



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais – FAJS
Curso de Bacharelado em Direito

POLLYANNA LEONIS LOPES

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS: as
novas formas de atendimento às partes em tempos de pandemia COVID-19 e a garantia
do princípio da acessibilidade, ao contraditório e à ampla defesa**

BRASÍLIA

2021

POLLYANNA LEONIS LOPES

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS: as
novas formas de atendimento às partes em tempos de pandemia COVID-19 e a garantia
do princípio da acessibilidade, ao contraditório e à ampla defesa**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientadora: Professor(a) Daniella Cesar Torres Crescenti

BRASÍLIA

2021

POLLYANNA LEONIS LOPES

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS: as
novas formas de atendimento às partes em tempos de pandemia COVID-19 e a garantia
do princípio da acessibilidade, ao contraditório e à ampla defesa**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientadora: Daniella Cesar Torres Crescenti

Brasília – DF, ____ de _____ de 2021.

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Orientador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS: as novas formas de atendimento às partes em tempos de pandemia COVID-19 e a garantia do princípio da acessibilidade, ao contraditório e à ampla defesa

Pollyanna Leonis Lopes¹

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo apresentar as diversas formas de acesso adotadas pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, considerando em especial o ano de 2020, ano de surgimento da pandemia COVID-19, até o mês de julho de 2021. É uma abordagem sobre as novas formas de acesso e novas ferramentas utilizadas, visando atender aos protocolos estabelecidos de distanciamento social. Além de ser uma situação inesperada por todos, a COVID-19 fez com que a inteligência artificial passasse a ser considerada uma ferramenta essencial no dia-a-dia deste Tribunal, transformando bruscamente o atendimento prestado por seus servidores às partes. Durante a pesquisa pude perceber que alguns Estados já faziam o uso de determinadas ferramentas hoje consideradas essenciais para o andamento processual, o que facilitou a adaptação a essa nova realidade. Em Brasília, até aquele momento, o TJDFT somente utilizava o Processo Judicial Eletrônico – PJe, iniciado em julho de 2014 e implantado em sua totalidade até o final do ano de 2020. Com a urgência do momento, foi necessário readaptar os atendimentos, disponibilizar novos acessos, utilizar as tecnologias disponíveis e implantar novas ferramentas. Diante disso, a Defensoria Pública e o CEJUSC também se readequaram para que pudessem continuar a prestar seus atendimentos, visto que boa parte da população atendida por esses são considerados vulneráveis e alguns não possuem o acesso necessário. Ao observarmos o ano de 2020 e o primeiro semestre de 2021, verificou-se que os resultados foram positivos, os atendimentos e audiências continuaram a ser feitos mantendo a qualidade, o que pôde ser observado pelos juízes, servidores, partes e advogados, figuras importantes durante o trâmite processual.

Palavras-chaves: TJDFT; COVID-19; Acesso ao judiciário; Pandemia; Inteligência Artificial.

SUMÁRIO

Introdução. 1. Reflexões acerca do TJDFT. 1.1. O Processo Judicial Eletrônico – PJe. 1.2. TJDFT: o teletrabalho e as mudanças ocasionadas pela COVID-19. 2. A atuação da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília (CEJUSC). 2.1. Assistência jurídica e assistência judiciária. 2.2. O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). 3. Laboratório de Inovação. 3.1. Justiça 4.0. 3.2. Balcão Virtual. 3.3. Consequências Processuais. Considerações finais (Resultados atuais e projetos em andamento).

¹ Bacharelada em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB. E-mail: pollyannalopes@gmail.com

INTRODUÇÃO

Em virtude das medidas de prevenção adotadas visando reduzir o contágio e a propagação da COVID 19, o acesso ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) se tornou mais restrito, obrigando a adoção de novos procedimentos e novas tecnologias para que o atendimento fosse mantido. O assunto abordado está relacionado diretamente com o trabalho desempenhado pelos servidores desse órgão, sendo observado diariamente como o TJDFT se posicionou diante dessa nova realidade.

Durante a pesquisa foi constatado que a bibliografia abordando o tema ainda é escassa, o que a dificultou a pesquisa. Porém, por ser servidora deste órgão, estudante de Direito e presenciar as dificuldades de acesso inicialmente enfrentadas pelas partes com o surgimento da pandemia, fez com que surgissem questionamentos sobre essas mudanças tão repentinas, sobre o impacto que causou dentro do órgão e para as partes, e a forma como foram recebidas por todos os envolvidos, ou seja, quais foram as consequências jurídicas e processuais ocasionadas.

O desenvolvimento foi feito com a análise de alguns pontos considerados essenciais: uma abordagem sobre o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios como um todo, os impactos deste Tribunal com o surgimento da pandemia COVID-19 a partir de março de 2020, início da pandemia, até julho de 2021, os novos métodos e tecnologias utilizados e implantados e em desenvolvimento para que seja possível a continuidade do atendimento à população, mantendo a qualidade da tutela jurisdicional.

Ainda, há uma abordagem acerca do papel exercido pela Defensoria Pública como forma de acesso e na prestação de assistência aos considerados vulneráveis, definindo a diferença entre assistência jurídica e assistência judiciária. Será analisado também o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e seu papel nas audiências de conciliação e, por fim, como ficou o atendimento neste Tribunal com as mudanças ocorridas no período observado, sempre com foco na prestação da tutela jurisdicional.

Alguns documentos pesquisados apresentam sugestões para que o direito seja garantido, inclusive mencionando e reforçando o valoroso papel desempenhado pelos advogados nesse momento em busca da resolução da lide e, nesse contexto, muito se tem falado sobre a autocomposição. O papel desenvolvido pelo advogado tem grande valor, já que o esforço empenhado na solução do conflito vai ao encontro do que o TJDFT busca, assegurar que os direitos das partes seja garantido.

Ao final do mês de julho de 2021, o que pôde ser observado é que ainda havia um caminho a ser percorrido, considerando que ainda era um momento de incertezas. Porém, até

aquele momento, foi possível manter um atendimento com qualidade, mesmo com a distância que a todos foi imposta, além de um retorno positivo pelos jurisdicionados e advogados no que diz respeito à garantia do direito de acesso e exercício do contraditório e ampla defesa, direitos que lhes são muito caros.

1 REFLEXÕES ACERCA DO TJDFT

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT foi criado pela Lei 3.754, de 14 de abril de 1960, sancionada pelo então presidente Juscelino Kubitschek. Dispôs essa Lei que o TJDFT seria o órgão supremo da justiça do Distrito Federal (BRASIL, 1960). Durante os anos seguintes, o TJDFT passou por modificações em sua estrutura e composição até chegarmos no que temos atualmente, sendo a última modificação feita em 27 de junho de 2019, com a inauguração do Fórum da Infância e da Juventude do Distrito Federal, localizado no antigo Centro de Atendimento Juvenil Especializado - CAJE. (DISTRITO FEDERAL, 1960)

Mesmo com todas as transformações sofridas ao longo dos anos, o TJDFT, à exceção de uma Vara ou outra, exerceu suas atividades de atendimento e trâmite processual basicamente de forma presencial, tendo apenas alguns serviços prestados com o auxílio do uso da tecnologia. Em 2015, por meio da Resolução 12/2015 que foi posteriormente alterada pela Resolução 12/2016, o TJDFT deu início ao teletrabalho mediante um projeto-piloto, proporcionando aos seus servidores a oportunidade de trabalhar inclusive fora do Distrito Federal. Posteriormente, surge a Resolução 227/2016 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que trata sobre o trabalho remoto.

Visando aderir uma forma de trabalho mais moderna, em 2016, regulamentado pela resolução 227 do CNJ, surgiu o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário, modalidade adotada para o trabalho à distância, também chamado de trabalho remoto. Tinha por objetivo auxiliar o órgão a promover um atendimento mais célere e com qualidade, diminuir custos, aumentar a capacidade produtiva, proporcionar maior qualidade de vida e, além de outros, oferecer aos servidores que a ele aderissem uma forma de trabalho onde proporcionasse maior autonomia do tempo em sua vida pessoal e profissional. (CNJ, 2016)

1.1 O Processo Judicial Eletrônico – PJe

O Processo Judicial Eletrônico (PJe) nasceu com o nome de Creta, um sistema criado em 2004 pelo Tribunal Regional Federal (TRF) da 5ª Região para acompanhar os processos. Buscando soluções e com o intuito de criar um único sistema para a Justiça Federal, no ano de 2009 os Tribunais Regionais Federais das cinco regiões (TRFs) e o Conselho de Justiça Federal (CJF) iniciaram seus estudos e pesquisas objetivando ampliar essa tecnologia. (CNJ, 2019)

Os trabalhos não progrediram, e em 2010 foi celebrado um acordo de cooperação técnica entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e 14 Tribunais de Justiça Estaduais, onde passou a ser chamado de Processo Judicial Eletrônico (PJe). Iniciou-se em 2014 a implantação do PJe no 1º grau e, em 2016, chegou ao 2º grau de jurisdição. (CNJ, 2020)

Em um processo gradativo e seguindo um cronograma estabelecido, o PJe foi sendo implantado, chegando à 100% em 2020, restando, apenas, algumas classes voltadas à matéria criminal que se encontravam ainda pendentes de liberação. Porém, suas etapas estavam definidas e aconteceram até o final do ano de 2020. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

Com a implantação do sistema PJe e com o intuito de auxiliar os advogados, às partes, os peritos e também os servidores de outros Estados, desfazendo possíveis dúvidas que surgissem a respeito do programa, em 2016 foi disponibilizado um canal exclusivamente para esse fim, um chat online para atendimento onde as dúvidas técnicas poderiam ser sanadas, funcionando em dias e horários determinados. (DISTRITO FEDERAL, 2016)

Com o surgimento dessa nova variante do coronavírus, o SARS-CoV-2, tendo como consequências a necessidade de isolamento e as restrições impostas pelos órgãos sanitários buscando diminuir o contágio, esses canais se tornaram ferramentas fundamentais na manutenção do atendimento aos usuários e às partes. Inicialmente foram disponibilizados e-mail e números de telefone, o que foi regulamentado pela Portaria Conjunta n. 33/2020. Diante da gravidade e necessidade de se manter o isolamento social, isso foi revisto e aprimorado.

Atualmente esse canal é chamado de ChatBot e funciona 24 horas por dia, no próprio site do TJDF, tendo ainda a possibilidade de ser atendido por uma equipe caso a dúvida não seja sanada. O canal não faz atendimento jurídico, ou seja, sua finalidade é atender aqueles que tiverem dúvidas somente a respeito do sistema PJe. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

O TJDF buscando facilitar ainda mais esse acesso tornou, em 2018, obrigatório o cadastramento no site do Tribunal das empresas e entidades, sejam públicas ou privadas, para receberem as citações e intimações via sistema, meio que substitui a publicação oficial. Com o cadastramento, o sistema viabiliza e facilita a comunicação, sendo opcional para microempresas

e empresas de pequeno porte. Antes de 2018 esse cadastro era opcional e era utilizado somente em algumas varas judiciais. De acordo com a portaria GC 160/2017, que sofreu alterações pela portaria GC 140/2018, as microempresas e empresas de pequeno porte têm a liberdade de aderir ou não a esse cadastro. (DISTRITO FEDERAL, 2017)

Com a implantação do PJe foi necessário adotar também o certificado digital, sendo esse uma identidade que permite o acesso aos processos e serviços, além de permitir a assinatura nos documentos de forma eletrônica. Adotar o certificado digital tornou mais seguro o acesso, além de validar os atos praticados, garantindo também a autenticidade e a segurança necessária no atendimento remoto. Adotar o certificado digital por esse órgão não impossibilita a consulta pública dos autos sem ele, podendo ser feita facilmente no próprio site. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

Os servidores passaram a dar andamento aos processos assinando de forma eletrônica, através do Token, sistema que gera assinaturas digitais, conhecido como certificado digital. Da mesma forma, os advogados passaram obrigatoriamente a adotar esse certificado para acessar o PJe, o que facilitou a visualização dos autos, podendo ser feita por um computador em qualquer lugar do mundo, além de poder peticionar sem a necessidade de se deslocar até um Fórum.

Ainda, caso a parte não tenha advogado contratado, o que não é obrigatório para alguns processos como é o caso dos processos que tramitam em Juizados Especiais com causas até determinado valor, poderá a parte consultar o processo no sistema do PJe apenas cadastrando o CPF, desde que não tramitem em segredo de justiça.

Importante lembrar que antes da implementação do PJe os processos eram físicos e com todas essas mudanças passaram por um processo de digitalização, para que fossem adequados à essa nova proposta. A Portaria Conjunta 24 determina essa conversão do físico para o digital, garantindo às partes e advogados o acesso ao final do procedimento de digitalização para que verifiquem se a forma digital está de acordo com o que antes era físico. (DISTRITO FEDERAL, 2019). No início do segundo semestre do ano de 2020, o TJDFT estava com 95% de seu acervo processual na forma digital, sendo que em algumas Varas o total chegou a quase 100%. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

Os processos eletrônicos passaram a ser a nova realidade nos trâmites processuais. Em 2020, o que vinha caminhando há alguns anos de forma gradativa, passou a ser uma necessidade urgente. Informatizá-los se tornou essencial para continuar proporcionando o acesso às partes, além de buscar melhorias em sua infraestrutura, com novas tecnologias, sem deixar de pensar no usuário, proporcionando um sistema de fácil utilização e com qualidade.

Com fundamento na Constituição Federal, artigo 103-B, §4º, VII, que trata do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sua competência na atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, acompanhando os processos e sentenças proferidas, além de propor providências que julgar necessárias dentro desse Poder (BRASIL, 1988), e também na Resolução nº 185/2013, o CNJ busca fazer do PJe uma plataforma única em todo o país sendo a base para os demais sistemas. (CNJ, 2013).

O PJe está se tornando um sistema processual único no país, com microssistemas a ele conectados. Em alguns Estados ainda são utilizados outros sistemas porém já existem estudos e parcerias para que migrem para o PJe. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás é um exemplo, já que está em fase de transição do PROJUDI/PJD para o PJe. Além dele, podemos citar o Rio de Janeiro e o Amapá. O objetivo é que o PJe se torne um programa de trâmite processual único no país, tornando-o mais acessível a todos os seus usuários. (CNJ, 2019)

A Constituição Federal de 1988 dispõe em seu artigo 5º, inciso XXXV, sobre o princípio do acesso à justiça, sendo esse um direito fundamental garantido a todos os brasileiros e estrangeiros residentes no país. Traz em sua redação que *“a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”* (BRASIL, 1988). Podemos observar que a diferença de sistemas utilizados nos Tribunais do país dificulta a distribuição e o peticionamento em um processo, o acesso tanto para as partes quanto para os advogados, já que precisam conhecer e se adequar a cada um deles.

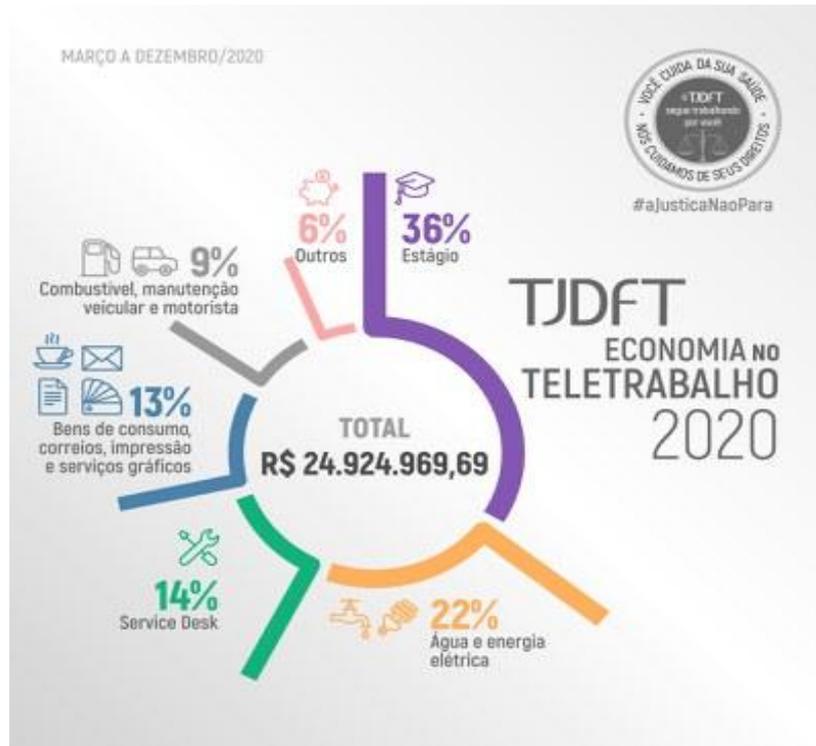
Vale lembrar que os advogados podem atuar em todo o território nacional, conforme o disposto no artigo 10, §§ 1º e 2º da Lei 8.906/94 - Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil, tendo como inscrição principal no Conselho Seccional no território onde estabeleça o seu domicílio profissional, devendo promover a inscrição suplementar em outro Conselho Seccional quando houver atuação em mais de cinco causas por ano (BRASIL, 1994b). Da mesma forma, todas as pessoas físicas ou jurídicas podem ser partes em um processo em qualquer Estado e no Distrito Federal.

A busca pela padronização, facilitando o acesso e a gestão, permitindo também uma melhor produtividade e publicidade dos atos processuais, são algumas formas de controle estabelecidas pela Resolução nº 185/2013. A Resolução estabelece os critérios para implementação e funcionamento do sistema PJe, com base nos benefícios proporcionados, vantagens tecnológicas e ambientais. (CNJ, 2013)

Importante mencionar também que a adoção do PJe proporcionou ao TJDFT mais economia, reduzindo os gastos com materiais de uso diário como papel, plástico, materiais impressos, energia, água, além de outros, como contratos com serviços de limpeza e serviços

gráficos (TJDFT, 2020). Ao final, podemos observar que a qualidade no atendimento foi mantida, o mesmo ocorrendo com a produtividade, transparência e o compromisso de todos que atuam nesse órgão com o trabalho realizado.

TJDFT e economia - Teletrabalho 2020



Fonte: TJDFT

A imagem acima demonstra a economia no ano de 2020, o que poderá resultar na manutenção e ampliação do trabalho remoto em um momento pós pandemia. No que diz respeito ao trâmite processual, vale a pena ressaltar que os resultados obtidos foram bastante positivos, o que reforça o interesse do órgão em prestar um atendimento ao jurisdicionado de qualidade, garantindo seu acesso e a busca por seus direitos. Os números resultantes de sentenças proferidas, despachos e atos cumpridos por servidores, por exemplo, demonstram que mesmo com todas as restrições impostas o TJDFT buscou sempre manter seu atendimento, além de modernizá-lo e torná-lo cada dia mais acessível ao jurisdicionado.

Além disso, a portaria GPR 2184 de 15 de dezembro de 2020 trouxe uma nova tabela de lotação das Unidades Judiciárias, onde se observou que existem hoje mais de 400 cargos vagos distribuídos entre analistas, técnicos e auxiliares. (DISTRITO FEDERAL, 2020). Preencher esses cargos hoje vai ao encontro do que se busca em relação ao atendimento prestado pelo TJDFT, ou seja, um atendimento de qualidade, com celeridade e que facilite o

acesso de todos que buscam esse órgão, garantindo, assim, a excelência na prestação da tutela jurisdicional, a aplicação do princípio constitucional da acessibilidade e a garantia às partes ao contraditório e à ampla defesa.

1.1 TJDF: o teletrabalho e os e as mudanças ocasionadas pela COVID-19

O regime de teletrabalho foi ofertado aos servidores porém, por ser uma forma facultativa, ficou a critério dos órgãos do Poder Judiciário e de seus gestores sua adesão. Os critérios estabelecidos na Resolução 227/2016 já mencionada estabeleciam diretrizes a serem observadas, sem deixar de mencionar benefícios, vantagens, os avanços tecnológicos e as experiências observadas em outros Tribunais. Foi o início de uma nova forma de atendimento que se tornaria obrigatória e urgente poucos anos depois. (CNJ, 2016)

Inicialmente, era permitido somente a um percentual máximo de 30% dos servidores da respectiva unidade e, aos que aderissem, deveriam ter produtividade maior que os servidores em modalidade presencial, com metas a serem observadas. Além disso, considerou-se a economia de tempo, já que não havia mais o deslocamento, uma maior contribuição com o meio ambiente, economia para o próprio Tribunal que reduziu seus gastos, além de, entre outros, proporcionar uma melhor qualidade de vida aos servidores. Tinha como foco o resultado, qualidade de vida e redução de despesas. (CNJ, 2016)

Em março de 2020, com o surgimento da pandemia, o CNJ divulgou a Portaria nº 52 estabelecendo medidas que até então eram temporárias no combate e disseminação do novo Coronavírus – Covid-19. Ficou estabelecido que o atendimento prestado presencialmente ficaria suspenso, com informações somente por telefone e e-mail, além da suspensão dos prazos processuais. Com o agravamento da doença e a proporção atingida, verificou-se a necessidade de se estabelecer uma nova forma de atendimento visando garantir o acesso ao judiciário. (CNJ, 2020)

Considerando que o teletrabalho já vinha sendo adotado de forma proporcional, esse novo contexto foi determinante para que fosse implantado quase de forma integral. Os novos espaços de trabalho passaram a ser em ambientes residenciais, com a adoção de novas tecnologias e formas de atendimento. Os ambientes familiares passaram a ser também a extensão do local de trabalho e o que era inicialmente temporário passou a ser uma solução por prazo indeterminado.

A Resolução 3 de 1º de junho de 2020 do TJDF regulamenta o teletrabalho neste órgão em razão da pandemia. Algumas diretrizes foram colocadas em seu artigo 3º para que fossem

observadas pelos gestores, visto que esse novo cenário direciona a atenção para outros fatores dele decorrentes como, por exemplo, saúde física e mental, responsabilidade, estabelecimento de estratégias, inclusão, segurança da informação. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

É certo que alguns fatores como a flexibilização do horário dedicado ao trabalho, redução de gastos com transporte, seja coletivo ou particular, e o tempo com deslocamento são algumas vantagens percebidas. Esses fatores são considerados quando observamos a produtividade diária, qualidade de vida e tempo dispensado com a família. Ainda, há que se considerar a flexibilidade em sua realização, ou seja, o fato de ser desenvolvido de onde estiver e de acordo com a agenda pessoal diária.

Como desvantagens podemos citar problemas posturais desencadeados pela falta de mobiliário correto e pelo tempo prolongado na mesma posição, falta de equipamentos adequados, não estabelecer horários, o que pode ocasionar um tempo excessivo executando as atividades ou ter interrupções frequentes, gerando a sensação de improdutividade. Problemas psicológicos também são diagnosticados, já que o isolamento altera rotinas antes estabelecidas como alimentação, prática de atividades físicas e o próprio convívio social.

Portanto, se em algum momento houve um receio na adoção dessa nova forma de se trabalhar, a obrigatoriedade diante da situação emergencial mostrou que funciona e trouxe excelentes resultados, apesar de algumas críticas iniciais. Os resultados obtidos no que diz respeito à produtividade estão mostrando àqueles desacreditados que estar fisicamente em um espaço comum de trabalho não significa que terá ao final do dia uma melhor produção de seu trabalho.

2 A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA E DO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE BRASÍLIA (CEJUSC)

A Constituição Federal de 1988 dispõe em seu artigo 5º, inciso LXXIV, sobre a assistência jurídica gratuita prestada pelo Estado àqueles que, comprovadamente, não possuem recursos suficientes. A seção IV da Carta Magna trata da Defensoria Pública, trazendo-a como instituição permanente e essencial, cabendo-lhe, dentre outros, a orientação jurídica de forma judicial, extrajudicial e psicossocial aos necessitados, sendo esse atendimento prestado de forma integral e gratuita. (BRASIL, 1988)

Em uma análise acerca da definição trazida pela Constituição de 1988, se faz necessário saber quem são esses necessitados para entender a quem se destinam os serviços prestados por essa instituição. O termo “necessitados”, de acordo com a Carta de Serviços da Defensoria Pública, está voltado para indivíduos ou grupos sociais, classificados com vulnerabilidade

econômica, social e jurídica, desde que preenchidos os requisitos já estabelecidos para que se enquadrem em cada uma delas. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

Para além da pobreza e ausência de acesso aos materiais básicos, fica claro que alguns grupos se enquadram nessa classificação, como pessoa com deficiência, idoso, os menores, mulheres vítimas de violência doméstica, grupos indígenas e quilombolas, dentre outros. O rol não é taxativo, apenas exemplificativo, todos com espaço na Constituição Federal de 1988. (FENSTERSEIFER, 2017, p. 40-42)

A atuação da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília (CEJUSC) nesse período de pandemia foi de grande importância para a garantia da aplicação do princípio da acessibilidade aos grupos que necessitam, permitindo à parte expor sua versão e se defender das acusações trazidas pela parte contrária, direito esse garantido na Constituição Federal em seu artigo 5º, LV, onde diz que *“aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”*. (BRASIL, 1988)

2.1 Assistência jurídica e assistência judiciária

Inicialmente é importante mencionar que o trâmite processual em si não é gratuito, a priori, sendo necessário o pagamento de taxas e emolumentos, ressalvadas as gratuidades legais. A justiça gratuita é garantida na Constituição Federal de 1988 e se encontra também descrita no Código de Processo Civil, em seus artigos 98 e 99, §§ 2º e 3º, bastando, para sua concessão, a mera declaração de que os recursos que dispõe são somente para sua subsistência e que dispor do valor prejudicaria seu sustento e o de sua família. (BRASIL, 2015)

A mera declaração documentada é suficiente para sua concessão, porém não afasta a possibilidade de o juiz indeferir o pedido caso verifique indícios que demonstrem ser a pessoa capaz de custear as despesas processuais. Importante ressaltar que o juiz não indefere de imediato. A declaração de hipossuficiência é o documento mínimo necessário para comprovar essa condição, ou seja, é o documento imprescindível. O §2º do artigo 99 do CPC dispõe que deve haver indícios evidentes da falta de elementos para sua concessão. (BRASIL, 2015)

No caso de pessoa natural, a mera alegação gera presunção de veracidade, não havendo a necessidade de se apresentar provas. Vale lembrar que é ônus da parte contrária, e não do juiz, impugnar a concessão e comprovar que a parte beneficiada não se enquadra no perfil de pessoas que fazem jus ao benefício. Cabe ao juiz conceder, observando que estão presentes os elementos

garantidores, já que não se exige outras comprovações, não descartando a possibilidade de também afastá-la se observado nos autos ser capaz de custear.

Na sequência, deve-se considerar que o valor dispensado com o pagamento de um advogado, a depender da parte que necessita, torna-se extremamente oneroso. Logo, para garantir o acesso e não ter os gastos como um empecilho, privando quem não tem condições financeiras de exercer um direito, temos ao alcance a assistência jurídica e a assistência judiciária.

A Constituição Federal dispõe em seu artigo 5º, LXXIV que “*o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos*”. Temos a Defensoria Pública como a porta aberta para prestar a assistência aos que tanto necessitam. Ao tratarmos especificamente sobre essa assistência, se faz necessário definir assistência jurídica de assistência judiciária. Há que se compreender esses conceitos pois são de suma importância para o entendimento do papel exercido por essa instituição. (BRASIL, 1988)

Temos então que a assistência judiciária é o Estado garantindo os meios de acesso à justiça àqueles que são hipossuficientes, aos que não possuem condições de arcar com os honorários de um advogado além de custas, despesas e taxas processuais sem que haja prejuízo próprio ou de sua família. É, portanto, uma assistência prestada por agentes políticos, denominados Defensores Públicos, que atuam de forma integral e gratuita, buscando garantir direitos, bem como a defesa da dignidade da pessoa humana, buscando a plena cidadania e a inclusão social. (BRASIL, 1988)

Vale ressaltar que, conforme o disposto no artigo 5º, §§ 1º, 2º e 3º da LC 80/1994, o pedido de assistência judiciária quando deferido nos Estados onde não houver a instituição mantida pelo Estado, a indicação do advogado para atuar será feita pela Ordem dos Advogados do Brasil, nos Estados pelas Seções e nos Municípios pelas Subseções. Nos casos em que não houver subseções municipais, será a indicação feita pelo juiz. (BRASIL, 1994)

A assistência judicial (ou judiciária) abrange a assistência jurídica, ou seja, essa é a atuação dos Defensores Públicos propriamente dita, exercida de forma gratuita aos que dela necessitam. O mencionado artigo 5º, LXXIV, deixa claro em sua parte final “... *aos que comprovarem insuficiência de recursos*”. Podemos perceber que o trabalho desenvolvido pelos Defensores Públicos, além de ser um trabalho técnico e jurídico, também é um trabalho de cunho social. (FENSTERSEIFER, 2017, p. 179)

O documento Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em condições de Vulnerabilidade nos traz a definição de vulneráveis como sendo pessoas que encontram

dificuldades quando buscam exercer de forma plena seus direitos. Nesse sentido, temos como critérios a idade, a incapacidade, ser parte de comunidades como indígenas, quilombolas, ou grupos minoritários, ou seja, grupos com alguma desvantagem em relação à outros. Podemos observar como exemplos etnias, religiões, gênero, cultura. (DISTRITO FEDERAL, 2008)

A Lei Complementar nº 80/1994, Lei que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios, dispõe em seu parágrafo 1º, assim como na Constituição Federal de 1988, sobre a orientação jurídica a ser prestada. Considerando que o papel do Tribunal é voltado para o trâmite processual e há a necessidade pela parte de uma assistência, o que normalmente ocorre é um entendimento equivocado, como se fosse um mesmo conceito para assistência jurídica e assistência judiciária. (BRASIL, 1994a)

2.2 O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC - foi instaurado em novembro de 2011, pela Portaria Conjunta nº 58 (DISTRITO FEDERAL, 2011) em atendimento à Resolução 125/2010 do CNJ (CNJ, 2010). Tem como papel principal a conciliação e a mediação, atuando nos processos das Varas Cíveis, Vara Fazendária, Varas de Execução de Títulos Extrajudiciais, Vara do Meio Ambiente, Vara de órfãos e Sucessões e Vara de Falências.

As diversas unidades dos Centros Judiciários atuantes realizam as sessões de conciliação e mediação, oferecendo também orientações ao cidadão. Seus profissionais exercem papel fundamental, já que a proximidade com as partes oportuniza um maior entendimento acerca de seus interesses, facilitando a resolução do conflito existente de forma satisfatória para ambos. É importante destacar que os profissionais envolvidos atuam somente na busca por um diálogo entre as partes que litigam, numa tentativa de resolver o conflito da melhor forma.

O Mestre Kazuo Watanabe nos ensina que fazermos uso dos meios consensuais para resolvermos conflitos é uma forma de acesso à justiça, não sendo necessário passarmos por uma fase decisória, havendo somente a homologação do que foi acordado pelas partes. Assim, temos a *“possibilidade de adequação da solução à peculiaridade do conflito, à sua natureza diferenciada, às condições e necessidades especiais das partes envolvidas”*. (WATANABE, 2012)

O CEJUSC é responsável pela realização de audiências pré-processuais e processuais. As audiências pré-processuais ocorrem antes que se inicie um processo judicial propriamente

dito, ou seja, audiência onde as próprias partes manifestam a vontade de solucionar o conflito tendo a assessoria de um conciliador e/ou um juiz. É informal, mais rápido e reduz consideravelmente o número de processos no judiciário. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

Já as audiências processuais ocorrem após a instauração do processo. Nesse caso já há uma intervenção do magistrado, no sentido de que essa audiência seja realizada, ou pelas próprias partes, que manifestam o interesse ou não em sua designação (TARTUCE; DIAS, 2020). O artigo 334 do Código de Processo Civil dispõe sobre os critérios a serem observados para que essa audiência seja realizada, podendo não ocorrer caso as partes manifestem de forma expressa o desinteresse, devendo ser feita pelo autor na petição inicial e pelo réu por petição, até dez dias antes da data da audiência designada. (BRASIL, 2015)

Em uma reflexão acerca desse entendimento, verificou-se que com o isolamento social decorrente da COVID-19 foi necessário repensar esse importante trabalho realizado. Com isso, o atendimento hoje passou a ser feito também de forma remota, tendo canais diretos como telefone e e-mail, e audiências realizadas de forma remota via *Microsoft Teams*. Importante mencionar que o CEJUSC está subordinado ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC, unidade do TJDF, que integra a estrutura administrativa da Corregedoria deste órgão. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

Por outro lado, quando se pensa em conciliar como forma de resolução rápida de conflitos, muito se fala hoje, principalmente pelo cenário em que nos encontramos, sobre o papel fundamental exercido pelos advogados nessa busca de resolução fora dos tribunais. Sabemos que os advogados já atuam nesse sentido, porém esse papel se intensificou, colaborando ainda mais para que possam chegar a um consenso. É uma solução que a partir de agora tende a ser adotada de forma mais frequente, onde o advogado atua na gestão do conflito existente.

É certo que ainda teremos grande parte dos casos onde haverá a necessidade da intervenção do Estado, mas busca-se por novas formas de pensar sobre conciliar. Diante desse cenário e das incertezas que existem, novas formas de gestão de conflitos podem surgir para auxiliar as partes e, conseqüentemente, diminuir o número de processos que tramitam no Judiciário. É nesse contexto que o papel do advogado se mostra essencial, sem desconsiderar sua atuação como um todo, pois é essencial na escolha de uma melhor solução diante das possibilidades existentes, mostrando que cresce cada dia mais a advocacia colaborativa.

Assim, a advocacia colaborativa se mostrou fundamental nesse momento onde o isolamento se impôs. A composição realizada com o auxílio dos advogados, sem a necessidade de ser levado ao judiciário, de forma amigável, é meio menos oneroso e mais célere de se

solucionar o conflito. Fica claro, portanto, que o trabalho realizado pelo TJDFT em parceria com esses órgãos intensifica a manutenção do acesso ao judiciário pelos jurisdicionados mesmo em período de pandemia. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

3 AURORA: LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO – UM ESPAÇO PENSADO PARA O DESENVOLVIMENTO DE NOVAS IDEIAS E MAIOR INCLUSÃO DO JURISDICIONADO

Além das constantes mudanças observadas a partir do surgimento do vírus COVID-19, o TJDFT investiu em um Laboratório de Inovação denominado Aurora, criado por meio da Resolução 8/2020, lançado formalmente em 02/10/2020. O objetivo desse laboratório é levar para o Tribunal novas soluções que contribuam para o trâmite processual, bem como modernizar e padronizar as atividades desenvolvidas nos cartórios. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

O laboratório nasceu com a ideia de ser um espaço atrativo para magistrados, servidores, jurisdicionados e demais colaboradores, buscando estimular e valorizar novas ideias e projetos, compartilhar suas necessidades para que assim sejam realizadas novas pesquisas, protótipos e projetos, buscando novas soluções de trabalho, sempre pensando no usuário. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

A ideia inicial nasceu em setembro de 2019, porém somente em julho foi aprovada pelo Tribunal Pleno a proposta de colocá-lo como mais um Projeto Estratégico dentro desse órgão. Seu lançamento foi com transmissão 100% online e teve como projeto inicial o cartório 4.0. Esse projeto visa transformar os cartórios judiciais presenciais em cartórios totalmente virtuais. São grandes as expectativas de que traga frutos de aprendizado e crescimento. (TJDFT, 2021)

3.1 Justiça 4.0

Tornar o judiciário acessível a todos é um dos projetos deste Tribunal. Com isso, o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” surgiu com algumas ações visando uma proximidade com a parte que necessita da prestação jurisdicional de forma menos custosa.

Dessa forma, temos como ações integrantes desse programa o Juízo 100% digital, o balcão virtual implantado recentemente, o projeto da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), além de melhorias na base de dados processuais do Poder Judiciário (DataJud),

alimentando-o de forma automatizada, de forma que as petições e decisões passem para texto, elemento para utilização da Inteligência Artificial, sendo essas as principais funções do sistema CODEX – alimentação do sistema e transformação em texto. (CNJ, 2021)

O sistema CODEX tem como funções principais alimentar o sistema DataJud e transformar as petições e decisões em texto para alimentar a Inteligência Artificial. Além de transformar em texto, é através desse sistema que podem ser extraídos também partes de dados desses documentos, chamados metadados, como número de partes, assunto, classe processual, competência, entre outros. (CNJ, 2020)

A Resolução nº. 345/2020 do CNJ trouxe o Juízo 100% digital, que tornou possível ao cidadão ter acesso à justiça sem a necessidade de estar presencialmente nos fóruns, já que poderá fazer uso da tecnologia para a prática de todos os atos pela internet, englobando, inclusive, as audiências que se façam necessárias. Vale ressaltar que os processos serão mais céleres, podendo a parte praticar os atos processuais de que necessite de onde estiver, dentro ou fora do país. As citações, notificações e intimações serão feitas através de e-mail ou celular, informações prestadas no momento de ajuizamento da ação onde a parte e o advogado deverão informar que optam por esse trâmite. (CNJ, 2021)

O Juízo 100% digital não está restrito somente aos processos que iniciaram a partir de sua implantação. Nos processos que ainda não foram sentenciados também podem as partes e seus advogados expressamente optar por esse trâmite. É importante saber que a opção inicial é da parte autora, porém a parte demandada poderá recusar essa opção até o momento da contestação ou no momento em que for notificada sobre essa alteração. Haverá, ainda, a possibilidade de uma única retratação, que ocorrerá após a contestação podendo ser feita até a sentença. (CNJ, 2021)

Os atendimentos serão realizados por canais digitais, no mesmo horário de atendimento do Tribunal, e haverá uma avaliação sobre a produtividade a ser enviada ao CNJ em até 30 dias. Como se trata de um programa em fase de avaliação, decorrido o prazo de um ano o Tribunal poderá manter o programa, ampliar ou não continuar, informando ao CNJ sua opção. (CNJ, 2020)

3.2. Balcão Virtual

O balcão virtual, lançado em março do corrente ano em atendimento à Resolução nº 372/2021 do CNJ, surgiu como mais um contato direto proporcionado às partes, advogados e população com as unidades judiciárias de 1º e 2º graus. Da mesma forma que os canais digitais

mencionados acima, o balcão virtual funcionará também no horário de atendimento do Tribunal prestando informações a respeito dos processos em trâmite nessas unidades. (CNJ, 2021)

O atendimento é feito através de um número comercial disponível para cada cartório - *WhatsApp Business*, informado na página do Tribunal. Clicando nesse número, a pessoa é direcionada para uma sala virtual onde um servidor estará aguardando para atendê-la. É uma chamada feita pelo computador, mas que funciona através de um número de telefone, podendo ser utilizado vídeo, com a possibilidade de avaliar o atendimento ao final do contato. Antes de acessar os números, foram disponibilizados vídeos tutoriais para orientar os usuários.

O TJDFT disponibiliza uma página para consulta de endereços e telefones das unidades. Ao inserir o nome da cidade, por exemplo, todos os endereços e telefones de todas as unidades serão mostradas, além de outras informações úteis. Há também uma página destinada ao atendimento do balcão virtual, onde em um campo o usuário poderá digitar a unidade que deseja ou a cidade e poderá visualizar as unidades, bastando clicar na desejada. Outras informações como números de contato, endereço, google maps, link para advogados agendarem horário de atendimento virtual, e-mail e opção para o usuário informar sobre a indisponibilidade no atendimento.

Temos também a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), que visa a colaboração entre os Tribunais para um melhor desenvolvimento e objetivando a modernização do Judiciário. Instituída pela Resolução nº. 335/2020 do CNJ, será uma forma de integrar todos tribunais, priorizando o sistema PJe na tramitação processual pelo CNJ. Pelos objetivos descritos na Resolução 335/2020, podemos perceber que se pretende disponibilizar em um único ambiente os sistemas eletrônicos do Judiciário, sem deixar de considerar as particularidades de cada Tribunal. (CNJ, 2020)

Art. 2º A PDPJ-Br tem por objetivo:

- I – integrar e consolidar todos os sistemas eletrônicos do Judiciário brasileiro em um ambiente unificado;
- II – implantar o conceito de desenvolvimento comunitário, no qual todos os tribunais contribuem com as melhores soluções tecnológicas para aproveitamento comum;
- III – estabelecer padrões de desenvolvimento, arquitetura, experiência do usuário (User Experience - UX) e operação de software, obedecendo as melhores práticas de mercado e disciplinado em Portaria da Presidência do CNJ; e
- IV – instituir plataforma única para publicação e disponibilização de aplicações, microsserviços e modelos de inteligência artificial (I.A.), por meio de computação em nuvem.

Há ainda a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DATAJUD), que é o sistema responsável pelo armazenamento de dados e metadados dos processos físicos ou eletrônicos. (CNJ, 2021) Foi instituído pela Resolução 331/2020 do CNJ, sendo essa a fonte primária dessa coleta. Através dessas informações coletadas é possível realizar estudos e obter diagnóstico acerca do Poder Judiciário, proporcionando condições mais favoráveis de desenvolvimento do trabalho em um sistema único, além de proporcionar integração e transparência. (CNJ, 2020)

Outros sistemas de Inteligência Artificial estão sendo desenvolvidos e implantados no laboratório Aurora, visando a ampliação e melhoria dos já existentes. O canal está sempre aberto para quem quer apresentar sugestões, interagir e criar de forma conjunta, compartilhando ideias e colaborando com o desenvolvimento de novos projetos buscando o melhor atendimento ao usuário. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

3.3 Consequências Processuais

Juntamente com a nova forma de trabalho, foi necessário readequar o acesso devido às partes, aos advogados e à população nesse novo contexto. Muitos foram os questionamentos sobre um possível cerceamento, e dentro desse cenário foram adotadas novas formas de atendimento que proporcionassem o acesso ao TJDFT e aos processos. Nesse contexto, o uso de tecnologias foi fundamental para a garantia do direito e da comunicação com as partes e advogados. Nesse aspecto, podemos citar o uso de um número de celular em cada unidade, uso do aplicativo de *whatsapp*, além de inicialmente utilizar o *Zoom Meetings*, posteriormente a CISCO WEBEX, todos homologados pelo CNJ, que muito colaboram na realização das audiências. (TJDFT, 2021)

Em atendimento à Resolução 337 do CNJ, que determinou a adoção por cada Tribunal de um sistema de videoconferência para realização de audiências e atos oficiais, em dezembro de 2020 o TJDFT contratou a plataforma Microsoft Office 365, que possui, além de outros, a ferramenta *Microsoft Teams*, importante ferramenta para auxiliar na realização de sessões e audiências remotas, viabilizando o acesso à todos que dele necessitem, além de ser essencial na garantia do contraditório e ampla defesa. (CNJ, 2020)

O *Microsoft Teams* é um serviço de conferência remota, que combina videoconferência, reuniões online, chat, e colaboração móvel para a realização de audiências virtuais, não havendo a necessidade do deslocamento até o local onde seria realizada a audiência, reduzindo custos tanto para as partes e seus advogados como também para o próprio Tribunal. Ainda, é um

serviço que garante a proteção aos dados e demais informações das partes, estando de acordo com a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (BRASIL, 2018)

As ferramentas adotadas pelo TJDFT, além de facilitarem o acesso e acompanhamento processual pelas partes e advogados, proporcionam um contato mais facilitado com os servidores das unidades judiciárias e juízes, sendo um atendimento mais rápido e pontual. Advogados que precisavam falar com a assessoria ou que algumas vezes tinham que agendar um horário para despachar com um juiz, têm hoje canais diretos com o gabinete que facilitam o contato, como o whatsapp business ou *Microsoft Teams*.

Apesar de todas essas mudanças no atendimento de forma emergencial, utilizando tecnologias já disponíveis à todos, Tribunais de outros Estados já passavam por processos inovadores. Os Tribunais de Justiça de Roraima, Natal, Pernambuco e Rondônia são exemplos, já que antes mesmo da Covid-19 Roraima implantou o Scriba, o Mandamus e o SIJE, Natal o Poti, Jerimum e Clara, Pernambuco o Elis e Rondônia o Sinapses. São tecnologias que auxiliam no andamento processual, num processo de readequação a uma nova realidade.

Se observarmos a quantidade de processos em trâmite e que são iniciados diariamente, podemos verificar que o uso dessas novas ferramentas são fundamentais para a garantia do acesso e celeridade, proporcionando aos seus servidores, magistrados e colaboradores condições de trabalho com mais qualidade, refletindo no atendimento aos jurisdicionados e seus advogados. Os programas utilizados por Roraima, por exemplo, garantem o atendimento remoto, através do uso do celular, deixando o servidor voltado para tarefas onde será melhor aproveitado.

Tomando como exemplo os sistemas utilizados por Roraima, o sistema Scriba faz a transcrição das audiências, atingindo 80% de acerto nas palavras e, ainda, fazendo algumas correções. O Sije é o programa utilizado pelos Juizados Especiais que permite à parte que peticione de forma eletrônica, iniciando com um cadastro, posteriormente gravando um áudio sobre os fatos e, ao final, solicita uma foto para reconhecimento facial. Nesse caso pode ser feito até mesmo pelo celular. O intuito é sempre facilitar o trabalho desenvolvido pelo judiciário e pelos advogados e o acesso pelas partes. (PINTO, 2020)

O Mandamus funciona em duas etapas: uma que identifica a necessidade de expedição de mandado e já o faz, e outra que o encaminha por meio de aplicativo de celular para o Oficial de Justiça. A segunda etapa leva em consideração sua geolocalização do Oficial, permitindo encaminhar os documentos por meio eletrônico para a parte ou imprimir em impressora bluetooth, com *QR Code*. A parte assina no próprio aplicativo e automaticamente a certidão do oficial é enviada para o processo. (PINTO, 2020)

O TJDFT caminhando nessa mesma direção lançou em 2020 o Aurora, um laboratório de inovação destinado à pesquisas, exploração e soluções inovadoras mencionado anteriormente. O espaço busca inovar sem deixar de lado questões tão importantes como sustentabilidade, acessibilidade e o bem-estar. Todo o espaço físico foi projetado pensando nos seus destinatários, ou seja, magistrados, servidores, colaboradores e o público externo. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

Ainda, é importante ressaltar que o papel dos Oficiais de Justiça no trâmite processual é fundamental. É com o auxílio desses profissionais que é possível realizar citações, intimações, despejos, busca e apreensão, avaliação, penhora, dentre outros. Com a pandemia, o trabalho que desenvolvem foi inicialmente prejudicado, pois foi necessário reavaliar como seriam realizadas essas atividades mantendo o devido cuidado.

E o que inicialmente foi prejudicado passou por adequações e hoje esses profissionais, autorizados pela Portaria do Gabinete da Corregedoria 34 de 2021, que revogou a Portaria do Gabinete da Corregedoria 155 de 2020, podem realizar suas atividades também utilizando as ferramentas tecnológicas adotadas pelo TJDFT, o que lhes garante mais segurança. (DISTRITO FEDERAL, 2020)

Esses profissionais atuam em colaboração para garantia de direitos, oportunizando à parte exercer o contraditório e a ampla defesa, além de propiciar a efetividade do cumprimento das tutelas jurisdicionais. O uso de tecnologias foi providencial pois autoriza informar as partes e advogados sobre o andamento processual, o que não era autorizado pelo Provimento Geral da Corregedoria, conforme o disposto em seu artigo 42. (TJDFT, 2014)

Em reconhecimento à atuação desses servidores, o Ministro Luiz Fux, em nota recente, destacou a coragem e a determinação desses profissionais, que “*atuam como longa manus dos magistrados e contribuem sobremaneira para a concretização da Justiça e para a pacificação social*”. (CNJ, 2021)

Os métodos foram adotados para que o trâmite processual não fosse prejudicado, o direito garantido não fosse cerceado e ainda novas ideias e mudanças estão surgindo. Porém, há quem não se adapte, por não ter o conhecimento necessário para o uso dessas ferramentas, ou por não terem acesso às tecnologias disponibilizadas. Importante lembrar que parte das pessoas que buscam o judiciário são leigas e com poucos recursos, algumas não têm acesso à internet ou não têm celular.

Visando garantir o atendimento à essas partes de forma adequada, na busca por seus direitos e pretendendo minimizar as dificuldades por elas enfrentadas, a Defensoria Pública (DP) e o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília (CEJUSC), se

apresentam como órgãos fundamentais no atendimento, orientação, conciliação e mediação ofertados às partes.

Em pesquisa realizada para compor o presente estudo com o intuito de saber como essas mudanças estão sendo recebidas por advogados e partes, o retorno no geral foi positivo. Os resultados, como pode ser verificado no anexo, mostram uma satisfação em relação ao PJe e aos canais disponibilizados pelo Tribunal, além de observarem uma redução com gastos e otimização do tempo. A maioria considera que a segurança das informações e dados pessoais foi mantida, preferindo a forma remota quando comparada com a presencial.

No que diz respeito às audiências realizadas, apesar de a maioria estar satisfeita, foi percebida uma insatisfação quanto às audiências realizadas de forma virtual pelas Varas Criminais, considerando suas particularidades. Quanto às demais, o retorno foi positivo porém alguns ajustes devem ser considerados e providenciados para que se tenha um atendimento cada vez melhor.

Desse modo, podemos observar que foram muitas as dificuldades enfrentadas, mas mesmo diante das incertezas que ainda existem, os resultados são positivos. Todo o trabalho desenvolvido dentro e pelo do órgão foi e continua sendo pensado no jurisdicionado, buscando facilitar cada dia mais seu acesso e garantir seus direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resultados atuais e projetos em andamento

O estudo feito foi com o intuito de analisar as alterações feitas no TJDFT em razão do surgimento da pandemia COVID-19. Os procedimentos adotados pelo órgão para que houvesse uma maior interação com o jurisdicionado foram aos poucos aperfeiçoados. O que inicialmente parecia ser uma barreira foi com o tempo transformando esse órgão e oportunizou a criação de um novo espaço para o desenvolvimento de projetos que proporcionem ao jurisdicionado um melhor atendimento.

Além dos projetos mencionados e que já foram colocados em funcionamento outros estão em andamento, o que proporcionará ao jurisdicionado, advogados e população uma justiça mais moderna e um atendimento mais célere, sem deixar de lado a qualidade, promovendo o acesso e a manutenção aos direitos do contraditório e ampla defesa.

Portanto, o impacto inicial causado pelo surgimento da COVID-19 repercute ainda hoje, mesmo que alguns projetos tenham iniciado antes da chegada desse novo vírus. Houve uma ampliação do acesso, sem restringir ou impor que os novos métodos sejam adotados pela parte,

respeitando suas limitações e buscando garantir, de um jeito ou de outro, um direito que lhe é tão caro, ou seja, o acesso ao judiciário na busca por seus direitos garantindo sempre o contraditório e a ampla defesa.

Não há, até o momento, uma data estimada para retorno presencial e, ao que tudo indica, os novos sistemas e aplicativos hoje utilizados de forma tão urgente e inesperada permanecerão e, com o tempo, somente serão substituídos por novos aplicativos e tecnologias mais modernas. Existem diversos projetos em andamento sendo desenvolvidos pelo CNJ e TJDFT, buscando proporcionar ao usuário mais opções e facilidades no uso.

O que pôde ser constatado é que o uso da tecnologia acabou sendo incorporado em grande proporção e de uma maneira muito rápida, em áreas antes não pensadas e sendo ampliada em outras que estavam em fase de estudo ou aprimoramento. Porém, mesmo com a velocidade de sua aplicação, houve um olhar sempre voltado para quem mais precisa: o usuário, visando sempre manter a prestação da tutela jurisdicional, além de garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa. Existem hoje projetos voltados para gestão e inovação que futuramente serão aplicados neste e em outros Tribunais.

E foi pensando no direito de acesso e dando continuidade aos projetos encaminhados que o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios regulamentou em 28 de maio deste ano a Portaria Conjunta 45, que visa proporcionar aos jurisdicionados o acesso aos serviços oferecidos pelo órgão mas que de alguma forma não chegam até eles. São os chamados jurisdicionados excluídos digitalmente, ou seja, pessoas que não possuem tecnologia adequada para acessar os serviços ofertados ou não possuem conhecimento para o acesso, sendo necessário o auxílio. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

São disponibilizadas salas destinadas a esse atendimento, denominadas salas passivas, localizadas em fóruns específicos, onde poderão ocorrer audiências remotas, depoimentos e até mesmo o atendimento no balcão virtual. As salas virtuais são gerenciadas por núcleos e postos das diretorias dos fóruns onde estiverem localizadas, com horário agendado através de e-mail institucional, telefone, pelo *Microsoft Teams* ou pelo balcão virtual, dentro do horário de funcionamento do fórum. (DISTRITO FEDERAL, 2021)

Em todos os projetos realizados e implantados e nos que estão em andamento há toda uma preocupação com a ética, buscando sempre manter a transparência, ter a cooperação e a colaboração de todos, humildade no aprendizado. Todo o cuidado é sempre pensando em manter a prestação da tutela jurisdicional, garantir o trâmite processual mesmo que seja nesse contexto, ou seja, durante a pandemia que impõe um distanciamento, garantindo a aplicação dos princípios da acessibilidade, da ampla defesa e do contraditório. Há uma preocupação em

permitir que o jurisdicionado tenha condições de exercer seu direito garantido constitucionalmente, o acesso ao judiciário na busca pelo que acredita ter direito. E exatamente por ser um direito tão importante que não pode ser restrito a alguns, mas viabilizado a todos.

Em um país com grandes desigualdades econômicas e sociais, existe a facilidade do acesso ao judiciário na porta de casa para uns e grandes dificuldades de se chegar até outros. Para o momento atual o mínimo de conhecimento tecnológico é fundamental, mas de nada adianta se não tiver recursos para ter a ferramenta necessária. Mesmo que a preocupação com o acesso não seja uma novidade, já que com a implantação do PJe foram instaladas salas com computadores disponíveis aos advogados e interessados, há visivelmente uma preocupação maior com o jurisdicionado hoje.

Portanto, o TJDFT atendendo as determinações do CNJ e buscando sempre a melhoria de seu atendimento, está em constante mudança. É hoje um órgão aberto a novas ideias, buscando proporcionar àqueles que dele necessitam, a população, os jurisdicionados e os advogados, um acesso mais fácil, rápido e com qualidade, já que o serviço prestado é sempre pensando nesses. O conceito de acesso foi ressignificado por esse órgão, tendo agora novas formas e tecnologias para proporcioná-lo, tornando-se também, através de seus servidores e colaboradores, um órgão mais humano e acessível, aplicando mais ainda os preceitos constitucionais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; CRESPO, Mariana Hernandez. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf;sequence=1>. Acesso em: 16 de maio de 2021.

BRASIL. Conselho de Justiça Federal. *Histórico*. Disponível em: https://www.cjf.jus.br/observatorio/arq/historico_pje.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução N° 227 de 15/06/2016*. Regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2295>. Acesso em: 06 mar. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Processo Judicial Eletrônico: Histórico*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/processo-judicial-eletronico-pje/historico/>. Acesso em: 21 de mar. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Processo Judicial Eletrônico: Diretrizes Estratégicas*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/processo-judicial-eletronico-pje/diretrizes-estrategicas/>. Acesso em: 03 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 185, de 18 de dezembro de 2013*. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico – Pje como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Disponível em https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_185_18122013_01042019195928.pdf. Acesso em: 03 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Inovação: TJDFt contrata nova plataforma de soluções digitais*. Publicado em janeiro de 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/janeiro/inovacao-tjdft-sai-na-frente-e-contrata-nova-plataforma-de-solucoes-digitais>. Acesso em: 03 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Tribunal de Goiás adere ao PJe para tramitação de processos*. Publicado em 11 de setembro de 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunal-de-goias-adere-ao-pje-para-tramitacao-de-processos/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Atuação de oficiais de Justiça ganha reconhecimento do CNJ*. Publicado em 25 de março de 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/atuacao-de-oficiais-de-justica-ganha-reconhecimento-do-cnj/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Plataforma Emergencial de videoconferência para atos processuais*. Publicado em 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/plataforma-videoconferencia-nacional/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 337, de 29 de setembro de 2020*. Dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original220739202009305f7501ab6521d.pdf>. Acesso em: 12 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 12 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Juízo 100% Digital: tudo que você precisa saber*. Publicado em 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf. Acesso em: 16 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça 4.0*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 345, de 09 de outubro de 2020*. Dispõe sobre o Juízo 100% Digital e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021*. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602fdc26a38d2.pdf>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 335, de 29 de setembro de 2020*. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Workshop destaca inteligência artificial no Judiciário*. Publicado em 14 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/workshop-destaca-inteligencia-artificial-no-judiciario/>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *DATAJUD Base Nacional de Dados do Poder Judiciário*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/datajud/>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 18 de abr. de 2021.

BRASIL. [Lei Complementar (1994)]. *Lei Complementar n. 80, de 12 de janeiro de 1994*. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. 1994a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 12 maio 2021.

BRASIL. [Lei Ordinária, (1950)]. *Lei n. 1.060, de 5 de fevereiro de 1950*. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11060.htm. Acesso em: 18 abr. 2021.

BRASIL. [Lei Ordinária, (1960)]. *Lei n. 3.754, de 14 de abril de 1960. Dispõe sobre a Organização Judiciária do Distrito Federal de Brasília, e dá outras providências*. Brasília, DF: Presidência da República, [1995]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3754.htm. Acesso em: 06 mar. 2021.

BRASIL. [Lei Ordinária, (1994)]. *Lei n. 8.906, de 4 de julho de 1994*. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). 1994b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18906.htm. Acesso em: 18 ago. 2021.

BRASIL. [Lei Ordinária, (2015)]. *Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 12 maio 2021.

BRASIL. [Lei Ordinária, (2018)]. *Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 21 mar. 2021.

CERTISIGN. *Certificado Digital*. Disponível em: <https://www.certisign.com.br> Acesso em: 01 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Defensoria Pública do Distrito Federal. *Atendimento Virtual*. Disponível em: <http://www.defensoria.df.gov.br/atendimento-virtual/>. Acesso em: 18 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Defensoria Pública do Distrito Federal. *Carta de Serviços*. Disponível em: <http://www.defensoria.df.gov.br/carta-de-servicos-4/>. Acesso em: 18 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Regras de Brasília sobre acesso à Justiça das pessoas em condições de vulnerabilidade. *Conceito das pessoas em situação de vulnerabilidade*. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *História*. Última modificação em 22 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/infancia-e-juventude/institucional/historia>. Acesso em: 06 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Teletrabalho*. Última modificação em 30 de dezembro de 2020. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/transparencia/pessoal/copy_of_teletrabalho. Acesso em: 06 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT cria chat para sanar dúvidas acerca do PJe*. Publicado em setembro de 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/setembro/tjdft-cria-chat-para-sanar-duvidas-acerca-do-pje-1>. Acesso em: 21 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Cronograma de implantação do PJe 2020*. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/pje/cronograma/cronograma-de-implantacao-do-pje-em-2020>. Acesso em: 21 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT investe no teletrabalho para reduzir custos e otimizar processos*. Publicado em junho de 2017. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2017/junho/tjdft-investe-no-teletrabalho-para-reduzir-custos-e-otimizar-processos>. Acesso em: 21 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT realiza mais de 40 mil atendimentos a usuários do PJe*. Publicado em janeiro de 2020.

Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/janeiro/tjdft-realiza-mais-de-40-mil-atendimentos-a-usuarios-do-pje>. Acesso em: 01 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Como ser atendido a distancia durante a pandemia*. Publicado em 20 de novembro de 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/servicos/distribuicao-e-atendimento/coronavirus-atendimento-durante-a-pandemia/como-ser-atendido-a-distancia-durante-a-pandemia>. Acesso em: 01 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Sistema PJe*. Publicado em 2028. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/destaques/pje-1>. Acesso em: 01 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT economiza R\$ 10 milhões com trabalho remoto durante a pandemia*. Publicado em agosto de 2020. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/agosto/tjdft-economiza-r-10-milhoes-com-trabalho-remoto-durante-a-pandemia>. Acesso em: 03 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT economiza cerca de R\$ 25 milhões com teletrabalho em 2020*. Publicado em março de 2021.

Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/marco/tjdft-economiza-quase-r-25-milhoes-com-teletrabalho-em-2020>. Acesso em: 03 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Resolução 3 de 01 de junho de 2020*. Regulamenta a gestão do teletrabalho em contexto da COVID-19, regime prioritário no TJDFE durante a vigência das medidas emergenciais decorrentes da

pandemia. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/resolucoes-do-pleno/2020/resolucao-3-de-01-06-2020>. Acesso em: 21 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria Conjunta 24 de 20 de fevereiro de 2019*. Determina a conversão do suporte dos processos judiciais físicos em trâmite no TJDFE para o meio digital. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2019-1/portaria-conjunta-24-de-20-02-2019>. Acesso em: 10 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *TJDFT chega à marca de 445.601 processos digitalizados e está mais próximo de ser 100% digital*. Publicado em abril de 2020. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/abril/tjdft-esta-mais-proximo-de-ser-100-digital>. Acesso em: 10 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria GC 155 de 09 de setembro de 2020*. Autoriza, de forma excepcional e temporária, durante o regime especial de trabalho instituído em razão da pandemia da COVID-19, a utilização de meios eletrônicos para comunicação dos atos processuais e a dispensa da colheita da nota de ciência pelos oficiais de justiça. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/arquivos/portaria-gc-155-2020.pdf>.

Acesso em: 10 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Resolução 8 de 02/09/2020*. Institui o Laboratório de Inovação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/resolucoes-do-pleno/2020/resolucao-8-de-02-09-2020>. Acesso em: 11 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Aurora*: TJDFT lança laboratório de inovação em evento online com abordagem moderna e criativa. Publicado em outubro de 2020. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/outubro/aurora-tjdft-lanca-laboratorio-de-inovacao-em-evento-online-com-abordagem-moderna-e-criativa>.

Acesso em: 10 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Inovação*: TJDFT contrata nova plataforma de soluções digitais. Publicado em janeiro de 2021.

Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/janeiro/inovacao-tjdft-sai-na-frente-e-contrata-nova-plataforma-de-solucoes-digitais>.

Acesso em: 10 abr. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria Conjunta 58 de 18 de novembro de 2011*. Cria os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília e Taguatinga, conforme o disposto na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, publicada em 29 de novembro de 2010. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2011/00058.html>. Acesso em: 12 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Solicitar conciliação processual ou pré-processual (cível ou família)*. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/conciliacao-e-mediacao/solicitar-conciliacao-processual-ou-pre-processual>.

Acesso em: 12 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *NUPEMEC*. Última modificação em 03 de maio de 2021. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/quem-somos/nupemec>.

Acesso em: 12 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *CEJUSC-BSB (Brasília)*. Última modificação em 04 de maio de 2021. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/nucleo-e-centros/cejusc-bsb>.

Acesso em: 12 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Balcão Virtual é nova forma de atendimento a distância no TJDFT*. Publicado em março de 2021.

Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/marco/tjdft-implanta-nova-alternativa-de-atendimento-a-distancia>. Acesso em: 23 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Para conhecer o Aurora*. Publicado em 2020. Disponível em:

<https://www.auroralab.tjdft.jus.br/para-conhecer-aurora>. Acesso em: 23 maio 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Aurora Laboratório de Inovação*. Disponível em: <https://www.auroralab.tjdft.jus.br>. Acesso em 14 de julho de 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria GPR 2184 de 15 de dezembro de 2020*. Define a lotação das unidades judiciárias de primeiro grau do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-gpr/2020/portaria-gpr-2184-de-15-12-2020>. Acesso em: 11 ago. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria Conjunta 45 de 28/05/2021*. Regulamenta a utilização das salas passivas do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT, exceto daquelas localizadas nas instalações das Vara da Infância e da Juventude do DF-VIJ. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2021/portaria-conjunta-45-de-28-05-2021>. Acesso em: 11 ago. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Processo Judicial Eletrônico - PJe*. Última modificação em 02 de julho de 2021. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/perguntas-mais-frequentes/processo-judicial-eletronico-pje>. Acesso em: 02 set. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Balcão Virtual*. Disponível em: <https://balcaovirtual.tjdft.jus.br>. Acesso em: 05 set. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Consulta de Endereços e Telefones*. Disponível em: <https://rh.tjdft.jus.br/enderecos/app.html>. Acesso em: 05 set. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. *Portaria GC 34 de 02 de março de 2021*. Autoriza, de forma excepcional e temporária, enquanto vigorarem as medidas de restrição estabelecidas no Decreto Distrital nº 41.849, de 27 de fevereiro de 2021 ou outro que venha a substituí-lo, nos termos da Portaria Conjunta 14 de 27 de fevereiro de 2021, ou até deliberação ulterior desta Corregedoria, a utilização de meios eletrônicos para a comunicação dos atos processuais e a dispensa da colheita da nota de ciência pelos oficiais de justiça no cumprimento de mandados, autos e demais ordens judiciais. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-da-corregedoria/2021/portaria-gc-34-de-02-03-2021>. Acesso em: 05 set. 2021.

FENSTERSEIFER, Thiago. *Defensoria Pública na Constituição Federal*. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

LEONARDO, César Augusto Luiz; GARDINAL, Aline Buzete. O papel da Defensoria Pública como instrumento de efetivação do acesso à justiça aos vulneráveis. *Revista Direito Público, Revista da Defensoria Pública*, ano 2020, v. 17, n. 91, p.143-165, jan./fev. 2020.

PINTO, Esdras Silva. *O uso da inteligência artificial no judiciário*. Disponível em: <https://drive.tjdf.tjus.br/index.php/s/krGRd8qM5FZbdak>. Acesso em: 11 abr.2021.

RORAIMA. Poder Judiciário do Estado de Roraima. *SCRIBA*: Sistema de Audiência Inteligente. Disponível no Youtube em: <https://www.youtube.com/watch?v=t8enLCIqg6Y>. Acesso em: 11 abr. 2021.

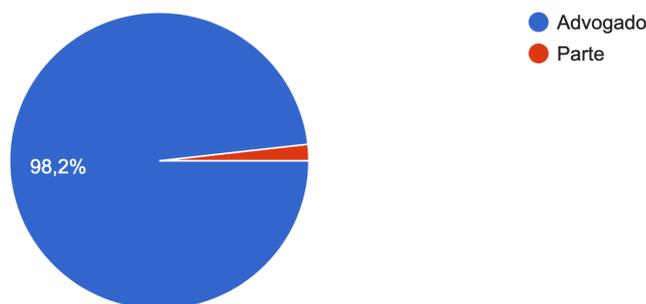
RORAIMA. Poder Judiciário do Estado de Roraima. *MANDAMUS*: Sistema Inteligente de Controle de Mandados. Disponível no Youtube em: <https://www.youtube.com/watch?v=CShQOa94kn0>. Acesso em: 11 abr. 2021.

RORAIMA. Poder Judiciário do Estado de Roraima. *SIJE*: Sistema Inteligente de Justiça Especial. Disponível no Youtube em: <https://www.youtube.com/watch?v=JnUo-RTUURo>. Acesso em: 11 abr. 2021.

TARTUCE, Fernanda; DIAS, Luciano Souto. *CORONAVÍRUS*: Direitos dos cidadãos e acesso à justiça. Indaiatuba: Foco, 2020.

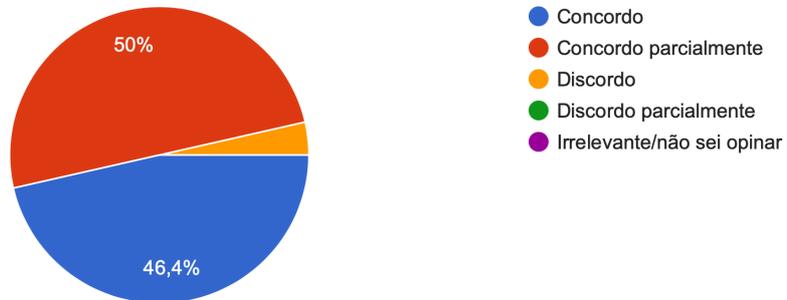
Anexo A – Resultado da Pesquisa

Você atua como
56 respostas



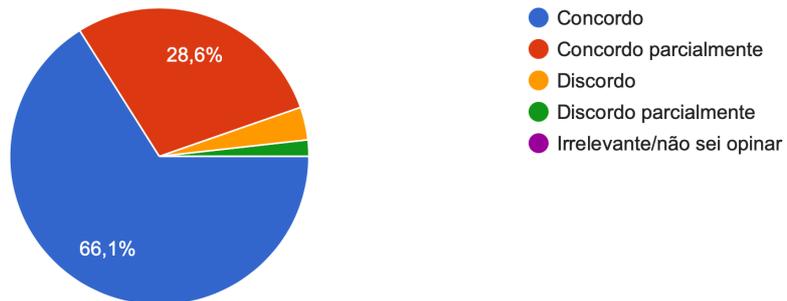
Os canais disponibilizados em razão da pandemia COVID-19 funcionam bem (telefone, chat, balcão virtual, Microsoft Teams, WhatsApp).

56 respostas



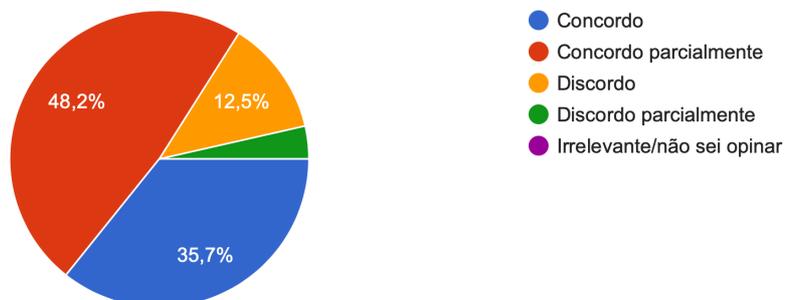
O Processo Judicial Eletrônico proporcionou mais celeridade no trâmite processual, mantendo a segurança da informação e facilitando o acesso pelas partes e seus advogados?

56 respostas



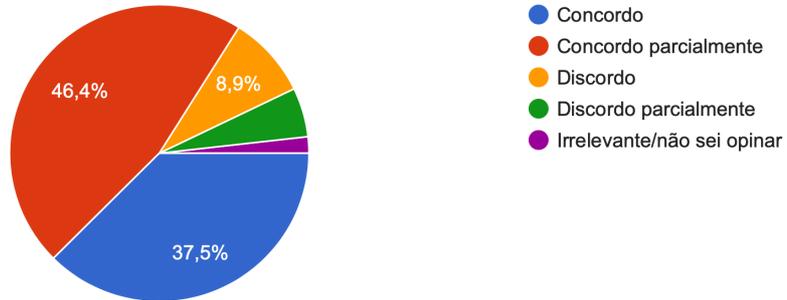
O retorno obtido das Varas Judiciais quando precisou foi rápido.

56 respostas



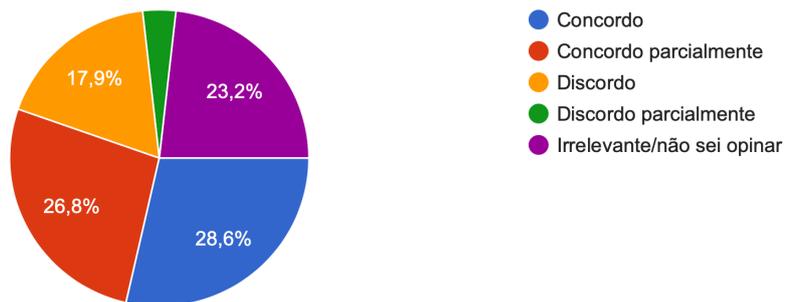
Houve melhora (rapidez) no trâmite processual.

56 respostas



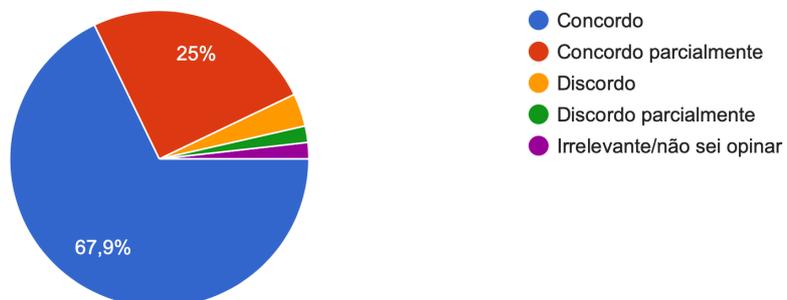
O trabalho realizado pelo CEJUSC, no que diz respeito às audiências, não foi prejudicado.

56 respostas



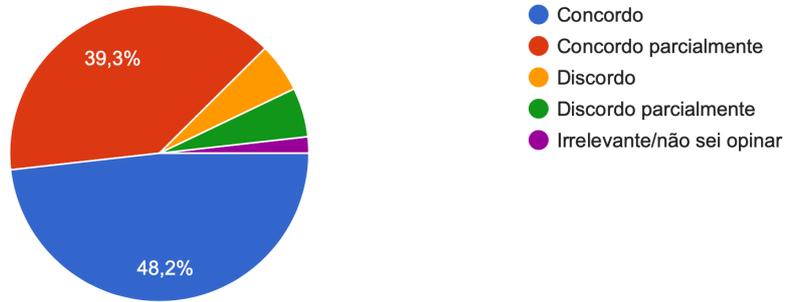
Observou que houve uma redução de gastos e otimização do tempo, tanto para os advogados quanto para as partes.

56 respostas



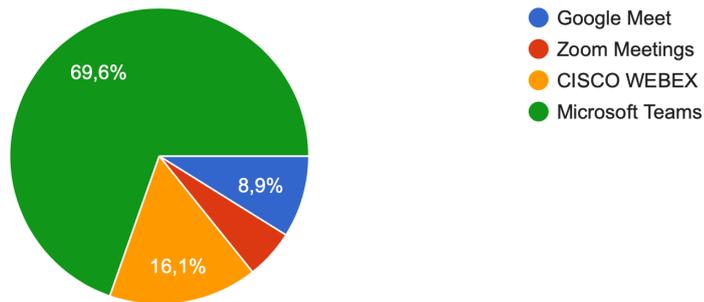
As audiências realizadas de forma remota foram produtivas.

56 respostas



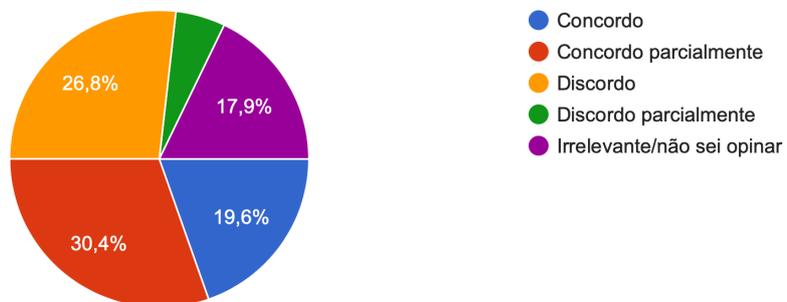
Qual é a plataforma utilizada nas audiências virtuais?

56 respostas



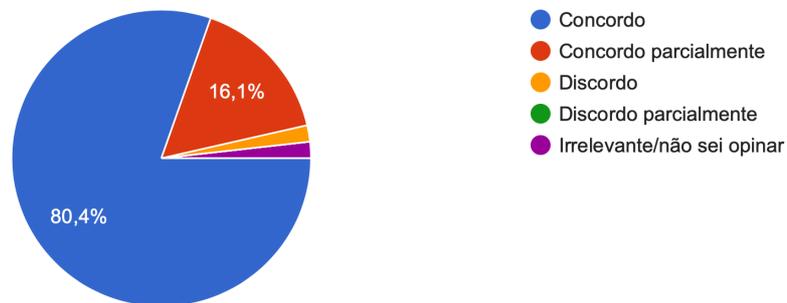
Houve possibilidades de negociação somente entre as partes e advogados após o surgimento da COVID-19 (advocacia colaborativa).

56 respostas



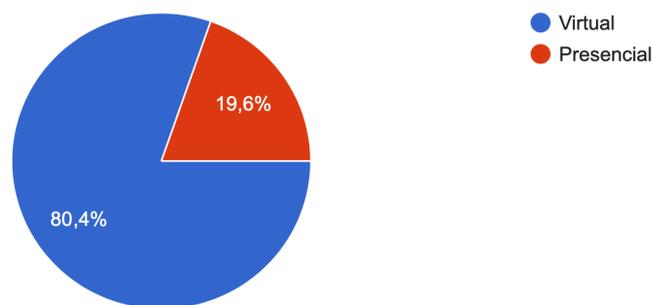
A segurança da informações e dados pessoais com o uso do certificado digital foi mantida?

56 respostas



Após essa oportunidade de realizar o atendimento de forma remota, você prefere o atendimento

56 respostas



Sugestões e críticas - 56 respostas

Nenhuma

Boa pesquisa!

.

Espero que com a vacinação de um maior porcentual da população sejam retomados os trabalhos presenciais.

Mais inovação nas plataformas digitais

Algumas vantagens do virtual unidas ao presencial trás muitos benefícios prático ao atendimento.

Para as audiência de instrução, despachos... resolução de questões administrativas sem dúvida foi maravilhoso. Contudo, acredito que existam questões que não devem ser substituídas como audiência de instrução de forma presencial.

Estabelecimento de um prazo máximo pelas varas para atender a certas demandas encaminhadas via WhatsApp.

Em alguns casos não era claro a forma de contato. Ex. ligava na vara mil vezes para poder descobrir depois que só atendia pelo whatsapp. No geral tudo muito bom!

As dificuldades encontradas foram somente com relação aos processos de réus presos, em que os estabelecimentos prisionais muitas vezes não possuíam estrutura para comunicação por videoconferência.

A celeridade foi pouco percebida ou não percebida.

Audiência de instrução e julgamento deve ser mantida de forma presencial

O TJDF é uma realidade diferenciada do resto do país. Percebo que as coisas funcionam mais aqui do que em outros Estados. Uma das grandes dificuldades encontradas é o fato de os sistemas nos diversos tribunais pátrios serem tão diferentes.

Algumas varas não disponibilizam telefone para que os advogados possam entrar em contato, limitando-se ao atendimento por e-mail

Apesar de preferir o virtual, acho que tem muito a melhorar

Que os juízes julguem, muita demora, muita gente passando fome , aguardando por sentenças a mais de dois anos

Não

Que atendimento melhore cada vez mais.

Nenhuma no momento

Sem sugestões e críticas.

O trabalho remoto virou realidade! Otimização do tempo; melhora da qualidade do trabalho; maior produtividade! Economia para o poder público e para o setor privado! Única coisa desfavorável do PJE, a meu ver, é o acesso irrestrito aos documentos pessoais! Infelizmente pode ser utilizado por terceiros de má-fé.

A maior dificuldade na minha opinião é o contato telefônico, uma vez que os contatos via WhatsApp muitas vezes disponibilizados pelas varas é extremamente moroso e muitas vezes sequer respondem. Já o contato telefônico resolvia mais rapidamente situações simples.

as soluções virtuais vieram para ficar e facilitaram muito a vida

Os atendimentos prestados pelos Servidores do judiciário foram muito prejudicados. A impressão que dá é de que se adaptaram ao não atendimento dos advogados e jurisdicionados. Presencialmente, ao menos ficavam constrangidos com o balcão lotado. Com o atendimento virtual, não se incomodam em deixá-lo sem atendimento.

Não.

Padronização de softwares para audiências Padronização do PJE nas diversas esferas e Padronização de leitores de assinaturas digital.

Acredito que os setores de apoio (equipes psicossociais, atendimentos a famílias) ficaram muito prejudicados durante a pandemia.

Precisa melhorar o atendimento virtual em diversas varas

Em alguns casos, especialmente em audiências de custódia, o ambiente virtual não substitui a presença física do acusado perante a autoridade judicial.

Na minha leitura houve melhora na celeridade dos trâmites processuais, todavia, houve também uma queda visível na qualidade das decisões. Fica bem evidente, salvo exceções, que a leitura dos autos pelo julgador antes de proferir as decisões é precária.

Espero que continue

Faço uma ressalva apenas com relação às audiências de instrução, que são mais proveitosas presencialmente, evitando a manipulação das testemunhas.

Possuo algumas ressalvas em relação as audiências criminais.

Psicossocial não funciona na pandemia. É complicadíssimo.

O acesso ao balcão virtual poderia ser melhor!

N/a

Os serviços prejudicados foram os realizados por meio de oficial de justiça, senti muita demora nas intimações e diligências externas.

Acredito que o surgimento da pandemia para a advocacia perante os Tribunais veio para retirar muita formalidade que cercava o atendimento aos advogados. Antes só passavam a informação em frente ao balcão.

O atendimento virtual e o PJe no TJDFT se mostram muito efetivos. O único atendimento presencial que entendo ser interessante manter é para os casos de despacho com magistrados e assessoria, bem como audiências de instrução e sustentação oral. Além disso, acho importante manter atendimento presencial para pessoas hipossuficientes que dependem da defensoria e dos núcleos de prática jurídica, para garantir acesso à Justiça.

O acesso aos telefones das Varas do DF e respectivos cartórios não estavam tão bem organizados e algumas vezes foi preciso ligar em mais de uma Vara para chegar até o número pretendido.

O prazo para que a citação da parte ré tem sido muito moroso.

Voltar presencial

Sem mais

.....

NA

:)

A plataforma utilizada nas audiências virtuais são todas as opções dadas. Apesar de o atendimento remoto do TJDFT ser ótimo, quando precisamos de auxílio em decorrência de audiência, como por exemplo atrasos, ou não permissões de entrada na sala virtual, o atendimento deixa a desejar, deixando as partes e os advogados aflitos.

Sugiro forma mais acessível aos juízes para despacho.

Temos, na verdade, que nos adequar.

O advogado foi alijado do processo que tramita virtualmente. Isso precisará ser revisto.

Espero que invistam mais no atendimento virtual no pós covid.

Padronização dos sistemas utilizados para as audiências