOREIRA DE OLIVEIRA, H.; CEZAR DIAS, P. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. *Revista da AGU*.
- PLUM DE OLIVEIRA, Dessano; SOUZA MENDES MACIAL FERREIRA, Fernanda. Resolução CNJ n. 591/2024: julgamentos eletrônicos, devido processo legal e prerrogativas da advocacia. *Revista CNJ*, Brasília, v. 9, n. 2, p. 109-128, 2025.

- SILVA, José Afonso da. Acesso à justiça e cidadania. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro: Renovar, n. 216, abr./jun. 1999.

- SPARREMBERGER, Vinícios. AJURIS 74 anos: criação dos Juizados de Pequenas Causas revolucionou sistema de prestação jurisdicional. Imprensa AJURIS.
- SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). Sistema Victor: inteligência artificial aplicada à análise processual. Brasília, 2019.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP). Sistema ATHOS: automação e inteligência na triagem de processos. São Paulo, 2020.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (TJRS). Pioneiros, magistrados idealizadores dos Juizados Especiais são homenageados pelo Judiciário gaúcho. Porto Alegre: TJRS, 2024.