

## **Juízo 100% Digital X Exclusão Digital: Soluções Concretas ao (Aparente) Impasse**

Métricas da justiça, gestão da informação legal e *legal design* aplicados à administração da justiça

**Eunice Maria Batista Prado (Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM)**

### **RESUMO**

Este artigo aborda o advento do Juízo 100% Digital como sistema de prestação jurisdicional via Internet, criado na esteira das transformações tecnológicas aceleradas por força da pandemia de Covid-19, e tem por objetivo investigar de que maneira se pode resolver o problema de torná-lo acessível aos excluídos digitais. Para tanto, a pesquisa descritiva parte do referencial teórico de obras clássicas sobre acesso à Justiça e sobre formulação de políticas públicas, bem como de obra contemporânea sobre o funcionamento remoto de tribunais ao redor do mundo, seguida de contextualização do sistema brasileiro. Na sequência, procede-se ao levantamento de dados quantitativos para dimensionar a exclusão digital no Brasil, mapeando quantos são, quem são e onde estão os excluídos digitais; seguido de pesquisa documental para interpretar os dados colhidos em análise qualitativa, tendo como fio condutor a ideia de capilaridade, a fim de alcançar o máximo possível de jurisdicionados. Como resultado, apresentam-se as seguintes soluções: parcerias com órgãos que compõem o Sistema Único de Assistência Social; parcerias com os cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais e criação de postos avançados de atendimento, mantidos pelo próprio Poder Judiciário ou em parcerias com Prefeituras. A conclusão é que não há impasse, sobretudo porque a solução totalmente digital não é obrigatória, tratando-se na verdade de uma porta a mais de acesso à Justiça; e que no momento é mais compatível para a realidade brasileira manter um sistema judicial híbrido, ou seja, presencial e remoto.

**Palavras-Chave:** Cortes *on-line*; Desigualdade social; Acesso à justiça; Exclusão digital; *Redesign* organizacional.

### **Introdução**

As Resoluções do Conselho Nacional de Justiça editadas a partir de 2020 que tratam da implantação do Juízo 100% Digital, da criação de plataforma de videoconferência denominada Balcão Virtual, além das que disciplinam temas como realização de perícia por meios eletrônicos e audiências não presenciais, entre outras, inegavelmente conduzem à implementação de Cortes ou Tribunais *on-line* no Brasil, no movimento de aceleração forçada da transformação digital em todos os setores, inclusive no Poder Judiciário, tendo a pandemia de Covid-19 como agente catalisador.

De fato, a Justiça não parou; e o que tornou possível a continuidade da prestação do serviço jurisdicional, apesar do isolamento social necessário para frear o avanço da contaminação pelo novo coronavírus, foi todo o investimento em tecnologia que até então havia

sido feito pelo Poder Judiciário brasileiro para o processamento eletrônico de feitos judiciais. Sob esse prisma, o Juízo 100% Digital surge como solução que permite ao Estado-Juiz cumprir sua missão de realizar Justiça, mesmo à distância, enquanto também amplia o acesso pelos jurisdicionados, que não mais precisam se deslocar aos prédios físicos dos fóruns e tribunais.

Acontece que especificamente no Brasil a ampliação do uso da tecnologia na prestação de serviços públicos ainda esbarra na enorme desigualdade social, que resulta numa significativa massa de excluídos digitais. É preciso, então, jamais olvidar esse dado ao redesenhar estruturas e serviços jurisdicionais, à luz da Constituição Federal (Brasil, 1988), que garante o acesso à justiça como direito fundamental em seu artigo 5º, inciso XXXV.

O período já transcorrido de funcionamento remoto do Poder Judiciário, desde que a situação de pandemia foi declarada pela Organização Mundial da Saúde em março de 2020, demonstrou grandes desafios, sobretudo no que se refere à comunicação, atendimento ao público e ao acesso dos jurisdicionados à Justiça *on-line*, principalmente quanto à participação em audiências por videoconferência, exatamente em virtude da exclusão digital – que não se resume à falta de um dispositivo com acesso à internet, mas também compreende a capacidade de saber utilizá-lo.

Nesse contexto, para apresentar propostas no sentido de promover maior acesso à Justiça *on-line*, o presente artigo realiza um estudo descritivo cujo ponto de partida, na primeira seção, é uma reflexão sobre obras clássicas que tratam do acesso à Justiça e de formulação de políticas públicas, em cotejo com obra contemporânea sobre o funcionamento remoto de tribunais em todo o mundo nesta quadra histórica de revolução tecnológica.

Na segunda seção, descreve-se a criação e funcionamento do Juízo 100% Digital no Brasil, analisando a legislação e os atos normativos a respeito do tema. Na terceira seção, são apresentados dados quantitativos coletados em pesquisa documental de fontes variadas, procedendo-se também a uma análise qualitativa de tais dados com a finalidade de dimensionar a exclusão digital no Brasil em diversas nuances. Na quarta e última seção, em três subseções, são apresentados os resultados da prospecção documental realizada, com possíveis soluções que minimizem as dificuldades e ampliem o acesso à Justiça para todos os cidadãos, incluindo os mais vulneráveis socialmente. Dada a contribuição deste trabalho para a questão posta, são levantados nas considerações finais novos focos para a continuidade de pesquisas que permitam maior aprofundamento no tema.

### **O acesso à justiça como *wicked problem* das cortes *on-line***

Quando se fala no tema “Acesso à Justiça”, é incontornável partir da obra clássica de Cappelletti e Garth (1988), originalmente lançada em 1978 e que tem esse título na versão brasileira traduzida para o português uma década depois, mas que neste momento se chama a atenção para o título e subtítulo da obra original: “Acesso à Justiça: O movimento mundial pela efetivação dos direitos. Um relatório geral” (em tradução livre), de modo a enfatizar o contexto em que foi escrita, após os autores pesquisarem quais eram as barreiras de acesso em diversos sistemas judiciais ao redor do mundo naquele momento da História.

Constataram que, por um lado, tais barreiras eram maiores para aquelas pessoas mais vulneráveis socioeconomicamente e que tinham as chamadas *pequenas causas* – as quais, em verdade, são significativas para o referencial financeiro delas; ao passo que os litigantes de grande poder aquisitivo conseguiam usar em seu favor os meandros e mecanismos dos sistemas judiciais, desequilibrando a balança da Justiça.

Abordando em capítulos os obstáculos a serem transpostos para o efetivo acesso à Justiça e refletindo de forma propositiva sobre possíveis soluções práticas para tais problemas,

Cappelletti e Garth chegaram em sua obra fundamental à célebre concepção das *três ondas renovatórias do acesso à Justiça*.

Em apertada síntese, (i) a primeira onda trata da assistência judiciária gratuita, cabendo ao Estado prover os meios necessários para que os mais pobres consigam acesso à solução de litígios pela via da prestação jurisdicional a despeito de não poderem arcar com os honorários de advogados e com as custas processuais; (ii) a segunda onda versa sobre mecanismos que levem à representação e defesa de direitos coletivos e difusos, sobretudo quanto a questões consumeristas e ambientais, mas não só; e (iii) a terceira onda vai além do acesso à Justiça na simples acepção de conseguir fazer chegar um caso a um tribunal, ocupando-se dos métodos utilizados para solução dos conflitos e da qualidade desses métodos, a exemplo de mecanismos tais como conciliação e mediação, dado seu potencial efetivo e pacificador – abreviando o tempo de duração da disputa já posta em juízo com maior satisfação da solução construída, ou até mesmo evitando que um caso necessite chegar a um tribunal.

Noutro giro, também na década de 70 do século XX foi publicado outro texto que igualmente se tornou um clássico, desta feita no campo da Ciência Política – nada menos que o mais citado de todos os tempos nessa área, segundo Crowley e Head (2017).

Trata-se do artigo “Dilemas de uma teoria geral do planejamento” (em tradução livre), de Rittel e Webber (1973), no qual foi cunhada a expressão *wicked problems*, que tem sido traduzida como “problemas perversos” no sentido de “problemas complexos”, próprios da sociedade contemporânea, em relação aos quais o Estado precisa formular políticas públicas adequadas para enfrentamento e solução, não obstante o grau de dificuldade, visto se tratar de problemas que envolvem diferentes partes interessadas, têm significativos impactos econômicos e sociais, são influenciados por inúmeros fatores interligados e ainda se modificam constantemente pela própria dinâmica dos fatos sociais.

Em razão dessas características, há diversas maneiras de resolver tais problemas complexos, e não existe solução perfeita ou ideal, mas solução possível dado o contexto. Tampouco há que se falar em solução certa ou errada, e sim em soluções boas ou ruins diante da conjuntura. E nunca se chega à solução definitiva: justamente porque a sociedade está em constante mutação e dinamismo, é sempre preciso rever, reavaliar, aperfeiçoar as soluções anteriores.

Pode-se dizer, então, que a questão do acesso à Justiça tem as características de um *wicked problem*, sobre o qual o Estado deve estar sempre a se debruçar. Mais de quarenta anos depois, tanto a obra de Cappelletti e Garth, na área do Direito, como a de Rittel e Webber, no ramo da Ciência Política, permanecem válidas em seus fundamentos e continuam servindo como importantes balizas para as alterações legislativas e das políticas públicas judiciárias necessárias ao enfrentamento constante desse problema complexo, mudando junto com as dinâmicas dos fatos sociais.

Porém, é forçoso destacar que tais clássicos foram escritos em tempos analógicos, quando os autores sequer podiam imaginar a dimensão da revolução digital que viria a ocorrer na virada do século XX para o século XXI, a ponto de ser cunhado o termo Quarta Revolução Industrial, que segundo Schwab (2016, p. 13) difere de todos os outros períodos históricos anteriores (i) pela velocidade de disrupção e inovação tecnológicas; (ii) pela amplitude e profundidade, “levando à mudanças de paradigma sem precedentes da economia, dos negócios, da sociedade e dos indivíduos”; e (iii) pelo impacto sistêmico.

Seguramente os autores das citadas obras clássicas dos anos 1970, escritas muito antes do advento e popularização da Internet, não imaginavam que em 2019 a discussão do momento seria algo tão disruptivo como o funcionamento de cortes *on-line*, sem prédios, sem papéis e

sem necessidade de presença física das partes, das testemunhas, do juiz e dos outros atores do sistema de Justiça, enquanto solução para uma Justiça mais ágil, menos custosa e sobretudo mais efetiva, como proposto por Susskind (2019).

Mais imprevisível ainda era que em março de 2020 haveria uma pandemia que colocaria o mundo inteiro em distanciamento social para conter o avanço de um vírus altamente contagioso, ensejando, por força da necessidade, uma transformação tecnológica em tempo recorde de todos os setores, sobretudo do setor público, para que os serviços essenciais continuassem a ser prestados remotamente – inclusive o serviço de prestação jurisdicional.

Percebe-se então que o *wicked problem* do acesso à Justiça, que sempre existiu, assumiu uma nova dimensão, levando a discussão a inédito patamar. Se em 1978 Cappelletti e Garth fizeram um relatório geral sobre o movimento mundial pela efetivação de direitos via acesso à Justiça, em 2020 Susskind providenciou a criação do portal *Remote Courts Worldwide* (<https://remotecourts.org/>) sobre o movimento mundial de funcionamento de tribunais remotos, para compartilhamento das experiências das cortes de Justiça dos mais diversos países e continentes no desafio de proporcionar acesso à Justiça a sua população, apesar da adversa circunstância da pandemia.

Analisando a situação especificamente no Brasil, desde 2006 já existia legislação disposta sobre a informatização do processo judicial, tratando-se da Lei nº 11.419/2006 (Brasil, 2006). Segundo o relatório Justiça em Números, emitido pelo Conselho Nacional de Justiça (2020a) tendo o ano anterior como base, em 2019 apenas 10% dos casos novos entraram como processos físicos. Quanto ao estoque dos processos pendentes, 27% do total ainda tramitavam em autos físicos. Dos 90 tribunais existentes no país à exceção do Supremo Tribunal Federal, boa parte já possuía 100% do acervo em autos eletrônicos, e somente 19% dos tribunais tinham menos de 90% de processos eletrônicos.

Desse modo, quando sobreveio a pandemia de Covid-19, foi o significativo percentual de processos judiciais eletrônicos já existentes que permitiu que a Justiça não paralisasse as atividades, seguindo-se então um esforço para acelerar a digitalização dos autos ainda físicos. Esse nível da virtualização dos processos judiciais no país foi que possibilitou dar o passo que será abordado a seguir.

### **A estruturação do Juízo 100% Digital no Brasil**

Considerando razões de celeridade, eficiência e racionalização de recursos orçamentários, o Conselho Nacional de Justiça (2020c) editou a Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020, que dispõe sobre o Juízo 100% Digital e autoriza que os tribunais adotem providências para processamento completo de atos processuais praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, via Internet.

Ficou estabelecido que não haverá alteração de competência das unidades jurisdicionais que vierem a adotar o novo método. Enfatizou-se o caráter experimental da medida, a ser acompanhada durante um ano e avaliada em seus indicadores de produtividade e celeridade após tal período, quando então os tribunais poderão decidir por manter, descontinuar ou ampliar esse sistema de trabalho, comunicando o que resolverem ao Conselho Nacional de Justiça.

A Resolução deixa claro que a escolha pelo Juízo 100% Digital é facultativa e será exercida pela parte autora no momento da distribuição da ação. No ato do ajuizamento do feito, a parte e seu advogado deverão fornecer endereço eletrônico e número de telefone celular, cientes de que a citação, a notificação e a intimação poderão ser realizadas por qualquer meio eletrônico.

Por sua vez, a parte ré, até sua primeira manifestação nos autos, pode se opor à escolha de tramitação pelo Juízo 100% Digital que fora feita pela parte autora. Existe ainda a possibilidade de alguma parte expressar, por uma única vez, seu desejo de desistir do processamento pelo novo método, o que não pode acarretar modificação do juízo natural da causa.

No que se refere ao atendimento às partes, aos advogados e ao público em geral, deverá ser feito na forma remota, durante o horário de expediente forense, por telefone, por *e-mail*, por videochamadas, por aplicativos digitais ou por outros meios de comunicação disponíveis. Especificamente no que diz respeito ao atendimento exclusivo de advogados pelos magistrados e servidores, é preciso observar a ordem de solicitação, os casos urgentes e as preferências legais. Quando o advogado manifestar expresso interesse em ser atendido pelo magistrado, deve-se registrar o requerimento com dia e hora, por meio eletrônico, quando então a resposta sobre o atendimento deverá ocorrer no prazo de até 48 horas, a não ser em caso de urgência.

Quanto às audiências e sessões de julgamento, no Juízo 100% Digital todas deverão ocorrer exclusivamente por videoconferência. Contudo, as partes podem requerer a participação presencial na audiência por videoconferência em local disponibilizado pelo Poder Judiciário para tal finalidade. A propósito, a realização de alguns atos processuais de forma física não inviabiliza ou desnatura a proposta desse sistema, sobretudo nesses primeiros momentos de adaptação à novidade.

Passados alguns meses, estendendo para todo o país uma iniciativa bem sucedida observada no Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, que abrange os Estados de Rondônia e do Acre, foi criada pelo Conselho Nacional de Justiça (2021b) a plataforma de videoconferência denominada Balcão Virtual, por meio da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, com a finalidade de servir como um canal permanente de comunicação entre a população e as unidades judiciais, devendo funcionar durante todo o horário de atendimento ao público.

Posteriormente, o Conselho Nacional de Justiça (2021c) observou que a Resolução que dispõe sobre o Juízo 100% Digital necessitava ser alterada, sobrevivendo a Resolução nº 378, de 09 de março de 2021, que promoveu uma série de adequações e novos regramentos após análise dos problemas e dificuldades observados desde a implantação, a exemplo de adaptações aos ritos da Justiça do Trabalho, e de ajustes para convivência com um sistema híbrido (físico e digital) nessa fase de transição, quando necessário. A Resolução que dispõe sobre o Balcão Virtual também precisou ser modificada pelo Conselho Nacional de Justiça (2021d) por meio da Resolução nº 403, de 29 de junho de 2021, para tratar das peculiaridades da Justiça Eleitoral, sobretudo em ano de realização de eleições municipais.

Como é possível perceber, justamente porque se trata de um *wicked problem*, com múltiplas partes interessadas e uma miríade de interconexões de fatos, muitas vezes são criadas soluções que geram outros problemas, por isso exigem constante reavaliação e correção de rumos. Constata-se que houve um enorme avanço na estruturação do sistema judicial brasileiro para receber e processar demandas remotamente, mas ainda é preciso buscar soluções para o acesso ao Juízo 100% Digital pelos mais vulneráveis socialmente, sem acesso à Internet.

Nessa linha de pensamento, o Conselho Nacional de Justiça (2021a), por meio da Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021, recomendou que os tribunais brasileiros adotem medidas para garantir acesso à Justiça aos excluídos digitais, público que será dimensionado no próximo tópico.



## O contexto da exclusão digital no Brasil

Para a universalidade ou amplitude de acesso pela população a uma solução totalmente *on-line* no Brasil, como o Juízo 100% Digital, é preciso considerar outros fatores, como as significativas desigualdades sociais e regionais num território de dimensões continentais; a quantidade, o tipo de dispositivo e de pacote de dados para acesso à Internet; a própria infraestrutura de rede; o grau de escolaridade e a faixa etária dos usuários, enquanto fatores diretamente relacionados a seu acesso e à sua capacidade de manejo das novas tecnologias.

Segundo a 32ª edição da Pesquisa Anual do Uso de TI nas Empresas (Meirelles, 2021), elaborada pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Fundação Getúlio Vargas e divulgada no mês de maio de 2021, encontram-se em uso no Brasil 440 milhões de dispositivos digitais – entre computadores, *notebooks*, *tablets* e *smartphones* – englobando utilização no âmbito corporativo e doméstica, o que resulta em 2 dispositivos por habitante.

Há mais de 1 *smartphone* por habitante, visto que existem 242 milhões de *smartphones* sendo utilizados no país, havendo 346 milhões de dispositivos portáteis em geral.

Destacou-se na pesquisa que a pandemia acarretou, em questão de meses, uma aceleração na transformação digital e consumo de dispositivos digitais que levaria anos, por força da necessidade de a população desempenhar remotamente atividades de estudo e trabalho. A pesquisa detectou, ainda, uma tendência de aumento das vendas de computadores (entendidos como *desktops*, *notebooks* e *tablets*), cuja projeção é de ultrapassar 200 milhões em uso ao longo de 2021.

Acontece que, para bem dimensionar a questão ora tratada, não basta saber quantos dispositivos digitais em uso existem. Para verificar o acesso à Internet pela população brasileira, é necessário fazer uma análise cruzada de outros indicadores, fornecidos por fontes variadas.

O órgão que monitora o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil é o Cetic.br, que divulga anualmente a Pesquisa TIC Domicílios, produzindo indicadores variados sobre como todos os segmentos da população acessam a Internet. Na pesquisa TIC Domicílios (2020) mais recente, divulgada em 26 de maio de 2020, analisando dados coletados entre outubro de 2019 e março de 2020 – portanto antes da pandemia de Covid-19 –, um a cada quatro brasileiros não usa a Internet, resultando em 47 milhões de não usuários (26%) e 134 milhões de usuários de Internet (74%).

Entre os brasileiros que usam a Internet, o dispositivo mais usado para tanto é o celular (99%), destacando-se que 56% dos usuários de Internet a acessam somente pelo celular. Observando o segmento da população que acessa a Internet exclusivamente pelo celular, constata-se a concentração na área rural (79%) e nas classes DE (85%).

Quanto às atividades dos brasileiros na Internet, quem faz uso exclusivo de celular e não tem acesso a computador tem diante de si um grande fator limitante, que reduz as potencialidades de uso para estudo e trabalho. Assim, as atividades de comunicação são as mais comuns, sobretudo para chamadas por voz ou vídeo (73%).

No que se refere à utilização da Internet para acessar algum serviço governamental, 68% dos usuários o fizeram. Desses, 87% usaram computador e celular para tanto, enquanto 55% usaram apenas celular. Importante destacar que, nos tipos de serviços públicos pesquisados, não há indicadores específicos relativos a serviços da Justiça – até porque, no período de coleta de dados, os tribunais digitais ainda eram tidos como assunto para um futuro distante e não houvera a disrupção imposta pela pandemia.

Aliás, já durante o curso desta, o Cetic.br organizou o Painel TIC COVID-19 (2020), em que coletou dados sobre os impactos do isolamento social imposto pela emergência sanitária nos hábitos de uso da Internet pela população, a fim de produzir estatísticas úteis para os

gestores públicos, a iniciativa privada e a sociedade brasileira. Ao analisar, na 2ª edição do Painel (que foi divulgada em 1º de outubro de 2020), o acesso a serviços públicos *on-line*, ficou constatado, como era de se esperar, o crescimento da busca por informações sobre serviços públicos pela Internet durante a pandemia, bem como o aumento da proporção de usuários de Internet que utilizaram serviços públicos totalmente *on-line*.

No que se refere à população mais socialmente vulnerável, ficou demonstrado que as classes DE e usuários com 60 anos ou mais acessaram serviços públicos de forma remota em menor proporção.

Um interessante recorte da pesquisa buscou apurar o percentual de usuários que conseguiu realizar serviços públicos na Internet por completo, sem precisar ir presencialmente até um posto de atendimento; enquanto outro recorte buscou averiguar o percentual de usuários que conseguiu realizar parte do serviço na Internet mas precisou se deslocar até um posto físico de atendimento para concluí-lo; e o percentual de usuários que apenas buscou informações na Internet.

Outra abordagem importante da 2ª edição do Painel TIC COVID-19 diz respeito aos motivos pelos quais os usuários não conseguiram receber o auxílio emergencial pago pelo governo em razão da pandemia. Mais uma vez as classes DE evidenciam sua situação de vulnerabilidade social ao explicitarem em maior proporção que a classe C as seguintes razões: por não conseguir usar o aplicativo da Caixa Econômica Federal; por não ter espaço suficiente no celular para baixar aplicativos; por limitação da Internet; por não saber baixar aplicativos no celular; porque não tinha um telefone celular.

Para além da questão do acesso a dispositivos tecnológicos e à Internet, é preciso ter algum grau de instrução para conseguir manejá-los, tirando o melhor proveito das potencialidades de uso. Acontece que também nesse aspecto é preciso considerar a realidade brasileira de desigualdade social. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Módulo Educação 2019, produzida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020), mais da metade dos adultos brasileiros não completou o ensino médio, o que significa 51,2% ou 69,5 milhões de pessoas com 25 anos ou mais.

Em termos de desigualdades regionais, o índice é maior no Nordeste, em que 60,1% dos adultos, ou 3 em cada 5, não têm o ensino médio completo. Além disso, o Nordeste concentra mais da metade dos analfabetos.

No tocante à infraestrutura, segundo a Avaliação da OCDE sobre Telecomunicações e Radiodifusão no Brasil, elaborada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2020), assim como já demonstrado pela Pesquisa TIC Domicílios, a oferta de rede de banda larga é desigual para áreas urbanas e rurais, persistindo a exclusão digital dos moradores de áreas rurais, onde os níveis de renda e escolaridade são baixos, ao passo que os custos de implantação de infraestrutura pelas empresas são altos e sem perspectiva de retorno financeiro equivalente – exigindo atuação governamental para fazer chegar a rede até tais áreas, o que não tem sido providenciado.

Quanto à utilização de pacote de dados pelos brasileiros, pesquisa da Deloitte (2017) já demonstrava que 51% dos entrevistados contratam pacotes limitados com menos de 3 GB de capacidade; e que 8 em cada 10 pesquisados ultrapassam o limite do pacote de dados contratado.

Mais recentemente, um relatório da *Alliance for Affordable Internet* (2020), confirma o desempenho insuficiente do governo brasileiro na formulação de políticas públicas para fazer frente à exclusão digital, que afeta sobretudo as pessoas mais pobres. Além disso, quanto ao custo dos pacotes de dados no Brasil, 20% da população menos favorecida comprometeriam 8% de sua renda para poder custear apenas 1 GB de dados, de modo que o custo de ter conexão

suficiente à Internet resulta num valor que está além da capacidade econômica de 60% dos brasileiros, segundo Mari (2020).

Contextualizada com todos esses fatores a dimensão da exclusão digital no Brasil, depreende-se o grau da dificuldade encontrada pelas pessoas mais pobres, idosas ou com deficiência – ou seja, dezenas de milhões de pessoas – para acessar os serviços do Juízo 100% Digital e participar remotamente, por exemplo, de uma audiência por videoconferência: é preciso ter um dispositivo digital; morar numa localidade com acesso à internet; esse acesso ter qualidade e velocidade razoáveis; ter pacote de dados contratado e suficiente para participar do ato processual inteiro (que muitas vezes leva horas); saber ler e compreender as instruções para participar de uma audiência remota; saber manejar os *links* de acesso e/ou baixar os aplicativos necessários.

Sopesadas tais desafiadoras nuances do *wicked problem* em comento, serão a seguir apresentadas possíveis soluções para enfrentamento da questão pelo Poder Judiciário, como resultado da pesquisa descritiva realizada a partir de levantamento bibliográfico a respeito do tema.

## **Possíveis soluções para ampliar o acesso dos excluídos digitais ao Juízo 100% Digital**

### **Aproveitamento da capilaridade do Sistema Único de Assistência Social**

A primeira hipótese explorada nesta pesquisa partiu da ideia de comparar o Juízo 100% Digital com outro serviço público também 100% digital que foi ofertado durante a pandemia, buscando verificar como foi enfrentada a questão da exclusão digital. Para tanto, tomou-se por base o Boletim 5 da Rede de Pesquisa Solidária (2020), que analisou o aplicativo da Caixa Econômica Federal utilizado para solicitação do auxílio emergencial – previsto pelo governo federal como renda básica para as pessoas que já viviam em situação de vulnerabilidade e para aquelas que ficaram sem trabalho e renda durante a pandemia, tratando-se de um público-alvo potencialmente estimado em 60 milhões de pessoas, do qual uma significativa parcela é excluída digital.

Tal pesquisa demonstrou ter ficado patente o desacerto da escolha do Poder Executivo quando definiu uma solução totalmente digital sem levar em conta se a população que mais precisava tinha acesso à Internet e saberia utilizar o aplicativo, o que resultou em aglomerações e longas filas nas agências bancárias, acarretando o aumento do risco de contágio e demora no recebimento da verba.

Os pesquisadores da Rede concluíram que: (i) uma estratégia de prestação de serviço público exclusivamente digital é incompatível com a realidade brasileira, sugerindo que haja opções *on-line* e *off-line* para atender tanto incluídos como excluídos digitais; (ii) um possível caminho para atingir capilaridade de um serviço público digital é firmar parcerias para aproveitar a rede já existente dos órgãos que compõem o SUAS – Sistema Único de Assistência Social, tendo os CRAS (Centros de Referência de Assistência Social) e CREAS (Centros de Referência Especializados de Assistência Social) como estruturas de apoio com pessoal qualificado apto a atender e auxiliar os excluídos digitais.

Os números que expressam a notável capilaridade do SUAS são de fato muito significativos. Os pesquisadores da Rede de Pesquisa Solidária apontaram que, existindo 5.570 municípios no Brasil, há 8.357 CRAS, porque nas metrópoles há uma média de 24 unidades por município, espalhadas pelos bairros e comunidades, instaladas justamente em locais de vulnerabilidade social – portanto, ao alcance dos excluídos digitais. Além disso, dos 5.570



municípios brasileiros, apenas 48 não possuem uma unidade de CRAS, o que também revela uma abrangência digna de nota.

Apontou-se que essa rede que compõe o SUAS é capaz de atender cerca de 29 milhões de brasileiros e conta com um contingente em torno de 110.000 profissionais qualificados, em equipes multidisciplinares compostas por assistentes sociais, educadores, psicólogos e advogados, dentre outros, além de equipes volantes que se deslocam para prestar serviços de assistência social à população que vive afastada de centros urbanos.

Importante ressaltar que em nenhum momento o Boletim 5 da Rede de Pesquisa Solidária, ora analisado, mencionou a possibilidade de usar a estrutura do SUAS especificamente para acesso de excluídos digitais ao Juízo 100% Digital – o foco de tal estudo, como dito, foi o acesso de excluídos digitais ao auxílio emergencial. Porém, fica a reflexão para amadurecimento da proposta em pesquisas posteriores, sobretudo porque muito há para ser aprofundado, ao projetar de que maneira possíveis parcerias seriam efetivamente construídas na prática, em se tratando o SUAS de órgão ligado ao Poder Executivo, de gestão descentralizada e compartilhada entre os entes federativos, em diferentes níveis de gestão, nos termos da Lei nº 8.742/1993 (Brasil, 1993).

De todo modo, o ponto fulcral do Boletim 5 – a questão da capilaridade – serviu de mote para prospectar a solução apontada na sequência.

### **Aproveitamento da capilaridade dos cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais**

Partindo da ideia de capilaridade vista no tópico anterior, passa-se a analisar o potencial de utilização dos cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais como estruturas de apoio para acesso de excluídos digitais ao Juízo 100% Digital.

Com efeito, trata-se de estabelecimento presente na totalidade dos municípios brasileiros, por força da Lei nº 8.935/1994 (Brasil, 1994), a chamada Lei dos Cartórios, que regulamenta o art. 236 da Constituição Federal (Brasil, 1988) ao dispor sobre os serviços notariais e de registro, estabelecendo no art. 44, §§ 2º e 3º, que em cada sede de município deverá haver ao menos um registrador civil das pessoas naturais, e que nos municípios de extenso território poderá haver ao menos um registrador por distrito.

Por disposição constitucional e legal, serviços notariais e de registro são de caráter privado, porém exercidos mediante delegação do Poder Público e sob a fiscalização do Poder Judiciário. Também por força de lei, o Registro Civil das Pessoas Naturais deve manter atendimento ao público diariamente funcionando por seis horas no mínimo; mantendo sistema de plantão para prestar atendimento aos sábados, domingos e feriados.

Desde o Provimento nº 46/2015, foi criada pelo Conselho Nacional de Justiça (2015) a Central de Informações de Registro Civil das Pessoas Naturais – CRC, tratando-se de um portal na Internet (<https://sistema.registrocivil.org.br/>), em sistema criado e mantido pela ARPEN-Brasil (Associação Nacional dos Registradores de Pessoas Naturais), com a finalidade de interligar os cartórios, o Poder Judiciário e outros órgãos da Administração Pública, possibilitando o intercâmbio de informações bem como o tráfego de dados e documentos eletrônicos, tudo para consulta em tempo real, com o objetivo de facilitar a localização de atos registrais, nos termos dos artigos 1º e 5º do mencionado Provimento. De acordo com o artigo 2º, é a ARPEN-Brasil quem detém os direitos autorais e de propriedade intelectual do sistema, do código-fonte e do banco de dados.

A propósito, segundo Dias e Cardoso (2018), a imensa quantidade de dados detalhados da população brasileira que são coletados e mantidos pelos cartórios, ainda mais nesse atual estágio de informatização, tornam o Registro Civil das Pessoas Naturais um verdadeiro

instrumento de biopoder, enquanto fonte permanente de informações extremamente úteis para a formulação de uma miríade de políticas públicas, desde aquelas relativas à saúde pública, passando por planejamento urbano e até questões ambientais, entre muitas outras searas. Sob esse prisma, cabe inclusive refletir se o Poder Judiciário brasileiro está conseguindo utilizar em seu planejamento estratégico todo o potencial desse nível de informatização dos dados coletados no Registro Civil das Pessoas Naturais.

Por ora, o cerne da questão é apontar todas as características e possibilidades de tais cartórios para servirem como uma porta a mais de acesso à Justiça via Juízo 100% Digital, caso também venham a ser utilizados como estrutura de apoio aos excluídos digitais para a prática de atos processuais, tais como atermação ou participação em audiências remotas.

Quanto a essa solução aqui delineada apenas *prima facie*, há que se aprofundar mais em pesquisas para bem aquilatar todas as circunstâncias que envolvem a proposta, desde a edição de atos normativos, passando pelo necessário esforço de elaborar uma estratégia de comunicação para divulgar o serviço junto à população vulnerável socialmente (com destaque para o uso do rádio); sem esquecer a reflexão sobre como subsidiar os cartórios em razão da gratuidade de prestação de serviços de acesso à Internet por excluídos digitais.

Importante destacar, como bem salientou Hill (2018), que o Código de Processo Civil de 2015 – Lei nº 13.105/2015 (Brasil, 2015), ao tratar no art. 42 de outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediação, permitiu sua realização nas serventias extrajudiciais, o que foi regulamentado pelo Conselho Nacional de Justiça (2018) a partir do Provimento nº 67/2018, que dispõe sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais e de registro do Brasil.

A mesma autora discorre inclusive sobre o relevante papel dos cartórios em vários procedimentos de desjudicialização, quanto a providências outrora levadas aos tribunais mas que, ao longo dos últimos anos, a legislação pátria vem estabelecendo como sendo atos passíveis de realização nos cartórios – exatamente em razão da presença, em todo o território nacional, desse tipo de estabelecimento de prestação de serviços públicos delegados à iniciativa privada, que toda a população já está acostumada a frequentar porque é nele que se obtém o mais básico instrumento para o exercício da cidadania, que é a certidão de nascimento. Nesse contexto, a utilização do Registro Civil das Pessoas Naturais, como local de acesso à Internet para a prática de atos processuais por excluídos digitais perante o Juízo 100% Digital, seria apenas mais um serviço – dentre vários já prestados nas serventias.

### **Redesign organizacional do Poder Judiciário e parcerias**

Levando em conta que a capilaridade tem sido a tônica deste trabalho, observando mais uma vez os dados compilados pelo Conselho Nacional de Justiça (2020a) no relatório Justiça em Números, menos da metade (48,1%) dos 5.570 municípios brasileiros é sede de Comarca da Justiça Estadual – que em 2019 eram 2.677, contudo atendiam 89,7% da população brasileira. Entretanto, analisando mais atentamente as desigualdades regionais, nos Estados do Tocantins, Amazonas e Rondônia é alto o percentual da população não residente em sede de Comarca, qual seja, 72%. Importante destacar, também, que a Justiça do Trabalho está presente com sede em apenas 624 municípios, enquanto a Justiça Federal tem sede em somente 278 cidades.

Desses números se depreende que, muito antes de se pensar em tribunais digitais, o Poder Judiciário já não estava mesmo presente em 100% dos municípios, o que significa que historicamente a população não residente em sede de Comarca; de Vara do Trabalho, Federal ou Militar; ou de Zona Eleitoral (unidades de primeiro grau dos cinco ramos da Justiça

brasileira) sempre precisou se deslocar até a unidade jurisdicional mais próxima para a prática de atos processuais. Sob esse prisma, pode-se inferir que o Juízo 100% Digital em si considerado é solução e não problema, pois de fato inegavelmente amplia o acesso à Justiça para quem não reside em município-sede de unidade jurisdicional, colocando-a ao alcance de um clique, pela Internet, sem deslocamentos físicos.

A propósito, analisando o Mapa da Implantação mantido no portal do Conselho Nacional de Justiça (<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/projeto-juizo-100-digital/mapa-de-implantacao/>, consultado em 21 set 2021), o retrato do momento quanto ao Juízo 100% Digital, que sequer completou seu primeiro ano de existência, é de 92% das serventias judiciais em Alagoas, 80% no Amazonas, 72% no Tocantins, 40% em Rondônia.

Noutro enfoque da questão, Oliveira e Silva (2020) fizeram uma análise da estrutura de justiça no Nordeste brasileiro, destacando o movimento de extinção de Comarcas na Justiça Estadual sobretudo por razões econômico-financeiras, levando em conta o baixo número de processos novos distribuídos, em cotejo com o alto custo de manter prédios e recursos humanos para fazer tramitar acervos diminutos. A título de exemplo, tais autores mencionaram a Justiça Estadual da Bahia, com redução de mais de 25% das comarcas entre 2012 e 2019; a Justiça Estadual de Sergipe, que desativou fóruns em 26 municípios entre 2016 e 2016; a Justiça Estadual do Ceará, que extinguiu 85 comarcas dentro de três anos, além das desativações observadas em outros Estados como Rio Grande do Norte, Paraíba e Piauí.

Tais reestruturações se baseiam em atos normativos do Conselho Nacional de Justiça (2013); (2014); (2016), sobretudo a Resolução nº 184/2013, a Resolução nº 194/2014 e a Resolução nº 219/2016, que tratam respectivamente sobre critérios para a criação de cargos, funções e unidades judiciárias levando em conta a Lei de Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar nº 101/2000 (Brasil, 2000); sobre a política de prioridades da Justiça; e sobre a distribuição de servidores em órgãos de primeiro e segundo graus dos tribunais.

Com o advento do Juízo 100% Digital, a tendência é de provável recrudescimento de reestruturações, principalmente levando em conta a entrada em vigor da Lei nº 14.129/2021 (Brasil, 2021), que dispõe sobre o Governo Digital, aplica-se aos três Poderes e teve prazos diferenciados de *vacatio legis* a depender do ente federativo.

Nesse redesenho das organizações judiciárias dos tribunais, incluindo os novos Núcleos de Justiça 4.0, criados pela Resolução nº 385, de 06 de abril de 2021, o Conselho Nacional de Justiça (2021d) tem demonstrado preocupação com os excluídos digitais, a exemplo do que ocorreu em relação ao projeto de integração de Comarcas do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, estabelecendo dentre as diretrizes para aprovação a necessidade de as Comarcas integradas manterem pontos de atendimento físico, conforme ficou estabelecido nos autos dos Procedimentos de Controle Administrativo nº 0005443-58.2020.2.00.0000 e 0004481-35.2020.2.00.0000 (CNJ, 2021).

Nesse mesmo sentido, aponta-se a solução encontrada pelo Tribunal de Justiça da Paraíba, que desde 2020 vem inaugurando Postos Avançados de Atendimento em diversos municípios, conforme seu portal na Internet (<https://www.tjpb.jus.br/tags/postos-avancados>), mediante termo de parceria firmada entre a Prefeitura do Município interessado e o Juiz Diretor do fórum da Comarca cuja jurisdição territorial abrange o Município em questão.

## Considerações finais

Demonstrou-se neste artigo que, reagindo prontamente desde março de 2020 às vicissitudes impostas pela pandemia de Covid-19, o Poder Judiciário brasileiro vem

caminhando a passos largos rumo a uma revolução tecnológica sem precedentes, na esteira que já estava trilhando quando, alguns anos antes, fora implantado em todo o país o sistema de processamento eletrônico de feitos judiciais, o que permitiu a rápida criação do Juízo 100% Digital.

Destacou-se o surgimento crescente de diversas ideias inovadoras e a necessidade constante de reavaliar soluções, com correção de rumos, o que ensejou uma profusão de atos normativos que se sobrepõem, na tentativa do Conselho Nacional de Justiça de regular a gama de situações que são absolutamente novas no cotidiano forense. Afinal, é difícil mudar de forma tão radical um sistema judicial vetusto, com práticas forenses arraigadas por décadas e séculos. É preciso mudar mentalidades e comportamentos para se adaptar à Justiça do Século XXI.

Em meio a toda essa disrupção, procurou-se lançar luzes sobre as variadas nuances da exclusão digital, compreendendo significativa parcela da sociedade que vive em situação de vulnerabilidade social, que não tem acesso à Internet ou a dispositivos como celular, computador e *tablet*; ou que tem limitação de conexão e pacote de dados; ou que não tem grau de instrução ou conhecimento mínimo para saber usar ferramentas tecnológicas; ou que é idosa ou pessoa com deficiência, tudo isso impedindo-a de usufruir de todo o potencial de agilidade, praticidade e economia proporcionado por soluções como o Juízo 100% Digital.

Buscou-se trazer neste estudo referencial teórico para caracterizar a questão do acesso à Justiça digital por vulneráveis sociais como um legítimo *wicked problem*, com todas as suas características, que devem ser bem sopesadas na formulação de políticas públicas para enfrentamento.

Ao apresentar as soluções prospectadas, demonstrou-se, a partir de um estudo elaborado por uma rede de pesquisadores da Universidade de São Paulo, que o Poder Judiciário pode aprender sobre o que deu errado na solução 100% digital do auxílio emergencial, e qual seria uma medida possível, mediante parceria com o Sistema Único de Assistência Social, com destaque para a capilaridade da rede de atendimento e da existência de equipe multidisciplinar, inclusive com equipes volantes para acesso a áreas remotas – que pode ser de grande valia para o acesso à Justiça por parte de comunidades da zona rural, de indígenas e de quilombolas, por exemplo.

Quando se apresentou a solução de parceria com os cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais, foi enfatizada uma capilaridade ainda mais notável. Na verdade, completa. Em se tratando de locais que já vêm prestando diversos serviços que antes era jurisdicionais, agora inclusive de mediação, e estando sob a fiscalização do Poder Judiciário, tudo isso resulta num imenso potencial para servir de estrutura de apoio aos excluídos digitais. Ressaltou-se a informatização em rede nacional dos cartórios, bem como a imensidão de valiosos dados por eles coletados da população, havendo um grande campo a explorar no sentido de pesquisa empírica, que pode ser extremamente útil para o planejamento estratégico do Poder Judiciário nessa fase de disrupção. No novo cenário, provavelmente não tem sido aproveitado todo o potencial dos dados dos cartórios para a formulação de políticas públicas adequadas à atual realidade.

Aliás, a respeito de pesquisa, foi visto que os serviços judiciais ainda não são objeto da pesquisa anualmente elaborada pelo Cetic.br, até mesmo porque antes da pandemia não se cogitava para data tão breve um sistema como o Juízo 100% Digital. Mas agora, que está em pleno funcionamento, bem caberia a inclusão, mediante requerimento do Conselho Nacional de Justiça.

Foi visto que o painel em tempo real do Conselho Nacional de Justiça, para monitoramento da implantação do Juízo 100% Digital, indica que o novo sistema veio para

ficar. Foram registrados significativos percentuais de adesão por Estados como Amazonas, Alagoas e Tocantins, mas resta saber se população mais vulnerável está de fato usando o serviço, onde e como – o que demanda pesquisa específica. De todo modo, a conclusão a que se chega é que bem andou o Conselho Nacional de Justiça quando estabeleceu o Juízo 100% Digital como facultativo, o que lhe deu uma roupagem de uma importante porta a mais para o acesso à Justiça.

O resultado da pesquisa ora realizada indica que a convivência com um sistema híbrido, podendo ser realizados atos de forma presencial e remota, parece ser a melhor solução para a realidade brasileira de desigualdade social. Dessa maneira se avança rumo a um Governo Digital envolvendo todos os Poderes, ampliando o acesso a quem já é incluído digital, mas sem deixar para trás os brasileiros excluídos digitais.

Com a tendência de extinção e agregação de comarcas e varas em *redesign* organizacional do Judiciário, num novo ritmo e patamar à medida que avançarem os sistemas do Juízo 100% Digital e dos novos Núcleos de Justiça 4.0, sobressai a solução de manter postos de atendimento (próprios ou em parceria com outros órgãos) para garantir o acesso à Justiça digital para todos, mesmo que vulneráveis sociais e residentes nas cidades onde não mais existam unidades jurisdicionais.

## Referências

- Alliance for Affordable Internet (2020). *The Affordability Report 2020*. Web Foundation.  
<https://a4ai.org/affordability-report/>
- Brasil (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- Brasil (1993). *Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993*.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm)
- Brasil (1994). *Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994*.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18935.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18935.htm)
- Brasil (2000). *Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000*.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm)
- Brasil (2015). *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)
- Cappelletti, M., Garth, B. G., & Northfleet, E. G. (1988). *Acesso à justiça* (Vol. 19). Porto Alegre: Fabris.
- Conselho Nacional de Justiça (2013). *Resolução nº 184, de 6 de dezembro de 2013*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1917>
- Conselho Nacional de Justiça (2014). *Resolução nº 194, de 26 de maio de 2014*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2020>
- Conselho Nacional de Justiça (2015). *Provimento nº 46, de 16 de junho de 2015*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2509>
- Conselho Nacional de Justiça (2016). *Resolução nº 219, de 26 de abril de 2016*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2274>
- Conselho Nacional de Justiça (2018). *Provimento nº 67, de 26 de março de 2018*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2532>



- Conselho Nacional de Justiça (2020a). *Justiça em Números 2020*.  
<https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>
- Conselho Nacional de Justiça (2020b). *Resolução nº 341, de 07 de outubro de 2020*  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3508>
- Conselho Nacional de Justiça (2020c). *Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>
- Conselho Nacional de Justiça (2021a). *Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>
- Conselho Nacional de Justiça (2021b). *Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>
- Conselho Nacional de Justiça (2021c). *Resolução nº 378, de 09 de março de 2021*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773>
- Conselho Nacional de Justiça (2021d). *Resolução nº 385, de 06 de abril de 2021*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>
- Conselho Nacional de Justiça (2021e). *Resolução nº 403, de 29 de junho de 2021*.  
<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4019>
- Crowley, K., & Head, B. W. (2017). The enduring challenge of ‘wicked problems’: revisiting Rittel and Webber. *Policy Sciences*, 50(4), 539-547.
- Deloitte (2017). *Global Mobile Consumer Survey 2017*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/technology-media-telecommunications/GMCS-Dinamico.pdf>
- Dias, J. A., & Cardoso Jr, O. F. (2018). O registro civil das pessoas naturais: instrumento do biopoder e de auxílio ao planejamento urbano. *Revista de Direito Sociais e Políticas Públicas*, 4(1), 1-22.
- Domicílios, T. I. C. (2019). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros*.  
[https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2019\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf)
- Hill, F. P. (2018). Mediação nos Cartórios Extrajudiciais: desafios e perspectivas. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 19(3).
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2020). *PNAD Contínua Educação 2019*.  
[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf)
- Mari, A. (2020). Conectividade para quem? Custo de internet é alto demais para 60% dos brasileiros. *Forbes Tech*.  
<https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/12/conectividade-para-quem-custo-de-internet-e-alto-demais-para-60-dos-brasileiros/>
- Meirelles, F. S. (2021). Pesquisa Anual do Uso de TI nas Empresas. *FGVcia, Centro de TI Aplicada*, 32.  
<https://easp.fgv.br/producao-intelectual/pesquisa-anual-uso-ti>
- Oliveira, J. V., & Silva, Â. M. (2021). Análise da extinção de estruturas de justiça no nordeste brasileiro a partir do direito ao desenvolvimento. *Acesso à Justiça nas Américas*, 126.  
<https://accesstojusticeamericas.org/v1/wp-content/uploads/2021/07/E-Book-Access-to-Justice-in-the-Americas.pdf>
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2020). *Avaliação da OCDE sobre Telecomunicações e Radiodifusão no Brasil*.

<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/0a4936dd->

[pt.pdf?expires=1632110894&id=id&accname=guest&checksum=2729125091F3B14D380531C4646A0B49](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/0a4936dd-pt.pdf?expires=1632110894&id=id&accname=guest&checksum=2729125091F3B14D380531C4646A0B49)

Painel T.I.C. Covid-19. (2020). *Serviços públicos on-line, telessaúde e privacidade*.

[https://cetic.br/media/analises/painel\\_tic\\_covid19\\_2edicao\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/painel_tic_covid19_2edicao_coletiva_imprensa.pdf)

Pesquisa Solidária, R. (2020). Covid-19: Políticas Públicas e as Respostas da Sociedade. *Boletim N° 5*.

<https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2020/05/boletim5.pdf>

Rittel, H. W., & Webber, M. M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, 4(2), 155-169.

Schwab, K. (2019). *A quarta revolução industrial* (p. 13). Edipro.

Susskind, R. E. (2019). *Online courts and the future of justice*. Oxford University Press.