

## **TECNOLOGIA E JUSTIÇA: MODELO DE CIBERJUSTIÇA [VERSÃO 1.0 versus 2.0]**

### *TECHNOLOGY AND JUSTICE: CYBERJUSTICE MODEL [VERSION 1.0 versus VERSION 2.0]*

Autores: Mariana Teles Viegas Cruz Dias, Pedro Miguel Alves Ribeiro Correia e Miguel Lopes Romão

#### **RESUMO**

Apesar da dissonância relacional entre a normatividade jurídica e a inovação tecnológica (Amorim, 2017), a generalidade dos Estados Membros (EM) do Conselho da Europa já implementou tecnologias na justiça. Contudo, a inovação não consiste apenas na implementação de tecnologias (Jaafari, 2000). Por conseguinte, a Comissão Europeia para a Eficácia da Justiça (CEPEJ) recomendou aos EM, a transição desta primeira versão de ciberjustiça atual (orientada para a adoção de ferramentas e soluções tecnológicas), para uma segunda versão de ciberjustiça futura (orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação) (CEPEJ, 2016a). Perante as recomendações da CEPEJ, este estudo objetivou desenvolver um modelo, com vista a apoiar a transição de versão de ciberjustiça, e promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça - o Modelo de Ciberjustiça [1.0 e 2.0]. Em resultado, visando apoiar a transição de versão de ciberjustiça, o modelo proposto inclui duas versões e sete dimensões de ciberjustiça: Acesso à Justiça; Comunicação dos Tribunais; Administração dos Tribunais; Assistência nos Tribunais; Mudança e Inovação da Justiça; Leis Domésticas e Europeias; e Governança da Ciberjustiça. Subjacente ao modelo, está a lei e princípios de governança da ciberjustiça: Não-discriminação, Qualidade, Transparência, Independência, Equidade, Informação, Eficácia, Justiça, Imparcialidade e Segurança, Respeito pelos Direitos Fundamentais, e Sob Controle do Usuário. Em estudos futuros, seria importante aplicar a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) (Bollen, 1989) ao modelo e realizar análises comparadas da ciberjustiça, entre Portugal e os países europeus, ou, entre Portugal e os países de língua portuguesa (como o Brasil).

**Palavras-Chave:** Tecnologia, Justiça, Modelo, Ciberjustiça, Versões [1.0 e 2.0], Governança

#### **ABSTRACT**

Despite the relational dissonance between legal normativity and technological innovation (Amorim, 2017), most of the Council of Europe Member States (MS) have already implemented technologies in justice. However, innovation does not consist only in the implementation of technologies (Jaafari, 2000). Therefore, the European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) has recommended to MS the transition from this first version of cyberjustice (oriented toward the adoption of technological tools and solutions) to a second version of future cyberjustice (oriented toward strategic innovation solutions) (CEPEJ, 2016a). In view of CEPEJ's recommendations, this study aimed to develop a model to support the transition from cyberjustice model and promote respect for the law and governance principles of cyberjustice - the Cyberjustice Model [1.0 and 2.0]. As a result, in order to support the transition from cyberjustice version, the proposed model includes two versions and seven dimensions of cyberjustice: Access to Justice; Communication of the Courts; Administration of the Courts; Assistance in Courts; Change and Innovation of Justice; Domestic and European Laws; and Governance of Cyberjustice. Underlying the model is the law and governance principles of cyberjustice: Non-discrimination, Quality, Transparency, Independence, Equity, Information, Efficacy, Justice, Fairness and Security, Respect for Fundamental Rights, and Under User Control. In future studies, it would be important to apply Structural Equation Modeling (SEM) (Bollen, 1989) to the model and to carry out comparative analyzes of cyberjustice between Portugal and European countries, or between Portugal and Portuguese-speaking countries (such as Brazil).

**Keywords:** Technology, Justice, Model, Cyberjustice, Versions [1.0 and 2.0], Governance

#### **Introdução**

A pressão exercida no sentido da digitalização tem vindo a influenciar governos e sistemas de justiça de países que procuram aumentar a transparência e abertura do setor público, assistindo-se hoje à adoção da tecnologia e publicação de informação *online* por parte de profissionais de justiça (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2018). Contudo, a relação entre justiça e tecnologia apresenta algumas limitações, sobretudo notórias quando se contrasta o carácter conservador da justiça que assegura a continuidade na sociedade, com o carácter disruptivo e inovador da tecnologia, que conduz à mudança social (Amorim, 2017). Apesar dessa dissonância relacional entre a normatividade jurídica e a inovação tecnológica (Amorim, 2017), a tecnologia tornou-se numa necessidade para a justiça, afetando a lei e direitos, e contribuindo para melhorar problemas dos sistemas de judiciais: tempos de espera excessivos, custos exorbitantes e incremento da complexidade dos casos (Senécal & Benyekhlef, 2009).

A relevância dos padrões internacionais na governança das transações de comércio eletrónico transfronteiriço e dos meios extrajudiciais *online* foi reconhecida por instituições como a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), e apoiada pelos Estados Unidos da América (EUA) e União Europeia (UE), estipulando-se que o setor privado deve liderar a criação de redes de informação e comunicação, e o setor governamental deve criar uma política e regulamentação transparente, previsível e anti-discriminatória para a sociedade da informação (Benyekhlef & Gélinas, 2005). A importância das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para a transparência, eficiência, e economia da justiça transfronteiriça em matéria civil e penal, foi reconhecida aquando da criação de procedimentos legais para promover a cooperação entre os vários sistemas judiciais dos EM da UE (Pangalos, Salmatzidis, & Pagkalos, 2014).

O aumento acentuado da interposição de casos relacionados ao funcionamento dos sistemas judiciais perante o Tribunal Europeu dos Direitos Humanos levou à criação da CEPEJ em 2003, a fim de orientar os EM no desenvolvimento de políticas públicas que permitissem alcançar a eficácia e a qualidade da justiça e garantir o pleno respeito pela Convenção Europeia dos Direitos Humanos (Boillat & Leyenberger, 2008). No âmbito das suas funções, a CEPEJ publicou as directivas de ciberjustiça, no relatório *Guidelines on how to drive change towards cyberjustice* (CEPEJ, 2016a); os resultados da avaliação do grau de implementação de tecnologia na justiça, no relatório *L'utilisation des technologies de l'information dans les tribunaux en Europe Efficacité et qualité de la justice* (CEPEJ, 2016b); e os princípios de utilização da Inteligência Artificial na justiça, no relatório *European ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial systems and their environment* (CEPEJ, 2018).

Nos últimos anos, na UE já foram empreendidos vários projetos de justiça electrónica, destacando-se o projeto *e-Justice* (Justiça Electrónica) e o projeto *e-codex* (e-Justice Communication via Online Data Exchange), em que o segundo veio integrar as várias plataformas do primeiro (Pangalos, Salmatzidis, & Pagkalos, 2014). Em Portugal, já foram empreendidos dezasseis projetos de justiça electrónica no âmbito da UE, designadamente<sup>1</sup>: 1) *e-Justice Communication via Online Data Exchange* (E-CODEX); 2) Interligação dos registos de insolvência; 3) *Business Registry Information System* (BRIS); 4) *European Case Law Identifier* (ECLI); 5) *Legal Entity Identifier* (LEI); 6) *European Car And Driving License Information System* (EUCARIS); 7) *Court DataBase*; 8) *Small claims*; 9) *I-support*; 10) *Electronic Identification and Authentication Services* (E-IDAS); 11) Videoconferência; 12) *Electronic Simple European Networked Services* (E-SENS); 13) *European Informatics Data Exchange Framework For Courts And Evidence* (EVIDENCE); 14) *E-service of documents*;

---

<sup>1</sup> Informação disponível em: <https://igfej.justica.gov.pt/Projetos-internacionais>

15) *Multichannel communication*; 16) Portal Ibero-Americano Para a Justiça Eletrónica (PIAJE).

A generalidade dos EM do Conselho da Europa já adotou ferramentas e soluções tecnológicas na justiça, ainda que a exploração do potencial das tecnologias da informação (TI) não seja uniforme nos países europeus: por um lado, certos países já desenvolveram ferramentas e soluções tecnológicas e legislativas sofisticadas; por outro lado, outros países ainda se encontram no início do desenvolvimento de ferramentas e soluções tecnológicas e legislativas (Meneceur, 2018). Contudo, a adoção de tecnologia não é condição suficiente *per se* para garantir a inovação (Jaafari, 2000), pelo que a CEPEJ (2016a) recomenda uma transição desta primeira versão de ciberjustiça atual (orientada para a adoção de ferramentas e soluções tecnológicas) para uma segunda versão de ciberjustiça futura (orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação), nos EM.

Atendendo às recomendações da CEPEJ (2016a), este estudo estabeleceu como objetivo desenvolver um modelo conceitual de ciberjustiça, para apoiar a transição de versão de ciberjustiça e promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, nos EM - o Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0]. Em resultado, visando apoiar a transição de versão de ciberjustiça, o modelo proposto inclui duas versões de ciberjustiça [1.0 e 2.0]: a primeira versão, com as dimensões - Acesso à Justiça; Comunicação dos Tribunais; Administração dos Tribunais; Assistência nos Tribunais; e a segunda versão, com a dimensão - Mudança e Inovação da Justiça. O modelo proposto inclui ainda, duas outras dimensões: uma primeira dimensão que antecede as dimensões da primeira/segunda versão de ciberjustiça - Leis Domésticas e Europeias; e uma última dimensão que sucede a primeira/segunda versão de ciberjustiça - Governança da Ciberjustiça. Ademais, visando promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, o modelo proposto inclui a lei e princípios de governança da ciberjustiça, formulados com base na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento e do Conselho, de 21 de maio de 2013, e na Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais (CEPEJ, 2018), ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem: 1) Princípio do Respeito pelos Direitos Fundamentais, 2) Princípio Não-discriminação, 3) Princípio da Qualidade, 4) Princípio da Transparência, 5) Princípio do “Sob Controle do Usuário”, 6) Princípio da Independência, 7) Princípio da Equidade, 8) Princípio da Informação, 9) Princípio da Eficácia, 10) Princípio da Justiça, 11) Princípio da Imparcialidade, 12) Princípio da Segurança.

## 1- A Tecnologia na Justiça

Nos últimos anos, verificou-se uma tendência na Europa, e um pouco por toda a parte, para investigar e implementar tecnologias na justiça, tais como: 1) Resolução de Litígios em Linha (RLL) (*Online Dispute Resolution*) 2) Dados Abertos (*Open Data*), 3) Inteligência Artificial (*Artificial Intelligence*), 4) o Arquivamento Eletrônico (*e-Filing*) ou os Sistemas de Gerenciamento de Casos. Neste ponto em particular, importa fazer menção ao facto da implementação da tecnologia na justiça dos EM do Conselho da Europa ter sido acompanhada pelo estabelecimento de legislação e princípios orientadores da governança das tecnologias na justiça, como se verá a seguir.

Uma das tecnologias adotadas na justiça é a RLL, que tem vindo a ganhar importância ao nível do consumo na UE, tendo-se verificado a ocorrência de uma revolução tecnológica dos

RLL, aquando da implementação da plataforma eletrónica RLL (Cebola, 2016). Ainda que, inicialmente tenham surgido dificuldades ao nível da adoção da RLL, nos últimos anos verificam-se rápidas transformações na perceção dos *stakeholders* do setor público e privado, havendo por isso base de fundamento para acreditar que os advogados deverão adotar estes meios com relativa rapidez, um pouco por toda a parte (Benyekhlef & Gélinas, 2005). A ciberjustiça apresenta três características inerentes aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) *online* (negociação, mediação, conciliação e arbitragem): a) um sistema informático que possibilita a automatização de funções, a modelação da estrutura processual e regras relevantes, e a exposição de uma interface para realizar procedimentos e armazenar, gerir e transmitir informação, b) a manutenção de suporte técnico *online*; e c) a criação de uma rede de terceiros neutros com competências na área relevante (Benyekhlef & Gélinas, 2005). No âmbito da UE, a Diretiva 2013/11/UE impôs o respeito dos princípios basilares por entidades de RAL na área dos litígios de consumo nos EM. Em Portugal, a Lei 144/2015, de 8 de setembro, transpôs a Diretiva 2013/11/UE, impondo os princípios que as entidades RAL devem respeitar no âmbito destes conflitos de consumo:

1. Princípio da Independência e Imparcialidade - No artigo 8º da Lei 144/2015, são impostas as condições que devem ser cumpridas por parte de entidades e funcionários/profissionais das entidades de RAL, com vista a assegurar que o exercício da sua atividade profissional não seja influenciada pelas partes litigantes nem gere conflitos de interesse
2. Princípio da Transparência - No artigo 9º da Lei 144/2015, é imposta a divulgação informação respeitante à atividade, às normas de procedimentos, aos funcionários/profissionais que exercem atividade no âmbito das entidades de RAL, ficando estas últimas obrigadas a divulgar e publicar relatórios com informação das atividades e funcionamento das entidades de RAL, e ainda da quantidade e aspetos problemáticos dos respetivos litígios
3. Princípio da Equidade - No artigo 12º da Lei 144/2015, são impostas as condições através das quais, deve ser assegurada a abordagem equitativa e similar de ambas as partes litigantes, por parte das entidades de RAL, nas várias fases que constituem cada processo de resolução alternativa de litígios. Com efeito, as entidades de RAL devem assegurar uma abordagem similar e equitativa das várias partes litigantes, garantindo-lhes a participação, a representação por advogado, e a notificação da decisão do respetivo litígio
4. Princípio da Informação - No artigo 12º da Lei 144/2015, são impostos os deveres ao nível da prestação de informação das entidades de RAL, tendo ficado estas últimas obrigadas à facilitação e agilização do acesso à informação por parte do público. Por sua vez, o artigo 18º da Lei 144/2015, impõe aos fornecedores de serviços/bens que prestem informação ao consumidor, relativa à lista de entidades de RAL existentes e competentes para resolver litígios que possam emergir no âmbito da celebração ou contratação dos seus serviços e produtos. Essa informação e listagem deve ser exposta de forma escrita, no seio dos contratos e/ou *websites* dos respetivos fornecedores, e ser apresentadas perante os consumidores. As implicações legais da violação deste último dever de informação encontram-se previstas no âmbito do artigo 23º da Lei 144/2015
5. Princípio da Eficácia - No artigo 10º da Lei 144/2015, é consagrada a obrigatoriedade das várias entidades de RAL garantirem acesso aos respetivos procedimentos, ao nível dos meios presenciais e *online*. A utilização dos RAL *online*, por meio dos *emails* e

ferramentas informáticas, representa na atualidade uma necessidade para a resolução dos litígios de consumo.

Outra das tecnologias adotada na justiça são os Dados Abertos, que representam um fator determinante para a melhoria da qualidade e transparência da justiça (Meneceur, 2018). O enfoque do setor público na *internet* acabou por conduzir à introdução de tecnologia por parte do poder judiciário, com vista a abrir os dados da justiça perante o público (Morozov, 2014). Em resultado do aparecimento de uma relação entre a tecnologia e a abertura dos dados da justiça, emergiu esta noção de “justiça aberta”, que visa assegurar não só a transparência, como ainda a participação e colaboração entre os *stakeholders*. As principais ferramentas que contribuem para uma maior abertura da justiça ao público são os *websites* que disponibilizam uma parte significativa dos processos, procedimentos, documentação e informação útil para os *stakeholders*. Com efeito, esses *websites* contribuem tanto para o aumento da transparência dos dados da justiça perante os *stakeholders*, quanto para o aumento da participação e interação colaborativa entre *stakeholders* (Jiménez-Gómez & Gascoé, 2016). Contudo, existe um conjunto de dificuldades associadas a esta "abertura" dos dados da justiça ao público, impedindo a medição do impacto e ganhos obtidos por meio dos dados abertos, devido à falta de um sistema de informação homogêneo, e de um procedimento de pseudonimização automatizado; devido à hipótese de alteração da lógica da produção da jurisprudência tradicional, para um padrão de jurisprudência baseado em números e estatísticas não prescritivas (Meneceur, 2018); e ainda, devido à dificuldade em garantir o respeito pelo princípio da transparência, já que as bases de dados da justiça são publicadas “em duro” e baixadas por meio de um *link*, e o público nem sempre possui o conhecimento para as analisar (Meneceur, 2018).

Uma outra tecnologia adotada na justiça é o Arquivamento Eletrônico que pode ser considerado como um sistema de gerenciamento de processos, e/ou como uma parte do conjunto de sistemas de gerenciamento de processos integrados (Senécal & Benyekhlef, 2009). Os Sistemas de Gerenciamento de Processos que se distinguem pela sua forte institucionalidade dizem respeito à informatização dos procedimentos judiciais, consistindo em mecanismos eletrônicos de apoio à administração dos tribunais, que retiraram uma parte significativa do trabalho administrativo e processual das mãos de juízes e advogados, permitindo-lhes ter maior disponibilidade para julgar e discutir casos (Senécal & Benyekhlef, 2009). O Arquivamento Eletrônico é um componente dos sistemas judiciais e outros sistemas de gerenciamento de processos, consistindo o objetivo destes últimos em gerenciar os processos judiciais durante toda a sua tramitação judicial, desde a entrada até à sua resolução. A rede e automação de procedimentos judiciais estão, portanto, no cerne desse mecanismo eletrônico, e as suas funções devem ser vistas sob a perspectiva de gerenciar procedimentos e interações das partes envolvidas num determinado processo (Senécal & Benyekhlef, 2009). Ainda que a ciberjustiça não permita a desmaterialização de todos os processos judiciais, esta contribui para o aumento do acesso à justiça e da segurança jurídica na *internet*, reduzindo o custo e o tempo necessário para resolver disputas (Senécal & Benyekhlef, 2009).

Uma das tecnologias cuja adoção na justiça gera maior controvérsia, pela sua dita capacidade preditiva que permite prever o resultado judicial de casos, consiste na Inteligência Artificial (Meneceur, 2018). Na análise do papel da Inteligência Artificial na justiça, importa fazer ressaltar a distinção entre, por um lado, a publicidade e discurso comercial dessa tecnologia; e por outro lado, a realidade que condiciona o desenho, usabilidade e implementação dessa tecnologia na justiça (Meneceur, 2018). A adoção concreta e quotidiana da Inteligência Artificial na justiça, por meio de *softwares* com capacidade preditiva, parece não ter sido ainda alcançada pelos sistemas de justiça dos EM do Conselho da Europa (Meneceur, 2018). O velho debate sobre a questão da utilização da estatística preditiva para fins normativos deve ser

mediado (Basdevant & Mignard, 2018) pelo que a CEPEJ promove, no âmbito das suas funções, a avaliação objetiva do contributo e o respeito pelos cinco princípios da *Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais* (CEPEJ, 2018), formulados ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem (Meneceur, 2018):

1. Princípio do Respeito pelos Direitos Fundamentais - Este princípio visa garantir que o desenho e adoção de ferramentas, soluções e serviços de Inteligência Artificial, respeitem os direitos fundamentais
2. Princípio da Não-discriminação - Este princípio visa prevenir o aparecimento e/ou intensificação de todo e qualquer tipo de discriminação, entre indivíduos ou grupos de indivíduos
3. Princípio da Qualidade e Segurança - Este princípio visa assegurar que o processamento de decisões e dados judiciais seja feito num meio tecnológico seguro e com base em fontes certificadas e dados intangíveis, através de modelos concebidos de forma multidisciplinar
4. Princípio da Transparência, Imparcialidade e Justiça - Este princípio visa desenvolver métodos de processamento de dados que sejam exequíveis e compreensíveis, promovendo as auditorias externas
5. Princípio “Sob Controle do Usuário” - Este princípio visa evitar impedir a utilização de uma conceção prescritiva e, em contrapartida, garantir que os usuários possuam as informações e opções de escolha relevantes

No contexto da União Europeia, a recente Estratégia Europeia para a Justiça Eletrónica e o seu Plano de Ação sobre Justiça Eletrónica para 2019-2023 ilustram igualmente, na perspetiva do decisor público e do sistema de justiça, o estado embrionário em que se encontram a reflexão crítica e o desenvolvimento de ferramentas de inteligência artificial. No Plano de Ação a única menção que se encontra é apenas a um projeto dedicado a definir “o papel que a inteligência artificial poderá desempenhar no domínio da justiça”, a possibilidade de se desenvolver uma ferramenta de inteligência artificial “para analisar as decisões dos tribunais” e um *chatbot* associado ao portal europeu da justiça.

## 2- A Ciberjustiça

A investigação da ciberjustiça encontra-se fragmentada entre sistemas de justiça que trabalham de forma isolada ou em grupos distintos, carecendo de uma terminologia e metodologia consensual (Senécal & Benyekhlef, 2009). O termo “ciberjustiça” engloba todas as situações em que as ferramentas e soluções tecnológicas assegurem a resolução de pelo menos um litígio, através dos meios judiciais ou extrajudiciais (CEPEJ, 2016a).

Uma das primeiras investigações sobre *websites* judiciais nos estados da OCDE foi realizada pelo Centro de Estudos da Justiça das Américas (CEJA) (CEJA, 2012) que recorreu ao Índice de Acessibilidade da Informação Judiciária para avaliar 34 Estados, baseado num conjunto de variáveis - a) disponibilidade do cronograma, b) comunicações sobre sentenças, c) regras judiciais, d) dados estatísticos e e) informação relacionada às remunerações, habilitações e historial dos profissionais de justiça. Em resultado, foi possível classificar e ordenar os estados avaliados, em função avaliação obtida por meio do índice utilizado.

Posteriormente, na investigação realizada por Cusatelli e Giacalone (2015), sobre a introdução de sistemas de informação na justiça dos EM da UE, os autores analisaram os dados

da CEPEJ para medir três categorias de utilização das TIC na justiça - a) assistência direta aos juízes e aos funcionários judiciais, b) administração e gerenciamento judicial e c) comunicação eletrônica e intercâmbio de informações judiciais. Em resultado, os autores concluíram que o processo de informatização da justiça ainda está por terminar e que após o seu término este poderá trazer vantagens significativas ao nível da coordenação e autonomização da justiça dos EM da UE. Paralelamente, na investigação de Lichand e Soares (2014), os autores defendem que a introdução de tecnologia na justiça tem um conjunto de vantagens para os países europeus, designadamente ao nível do aumento do acesso à justiça e da aceleração da taxa de resolução processual.

Na investigação realizada pela CEPEJ (2016b), sobre a introdução de ferramentas e soluções tecnológicas na justiça dos EM do Conselho da Europa, foi realizada uma avaliação aos 46 EM com base no Índice de Desenvolvimento das Tecnologias de Informação nos Sistemas Judiciários. Este índice representa o somatório de três indicadores dos domínios avaliados - a) equipamentos tecnológicos, b) enquadramento legal e c) governança, tendo-se subdividido o domínio dos equipamentos tecnológicos em três categorias de atividade: 1) assistência a jurisdições; 2) administração da justiça; 3) comunicação com profissionais e usuários. Os resultados obtidos na avaliação permitiram concluir que não existem evidências de uma relação demonstrável, entre o nível de implementação da tecnologia na justiça e a obtenção de bons resultados na justiça (nos indicadores de eficiência, tais como a taxa de de resolução processual e o tempo de disposição). Essa conclusão deveu-se ao facto de no momento da avaliação, os EM que apresentaram níveis de implementação da tecnologia elevados, não apresentaram necessariamente melhores resultados ao nível da eficiência, ao nível das respectivas soluções informáticas e *websites* (CEPEJ, 2016b).

Também na investigação realizada por Sandoval-Almazan e Valle-Cruz (2016), sobre *websites* judiciais na América Latina, foram obtidos resultados similares, sendo que os autores utilizaram o modelo criado por Sandoval-Almazan e Gil-Garcia (2015) para avaliar um conjunto de 25 países. Esse modelo possui um conjunto de quatro categorias de justiça eletrônica - a) informação, b) participação, c) interação e d) integração. Em resultado, os autores concluíram que existem diferenças bastante significativas entre os vários países em análise, ao nível da utilização da tecnologia da justiça em *websites*.

Já na investigação de Parkin e Wedekin (2017), sobre *websites* judiciais nos Estados Unidos, os autores centraram-se em quatro categorias principais da justiça e tecnologias - a) acessibilidade à informação, b) interatividade, c) acesso à justiça e d) pesquisas cronometradas, para estudar os *websites* judiciais de 50 estados. Em resultado, os autores concluíram que não parecem existir evidências que apontem para uma influência significativa da esfera política no acesso à justiça online, a capacidade administrativa do sistema judicial estadual, podendo esta última ser influenciada por outros aspectos tais como a capacidade administrativa do sistema judicial e os efeitos da procura por justiça estadual.

Por sua vez, na investigação de Sandoval-Almazan e Gil-Garcia (2018), sobre *websites* judiciais no México, os autores desenvolveram o modelo criado por Sandoval-Almazan e Gil-Garcia (2015) e utilizado por Sandoval-Almazan e Valle-Cruz (2016) para avaliar os *websites* judiciais de 32 estados. Esse modelo desenvolvido possui não só um conjunto de quatro categorias de justiça eletrônica, como ainda um conjunto de três categorias de justiça aberta, inter-relacionados entre si. Assim, o conjunto de categorias de justiça eletrônica consistem na - a) informação, b) participação, c) interação e d) integração; e o conjunto de categorias de justiça aberta consistem na - a) transparência, b) participação e c) colaboração. Em resultado, os autores concluíram que existem diferenças entre os *websites* do governo eletrônico e da justiça eletrônica, ao nível das necessidades de informação. Ademais, os autores concluíram que as

três tendências principais no uso de TICs no setor governamental da justiça, consistem no: 1) desenvolvimento de *websites* judiciais, 2) adoção de sistemas de informação que automatizam e melhoram processos burocráticos judiciais e 3) adoção de tecnologia para melhorar a governança e as políticas de justiça.

O propósito desta revisão da literatura sobre a investigação da ciberjustiça nos últimos anos foi o de explorar as principais linhas e tendências de adoção da tecnologia na justiça. Dado que a investigação da ciberjustiça se encontra fragmentada e carece de uma terminologia e metodologia consensual (Senécal & Benyekhlef, 2009), e que este estudo visa contribuir para a investigação da ciberjustiça no âmbito de Portugal e restantes EM do Conselho da Europa, optou-se por seguir as recomendações terminológicas e metodológicas da CEPEJ em matéria de ciberjustiça. No que diz respeito à terminologia, neste estudo seguiu-se as recomendações terminológicas da CEPEJ (2016a), preferindo-se o termo “ciberjustiça” (*cyberjustice*) centrado na profundidade da mudança e inovação derivada da adoção de ferramentas/soluções tecnológicas; em detrimento do termo “e-justiça” (*e-justice*), centrado na adoção de ferramentas/soluções tecnológicas para digitalizar a justiça. Já no que diz respeito à metodologia, o desenho do modelo proposto neste estudo seguiu as recomendações metodológicas da CEPEJ (2016a), relacionadas à transição da primeira versão de ciberjustiça atual (baseada na adoção de ferramentas e soluções tecnológicas para modernizar, aumentar a eficiência e desempenho dos sistemas judiciais), para uma segunda versão de ciberjustiça futura (mais orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação, assegurando a reforma da justiça, a participação dos *stakeholders* e o respeito pelos princípios de justiça).

### 3- Recomendações em Matéria de Ciberjustiça

A temática da ciberjustiça tem sido abordada pela CEPEJ, que publicou o relatório *Guidelines on how to drive change towards cyberjustice* (CEPEJ, 2016a), com diretivas para orientar os EM do Conselho da Europa na transição da primeira versão de ciberjustiça atual (baseada na adoção de ferramentas e soluções tecnológicas para modernizar, aumentar a eficiência e desempenho dos sistemas judiciais), para uma segunda versão de ciberjustiça futura (mais orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação, assegurando a reforma da justiça, a participação dos *stakeholders* e o respeito pelos princípios de justiça). No relatório supracitado, as recomendações da CEPEJ em matéria de ciberjustiça encontram-se segmentadas em duas versões de ciberjustiça, sendo que a primeira possui quatro categorias; e a segunda possui uma única categoria (ver tabela 1 e 2):

- 1. Primeira Versão de Ciberjustiça** - A primeira versão de ciberjustiça possui quatro categorias: Acesso à Justiça; Comunicação dos Tribunais; Administração dos Tribunais; E Assistência nos Tribunais, para as quais são apresentadas várias ferramentas e soluções tecnológicas que já existem nos EM, e que visam modernizar, aumentar a eficiência e melhorar o desempenho dos sistemas judiciais.
- 2. Segunda Versão de Ciberjustiça** - A segunda versão de ciberjustiça possui uma categoria única: Mudança e Inovação na Justiça, para a qual são apresentadas as várias soluções estratégicas de mudança e inovação da ciberjustiça que devem ser adotadas pelos EM, e que visam assegurar a reforma da justiça, a participação dos *stakeholders*, e o respeito pelos princípios de justiça.

**Tabela 1- Recomendações em Matéria de Ciberjustiça**

Primeira Versão de Ciberjustiça				Segunda Versão de Ciberjustiça
Acesso à Justiça	Comunicação dos Tribunais	Assistência nos Tribunais	Administração dos Tribunais	Mudança e Inovação na Justiça
Websites judiciais	Registros judiciais informatizados	Automatização de tarefas rotineiras	Aplicações e plataformas de administração judicial	Análise preliminar do projeto de TI - análise das tecnologias existentes; custos de mudança e atualização; indústria de TI; demanda social
Serviços de informação <i>online</i> , alertas judiciais via emails e SMS	Transmissão de documentos informatizados	Bases de dados judiciais	Sistemas de gerenciamento de processos	Características dos projetos de TI - legais, flexíveis, inovadores, transparentes, eficientes, econômicos, seguros, inclusivos, seguros, governáveis, justos
Dados abertos judiciais	Portais judiciais especializados	Registros eletrônicos judiciais	<i>e-filing</i>	Objetivos do projeto TI - objetivos claros, mensuráveis, verificáveis, focados na reforma da justiça e não na tecnologia
Redes sociais	Comunicação através de videoconferência	Trabalho judicial remoto	Reestruturação do trabalho judicial	Financiamento do projeto de TI - financiamento no retorno do investimento e auditoria dos procedimentos/processos
Redesenho do mapa judicial	Redesenho dos arranjos de cooperação	Modelos de julgamento	Gravações em áudio/vídeo de audiências	Cibersegurança do projeto TI - gestão de dados com respeito pelas leis domésticas e europeias de proteção de dados
Videoconferência de sessões judiciais	Divulgação da jurisprudência	Instrumentos de apoio na tomada de decisão judicial	Etiquetas digitais/chips	Alocação de recursos do projeto TI - alocação em função dos custos; funções; profissionais; fases do projeto; e realocação de recursos inutilizados
RLL	Harmonização das práticas judiciais	Justiça Preditiva	Armazenamento de dados judiciais	Envolvimento dos <i>usuários</i> no projeto TI - alinhar necessidades e soluções de TI; formação e formadores; equipe de projeto; assistência permanente; materiais e serviços de apoio <i>online</i>
Registros informatizados	Redação e fundamentação das decisões da jurisprudência	<i>Big data</i> , inteligência artificial	Arquivos eletrônicos	Cultura de mudança e inovação das TI - conjugação da inteligência humana e artificial; adoção da governança; inovação na economia, eficiência, acesso, transparência e clareza da justiça

Fonte: Elaboração própria com base em CEPEJ (2016a).

Os resultados obtidos para a avaliação dos EM na categoria “Acesso à Justiça” demonstram que (CEPEJ, 2016a): 1) os benefícios das TI no acesso à justiça consistem na facilitação da disponibilização de informação aos litigantes (sobre o acesso físico ao tribunal, a organização do tribunal, os procedimentos a seguir, as alternativas existentes, o acompanhamento em linha do processo, o acesso à decisão logo que seja entregue); na redução dos tempos de espera nos espaços físicos dos tribunais e de viagens e deslocamentos físicos eventualmente necessárias; e na resolução *online* de alguns litígios antes de iniciar um processo, a fim de aliviar os tribunais de casos simples; 2) os remarques das TI no acesso à justiça consistem na manutenção e durabilidade de dados, especialmente arquivos; no reinvestimento significativo em recursos humanos através de planos de recrutamento ou formação para os novos serviços propostos; e na consideração do crescente número de serviços de resolução de

disputas *online*, oferecidos pelo setor privado, complementando ou concorrendo com o setor público; 3) os desenvolvimentos possíveis das TI no acesso à justiça consistem na integração dos instrumentos de acesso à justiça no sistema geral de informação dos serviços judiciários; no repensar do mapa judicial; e na transferência de investimento em espaços físicos para o espaço *online*, do tribunal; 4) os riscos das TI no acesso à justiça consistem no perigo de banalização do acesso à justiça; na ameaça do futuro dos funcionários do tribunal, que deixam de ser intermediários obrigatórios entre o tribunal e o litigante; na afetação da percepção das partes envolvidas no processo (poderão sentir que não foram ouvidas nem tratadas de forma justa se a resolução alternativa de litígios ou o processo judicial ocorrer *online*); no acesso a dados judiciais por parte das empresas privadas de dados abertos, para outros fins que não o acesso à lei. Estão já disponíveis no comércio, por parte de fornecedores privados, serviços de previsão do sentido da decisão judicial num determinado litígio, designadamente em função de um decisor em concreto, previsão construída através do tratamento alargado de dados de decisões anteriores. Isto pode não representar uma novidade para além da escala em causa – um juízo sobre a *oportunidade* de um litígio judicial –, mas também seguramente pode colocar em questão a igualdade de oportunidades no acesso à justiça e a extensão e conteúdos do direito à informação e ao acesso a dados públicos, no caso pensando em decisões judiciais (poderá um particular em situação económica frágil dever vir a ter o mesmo direito de acesso que a empresa multinacional a este tipo de informação, através da sua disponibilização pública?).

Já os resultados obtidos para a avaliação dos EM na categoria “Comunicação dos Tribunais demonstram que (CEPEJ, 2016a): 1) os benefícios das TI na comunicação dos tribunais consistem na redução de custos, velocidade de processamento e simplificação organizacional; 2) os remarkes das TI na comunicação dos tribunais consistem na compatibilidade técnica e confiabilidade do sistema entre diferentes direitos; na alteração da política de gestão; nos efeitos do bloqueio da cadeia de comunicação em caso de falha; 3) os desenvolvimentos possíveis das TI na comunicação dos tribunais consistem na definição de padrões de comunicação comuns; 4) os riscos das TI na comunicação dos tribunais consistem nos possíveis danos temporais e financeiro, em caso de falha técnica das TIs.

Por sua vez, os resultados obtidos para a avaliação dos EM na categoria “Assistência nos Tribunais” demonstram que (CEPEJ, 2016a): 1) os benefícios das TI na assistência nos tribunais consistem na melhoria na qualidade formal das decisões; no acesso a grandes bases de dados jurídicas; na economização do tempo por meio da administração eletrônica; na facilitação do trabalho remoto ou distribuição mais justa dos casos entre os juizes; na garantia de aquisição de conhecimento da história passada do acusado para aumentar o número de decisões individualizadas, em casos criminais; 2) os remarkes das TI na assistência nos tribunais consistem na garantia da qualidade e atualizações regulares, em modelos ou *templates* pré-estabelecidos; garantir um desenho de TI que permita ao juiz tomar controle, em qualquer fase; 3) os desenvolvimentos possíveis das TI na assistência nos tribunais consistem no meio para melhorar a divulgação da jurisprudência; na harmonização das práticas em matéria de redação e fundamentação das decisões da jurisprudência; 4) os riscos das TI para a assistência nos tribunais consistem no perigo dos constrangimentos das TIs terem influência na decisão judicial; no perigo de condicionamento da independência dos juizes e violação da igualdade entre as partes; na necessidade de garantir a neutralidade dos critérios de consulta e que os usuários os entendam; no risco de privar o juiz de sua capacidade de tomada de decisão e limitar o seu poder de julgar, no âmbito de uma estrutura formal com a possibilidade de automatizar tarefas e confiar em julgamentos padrão.

Finalmente, os resultados obtidos para a avaliação dos EM na categoria “Administração dos Tribunais” demonstram que (CEPEJ, 2016a): 1) os benefícios das TI na administração dos

tribunais consistem na melhoria na eficiência dos tribunais; no aumento ou redistribuição de pessoal, de forma a evitar a duplicação de funções; na redução de custos operacionais judiciais; na melhoria das estatísticas ao nível da atividade judicial; 2) os remarkes das TI na administração dos tribunais consistem na confiabilidade técnica do equipamento a ser assegurada e mantida; na alteração da política de gerenciamento; na supervisão do fluxo de dados para evitar distorções estatísticas; na diferenciação entre o desempenho do tribunal e o desempenho individual dos profissionais de justiça, e as consequências da avaliação do trabalho dos juízes; 3) os desenvolvimentos possíveis das TI na administração dos tribunais consistem na força motriz para a reorganização da operação de um tribunal; na definição de objetivos de gestão e monitoramento do desempenho do tribunal; na integração de aplicativos num sistema de informações mais extenso (sobretudo com comunicação eletrônica); 4) os riscos das TI na administração dos tribunais consistem nos danos temporais em caso de avaria ou falha no sistema tecnológico; nos danos financeiros em caso de falha na implementação do sistema tecnológico; e na preferência pela avaliação com base no desempenho quantitativo, em detrimento da avaliação com base no desempenho qualitativo, no tribunal.

**Tabela 2- Princípios de Governança da Ciberjustiça**

Governança da Ciberjustiça	
Princípios	
1	Princípio do Respeito pelos Direitos Fundamentais
2	Princípio do Não-discriminação
3	Princípio da Qualidade
4	Princípio da Transparência
5	Princípio “Sob Controle do Usuário”
6	Princípio da Independência
7	Princípio da Equidade
8	Princípio da Informação
9	Princípio da Eficácia
10	Princípio da Justiça
11	Princípio da Imparcialidade
12	Princípio da Segurança

Fonte: Elaboração própria com base na Diretiva 2013/11/UE e na Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais (CEPEJ, 2018), ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.

#### 4- Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0]

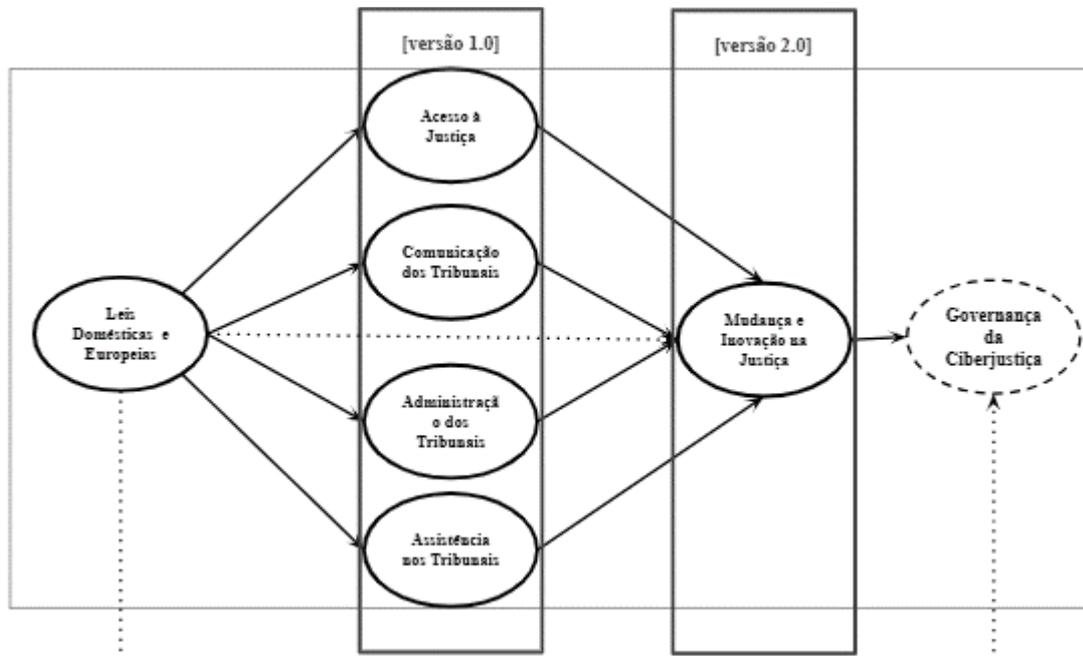
Reitere-se que, apesar da generalidade dos EM do Conselho da Europa já ter adotado ferramentas e soluções tecnológicas na justiça (Meneceur, 2018), a adoção de tecnologia não é condição suficiente *per se* para garantir a inovação (Jaafari, 2000). Por conseguinte, a CEPEJ

(2016a) recomenda aos EM que promovam a transição desta primeira versão de ciberjustiça atual (orientada para a adoção de ferramentas e soluções tecnológicas), para uma segunda versão de ciberjustiça futura (orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação). Atendendo às recomendações da CEPEJ (2016a), este estudo estabeleceu como objetivo desenvolver um modelo conceitual para apoiar a transição de versão de ciberjustiça e promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, nos EM - o Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0] (ver figura 1).

Seguindo as diretrizes da CEPEJ (2016a) em matéria de ciberjustiça, o modelo proposto foi segmentado em duas versões de ciberjustiça [1.0 e 2.0]: a primeira versão, com as dimensões - Acesso à Justiça; Comunicação dos Tribunais; Administração dos Tribunais; Assistência nos Tribunais; e a segunda versão, com a dimensão - Mudança e Inovação da Justiça. O modelo proposto possui ainda duas outras dimensões: uma primeira dimensão que antecede as dimensões da primeira/segunda versão de ciberjustiça - Leis Domésticas e Europeias; e uma última dimensão que sucede a primeira/segunda versão de ciberjustiça - Governança da Ciberjustiça. Em resultado, o modelo de ciberjustiça proposto possui um total de duas versões e sete dimensões inter-relacionadas entre si (ver figura 1), por meio de hipóteses de investigação representadas por setas preenchidas ou picotadas (as setas preenchidas correspondem a hipóteses de impacto direto, e as setas picotadas correspondem a hipóteses de impacto indireto). No que diz respeito às duas versões e sete dimensões que compõem este modelo de ciberjustiça: 1) a dimensão Leis Domésticas e Europeias diz respeito ao enquadramento legal dos EM e da UE (e do Conselho da Europa), em matéria de proteção de dados e ciberjustiça; 2) a dimensão Acesso à Justiça diz respeito às ferramentas e soluções de ciberjustiça adotadas para o acesso à justiça, na primeira versão de ciberjustiça dos EM; 3) a dimensão Comunicação dos Tribunais diz respeito às ferramentas e soluções de ciberjustiça adotadas para a comunicação dos tribunais, na primeira versão de ciberjustiça dos EM; 4) a dimensão Administração dos Tribunais diz respeito às ferramentas e soluções de ciberjustiça adotadas para a administração dos tribunais, na primeira versão de ciberjustiça dos EM; 5) a dimensão Assistência nos Tribunais diz respeito às ferramentas e soluções de ciberjustiça adotadas para a assistência dos tribunais, na primeira versão de ciberjustiça dos EM; 6) a dimensão Mudança e Inovação da Justiça diz respeito às soluções estratégicas de mudança e inovação que deverão ser adotadas para os projetos de TI da justiça, na segunda versão de ciberjustiça dos EM; 7) a dimensão Governança da Ciberjustiça diz respeito aos 12 princípios orientadores da governança da ciberjustiça nos EM do Conselho da Europa, formulados com base na Diretiva 2013/11/UE e na Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais (CEPEJ, 2018), ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.

Já no que diz respeito às hipóteses de investigação que inter-relacionam as sete dimensões do modelo de ciberjustiça: primeiramente, formulou-se a hipótese de que, a primeira dimensão - Leis Domésticas e Europeias, impacta direta/indiretamente todas as restantes dimensões do modelo, já que por força da lei, a ciberjustiça deve respeitar o enquadramento legal dos EM e da UE, em matéria de proteção de dados e cibersegurança; seguidamente, formulou-se a hipótese de que as quatro dimensões da primeira versão de ciberjustiça (Acesso à Justiça, Comunicação dos Tribunais, Administração dos Tribunais, Assistência nos Tribunais) impactam a dimensão única da segunda versão de ciberjustiça (Mudança e Inovação da Justiça), já que, segundo a CEPEJ (2016a), os EM devem transitar da primeira para a segunda versão de ciberjustiça; finalmente, formulou-se a hipótese de que a dimensão - Mudança e Inovação da Justiça impacta a última dimensão - Governança da Justiça, assegurando o respeito pelos 12 princípios de governança da justiça formulados com base na Diretiva 2013/11/UE e na Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais (CEPEJ, 2018), ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.

**Figura 1- Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0]**



Fonte: Elaboração própria com base em CEPEJ (2016a, 2018) e na Diretiva 2013/11/EU.

## 5 - Discussão e Conclusão

Recentemente, tem-se vindo a promover a investigação e a implementação de tecnologias na justiça, na Europa e um pouco por toda o mundo, ao nível da: 1) Resolução de Litígios em Linha (*Online Dispute Resolution*) 2) Dados Abertos (*Open Data*), 3) Inteligência Artificial (*Artificial Intelligence*), 4) Arquivamento Eletrônico (*e-Filing*) ou, Sistemas de Gerenciamento de Casos. Esta tendência para promover a investigação e implementação de tecnologias na justiça surge, frequentemente, acompanhada pela leis e princípios orientadores da governança da ciberjustiça na justiça. Contudo, atualmente a investigação da ciberjustiça encontra-se fragmentada e carece de terminologia e metodologia consensual (Senécal & Benyekhlef, 2009), pelo que neste estudo se optou por seguir as recomendações terminológicas e metodológicas da CEPEJ em matéria de ciberjustiça para os EM do Conselho da Europa, como Portugal.

Nos últimos anos, já foram empreendidos vários projetos de justiça electrónica nos EM do Conselho da Europa, destacando-se o projeto *e-Justice* e o projeto *e-codex* (Pangalos, Salmatzidis, & Pagkalos, 2014). Ainda que a generalidade dos EM já tenha adotado ferramentas e soluções tecnológicas na justiça, a adoção de tecnologias não é condição suficiente *per se* para garantir a inovação (Jaafari, 2000). Por conseguinte, a CEPEJ (2016a) teceu recomendações com vista a promover uma transição desta primeira versão de ciberjustiça atual (orientada para a adoção de ferramentas e soluções tecnológicas), para uma segunda versão de ciberjustiça futura (orientada para a adoção de soluções estratégicas de inovação), nos EM. Atendendo às recomendações da CEPEJ (2016a), este estudo estabeleceu como objetivo desenvolver um modelo conceitual de ciberjustiça, para apoiar a transição de versão de ciberjustiça e promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, nos EM

- o Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0].

Em resultado, visando apoiar a transição de versão de ciberjustiça, o modelo proposto neste estudo inclui duas versões de ciberjustiça [1.0 e 2.0]: a primeira versão, com as dimensões - Acesso à Justiça; Comunicação dos Tribunais; Administração dos Tribunais; Assistência nos Tribunais; e a segunda versão, com a dimensão - Mudança e Inovação da Justiça. Este modelo, inclui ainda, duas outras dimensões: uma primeira dimensão que antecede as dimensões da primeira/segunda versão de ciberjustiça - Leis Domésticas e Europeias; e uma última dimensão que sucede a primeira/segunda versão de ciberjustiça - Governança da Ciberjustiça. Finalmente, o modelo proposto neste estudo possui subjacente o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, formulados com base na Diretiva 2013/11/UE e na Carta Ética Europeia para o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais (CEPEJ, 2018), ao abrigo da Convenção Europeia dos Direitos do Homem: 1) Princípio do Respeito pelos Direitos Fundamentais, 2) Princípio Não-discriminação, 3) Princípio da Qualidade, 4) Princípio da Transparência, 5) Princípio do “Sob Controle do Usuário”, 6) Princípio da Independência, 7) Princípio da Equidade, 8) Princípio da Informação, 9) Princípio da Eficácia, 10) Princípio da Justiça, 11) Princípio da Imparcialidade, 12) Princípio da Segurança.

Em conclusão, a realização do presente estudo permitiu cumprir o objetivo de desenvolver um modelo para apoiar a transição de versão de ciberjustiça e promover o respeito pela lei e princípios de governança da ciberjustiça, nos EM - o Modelo de Ciberjustiça [versão 1.0 e 2.0]. Em estudos futuros, seria importante aplicar a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) (Bollen, 1989) à análise das percepções dos *stakeholders* da ciberjustiça, e ainda realizar análises comparadas da ciberjustiça, entre Portugal e os países europeus, e/ou entre Portugal e os países de língua portuguesa (como o Brasil) e ponderar outros países da América Latina em que a ciberjustiça tem ganho uma dimensão relevante (v. g. Chile) bem como Estados, de tradições jurídicas diferentes, que assumem protagonismo devido a soluções implementadas com sucesso (como Singapura ou o Canadá).

## Referências

- Amorim, F. (2017). A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira. *Revista de Ciências Jurídicas Pensar*, 22(2), 514-539. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>
- Basdevant, A., & Mignard, J. (2018). *L'empire des données: Essai sur la société, les algorithmes et la loi*. Don Quichotte, Le Seuil.
- Benyekhlef, K., & Gélinas, F. (2005). Online dispute resolution. *Lex Electronica*, 10(2), 1-13. Disponível em: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1336379](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1336379)
- Boillat, P., & Leyenberger, S. (2008). L'administration et l'évaluation du service public de la justice, vu du conseil de l'Europe. *Revue française d'administration publique*, 125(1), 55-66. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2008-1-page-55.htm>
- Bollen, K. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. John Wiley and Sons, Inc., New York.
- Cebola, C. (2016). M. ADR 3.0@ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, 22(5), 65-92 Disponível em: [https://www.academia.edu/26511917/ADR\\_3.0\\_at\\_Resolu%C3%A7%C3%A3o\\_On](https://www.academia.edu/26511917/ADR_3.0_at_Resolu%C3%A7%C3%A3o_On)

line de Conflitos de Consumo em Portugal

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2012). *Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet 2010* (IAcc). Disponível em: <http://tinyurl.com/y8h24ql9>
- Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. (2016a). *Guidelines on how to drive change towards Cyberjustice*. Disponível em: <https://rm.coe.int/16807482de>
- Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. (2016b). *L'utilisation des technologies de l'information dans les tribunaux en Europe Efficacité et qualité de la justice* (Report N° 24). Disponível em: <https://rm.coe.int/systemes-judiciaires-europeens-efficacite-et-qualite-de-la-justice-etu/16807882c1>
- Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. (2018). *European ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial systems and their environment*. Disponível em: <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>
- Cusatelli, C., & Giacalone, M. (2015). ICT use by judiciary systems in European Union. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 10(2), 8–13. Disponível em: [http://www.jaqm.ro/issues/volume-10,issue-2/pdfs/1\\_CA\\_MA.pdf](http://www.jaqm.ro/issues/volume-10,issue-2/pdfs/1_CA_MA.pdf)
- Jaafari, A. (2000). Construction business competitiveness and global benchmarking. *Journal of management in engineering*, 16(6), 43-53. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/245298433\\_Construction\\_Business\\_Competitiveness\\_and\\_Global\\_Benchmarking](https://www.researchgate.net/publication/245298433_Construction_Business_Competitiveness_and_Global_Benchmarking)
- Jiménez-Gómez, E., & Gascoé, M. (2016). *Achieving open justice through citizen participation and transparency*. Hershey, PA: IGI Global.
- Lichand, G., & Soares, R. (2014). Access to Justice and Entrepreneurship: Evidence from Brazil's Special Civil Tribunals. *Journal of Law and Economics*, 57(2), 459-499. Disponível em: <https://scholar.harvard.edu/glichand/publications/access-justice-and-entrepreneurship-evidence-brazils-special-civil-tribunals>
- Meneceur, Y. (2018). Le numérique, levier essentiel d'une meilleure efficacité et qualité de la justice en Europe. *Enjeux numériques*, 3, 11-15. Disponível em: <http://www.anales.org/enjeux-numeriques/2018/en-2018-03/EN-2018-09-3.pdf>
- Morozov, E. (2014). *To save everything, click here: The folly of technological solutionism*. New York, NY: Public Affairs.
- Pangalos, G., Salmatzidis, I., & Pagkalos, I. (2014). Using IT to Provide Easier Access to Cross-Border Legal Procedures for Citizens and Legal Professionals-Implementation of a European Payment Order e-CODEX pilot. *International Journal for Court Administration*, 6(2), 43-52. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2893685](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2893685)
- Parkin, M., & Wedeking, J. (2017). Connecting with the courts: Online access to state judicial systems. *Justice System Journal*, 38, 22–36. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0098261X.2016.1224133>

- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. (2015). Understanding judicial websites: An exploration of portals in the states of Mexico. Em 2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 2106-2114). Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7070065>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. (2018). Understanding e-Justice and Open Justice Through the Assessment of Judicial Websites: Toward a Conceptual Framework. *Social Science Computer Review*, 20, 1-20. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0894439318785957>
- Sandoval-Almazan, R., & Valle-Cruz, D. (2016). Open justice in Latin America: Judiciary websites under scrutiny. Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 287–290), ACM, New York, NY. Disponível em: <http://doi.org/10.1145/2910019.2910088>
- Senécal, F., & Benyekhlef, K. (2009). Groundwork for assessing the legal risks of cyberjustice. *Canadian Journal of Law and Technology, Forthcoming*, 41(7), 54-56. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1443990](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1443990)