

Sumário Executivo

Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro



LIJODS

CNJ

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

Brasília, 2023



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Presidente

Ministra Rosa Maria Weber

Corregedora Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

Conselheiros

Ministro Vieira de Mello Filho

Mauro Martins

Salise Sanhotene

Jane Granzoto

Richard Pae Kim

Marcio Luiz Freitas

Giovanni Olsson

Sidney Pessoa Madruga

João Paulo Santos Schoucair

Marcos Vinícius Jardim

Marcello Terto e Silva

Mário Goulart Maia

Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretário-Geral

Gabriel da Silveira Matos

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica

Ricardo Fioreze

Diretor Geral

Johaness Eck

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Secretária de Comunicação Social

Cristine Marques Genú

Projeto gráfico

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

Diagramação

Ricardo Marques

DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS

Juízas Coordenadoras

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

Lívia Cristina Marques Peres

Diretora Executiva

Gabriela de Azevedo Soares

Diretor de Projetos

Isabely Fontana da Mota

Diretor Técnico

Igor Tadeu Silva Viana Stemler

Pesquisadores e pesquisadoras

Danielly dos Santos Queirós

Elisa Sardão Colares

Wilfredo Enrique Pires Pacheco

Alexander da Costa Monteiro

Estatísticos e Estatística

Davi Borges

Filipe Pereira

Jaqueline Barbão

Apoio à Pesquisa

Lílian Bertoldi

Pedro Henrique de Pádua Amorim

Ricardo Marques

Estagiário e Estagiária

Fausto Augusto Junior

Ninive Helen Horacio da Silva

Renan Gomes Silva

COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO (COIN)

Juíza Coordenadora

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

Coordenadora

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama

Equipe Coim

Julianne Mello Oliveira Soares

Renata Lima Guedes Peixoto

Rodrigo Franco de Assunção Ramos

Estagiário e Estagiária

Alicia Emily Rodrigues Silva

Bruna Ferreira Cardoso

Colaboradores

Bruna Leite Borges Correia

Gabriel Pereira

Jason Ribeiro de Souza

Sumário Executivo

Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro



LIODS **CNJ**

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

Brasília, 2023

**EQUIPE PROJETO PNUD E CNJ 19/012
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO
MATERIAL**

Andreia de Oliveira Macedo
Andressa Kutschenko Nahas
Bruna Braz Cavalcante Marques Ramalho
Daniela Dora Eilberg
Karolina Alves Pereira de Castro
Lucia Sestokas
Marvin Cáceres Edwards
Rafaela Bueno
Paulo José Pereira
Wesley de Jesus Silva

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões prévias para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos.	13
Figura 2. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: Trâmites pela Modalidade Remota.	13
Figura 3. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito.	14
Figura 4. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: Trâmites pela Modalidade Remota.	15
Figura 5. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos Cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas.	19
Figura 6. Grau de concordância dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional.	23
Figura 7. Percepção dos(as) advogados(as), defensores públicos(as) e membros do Ministério Público da relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.	25
Figura 8. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito para cada dimensão.	27
Figura 9. Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.	30
Figura 10. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs): Trâmites pela Modalidade Remota.	31
Figura 11. Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.	32
Figura 12. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: trâmites pela modalidade remota entre os públicos.	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança.	10
--	----

LISTA DE SIGLAS

AGU	Advocacia-Geral da União
CEPEJ	Comissão Europeia pela Eficiência na Justiça
CONDEGE	Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
DPU	Defensoria Pública da União
EPROC	Sistema de Transmissão Eletrônica de Atos Processuais da Justiça Federal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LIODS	Laboratório de Inovação e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
MPDFT	Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios
MPF	Ministério Público Federal e Eleitoral
MPM	Ministério Público Militar
MPT	Ministério Público do Trabalho
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoa com Deficiência
PDPJ-Br	Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro
PGR	Procuradoria-Geral da República
PGFN	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
PID	Ponto de Inclusão Digital
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio
Projudi	Processo Judicial Digital
SAJ	Sistema de Automação da Justiça
STF	Supremo Tribunal Federal
TPU	Tabela Processual Unificada

SUMÁRIO

1	Introdução	7
2	Objetivos	9
3	Métodos da Pesquisa	9
4	Resultados: Perfil dos(as) Respondentes	16
5	Resultados: Percepção sobre o Funcionamento do Poder Judiciário	17
	5.1 Cidadãos(ãs)	17
	5.2 Operadores(as) do direito	20
	5.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Advogados(as)	27
	5.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Defensores(as) Públicos(as)	28
	5.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Membros do Ministério Público	29
6	Resultados: percepção sobre trâmites do processo pela modalidade remota	30
	6.1 Cidadãos(ãs)	30
	6.2 Operadores(as) do direito	31
	6.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Advogados(as): trâmites pela modalidade remota	33
	6.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Defensores(as) Públicos(as): trâmites pela modalidade remota	33
	6.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota	34
7	Resultados: percepção sobre acessibilidade	34
	7.1 Cidadãos(ãs)	34
	7.2 Operadores(as) do direito	34
8	Considerações finais	36
9	Recomendações	42
10	Referências	43

1 INTRODUÇÃO

A Constituição de 1988 trouxe ao Brasil grande e complexa transformação na sociedade. Como disserta Sadek (2008), a institucionalidade democrática foi formalizada baseada em princípios de igualdade e de liberdade. Com o passar dos anos, ao mesmo tempo em que surge a necessidade de reforma, cresce o protagonismo do Poder Judiciário brasileiro. Recomendações de órgãos internacionais, como a Comissão Europeia pela Eficiência na Justiça (no original, *European Commission for the Efficiency of Justice* – CEPEJ) (JEAN; JORRY, 2009), foram seguidas com o objetivo de buscar melhor eficiência do sistema de justiça nacional. As diretrizes então passam também pela produção de estatísticas confiáveis que permitam um planejamento estratégico adequado com a realização e o acompanhamento de ações direcionadas à melhoria dos serviços prestados pela instituição.

No arcabouço da Reforma do Judiciário a partir da Emenda Constitucional n. 45, de 30 de dezembro de 2004, o marco da eficiência pautou-se em princípios como o controle e a transparência administrativa e processual reforçadas pela instalação do Conselho Nacional de Justiça, em 2005. O CNJ tem como missão desenvolver políticas judiciárias que promovam a efetividade e a unidade do Poder Judiciário, orientadas para os valores de justiça e paz social.

Nesse sentido, a institucionalização da Agenda 2030 no planejamento estratégico do Poder Judiciário brasileiro deve ser considerada avanço importante para diminuir os gargalos existentes e as desconfiâncias da população com relação a instituição.

O pacto foi concretizado com a Organização das Nações Unidas em agosto de 2019, buscando a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Como consequência, veio a aprovação da Meta 9, no XIII Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado em novembro de 2019, que confirma a importância da Agenda 2030 para o Poder Judiciário e institucionaliza a participação de todos os tribunais para sua obtenção. Nessa perspectiva, os tribunais devem realizar ações de prevenção ou desjudicialização de litígios.

Para contribuir com a realização da meta proposta, foi criado o Laboratório de Inovação e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. O LIODS é um programa que une o conhecimento institucional, a inovação e a cooperação, sendo “espaço administrativo e horizontal de diálogo e articulação de políticas públicas entre o Poder Judiciário, os entes federativos e a sociedade civil” (CNJ, 2018). Entre suas competências está o incentivo a pesquisas, artigos e estudos sobre os ODS no Poder Judiciário e, segundo o próprio CNJ, a participação de pesquisadores externos e independentes na execução de pesquisas

poderá garantir o ingresso de novas percepções sobre os fenômenos a serem investigados e assegura, pela posição externa, um olhar crítico sobre os objetos de pesquisa.

É nesse contexto de novas pesquisas que este projeto se apresenta, tendo como temas principais a percepção e a avaliação dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, desenvolvidas no âmbito do “Projeto BRA 19/012 – Consolidação dos Laboratórios de Inovação no Poder Judiciário”, a partir da parceria entre o LIODS do CNJ, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Sendo assim, esta proposta se apresenta como uma oportunidade para a produção de conhecimento acerca dos diferentes públicos (cidadãos(ãs), usuários(as) e colaboradores(as)) afetados direta ou indiretamente pelo sistema de justiça brasileiro. Muito embora, como demonstrado anteriormente, tenham existido esforços para a realização de levantamentos nacionais coordenados por diferentes agentes acerca de temas tais como percepção e avaliação sobre o Judiciário e acesso à Justiça, esses esforços ainda não se constituíram, até o momento, como permanentes e comparativos entre si.

A proposição deste relatório, diante dessa constatação, é o diálogo com diferentes bases de dados já produzidas, bem como o avanço em relação à coleta de informações – em temas tais como qualidade dos serviços prestados pelo Judiciário, condições estruturais e de acessibilidade, acesso e uso da informação, sentimentos e impressões de cidadãos(ãs), usuários(as) e colaboradores(as), entre outros – que subsidiem o trabalho de indução e de monitoramento de políticas públicas para o setor, em caráter estruturante e perene. Essa proposta se insere no contexto da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, prevista na Resolução CNJ n. 325/2020, que indica a adoção de instrumentos de monitoramento e avaliação como indicadores de desempenho, análise de resultados das Metas Nacionais e Específicas e a verificação da realização de programas, projetos ou ações implementados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Para esse fim, este relatório apresenta o referencial teórico e metodológico utilizado para realização da pesquisa de percepção e avaliação do Judiciário, considerando o debate em torno das pesquisas de percepção social e avaliação/satisfação do Judiciário. São apresentados também como o estudo foi delineado, o público a que se dirigiu, bem como as técnicas utilizadas para análise desses dados, considerando seus alcances e limitações. Em seguida, são apresentados os resultados encontrados de forma a comporem os Índices de Percepção à Justiça, considerando os distintos públicos respondentes, a saber, os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito. Os resultados permitem apresentar a percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário, sobre os trâmites do processo por meio da modalidade remota, bem como sobre a acessibilidade encontrada. Por último, este relatório apresenta algumas importantes considerações finais e recomendações para que o Judi-

ciário aprimore sua prestação jurisdicional e se aproxime do que cidadãos e operadores(as) do direito buscam encontrar quando em contato com o Poder Judiciário brasileiro. Ainda, é possível acessar os resultados da pesquisa por meio de dois painéis interativos, o painel “Percepção dos(as) Cidadãos(ãs)” e o painel “Percepção dos(as) Operadores(as) do Direito” a partir dos endereços eletrônicos <https://cnj.jus.br/painel-percepcao-cidadaos> e <https://cnj.jus.br/painel-percepcao-operadores-direito>, respectivamente.

2 OBJETIVOS

O presente estudo objetiva consolidar metodologias e instrumentos de referência para realização de diagnósticos nacionais que busquem captar a percepção das pessoas sobre o Poder Judiciário e avaliar os serviços prestados pelo Judiciário brasileiro. Como objetivos específicos, tem-se:

- Obter perfis sociodemográfico dos jurisdicionados.
- Formular um Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito.
- Identificar se há diferença nos níveis de satisfação entre os públicos pesquisados.
- Verificar se os procedimentos do Poder Judiciário são conhecidos e utilizados pelos cidadãos(ãs).
- Avaliar o nível de conhecimento sobre a atuação dos diferentes atores institucionais do sistema judiciário.
- Obter as percepções de cada uma das etapas envolvidas no caminho processual.

3 MÉTODOS DA PESQUISA

Para a coleta de dados, foram aplicados questionários eletrônicos para quatro públicos: cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros do Ministério Público. Tendo em vista o objetivo de avaliação e percepção dos serviços prestados pelo Poder Judiciário brasileiro, é de grande interesse que as diversas partes envolvidas em um processo judicial sejam ouvidas. Vale destacar que participaram da pesquisa defensores(as) públicos(as) da DPU e da Defensoria Pública de Estado e do Distrito Federal e os(as) membros do Ministério Público Estadual e Federal (Ministério Público da União, MPF, MPM, MPDFT e MPT).

Os parâmetros da amostragem são mostrados na Tabela 1, sendo eles o número de participantes respondentes da pesquisa em comparação com o

número da população-alvo de cada público e as respectivas proporções de respondentes junto ao erro amostral. O tamanho de cada população-alvo foi considerado a partir dos números disponibilizados por órgãos oficiais, a saber: o número de advogados(as) divulgado pela OAB,¹ os números de defensores(as)², promotores(as)³ constando nas folhas de pagamento disponibilizadas no portal de cada unidade da Defensoria Pública e Ministério Público.

No caso dos(as) cidadãos(ãs), não é possível alcançar o número real de cidadãos(ãs) que são parte de um processo judicial. Apesar de haver dados sistematizados sobre cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos, como é o caso, por exemplo, das publicações Justiça em Números, os dados ali apresentados podem não espelhar a informação necessária para a presente pesquisa, pois: a) cada processo poderá ter mais de dois cidadãos como parte; b) um mesmo cidadão poderá ser parte em diversos processos; c) não inclui todos os segmentos de justiça a que o cidadão pode configurar como parte. No caso dos(as) cidadãos(ãs), não há dados sistematizados disponíveis do número de pessoas com processos nos últimos cinco anos.

Tabela 1 – Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança.

Público	Número de participantes	População-Alvo	Proporção de Resposta (%)	Erro Relativo*
Advogados(as)	8.562	1.280.240	0,67	1,1%
Cidadãos(ãs)	2.370	-	-	-
Defensores(as) Públicos(as)	291	6.956	4,18	5,7%
Membros do Ministério Público	218	15.254	1,43	6,6%

**Erro relativo: margem de erro máximo tolerado na amostra.*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Foram elaborados questionários específicos para cada público,⁴ haja vista que suas diferentes funções, interesses e percepções quanto às instituições do Judiciário. A coleta das respostas de todos os públicos envolvidos ocorreu no período de 18 de abril a 18 de maio de 2022, período em que, vale ressaltar,

1. Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de advogados(as), foram utilizados dados da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB, 2022).

2. Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de defensores(as) públicos(as), foram utilizados dados da Pesquisa Nacional de Defensoria (2022).

3. 14 Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de membros do Ministério Público, foram utilizados dados do Ministério Público Federal e Eleitoral (MPF, 2022), Ministério Público Militar (MPM, 2022), Ministério Público do Trabalho (MPT, 2022), Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT, 2022) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP, 2022).

4. Os questionários encontram-se disponíveis para consulta por meio dos links:

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-cidadaos/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-advogados/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-defensor-publico/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-ministerio-publico/>

ainda estava em vigor o contexto de pandemia de covid-19 no Brasil. Ademais, todos(as) os(as) respondentes foram informados(as) antes do início da pesquisa de que os dados coletados seriam tratados com sigilo e confidencialidade, não sendo expostos nem divulgados a terceiros sob nenhuma condição, sendo processados e utilizados de acordo com as regulações aplicáveis de proteção e segurança de dados pessoais.

O compartilhamento e a divulgação dos questionários foram realizados de diversas formas, de acordo com o público envolvido. Em março de 2022, foi realizado o envio de ofícios aos tribunais e órgãos parceiros (CNMP, PGR, Condege, DPU, AGU, PGFN, OAB Nacional e suas Seccionais) com convite para reunião realizada para explicar a pesquisa e compartilhar o kit de peças de divulgação. Publicou-se, na página do CNJ, todo o material de divulgação.¹⁵ Também foram realizadas reuniões com todas as comunicações sociais dos tribunais e do CNJ e enviado o plano de comunicação aos pontos focais de cada órgão e às assessorias de comunicação. Quanto à divulgação aos(as) cidadãos(ãs), foi disponibilizado o endereço de acesso, divulgado nas redes sociais do CNJ.

A partir dos questionários foram coletadas informações referentes a aspectos tais como acesso à Justiça, satisfação quanto à eficiência dos serviços, nível de conhecimento sobre conciliação/mediação, resolução dos conflitos, atuação da defesa por parte de advogados(as) e defensores(as) públicos(as) e outras características do sistema Judiciário, além de dados sociodemográficos dos públicos respondentes. Os resultados e análises a partir dessa coleta serão expostos a seguir.

As informações coletadas possibilitaram a construção de dois Índices de Percepção à Justiça: um específico aos(as) cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos e outro direcionado aos(as) operadores(as) do direito, ou seja, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros do Ministério Público. Esta definição se justifica pela diferença de conteúdo das questões abordadas entre os questionários.

Foi ainda elaborado outro índice, o Índice de Percepção à Justiça: Trâmites pela Modalidade Remota, com o objetivo de avaliar as modalidades remotas analisadas, também com especificações para cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito. Dessa forma, são aqui apresentados quatro índices: o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs), o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs): Trâmites pela Modalidade Remota, o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito e o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: Trâmites pela Modalidade Remota.



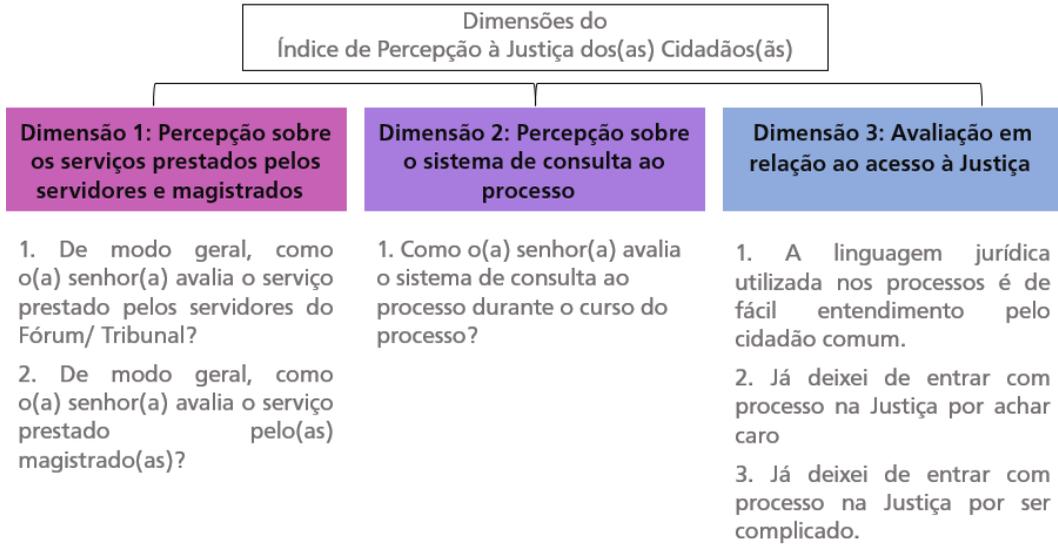
Um índice ou indicador é um recurso metodológico que tem por principal finalidade traduzir, de forma mensurável, um conjunto de dados de forma sintética e operacional. Ele pode ser usado como apoio em diagnósticos nas mais variadas áreas, além do monitoramento e da avaliação de políticas públicas e pesquisas de um modo geral.

Na presente pesquisa, o desenvolvimento dos Índices de Percepção à Justiça tem por objetivo mensurar a percepção e avaliação dos(as) cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito em relação ao Poder Judiciário Brasileiro. Ademais, esses resultados servirão como apoio para recomendações direcionadas ao monitoramento de resoluções e a ações de melhoria direcionadas ao Judiciário no âmbito da organização e da estrutura do sistema de justiça, da implementação de tecnologias e sistemas eletrônicos, do planejamento de comunicação e do aprimoramento da prestação jurisdicional. No futuro, esta pesquisa poderá ser replicada para verificação da evolução das recomendações aplicadas a partir da comparação dos índices entre os períodos de aplicação.

O processo de construção dos Índices de Percepção à Justiça foi composto pelas seguintes etapas: seleção inicial das variáveis e predefinições das dimensões de cada índice, validação destas variáveis e dimensões, verificação da confiabilidade interna de cada índice/dimensão e, finalmente, a aplicação e cálculo do respectivo índice. As dimensões, ou constructos, de um índice são subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si, que são obtidas pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa.

Na elaboração de cada índice, a primeira etapa consistiu na seleção inicial das variáveis e nas predefinições das dimensões de cada índice. No caso do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(as), foram selecionadas seis questões, divididas previamente em três dimensões, conforme mostra a Figura 1.

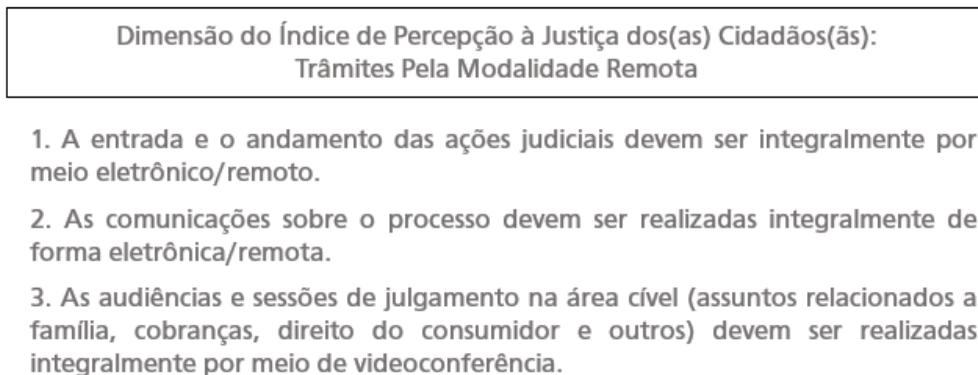
Figura 1. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões prévias para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Especificamente para avaliar os trâmites pela modalidade remota, foram selecionadas três questões. A construção do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs): Trâmites pela Modalidade Remota foi feita a partir do grau de concordância com três afirmativas, conforme mostra a Figura 2.

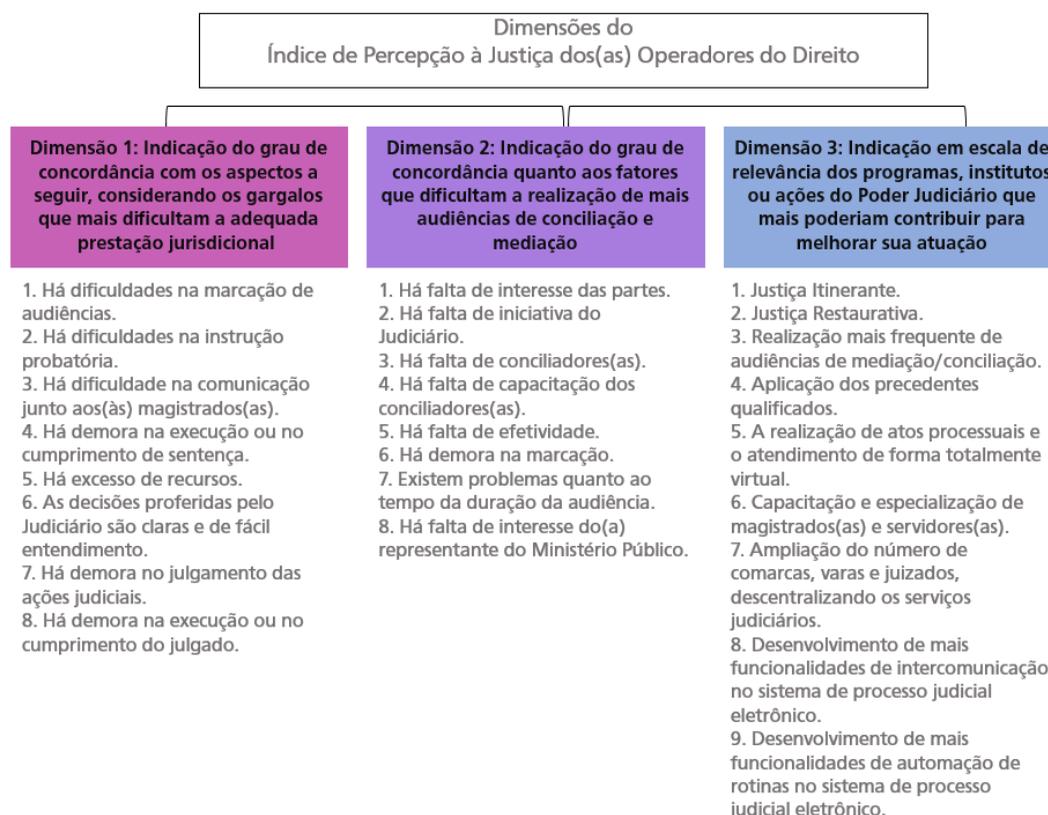
Figura 2. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: Trâmites pela Modalidade Remota.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No caso do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, foram selecionadas 25 questões, também organizadas em três dimensões, para a orientação da construção do Índice, conforme mostra a Figura 3.

Figura 3. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Por fim, foram selecionadas cinco questões especificamente para avaliar os trâmites pela modalidade remota. A construção do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: Trâmites pela Modalidade Remota foi feita a partir do grau de concordância com cinco afirmativas, conforme mostra a Figura 4.

Figura 4. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: Trâmites pela Modalidade Remota.

**Dimensão do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores do Direito:
Trâmites Pela Modalidade Remota**

1. O atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto.
2. O ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.
3. A citação, notificação e intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota.
4. As audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.
5. A comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Posteriormente à etapa de seleção inicial das variáveis e predefinições das dimensões de cada índice, foram realizadas as etapas de validação destas variáveis e dimensões, de verificação da confiabilidade interna de cada índice/dimensão e de aplicação e cálculo do respectivo índice. Os procedimentos são explicados em profundidade no Relatório de Pesquisa publicado juntamente ao presente Sumário Executivo, especialmente no terceiro capítulo “Objetivos e Métodos da Pesquisa” e nos Apêndices A e C, respectivamente “Aprofundamentos Metodológicos” e “Aprofundamentos Resultados”.

A partir da construção e do cálculo dos Índices de Percepção à Justiça buscou-se investigar variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção dos(as) cidadãos(ãs), como sexo, idade, raça/cor autodeclarada, região do Brasil de moradia, região de influência do município de moradia,⁵ indicador de capital, escolaridade e renda e variáveis socio-demográficas que podem contribuir para a diferença na percepção dos(as) operadores(as) do direito, como sexo, idade, raça/cor autodeclarada, região do Brasil, regiões de influência das cidades, indicador de capital e ano de início de atuação no cargo. Os principais resultados serão apresentados nos tópicos a seguir.

5. ¹⁷ O IBGE propõe uma definição para “Regiões de Influência das Cidades”, definindo a hierarquia dos centros urbanos brasileiros. Essa definição é realizada a partir de “aspectos de gestão pública e empresarial e da dotação de equipamentos e serviços, de modo a identificar os pontos do território a partir dos quais são emitidas decisões e é exercido o comando em uma rede de cidades” (IBGE, 2020, p.196). A partir da identificação de ofertas diferenciadas de bens e serviços entre as cidades, é possível compreender as relações entre as cidades brasileiras com base na análise dos fluxos de bens, serviços e gestão.

4 RESULTADOS: PERFIL DOS(AS) RESPONDENTES

- Foram recebidas respostas de 8.562 advogados(as), 2.370 cidadãos(ãs), 291 defensores(as) públicos(as) e 218 membros(as) do Ministério Público.
- A maior parte dos(as) respondentes é do sexo masculino (54,3% dos(as) cidadãos, 58,8% dos(as) advogados(as) e 67% dos(as) membros(as) do Ministério Público), salvo os(as) defensores(as) (48,1% dos(as) defensores(as)). Entre todos os públicos, a idade predominante é entre 30 e 49 anos de idade (55,3% dos(as) cidadãos, 55,8% dos(as) advogados(as), 72,5% dos(as) defensores(as) e 69,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público) e a cor autodeclarada foi majoritariamente branca (59,5% dos(as) cidadãos(ãs), 67,6% dos(as) advogados(as), 75,6% dos(as) defensores(as) e 68,4% dos(as) membros(as) do Ministério Público). Ademais, em todos os públicos houve respondentes de todas as regiões do Brasil e de todas as regiões de influência. Contudo, a região Norte aparece com as menores proporções de respondentes, enquanto a região do Sudeste engloba maior parcela de respondentes.
- A maioria dos(as) cidadãos(ãs) que responderam ao formulário da pesquisa tem ao menos ensino superior completo (79,2%) e renda acima de R\$5.500 (47,5%). Esse dado já se trata de importante indicativo: os números identificados no perfil dos respondentes não correspondem à realidade da população brasileira, já que a proporção de adultos de 25 a 34 anos de idade com diploma do ensino superior no Brasil não ultrapassa os 21% (INEP, 2020) e a renda média mensal em 2021 foi de R\$ 1.353,00 – a mais baixa desde 2012 (IBGE, PNAD, 2021). A pesquisa contemplou uma parcela da população mais restrita, que possui acesso ao estudo e à renda. Isso pode ser decorrente de que as pessoas que tiveram acesso ao formulário possuem acesso à educação – e, portanto, alfabetizadas –, bem como à renda – uma vez que tiveram condições de acessar ao formulário por meio da internet. Em contrapartida, o país ainda contabiliza 35,5 milhões de pessoas sem acesso à internet e da queda de quantidade de computadores em domicílios das classes B, C, D (CETIC.BR, 2021). Assim, tendo em vista que o acesso à pesquisa pode já constituir uma seleção dos(as) respondentes, é necessário atentar ao fato de que o universo de cidadãos(ãs) respondentes não corresponda ao perfil do jurisdicionado brasileiro, especialmente levando-se em conta que a aplicação do questionário se deu por aplicação de survey on-line, sem cálculo de amostra probabilística e representativa da população.

5 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Nessa seção, são apresentados os resultados referentes à percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito. Entre os(as) cidadãos(ãs), foram coletados dados referentes ao último processo judicial, às audiências de conciliação, aos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), aos meios de comunicação do Fórum/Tribunal, às ferramentas de consulta utilizadas, aos custos envolvidos no processo, à avaliação em relação ao acesso à Justiça, entre outros aspectos. Entre os(as) operadores(as) do direito, foram coletados dados referentes à área de atuação, aos sistemas de processo eletrônico utilizados, aos sistemas de consulta de jurisprudência utilizados, às dificuldades encontradas na utilização, aos gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, às formas de comunicação processual, à avaliação das audiências de conciliação e dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário, entre outros aspectos.

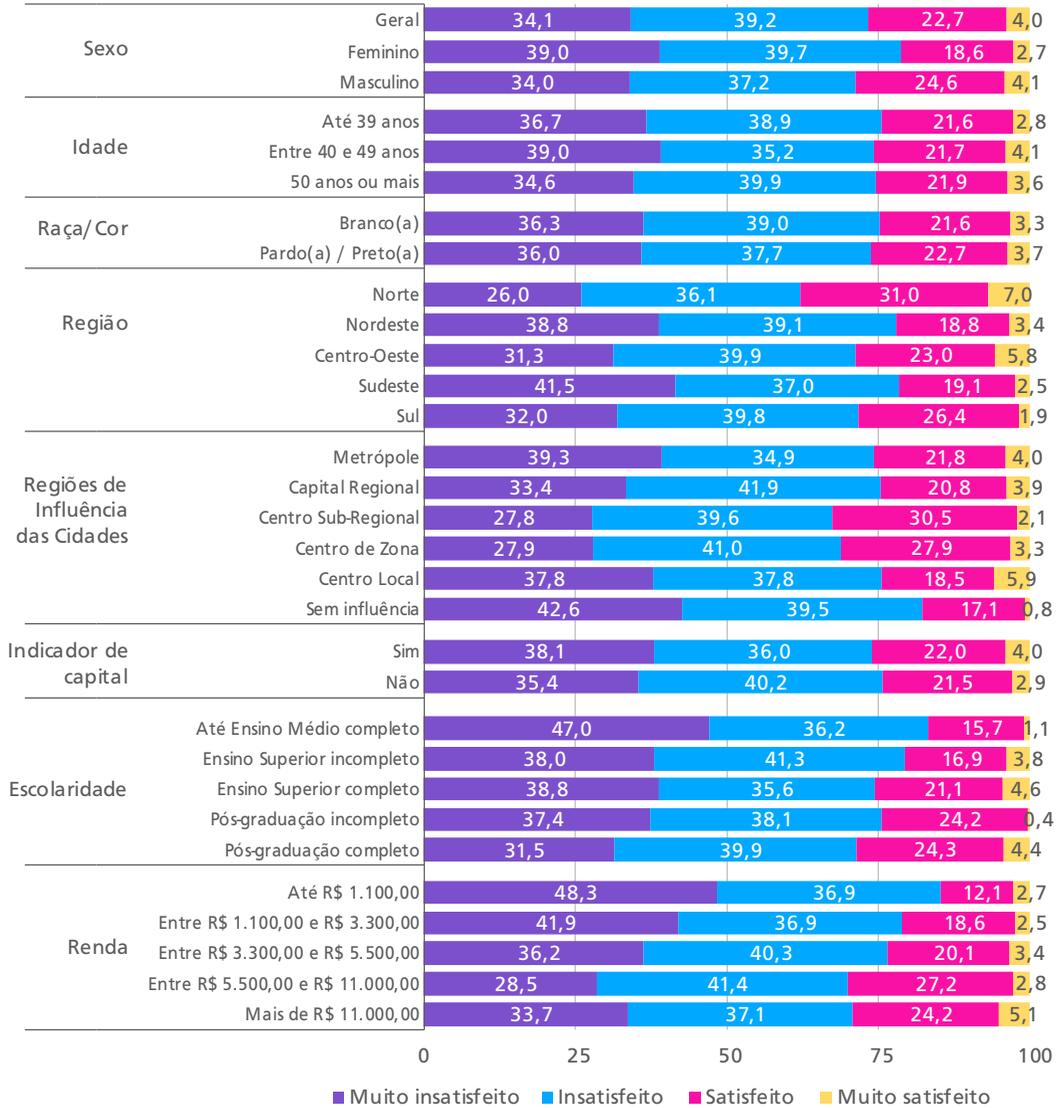
5.1 CIDADÃOS(ÃS)

- **Tema e modalidade de tramitação dos processos:** Prevaleram na pesquisa os(as) autores(as) de processos judiciais (82,2%) que foram atendidos(as) pela modalidade virtual/remota (60%) com tratativas relacionadas à família (22,7%), questões trabalhistas (15,4%) ou causas que envolvem bancos/instituições financeiras (9,4%).
- **Tempo de duração do processo:** Foram coletados dados sobre a avaliação do tempo de duração do processo dos(as) cidadãos(ãs) com processos finalizados, representando 57,3% dos(as) respondentes. Destes, 65,1% avaliaram que o processo teve tempo maior que o esperado.
- **Audiência de conciliação:** Durante o andamento do último processo, 43,5% dos(as) cidadãos(ãs) participaram de audiência de conciliação. Desses, 58,5% relataram ficar insatisfeitos ou muito insatisfeitos. A satisfação demonstrou estar relacionada ao acordo e tempo da tramitação processual. O perfil dos(as) cidadãos(ãs) muito satisfeitos(as) com a audiência de conciliação do último processo judicial é definido majoritariamente pelos(as) que tiveram acordo entre as partes, com acordo cumprido de espontânea vontade pelas partes e que acharam o tempo de duração desse processo mais rápido que o esperado. Já os(as) cidadãos(ãs) respondentes insatisfeitos(as) ou muito insatisfeitos(as) do último processo judicial não tiveram, em sua maioria, acordo entre as partes, sem acordo cumprido de espontânea vontade pelas partes e que acharam o tempo de duração desse processo maior que o esperado ou que estão com processos ainda em tramitação.

- **Serviços prestados:**

- ◇ Pelos servidores(as) e magistrados(as) do Fórum ou do Tribunal: Enquanto as percepções sobre o serviço prestado por servidores(as) oscilaram pouco entre “satisfeitos” (30,8%) e “muito insatisfeitos” (29%), as percepções sobre o serviço de magistrados(as) se concentraram mais nas categorias “insatisfeito” (30,4%) e “muito insatisfeito” (34,4%). Enquanto 41,6% apontam avaliação positiva (satisfeito ou muito satisfeito) sobre o serviço prestado pelos servidores, este percentual é de 31,8% entre para os(as) magistrados(as).
 - ◇ Dos meios de comunicação do Fórum e do Tribunal durante o curso do processo: a maior parte dos(as) respondentes afirmou não saber avaliar ou a inaplicabilidade da questão ao seu caso. De maneira geral, os dados se mostraram equilibrados entre “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “satisfeito”. Especialmente no caso do uso de aplicativos de mensagens e do telefone, prevaleceu a categoria “muito insatisfeito” (19,7% e 23,5%, respectivamente), seguido por “insatisfeito” (15,7% e 18,1%, respectivamente). No caso dos e-mails, “muito insatisfeito” (19,9%) foi seguido por “satisfeito” (18,7%). A avaliação sobre o uso das videoconferências foi vista com maior satisfação, apontando 20,4% de satisfeitos(as).
 - ◇ Do sistema de consulta ao processo: ficou marcada a satisfação dos(as) cidadãos(ãs), com 47,3% das respostas. Contudo, ficou marcado um percentual significativo que indicou estar insatisfeito ou muito insatisfeito, respectivamente 21,6% e 15,5%, com as referidas ferramentas.
- **Custos envolvidos no processo:** Aproximadamente metade dos cidadãos(ãs) (50,8%) tentou a gratuidade no seu processo, entre os quais, aproximadamente, dois terços (75,7%) obtiveram sucesso. Ademais, 2,5% dos(as) respondentes informaram não saber da possibilidade de acessar a gratuidade do processo. Um alto percentual (46,3%) considerou caras as taxas cobradas pelo Judiciário, sendo que o percentual é de 67,56% para aqueles que pagaram pelas taxas.
 - **Linguagem utilizada pelo sistema de justiça:** Avaliando sobre o fácil entendimento da linguagem jurídica utilizada nos processos, cerca de 41,4% dos(as) respondentes apontaram discordar em parte e 23,5% discordam totalmente. Ainda, 50% dos respondentes concordaram plenamente que já deixaram de entrar na Justiça por considerarem o processo complicado.
 - **Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs):** Verificou-se que a percepção à Justiça diverge entre sexo, região do Brasil, região de influência das cidades, escolaridade e renda. Entre os(as) mais insatisfeitos(as), destacaram-se cidadãs do gênero feminino, cidadãos(ãs) da região Sudeste, moradores de metrópoles, centros locais e municípios sem influência, com escolaridade até o ensino médio completo. Em relação à renda, observou-se que, quanto menor a renda declarada, maior a insatisfação (Figura 5).

Figura 5. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos Cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

5.2 OPERADORES(AS) DO DIREITO

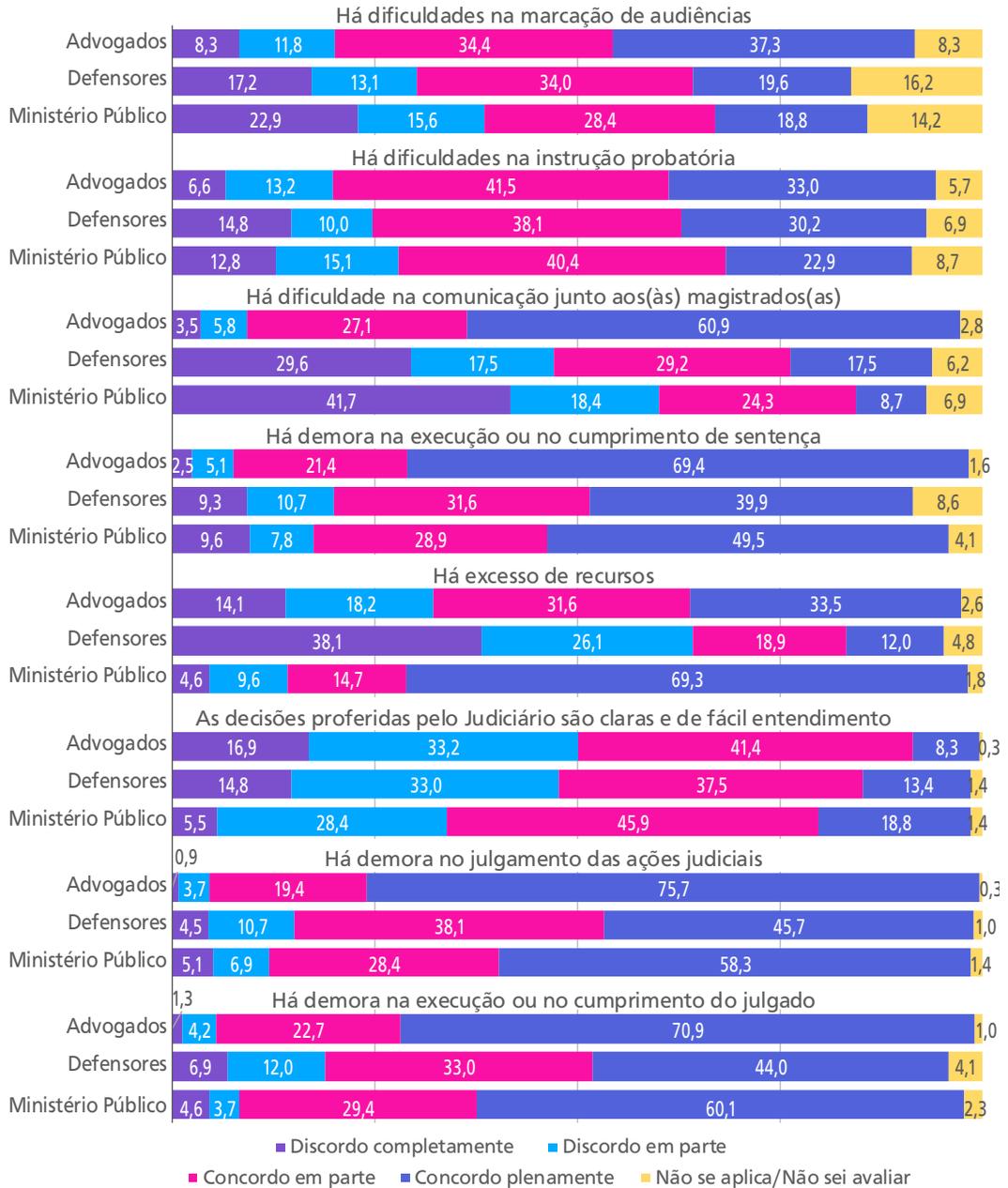
- **Principal área de atuação dos(as) operadores(as) do direito:** Prevalência da área civil (51,8%) e trabalhista (12,3%) entre advogados(as), das áreas civil (32%) e penal (30,9%) entre defensores(as) e da área penal (49,5%) e do direito da criança e do adolescente (8,3%) entre os(as) membros do Ministério Público respondentes da pesquisa.
- **Uso do sistema de processo eletrônico:** Prevalência do uso do sistema de processo eletrônico PJe entre advogados(as) (52,3%), defensores(as) (32%) e membros(as) do Ministério Público (56%). O segundo sistema mais utilizado entre advogados(as) (16,8%) e defensores(as) (20,6%) foi o SAJ.
- **Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos:**
 - ◇ A principal dificuldade apontada foi a presença de falhas operacionais (71,6% dos(as) advogados(as) e 85,6% dos(as) defensores(as)), dentro da qual o aspecto mais recorrente foi a instabilidade do sistema, seguido pela dificuldade para o envio de arquivos. Menos recorrentes foram as menções a problemas de tráfego de rede e internet e problemas com certificado digital.
 - ◇ Foi apontada a presença de dificuldades referentes à usabilidade (43,5% dos(as) advogados(as), 49,1% dos(as) defensores(as) e 59,6% dos(as) membros(as) do Ministério Público), sendo mais recorrentes aspectos como a ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros. A falta de automação em alguns procedimentos, a dificuldade de uso e navegação e a dificuldade com formatação e edição de textos foram mencionados por menos de 20% dos(as) respondentes.
 - ◇ Foram apontadas dificuldades referentes a recursos humanos (39,1% dos(as) advogados(as), 25,1% dos(as) defensores(as) e 14,7% dos(as) membros do Ministério Público), tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico e à falta de capacitação do Poder Judiciário.
 - ◇ As dificuldades menos mencionadas entre os(as) advogados(as) foram a dificuldade com formatação e edição de textos (8,2%), problemas de tráfego de rede e internet (12,9%) e falta de automação de alguns procedimentos (15,9%). Já os defensores(as) tiveram menos apontamentos de problemas com certificados digitais (7,9%), dificuldade com formatação e edição de textos (9,3%) e dificuldade de uso e navegação relacionada a leiaute, informação e afins (10,3%). E, por fim, entre membros do Ministério Público, a falta de capacitação do Poder Judiciário (8,3%) e a ausência de pessoal responsável para realizar o apoio técnico (10,1%) foram as dificuldades com menor percentual de respostas. Há, ainda, um percentual que variou entre 8,3% e 10,1% entre os públicos que indicou não haver fatores que dificultassem a utilização dos sistemas.

- **Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos pelos sistemas mais utilizados:**
 - ◇ No que toca às falhas operacionais, entre advogados(as), o PJe foi o sistema que mais suscitou problemas (79%), seguido pelo Projudi (74%). Entre defensores(as), a ordem se inverteu, sendo o Projudi (91,7%) mais frequente do que o PJe (90,3%). Em ambos os casos, a instabilidade do sistema apareceu como maior dificuldade. Membros do Ministério Público não apontaram falhas operacionais em nenhum dos sistemas.
 - ◇ As dificuldades relacionadas a recursos humanos apareceram de forma mais balanceada entre os sistemas. Entre advogados(as) houve ligeira prevalência do PJe (41,6%), tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico quanto à falta de capacitação do Poder Judiciário, seguido pelo Projudi (38,3%). Entre defensores(as), a prevalência foi do Projudi (33,3%), seguido pelo e-Proc (28,6%). No caso da ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico, prevaleceu o Projudi (25%) e no caso da falta de capacitação do Poder Judiciário prevaleceu o e-Proc (20%). Entre membros(as) do Ministério Público, a prevalência foi do e-Proc (20%), tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico quanto à falta de capacitação do Poder Judiciário, seguido pelo PJe (14,8%).
 - ◇ As dificuldades relacionadas à usabilidade variaram principalmente conforme os públicos. O público de advogados(as) indicou esta dificuldade de maneira majoritariamente uniforme entre os sistemas, variando entre 42,4% (SAJ) e 44,3% (PJe). O Projudi foi o mais indicado no que toca à ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (26,7%). O PJe foi o mais indicado no que toca à dificuldade com formação e edição de textos (10,4%) e com o uso e navegação relacionada a leiaute, informação e afins (14,1%). O e-Proc foi o mais indicado no que toca à falta de automação em alguns procedimentos (16,1%). Entre defensores(as), o sistema mais indicado foi o Projudi (66,7%), seguido pelo PJe (51,6%). A proporção se manteve entre todas as dificuldades relacionadas à usabilidade. Entre membros do Ministério Público prevaleceu o PJe (68,9%), seguido pelo Projudi (56,5%). O PJe foi o mais indicado no que toca à ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (45,1%) e à dificuldade de uso e navegação relacionada a leiaute, informação e afins (23%). O SAJ foi o mais indicado no que toca à dificuldade com formação e edição de textos e à falta de automação em alguns procedimentos (28,6% em ambos os casos).
- **Principais dificuldades encontradas na propositura e tramitação dos processos judiciais:** Para advogados(as), a comunicação com o(a) magistrado(a) (56,1%) e com o cartório/unidade judiciária (52,6%) apareceram como principais fatores. Para defensores(as), os aspectos mais recorrentes foram o acesso ao processo (37,8%), o cumprimento de prazos (30,2%), a juntada de documentos ao processo (25,4%) e o acompanhamento dos atos processuais (24,7%). Finalmente, no caso de membros(as) do Ministério Público, foram mais recorrentes o ajuizamento de ação (36,2%) e a juntada de documentos

ao processo (35,8%). Entre advogados(as), 9,3% mencionaram não ter dificuldades. Entre defensores(as) e membros(as) do Ministério Público, o percentual aumenta ligeiramente para 15,5% e 18,8%, respectivamente.

- **Sistemas de consulta de jurisprudência mais utilizados:** Sites de notícias jurídicas como JusBrasil, Conjur, Migalhas e Jota aparecem como mais utilizados entre advogados(as). Ainda, a página de jurisprudência do STF aparece como um dos principais acessos entre os três públicos. Foram ainda mencionados diversos outros sistemas, que se mostraram menos representativos, com menos de 10% de respostas, como páginas de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais, dos Tribunais Regionais do Trabalho, a página do Núcleo de Gestão de Precedentes do CTJ, da Turma Nacional de Uniformização CJF, do Núcleo de Gestão de Precedentes do STF, o Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios CNJ, a Jurisprudência Unificada do Conselho da Justiça Federal e o Corpus 927 da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados.
- **Gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional:** De maneira geral, grande parcela dos três públicos concorda em parte com a existência de dificuldades na marcação de audiências e na instrução probatória. A maior parte dos(as) advogados(as) concorda que há dificuldades na comunicação junto aos(as) magistrados(as). No caso dos(as) defensores(as) e membros do Ministério Público a percepção se mostrou mais dividida: 29,2% dos(as) defensores(as) e 24,3% dos(as) membros do Ministério Público concordam em parte, enquanto 29,6% dos(as) defensores(as) e 41,7% dos(as) membros do Ministério Público discordam completamente. Sobre as dificuldades relacionadas à demora no julgamento das ações, na execução ou no cumprimento da sentença e do julgado, os três públicos apresentaram maioria de plena concordância. No que toca à percepção sobre excesso de recursos, a maior parte dos(as) membros do Ministério Público indicou concordar plenamente e advogados(as) indicaram concordar plenamente ou em parte, enquanto defensores(as), em sua maioria, indicaram discordar em parte ou completamente. Sobre a afirmação de que “as decisões proferidas pelo Judiciário são claras e de fácil entendimento”, as respostas dos três públicos ficou grandemente dividida entre a concordância parcial e a discordância parcial (Figura 6).

Figura 6. Grau de concordância dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional.



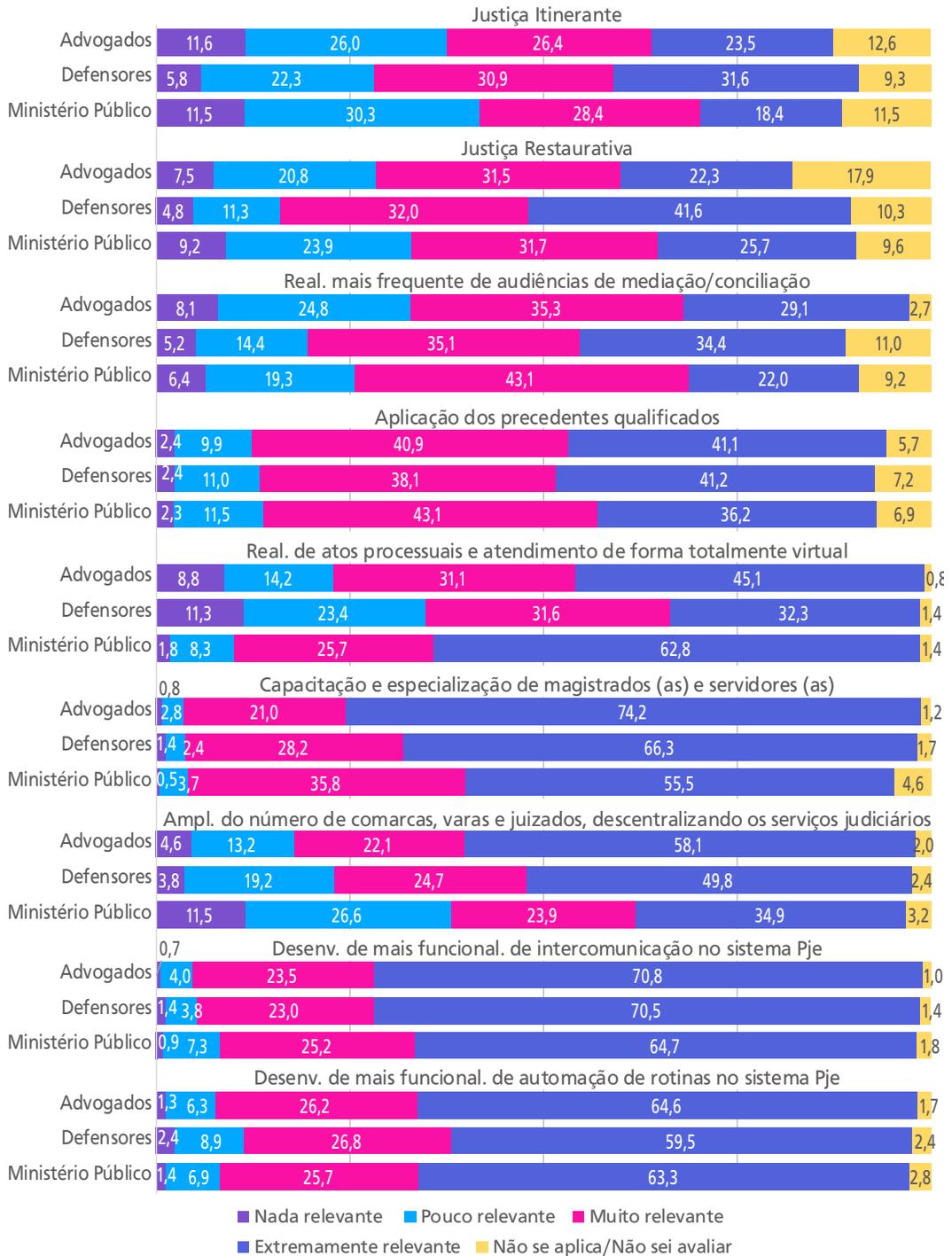
Fonte: Conselho Nacional de Justiça

- **Promoção de audiências de conciliação/mediação pelo Poder Judiciário:** Os três públicos de operadores(as) do direito apontam que promovem audiências de conciliação/mediação sempre que possível. Nos três públicos houve concordância sobre a existência de dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação. Também houve concordância em parte sobre a existência de falta de interesse das partes e falta de iniciativa do Judiciário. A maior parte dos(as) advogados(as) (40,8%) concorda em parte que há falta de interesse de sua categoria. No caso dos(as) defensores(as) públicos(as), a grande maioria (63,6%) afirmou discordar totalmente que há falta de interesse de sua categoria. A maior parte dos(as) membros do Ministério Público (37,2%) concordou em parte sobre a falta de interesse de advogados(as) ou defensores(as) públicos(as). Por outro lado, enquanto a maior parte dos(as) advogados(as) afirmou concordar sobre a falta de interesse do MP, a maior parte dos(as) defensores(as) e dos próprios membros do MP afirmaram discordar totalmente da afirmação.
- **Relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação:** A Justiça Itinerante⁶ foi considerada como muito relevante por 26,4% dos(as) advogados(as), extremamente relevante por 31,6% dos(as) defensores(as) e pouco relevante por 30,3% dos(as) membros do Ministério Público. A Justiça Restaurativa⁷ foi considerada extremamente relevante por 41,6% dos(as) defensores(as) e muito relevante por 31,5% dos(as) advogados(as) e 31,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público. Foram ainda listadas algumas ações que, implementadas pelo Poder Judiciário, poderiam contribuir para melhorar sua atuação. As realizações mais frequentes de audiências de mediação/conciliação, a realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual e a ampliação do número de comarcas, varas e juizados, descentralizando os serviços judiciários foram medidas consideradas relevantes (muito e extremamente relevantes) por cerca de dois terços dos(as) operadores(as) do direito. A aplicação dos precedentes qualificados, a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as), o desenvolvimento de mais funcionalidade de intercomunicação no sistema PJe e o desenvolvimento de mais funcionalidade de automação de rotinas no sistema PJe foram considerados relevantes (muito e extremamente relevantes) por mais de 70% dos(as) operadores(as) do direito (Figura 7).

6. A Justiça Itinerante é uma política implementada pelo CNJ a partir da Resolução n. 460 de 6/5/2022, que estabelece a implementação de medidas para garantir o pleno exercício do direito de acesso à Justiça pelos Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal.

7. A Justiça Restaurativa é uma política implementada pelo CNJ a partir da Resolução n. 225 de 31/5/2016, posteriormente alterada pela Resolução n. 300 de 31/12/2019. A Justiça Restaurativa constitui-se como um conjunto ordenado e sistêmico de princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado.

Figura 7. Percepção dos(as) advogados(as), defensores públicos(as) e membros do Ministério Público da relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.



Abreviações: Ampl.: Ampliação / Desenv.: Desenvolvimento / Funcional.: Funcionalidades / Pje: processo judicial eletrônico / Real.: Realização

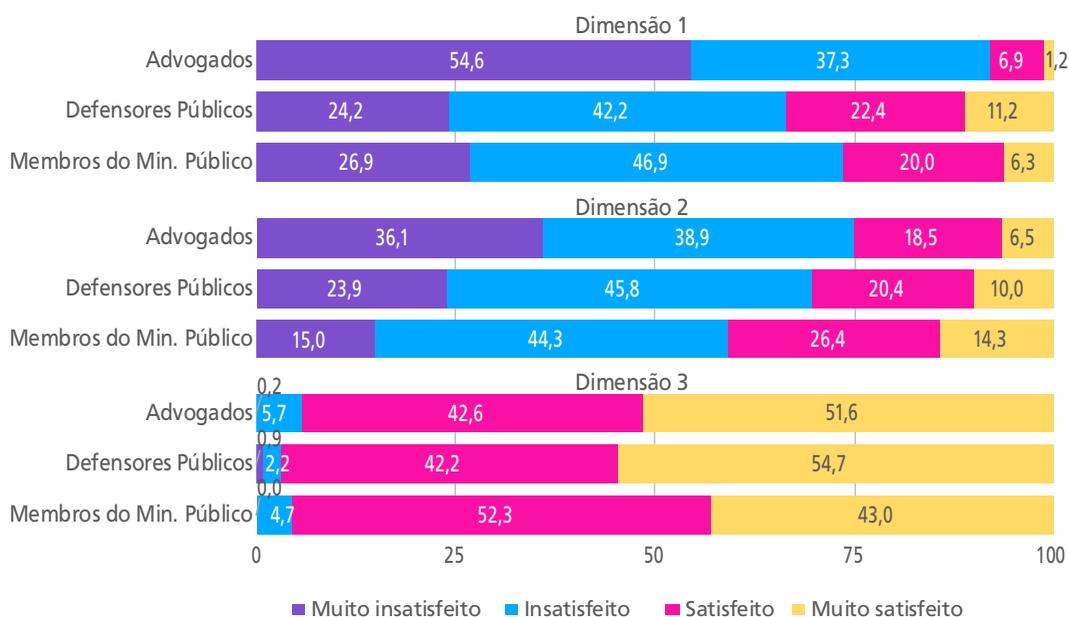
Fonte: Conselho Nacional de Justiça

- **Formas de comunicação processual preferenciais entre operadores(as) do direito com o Poder Judiciário:** De maneira geral, os meios de comunicação tiveram frequência similar de preferências entre os três públicos. Contudo, enquanto a forma de comunicação de maior preferência dos(as) advogados(as) e membros do Ministério Público foram as chamadas de vídeo/videoconferências (58,7% e 67%, respectivamente), para defensores(as) foram os aplicativos de mensagens como Whatsapp e Telegram (59,8%).
- **Conhecimento e Avaliação Juízo 100% Digital e Balcão Virtual:** No caso dos(as) advogados(as), a maior parte relatou conhecer tanto o Juízo 100% Digital⁸ (74,8%) quanto o Balcão Virtual⁹ (78,1%), relatando ainda já haverem utilizado ambos. No caso de defensores(as), 54% relataram conhecer o Juízo 100% Digital, sendo que 32,3% relataram não haver utilizado o sistema, apesar de conhecê-lo. Ainda, 63,2% relataram conhecer o Balcão Virtual, sendo que 38,8% relataram não o utilizar. Finalmente, no caso dos(as) membros do Ministério Público, 50,9% relataram conhecer o Juízo 100% Digital, com 23,4% relatando ainda já ter utilizado o sistema, e 45,4% relataram conhecer o Balcão Virtual, sendo que 39% relataram não haver utilizado o sistema. Na avaliação dos sistemas, 54,6% dos(as) advogados(as) e 47,6% dos(as) defensores(as) relataram considerar o Juízo 100% Digital bom, e 49% dos(as) membros(as) do Ministério Público relatou considerar o sistema ótimo. No caso do Balcão Virtual, 45,5% dos(as) advogados(as) e 46,5% dos(as) defensores(as) consideraram o sistema bom, enquanto 57,1% dos(as) membros(as) do Ministério Público consideraram o sistema ótimo.
- **Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito:** Houve impacto diferenciado entre os grupos profissionais para a Dimensão 1 (Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas) e Dimensão 2 (Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação). Já a Dimensão 3 (Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação) aponta que a percepção à Justiça é homogênea entre os grupos profissionais. Entre operadores(as) do direito, advogados(as) apareceram como a categoria com maior recorrência de insatisfação, especialmente no que toca à prestação jurisdicional e a realização de audiências de conciliação e mediação. A maior satisfação entre operadores(as) do direito se deu no âmbito dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário (Figura 8).

8. O Juízo 100% Digital é uma política implementada pelo CNJ a partir da Resolução n. 345, de 9/10/2020, que estabelece a prática de todos os atos processuais por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores. Dessa forma, oferece a possibilidade de o(a) cidadão(ã) ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente aos Fóruns.

9. O Balcão Virtual é uma política implementada pelo CNJ a partir da Resolução n. 372, de 12/02/2021, que estabelece a disponibilidade nos sítios eletrônicos de cada tribunal de ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária. Assim, o(a) usuário(a) pode ter acesso direto ao atendimento de setor especializado sem a necessidade de comparecer presencialmente aos Fóruns.

Figura 8. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito para cada dimensão.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

5.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Advogados(as)

- Dimensão 1:** Em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada, prevaleceu a insatisfação entre advogados(as) (54,6% de muito insatisfeitos(as) e 37,3% de insatisfeitos(as)). Houve impacto diferenciado em variáveis como idade, raça/cor, região do Brasil e indicador de capital. A maior insatisfação aparece entre os(as) advogados(as) com mais de 40 anos de idade (91,4% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as) entre 40 e 49 anos de idade e 91,9% com 50 anos ou mais) e entre pretos(as) e pardos(as) (93,3% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)). No que toca às regiões brasileiras, o Nordeste apresentou maior índice de insatisfação (95,4% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)), seguido pelo Norte e Sudeste (93,3% e 91,9% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as), respectivamente). Moradores(as) de cidades interioranas apresentaram insatisfação levemente mais acentuada (53,9% de muito insatisfeitos(as) e 37,8% de insatisfeitos(as)) em relação a moradores(as) de capitais (55,2% de muito insatisfeitos(as) e 36,8% de insatisfeitos(as)).
- Dimensão 2:** Em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, prevaleceu a insatisfação entre advogados(as) (36,3% de muito insatisfeitos(as) e 38,9% de insatisfeitos(as)). Houve impacto diferenciado em variáveis como idade, raça/cor, região do Brasil, região de influência das cidades e ano de início de atuação no cargo. Apesar da prevalência da insatisfação, percebe-se maior equilíbrio entre satisfeitos(as) e insatisfeitos(as). A maior insatisfação aparece entre os(as) advogados(as) com mais de 40

anos (75,8% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as) entre 40 e 49 anos e 76,3% com 50 anos ou mais) e entre pretos(as) e pardos(as) (76,1% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)). O Nordeste também aparece com maior grau de insatisfação (78,1% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)), desta vez seguido pelo Sudeste (77% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)). Também foi possível perceber que o grau de insatisfação cresceu conforme aumentou o tempo de atuação dos(as) advogados(as) respondentes. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de satisfação maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

- **Dimensão 3:** Em relação à relevância de programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para sua atuação, houve grande prevalência da satisfação entre advogados(as) (51,6% consideraram extremamente relevante e 42,6% consideraram muito relevante). Houve impacto diferenciado em variáveis como sexo, idade, raça/cor, região do Brasil, região de influência das cidades e ano de início de atuação no cargo. Consideraram os programas como mais relevantes o público feminino (61,1% de extremamente relevante e 35,8% de muito relevante), de até 39 anos de idade (66,3% de extremamente relevante e 31,8% de muito relevante), preto(a) e pardo(a) (59,2% de extremamente relevante e 36,4% de muito relevante), Nordeste (65,4% de extremamente relevante e 32,3% de muito relevante) e de regiões de influência centro local (59,6% de extremamente relevante e 35,9% de muito relevante). A consideração da relevância dos programas foi inversamente proporcional ao tempo de atuação, ou seja, quanto maior o tempo de atuação dos(as) respondentes, menor a parcela que considerou os programas como muito ou extremamente relevantes. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de concordância significativamente maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

5.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Defensores(as) Públicos(as)

- **Dimensão 1:** Em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada, prevaleceu a insatisfação entre defensores(as) (42,2% de insatisfeitos(as) e 24,2% de muito insatisfeitos(as)). Houve impacto diferenciado em variáveis como idade e a região de influência da cidade. A insatisfação foi maior entre defensores(as) de até 39 anos de idade (92,4% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)) e atuantes em metrópoles (78,1% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)).
- **Dimensão 2:** Em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, prevaleceu a insatisfação entre defensores(as) (23,9% de muito insatisfeitos(as) e 45,9% de insatisfeitos(as)). Não houve impacto diferenciado na percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) por variáveis sociodemográficas.

- **Dimensão 3:** Em relação à relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para sua atuação, houve grande prevalência da satisfação entre defensores(as) (54,7% consideram extremamente relevante e 42,2% consideram muito relevante). Houve impacto diferenciado em variáveis como sexo e idade. Consideraram os programas como mais relevantes o público feminino (63,6% de extremamente relevante e 34,6% de muito relevante) e de até 39 anos de idade (88,9% de extremamente relevante e 11,1% de muito relevante).

5.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Membros do Ministério Público

- **Dimensão 1:** Em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada, prevaleceu a insatisfação entre membros do Ministério Público (26,9% de muito insatisfeitos(as) e 46,9% de insatisfeitos(as)). Houve impacto diferenciado entre as regiões do Brasil. A insatisfação foi maior entre membros do Ministério Público da região Norte (totalizando 91,7% entre muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)).
- **Dimensão 2:** Em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, prevaleceu ligeiramente a insatisfação entre membros do Ministério Público (15% de muito insatisfeitos(as) e 44,3% de insatisfeitos(as)). Houve impacto diferenciado na variável de raça/cor. A insatisfação foi maior entre brancos(as) (totalizando 61,9% de insatisfeitos(as) e muito insatisfeitos(as)).
- **Dimensão 3:** Em relação à relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para sua atuação, houve prevalência da satisfação entre membros do Ministério Público (43% consideram extremamente relevante e 52,3% consideram muito relevante). Houve impacto diferenciado em variáveis como regiões do Brasil e regiões de influência das cidades. Essencialmente a totalidade dos(as) respondentes do Norte e Nordeste, bem como de Centros de Zona e Sub-Regionais, consideram muito ou extremamente relevantes. Por outro lado, 19,4% dos(as) respondentes do Sul, 6,3% do Centro-Oeste e 1,5% do Sudeste, bem como 9,8% dos(as) respondentes de Metrôpoles, 3,2% de Centros Locais e 3,1% de Capitais Regionais consideraram os programas pouco relevantes.

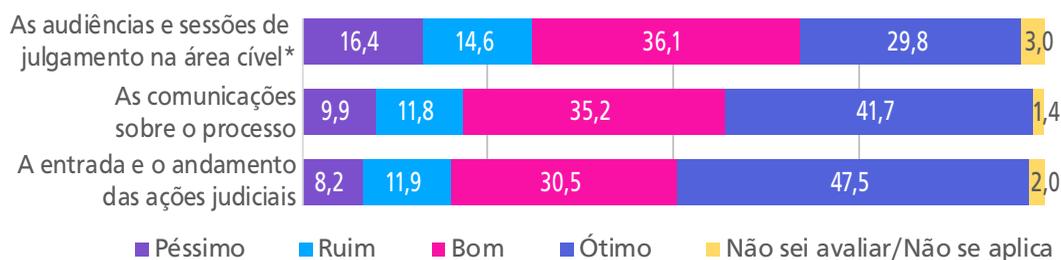
6 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE TRÂMITES DO PROCESSO PELA MODALIDADE REMOTA

Nessa seção, são apresentados os resultados referentes à percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário especificamente sobre os trâmites do processo realizados pela modalidade remota entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito.³⁶ Foram coletados dados de ambos os públicos referentes à percepção sobre as modalidades nos trâmites do processo. Entre os(as) cidadãos(ãs) foram coletados dados referentes à sua percepção sobre a entrada e o andamento das ações judiciais, a comunicação sobre o processo e a realização de audiências e sessões de julgamento por meio eletrônico/remoto. Entre os(as) operadores(as) do direito, foram coletados dados referentes à sua percepção sobre a adoção de modalidades remotas para os trâmites judiciais como o atendimento prestado pelo Poder Judiciário, o ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual, a citação, notificação e intimação, as audiências e sessões de julgamento na área cível e a comunicação com o(a) magistrado(a).

6.1 CIDADÃOS(ÃS)

A maioria dos(as) cidadãos(ãs) mostrou preferência pelos meios eletrônicos/remotos na tramitação processual, incluindo a entrada e o andamento de ações judiciais, as comunicações sobre o processo e a realização e audiências e sessões de julgamento, como mostra a Figura 9.

Figura 9. Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.



*Assuntos relacionados a família, cobranças, direito do consumidor e outros

Fonte: Conselho Nacional de Justiça

- **Índice de Percepção à Justiça dos Cidadãos(ãs):** Trâmites pela Modalidade Remota: Prevaleceu a satisfação com a adoção de meios eletrônicos/remotos para a realização de trâmites como a entrada e o andamento das ações judiciais, a comunicação sobre o processo, as audiências e as sessões de julgamento na área cível entre cidadãos(ãs). Houve impacto diferenciado em variáveis

como sexo e região do Brasil. A satisfação foi maior entre o público masculino (50,9% de muito satisfeitos(as) e 27,4% de satisfeitos(as)) e nas regiões do Centro-Oeste (52,8% de muito satisfeitos(as) e 24,7% de satisfeitos(as)) e Sul (51,9% de muito satisfeitos(as) e 26,1% de satisfeitos(as)) (Figura 10).

Figura 10. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(as): Trâmites pela Modalidade Remota.

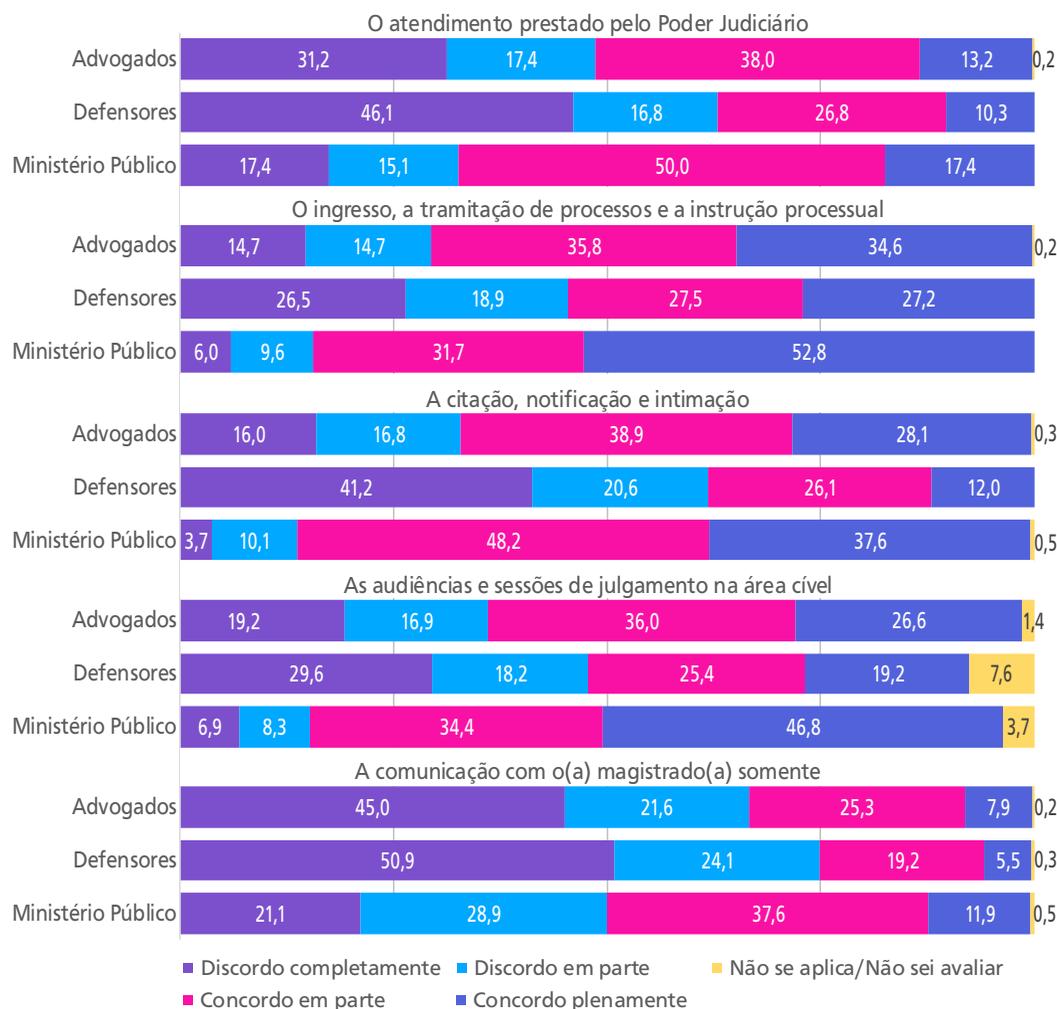


Fonte: Conselho Nacional de Justiça

6.2 OPERADORES(AS) DO DIREITO

- A maior parte dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público concordam em parte com a afirmação de que o atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto (38% e 50%, respectivamente). A maior parte dos(as) defensores(as) públicos(as), contudo, discordou completamente da afirmação (46,1%).
- Houve concordância entre os três públicos de que o ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto (70,4% dos(as) advogados(as), 84,5% dos(as) membros do Ministério Público e 54,7% dos(as) defensores(as), entre concordância em parte e concordância plena). Vale, contudo, mencionar que um alto percentual de defensores(as) discordou completamente da proposta (26,5%). O mesmo pode ser observado no caso da proposta de que as audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência (29,6% defensores(as) discordaram totalmente).
- A maior parte dos(as) advogados(as) (67%) e membros(as) do Ministério Público (85,8%) concorda que a citação, a notificação e a intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota, a maior parte dos(as) defensores(as) discorda completamente da afirmação (41,2%).
- A maior parte dos(as) advogados(as) (45%) e defensores(as) (50,9%) discorda completamente de que a comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto. No caso dos(as) membros(as) do Ministério Público, a maioria concorda em parte com a afirmação (37,6%) (Figura 11).

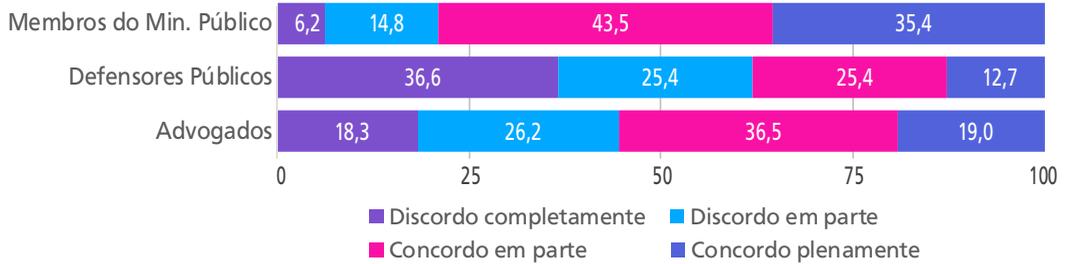
Figura 11. Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

- No que toca ao cadastro das classes/assuntos da TPU, os três públicos apontaram como principal dificuldade referente à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ a falta de detalhamento e a dificuldade de encontrar a classificação adequada (47,6 % dos(as) advogados(as), 35,8% dos(as) membros(as) do Ministério Público e 44% dos(as) defensores(as)). Por outro lado, foi também apontada como dificuldade o excesso de detalhamento, que dificultaria o cadastro (25,9% dos(as) advogados(as), 28,4% dos(as) membros(as) do Ministério Público e 24,7% dos(as) defensores(as)).
- **Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito:** trâmites pela modalidade remota: Houve impacto significativamente diferenciado na percepção de cada uma das categorias de operadores(as) do direito (Figura 12).

Figura 12. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito: trâmites pela modalidade remota entre os públicos.



Fonte: Conselho Nacional da Justiça

6.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Advogados(as): trâmites pela modalidade remota

- Houve impacto diferenciado na percepção dos(as) advogados(as) em relação aos trâmites pela modalidade remota em variáveis como idade, raça/cor, região do Brasil, regiões de influência das cidades e ano de início de atuação no cargo. A concordância é maior entre o público preto e pardo (20% concordam plenamente e 39% concordam em parte), de até 39 anos de idade (20% concordam plenamente e 41% concordam em parte). Entre as regiões, o Centro-Oeste e o Sudeste apresentaram maior grau de concordância (21,4% e 21,1% concordam plenamente e 37,9% e 36,9% concordam em parte, respectivamente), tendo destaque as zonas de metrópole (20,4% concordam plenamente e 36,6% concordam plenamente). Vale ainda ressaltar que o grau de concordância cresce conforme o tempo de atuação diminui. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de concordância significativamente maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

6.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) Defensores(as) Públicos(as): trâmites pela modalidade remota

- Houve impacto diferenciado na percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação aos trâmites pela modalidade remota em variáveis como sexo, região do Brasil e região de influência das cidades. A concordância entre defensores(as) públicos(as) com a adoção de meios eletrônicos/remotos para a realização de trâmites judiciais é maior entre o público masculino (14,7% concordam plenamente e 31% concordam em parte). Entre as regiões, o Nordeste e o Norte apresentaram maior grau de concordância (23,1% e 19,1% concordam plenamente e 21,5% e 23,8% concordam em parte, respectivamente), tendo destaque os centros de zona e centros locais (30% e 21,7% concordam plenamente e 20% e 34,8% concordam plenamente, respectivamente).

6.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota

- Houve impacto diferenciado na percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação aos trâmites pela modalidade remota na variável de região do Brasil. A concordância é maior na região Nordeste (64,7% concordam plenamente e 29,4% concordam em parte).

7 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE

Nessa seção, são apresentados os resultados referentes à percepção sobre acessibilidade entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito. Entre cidadãos(ãs), foram coletados dados referentes à distância, às estruturas físicas do tribunal/fórum e à acessibilidade do tribunal/fórum. Entre operadores(as) do direito, foram coletados dados referentes à estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.

7.1 CIDADÃOS(ÃS)

- **Distância e estruturas físicas (prédios, salas etc.) do tribunal/fórum utilizadas pelos(as) cidadãos(ãs):** Cerca de 53% dos(as) respondentes informaram terem utilizado as estruturas físicas do tribunal/fórum e 48,9% estimaram uma distância de até 10 km de sua residência até o fórum de atendimento.
- **Acessibilidade ao fórum:** A maioria dos(as) respondentes afirmou estar satisfeita com a localização do Fórum em relação às facilidades de acesso físico (59,4%), bem como com as estruturas físicas do edifício (54,6%).
- **Acessibilidade no fórum:** Apesar de a grande maioria registrar não saber avaliar e/ou não aplicar, houve avaliação sobre serviços de acessibilidade. Entre os(as) respondentes 7,2% consideraram boa a presença de profissionais capacitados em Libras, enquanto 6,2% avaliaram como péssima. Sobre a disponibilidade de materiais em Braille, 6,4% consideraram o serviço péssimo, enquanto 6,2% consideraram-no bom.

7.2 OPERADORES(AS) DO DIREITO

- **Estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência:** A estrutura física foi considerada boa por 36% dos(as) advogados(as), 39,5% dos(as) defensores(as) e 36,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público. As ferramentas de acessibilidade digital foram consideradas ruins por 20,9% dos(as) advogados(as), 31,6% dos(as) defensores(as) e

31,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público. No caso da presença de profissionais capacitados(as) em Libras e da disponibilidade de material em Braille, apesar de a maioria ter respondido não saber avaliar ou não se aplicar, o segundo maior percentual de respostas indicou considerá-las péssimas.

- **Dados sobre pessoa com deficiência:** Mais de 95% dos(as) operadores(as) do direito responderam não serem pessoa com deficiência. Entre aqueles(as) que responderam possuírem algum tipo de deficiência, foi indicada deficiência física (1,9%), visual (1,5%), auditiva (1,1%) e cognitiva (0,1%). Na categoria "outros", foram mencionadas questões como "baixa estatura", "miopia", "diabetes", "deficiência financeira", "cardiopatia", "gestante", entre outros. Segundo pesquisa realizada pelo CNJ em 2020 (CNJ, 2020), somente 1,67% de magistrados(as), servidores(as) e estagiários(as) possui alguma deficiência, em sua maioria (55,11%) física, seguido por visual (28,37%) e auditiva (14,84%).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A movimentação do Judiciário em direção à prestação jurisdicional democrática pode ser observada desde a trajetória seguida pelo CNJ ao longo dos últimos anos, tanto do ponto de vista normativo,⁴² como do ponto de vista de política institucional judiciária, com a implementação dos ODS da Agenda 2030 da ONU. A Resolução CNJ n. 332/2020 e a Recomendação n. 130/2022, inclusive, contempla algumas das soluções apresentadas pelo DLA Piper, Legal Empowerment Network, New Perimeter e Open Society Justice Initiative (2021), tais como a adoção de tecnologias acessíveis, a proteção dos dados e da privacidade on-line dos clientes e o gerenciamento do acesso on-line aos tribunais.

A pesquisa ora apresentada coletou informações referentes às percepções dos(as) cidadãos(ãs) no que toca ao último processo judicial, às audiências de conciliação, aos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), aos meios de comunicação do fórum/tribunal, às ferramentas de consulta utilizadas, aos custos envolvidos no processo, à avaliação em relação ao acesso à Justiça, entre outros aspectos. Especialmente no que toca às modalidades remotas, foram coletadas informações referentes à entrada e ao andamento das ações judiciais, à comunicação sobre o processo e à realização de audiências e sessões de julgamento por meio eletrônico/remoto. Também, no que toca às percepções sobre acessibilidade, foram coletadas informações referentes à distância, às estruturas físicas do tribunal/fórum e à acessibilidade do tribunal/fórum.

No que toca aos(às) operadores(as) do direito, a pesquisa coletou informações referentes às percepções no que toca à área de atuação, aos sistemas de processo eletrônico utilizados, aos sistemas de consulta de jurisprudência utilizados, às dificuldades encontradas na utilização, aos gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, às formas de comunicação processual, à avaliação das audiências de conciliação e dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário, entre outros aspectos. No âmbito das modalidades remotas, foram coletadas informações referentes ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, à tramitação processual, aos procedimentos de citação, notificação e intimação, à realização de audiências e sessões de julgamento e à comunicação com o(a) magistrado(a) por meio eletrônico/remoto. Finalmente, foram coletadas informações referentes à acessibilidade, sobre a estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.

Dessa forma, foi possível formular quatro índices: o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs), o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito, o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota e o Índice de Percepção à Justiça dos(as)

Operadores(as) do Direito: trâmites pela modalidade remota. Além disso, foi possível levantar distintos perfis dos(as) jurisdicionados(as) e dos(as) operadores(as) do direito.

Cabe aqui serem reforçados alguns aspectos sobre o perfil de respondentes que participaram da pesquisa. A maioria deles(as) é do sexo masculino, com exceção dos(as) defensores(as), cuja maioria é do sexo feminino, com idade entre 30 e 49 anos e cor autodeclarada branca. Ademais, em todos os públicos houve respondentes de todas as regiões do Brasil e de todas as regiões de influência, a saber: metrópoles, capitais regionais, centros sub-regionais, centros de zona e centros locais. Contudo, a região Norte aparece com as menores proporções de respondentes; enquanto a região do Sudeste engloba maior parcela de respondentes.

Ressalva importante desta pesquisa diz respeito à ausência de representatividade estatística do estudo, tendo em vista o formato de pesquisa realizado por formulários eletrônicos de acesso voluntário. Dessa forma, os(as) respondentes não compuseram amostra aleatória, não sendo possível a generalização das respostas a todo o público atendido pelo Poder Judiciário, nem mesmo todos(as) os(as) operadores(as) do direito. Os dados encontrados com relação à caracterização do perfil dos(as) respondentes, bem como do perfil socioeconômico, demonstram que o público alcançado não representa, necessariamente, o perfil do jurisdicionado. A pesquisa alcançou com preponderância perfil de pessoas autodeclaradas como brancas, que possuem ao menos ensino superior completo e renda acima de R\$5.500. Além disso, especificamente no caso dos(as) cidadãos(ãs), a grande maioria dos(as) respondentes era autor(as) das ações, o que traz um retrato específico do atendimento do jurisdicionado, distinto, portanto, daqueles que vivenciaram conflitos no Poder Judiciário na qualidade de réus ou vítimas.

Vale observar ainda que prevaleceram como respondentes da pesquisa os(as) cidadãos(ãs) autores(as) de processos judiciais que foram atendidos(as) pela modalidade virtual/remota com tratativas relacionadas à família, questões trabalhistas ou bancos/instituições financeiras. Prevaleceram como principais áreas de atuação dos(as) operadores(as) do direito respondentes da pesquisa, as áreas Civil e Trabalhista entre advogados(as) respondentes da pesquisa, das áreas Civil e Penal entre defensores(as) respondentes e da área penal e do direito da criança e do adolescente entre os(as) membros do Ministério Público respondentes da pesquisa.

Nesse sentido, a temática que prevaleceu com relação aos processos judiciais dos(as) respondentes foi a de direito de família. Esse ponto é interessante por apontar para uma tendência da judicialização das relações. O

direito trabalhista assumiu o segundo lugar. Outro ponto de atenção é a avaliação de duração dos processos judiciais. A morosidade apareceu como importante aspecto de descrença no Judiciário. Apesar da previsão constitucional, Emenda Constitucional n. 45/2004, ao dispor no inciso LXXVIII do art. 5º, o que se percebe é uma sobrecarga que tem implicações no retardamento do andamento processual. Foram também mencionados outros aspectos que podem impactar negativamente o acesso à Justiça, como a linguagem jurídica utilizada nos processos, considerada de difícil entendimento, os custos dos processos judiciais, considerados altos e a percepção de que entrar com um processo na Justiça é algo complicado.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs), alguns aspectos merecem destaque. Entre os(as) cidadãos(ãs) que participaram de audiências de conciliação, prevaleceu a insatisfação, especialmente em casos sem cumprimento espontâneo do acordo entre as partes e em casos cujo tempo de duração do processo foi considerado mais longo pelos(as) respondentes. Também vale ressaltar que, entre os(as) cidadãos(ãs) com processos finalizados, a maioria avaliou que o processo teve tempo maior que o esperado. A maior parte dos(as) respondentes avaliaram que as taxas cobradas pelo Judiciário são caras e que a linguagem jurídica utilizada no processo não é de fácil entendimento, inclusive relatando que já deixaram de entrar na Justiça por considerarem o processo complicado. No que toca à gratuidade, mais da metade dos(as) cidadãos(ãs) tentou a gratuidade no seu processo, sendo que, destes, somente dois terços obtiveram sucesso. Ademais, 2,5% dos(as) respondentes informou não saber da possibilidade de acessar a gratuidade do processo. Na avaliação sobre os meios de comunicação do Fórum e do Tribunal durante o curso do processo, prevaleceu a insatisfação no uso de aplicativos de mensagens e do telefone e a satisfação no uso da videoconferência. O uso do e-mail ficou majoritariamente dividido, com leve pendência para a insatisfação. Por outro lado, cabe também destacar a satisfação dos(as) respondentes com o serviço prestado por servidores(as) do Fórum ou do Tribunal e com a acessibilidade das ferramentas de pesquisa de processo.

Observa-se que a percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) diverge de acordo com o sexo, a região do Brasil, a região de influência das cidades, a escolaridade e a renda. Entre os(as) mais insatisfeitos(as), destacaram-se cidadãs do sexo feminino, cidadãos(ãs) das regiões do Nordeste ou Sudeste, moradores(as) de Metrôpoles, Centros Locais ou em municípios sem influência em outras cidades, com escolaridade até o Ensino Médio completo. Em relação à renda, observa-se que quanto menor a renda declarada, maior a insatisfação.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores(as) do Direito, merecem destaque especialmente as percepções que se mostraram

mais recorrentes entre os três públicos, a saber, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros do Ministério Público. Os gargalos apontados como maiores empecilhos para a adequada prestação jurisdicional incluíram dificuldades na marcação de audiências e na instrução probatória, dificuldades relacionadas à demora no julgamento das ações, na execução ou cumprimento da sentença e do julgado, dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação de audiências de conciliação. Especificamente para cada público, advogados(as) consideraram como principal dificuldade a comunicação com o(a) magistrado(a) e com o cartório/unidade judiciária apareceram. Para defensores(as), os aspectos mais recorrentes e que representam dificuldades foram o cumprimento de prazos e o acesso ao processo. Finalmente, no caso de membros do Ministério Público, foram mais recorrentes a juntada de documentos ao processo e o ajuizamento de ações.

Considerando a prevalência do uso do PJe e do SAJ entre operadores(as) do direito, foram elencadas como principais dificuldades nos sistemas de processos eletrônicos as falhas operacionais, a usabilidade e os recursos humanos. Entre as falhas operacionais mais frequentes, destacaram-se a instabilidade do sistema e a dificuldade para o envio de arquivos, sendo que as menções a problemas de tráfego de rede e internet e problemas com certificado digital foram os tópicos menos frequentes. As dificuldades referentes à usabilidade mais recorrentes foram a ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros. Outros aspectos como a falta de automação em alguns procedimentos, a dificuldade de uso e navegação e a dificuldade com formatação e edição de textos foram mencionados por menos de 20% dos(as) respondentes. Finalmente foram apontadas dificuldades referentes a recursos humanos, tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico e à falta de capacitação do Poder Judiciário. Vale também destacar que entre 8% e 10% dos(as) respondentes indicaram não haver fatores que dificultassem a utilização dos sistemas.

Sobre as audiências de conciliação/mediação, todos os três públicos de operadores(as) do direito apontam que o Poder Judiciário tem promovido realização de audiências de conciliação/mediação sempre que possível. Ao mesmo tempo, houve concordância em parte sobre a falta de interesse das partes e falta de iniciativa do Judiciário, assim como sobre a existência de dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação.

Sobre o conhecimento e a utilização do Juízo 100% Digital e Balcão Virtual, a maioria dos(as) respondentes de todos os públicos relatou conhecer os programas. A utilização dos programas, contudo, variou. Cerca de metade dos(as)

advogados(as) e um quarto dos(as) defensores(as) relatou já haver utilizado ambos os programas. No caso dos(as) membros do Ministério Público, cerca de um quarto relatou já haver utilizado o Juízo 100% Digital, mas somente 6,4% relataram já ter utilizado o Balcão Virtual. Na avaliação dos sistemas, todos os públicos avaliaram positivamente o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual.

Vale também ressaltar que os três públicos destacaram a relevância dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário como a Justiça Itinerante, a Justiça Restaurativa, Juízo 100% Digital e Balcão Virtual. Foram ainda levantados outros fatores que poderiam contribuir para melhorar sua atuação, tais como a realização mais frequente de audiências de mediação/conciliação a realização de atos processuais e o atendimento de forma totalmente virtual, o desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico e de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico e a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as) e a ampliação do número de comarcas, varas e juizados.

Por fim, foi possível observar que, na percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, advogados(as) apareceram como a categoria com maior recorrência de insatisfação, especialmente no que toca à prestação jurisdicional e à realização de audiências de conciliação e mediação. Ainda, a maior satisfação entre operadores(as) do direito se deu no âmbito dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota, ficou marcada a preferência entre os(as) cidadãos(ãs) pelos meios eletrônicos/remotos na tramitação processual, as comunicações sobre o processo e a realização de audiências e sessões de julgamento. Entre os(as) operadores(as) do direito, vale ressaltar que, enquanto a maior parte dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público concorda o atendimento prestado pelo Poder Judiciário integralmente por meio eletrônico/remoto, a maior parte dos(as) defensores(as) públicos(as) discordou completamente da afirmação. No que toca ao cadastro das classes/assuntos da TPU, os três públicos apontaram como principal dificuldade a falta de detalhamento e a dificuldade de encontrar a classificação adequada. Por outro lado, foi também apontada como dificuldade o excesso de detalhamento, que dificultaria o cadastro.

Vale aqui ressaltar que os Pontos de Inclusão Digital vêm como uma opção que traz inclusão e efetividade no acesso à Justiça e, como previsto na recomendação CNJ n. 130/2022, de que deve servir para maximizar o direito e não excluir, resguardando-se as situações em que as pessoas não possuem acesso a celular ou à internet. Além disso, também é importante que a adesão de tecnologias seja pensada não apenas com relação ao ajuizamento da ação,

mas com todo um acompanhamento do processo como sendo o verdadeiro acesso à Justiça.

Finalmente, no que toca à acessibilidade, ficou marcada entre os(as) cidadãos(ãs) a satisfação com a localização, as facilidades de acesso físico e as estruturas físicas do edifício do fórum. Poucos(as) respondentes ofereceram avaliação sobre os serviços de acessibilidade e as opiniões apareceram grandemente divididas. Entre os(as) operadores(as) do direito, a maioria se mostrou satisfeita com a estrutura física e insatisfeita com as ferramentas de acessibilidade digital. No caso da presença de profissionais capacitados(as) em Libras e da disponibilidade de material em Braille, apesar de a maioria ter respondido não saber avaliar ou não se aplicar, o segundo maior percentual de respostas indicou considerá-las péssimas. Cabe, contudo, ressaltar, que, tanto entre cidadãos(ãs) quanto entre operadores(as) do direito, os(as) respondentes que relataram possuir algum tipo de deficiência foi minoritária.

Com base nas conclusões da presente pesquisa, foi elaborada uma série de recomendações. Buscou-se dar continuidade e aprimorar serviços e programas bem avaliados, como as audiências de conciliação e mediação, o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital, bem como indicar aspectos que precisam ser melhorados, especialmente no que toca ao acesso aos meios virtuais, à acessibilidade de informações referentes ao processo judicial e da linguagem jurídica e à morosidade dos processos judiciais. Dessa forma, pretende-se contribuir para um acesso à justiça mais igualitário e um aprimoramento da prestação jurisdicional.

9 RECOMENDAÇÕES

1. Organização e estrutura do sistema de justiça:
 - 1.1. Estimular o pleno acesso à Justiça por meio dos Serviços da Justiça Itinerante, em reforço ao art. 5º da Resolução CNJ n. 460/2021, a fim de garantir acompanhamento mais próximo dos(as) cidadãos(ãs) no momento pré-processual, no processamento, no julgamento e na execução dos julgados nas causas de competência da justiça estadual, federal ou do trabalho.
2. Tecnologias e sistemas eletrônicos:
 - 2.1. Dar maior divulgação às iniciativas de programas como Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Núcleos de Justiça 4.0.
 - 2.2. Fortalecer a plataforma PDPJ-Br como forma de integração entre os sistemas mediante os microsserviços disponibilizados aos tribunais.
 - 2.3. Promover e investir na estabilidade dos sistemas processuais.
 - 2.4. Os meios de comunicação virtuais e/ou eletrônicos não devem ser os únicos meios disponíveis de comunicação dos(as) magistrados(as) com operadores(as) do direito.
 - 2.5. Disponibilizar cursos de capacitação e materiais de conscientização e divulgação sobre os sistemas utilizados pelo Poder Judiciário para servidores(as) e operadores(as) do direito.
 - 2.6. Disponibilizar e promover cursos e materiais de conscientização e divulgação sobre a alimentação das Tabelas Processuais Unificadas voltados aos(às) operadores(as) do direito, a fim de sensibilizar sobre a importância da adequada categorização dos processos.
3. Comunicação:
 - 3.1. Melhorar a forma de comunicação com o(à) cidadão(ã) junto às unidades judiciárias: por meio de capacitação de servidores e magistrados, melhoria dos sistemas de comunicação eletrônica (como e-mail, aplicativos de mensagens etc.), elaboração de cartilhas e materiais informativos de linguagem acessível.
 - 3.2. Incentivar o uso de linguagem acessível, buscando facilitar a compreensão do cidadão e dos operadores(as) do direito sobre o teor das decisões proferidas (procurar recomendação a respeito).
 - 3.3. Promover maior acessibilidade no que toca à simplificação da linguagem do Judiciário e às informações sobre o processo judicial, incluindo a produção de materiais em Braille.
4. Aprimoramento da prestação jurisdicional para mitigar morosidade:
 - 4.1. Aprimorar a capacitação dos conciliadores.
 - 4.2. Estabelecer estratégias de monitoramento da execução dos acordos.
 - 4.3. Aprimoramento de gestão processual com foco na celeridade processual e efetividade da jurisdição.
5. Especialmente para OAB, DPU, Defensorias Estaduais e Ministérios Públicos:
 - 5.1. Incentivar a capacitação de operadores(as) do direito sobre a alimentação das Tabelas Processuais Unificadas.

10 REFERÊNCIAS

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Portais da Transparência das unidades do Ministério Público. Brasília, 19 ago. 2022. Portal CNMP. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portaldatransparencia/transparencia-m-p-brasileiro/portais-da-transparencia-das-unidades-do-ministerio-publico>. Acesso em: 15 set. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. O Poder Judiciário na aplicação da Lei Maria da Penha. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/06/5514b0debf866190c20610890849e10_1c3f3d621da010274f3d69e6a6d6b7e6.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2021. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

DLA PIPER; LEGAL EMPOWERMENT NETWORK; NEW PERIMETER; OPEN SOCIETY JUSTICE INITIATIVE. Providing legal services remotely: a guide to available technologies and best practices. California: 2021. Disponível em: https://namati.org/wp-content/uploads/2021/01/Providing-Legal-Services-Remotely_A-Guide-to-Available-Technologies-and-Best-Practices.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

ESTEVES, Diogo; AZEVEDO, Júlio Camargo de; SANTANA FILHO, Gonçalves Edilson; JIOMEKE, Leandro Antonio; LIMA, Marcus Edson de; MENEGUZZO, Camylla Basso Franke; SADEK, Maria Tereza; SILVA, Franklyn Roger Alves; SILVA, Nicholas Moura e; TRAVASSOS, Gabriel Saad; WATANABE, Kazuo. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2022. Brasília: DPU, 2022. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/>. Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Notas técnicas. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101708>. Acesso em: 15 set. 2022.

JEAN, Jean-Paul; JORRY, Hélène. Conducting satisfaction surveys of court users in Council of Europe member states. Council of Europe Publ, 2009.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Remuneração de todos os(as) membros ativos. Brasília, 19 ago. 2022. Portal MPDFT. Disponível em: <https://www.mpdft.mp.br/transparencia/index.php?item=remuneracao&tipo=membrosAtivos&resp=REMUNERACAO&titulo=Remunera%C3%A7%C3%A3o%20de%20todos%20os%20membros%20ativos>. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR. Remuneração mensal. Brasília, 19 ago. 2022. Portal MPM. Disponível em: <https://www.mpm.mp.br/sistemas/consultaFolha/>

php/RelatorioRemuneracaoMensal.php?grupo=1&mes=1&ano=2022&tipo=xl-sx. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. Remuneração de todos os(as) membros ativos. Brasília, 19 ago. 2022. Portal MPT. Disponível em: <https://mpt.mp.br/MPTransparencia/pages/portal/remuneracaoMembrosAtivos.xhtml>. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Remuneração de todos os(as) membros ativos. Brasília, 19 ago. 2022. Portal MPDFT. Disponível em: <https://www.mpdft.mp.br/transparencia/index.php?item=remuneracao&tipo=membrosAtivos&resp=REMUNERACAO&titulo=Remunera%C3%A7%C3%A3o%20de%20todos%20os%20membros%20ativos>. Acesso em: 15 set. 2022.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL NACIONAL. Quadro da advocacia. Brasília, 19 ago. 2022. Portal OAB. Disponível em: <https://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>. Acesso em: 15 set. 2022.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. REVISTA USP, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814/90736>. Acesso em: 15 set. 2022.

