



# OS OPERADORES DO SISTEMA DE JUSTIÇA NO BRASIL E A PANDEMIA DA COVID-19: PERCEPÇÕES E CONTRASTES

## OPERATORS OF THE JUSTICE SYSTEM IN BRAZIL AND THE COVID-19 PANDEMIC: PERCEPTIONS AND CONTRASTS

Antônio Cesar Bochenek <sup>1</sup>  
Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer Elesbon <sup>2</sup>

**Resumo:** O objeto deste artigo consiste em examinar as percepções, contrastes e vivências dos operadores do direito no Brasil, em relação ao desempenho de suas atividades no contexto da pandemia da Covid-19. A pesquisa internacional PACED (Projeto de Apoio à Consolidação do Estado de Direito) sobre a resposta judiciária à pandemia nos países lusófonos, em confronto com os outros dados empíricos e registros bibliográficos, revelam as experiências do teletrabalho e da tecnologia de informação aplicada às atividades forenses, com grande potencial de transformações. Os pontos de convergência e as perspectivas para o “novo normal” são retratados como ferramentas e instrumentos destas alterações dos serviços de justiça.

**Palavras-chave:** Pandemia. Teletrabalho. Tecnologia. Sistema de Justiça.

**Abstract:** The purpose of this article is to examine the perceptions, contrasts, and experiences of legal operators in Brazil in relation to the performance of their activities in the context of the Covid-19 pandemic. The international PACED research, considering other empirical data and bibliographic records, reveals the experiences of teleworking and information technology applied to forensic activities, with great potential for transformations regarding the judicial response to the pandemic in Portuguese-speaking countries. The points of convergence and perspectives for the “new normal” are portrayed as tools and instruments of these changes in justice services.

**Keywords:** Pandemic. Remote Work. Technology. Justice System.

---

**1** Doutor em Direito pela Universidade de Coimbra – Portugal. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0608852995858304>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6173-9368>. E-mail: [cesarbochenek@gmail.com](mailto:cesarbochenek@gmail.com)

**2** Especialista em direito civil, processual civil e do consumidor. Mestrando em Direito e Poder Judiciário pela ENFAM. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6745326135632557>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0496-3168>. E-mail: [saelesbon@gmail.com](mailto:saelesbon@gmail.com)



## Introdução

A pesquisa coordenada pelo PACED, com a magistratura dos países lusófonos, resultou em percepções eminentemente positivas sobre a resposta judiciária durante a pandemia da Covid-19. No conjunto dos países abrangidos pela pesquisa, cerca de 79% das manifestações foram consideradas representativas de um serviço judiciário satisfatório. No Brasil, esse percentual chegou a 89,59%. Dentre as práticas que parecem suportar a percepção de resultados positivos, ressalta-se a disseminação do processo eletrônico, a oferta de canais virtuais de atendimento e a realização de audiências por videoconferência.

O objetivo deste artigo é examinar os resultados obtidos pela pesquisa junto à magistratura dos países lusófonos, porém, colocando-os em perspectiva, a partir de outras vozes ouvidas durante o período pandêmico.

A questão investigada pode ser assim formulada: de que modo os resultados da pesquisa PACED sobre a resposta judiciária à pandemia da Covid-19, na visão da magistratura, dialogam com a percepção geral dos atores do sistema de justiça no Brasil?

A hipótese primordial é a de que haveria uma disparidade significativa entre a percepção dos magistrados, expressa em tal pesquisa, e a dos usuários externos, especificamente aqui considerados advogados e defensores públicos. A perspectiva investigativa realizada é complementar, no sentido de apontar que o sistema de justiça é integrado por diversos atores, que interagem por meio de processos judiciais.

Para tanto, são referenciadas, dentre outras, as pesquisas empíricas sobre a produtividade e saúde mental de magistrados e servidores na pandemia, pesquisas sobre a adesão da advocacia às audiências virtuais, o perfil e uso de tecnologia na profissão jurídica e sobre a atuação das Defensorias Públicas no contexto da emergência sanitária da Covid-19.

São apresentados, brevemente, os contornos da pesquisa PACED e seus resultados, com destaque para o cenário brasileiro. Na sequência, são examinados temas como o teletrabalho, o acesso à tecnologia, os resultados da prestação jurisdicional, com fundamento nas precitadas fontes.

## A pesquisa PACED sobre a resposta judiciária à pandemia do novo coronavírus

O ponto de partida deste estudo consiste na pesquisa internacional “Medição da resposta judiciária mundial à pandemia do novo coronavírus: países lusófonos”, desenvolvida em conjunto pelo PACED - Projeto de Apoio à Consolidação do Estado de Direito e pela IACA - *Internacional Association for Court Administration*, com apoio do IBRAJUS (Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário) e do iJusLab (Laboratório de Inovação da Justiça Federal de São Paulo).

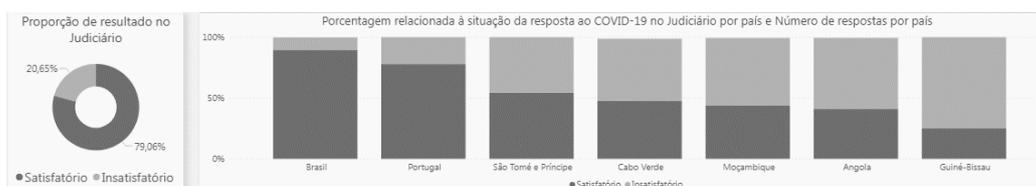
Conforme Bochenek e Zanon (2021, p. 3), a pesquisa PACED/IACA foi aplicada entre os dias 30/11/2020 e 15/02/2021 e abrangeu Brasil, Portugal, Angola, Cabo-Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe. Foram obtidas 534 respostas, sendo 403 delas oriundas de magistrados brasileiros. Trata-se de uma pesquisa de percepções “respondida a partir do olhar do usuário interno do serviço judicial”.

Os dados foram recolhidos *via online*, contemplando respostas abertas e de múltipla escolha, sobre tópicos que se alinham com os temas gerais de acesso à Justiça, gestão do trabalho e infraestrutura tecnológica.

As informações coletadas, disponíveis nos painéis de B.I., elaborados pelo iJusLab (Laboratório de Inovação da Justiça Federal de São Paulo)<sup>1</sup>, denotam uma proporção de 79,06% de respostas tendentes a considerar satisfatória a resposta judiciária à pandemia, índice no qual o Brasil se destacou, com 89,59% de respostas positivas. O percentual varia amplamente entre os países pesquisados, chegando ao limite oposto de 25%, na avaliação dos magistrados respondentes da Guiné-Bissau.

1 (PACED; IACA, 2021).

**Figura 1.** Percepção da resposta judiciária à pandemia



Fonte: Painel iJusLab (2022).

A pesquisa apresenta significativas oscilações entre as ramificações: acesso à justiça, gestão do trabalho e infraestrutura tecnológica. A percepção de acesso à Justiça foi, de modo geral, mais favorável entre todos os países ouvidos, resultando em uma média de 87,62%. A gestão do trabalho apresentou a mesma tendência, com 80,87% de respostas satisfatórias. O índice geral, no entanto, foi afetado negativamente pela percepção de infraestrutura tecnológica, que foi a menor entre os participantes, fixando-se em uma média de 72,03%. Em todos os quesitos, as maiores médias foram percebidas no Brasil e em Portugal, nessa ordem.

A análise textual das respostas livres no Brasil coloca em destaque as expressões *home office*, processos, pandemia, audiências, servidores, eletrônicos e juízes, nessa sequência (utilizando as ferramentas do site *Voyant Tools* para tal organização). Dentre os dez termos mais citados no recorte do tema “acesso à justiça”, afloram processos eletrônicos, videoconferência e *home office*, ao lado de verbetes mais gerais, como pandemia, atendimento e justiça. Essa extração de tendências está em concordância com a leitura integral das respostas abertas, que, claramente, associam o acesso à justiça à disponibilidade de tecnologias de acesso e comunicação remotos<sup>2</sup>.

A representação gráfica dos termos predominantes na análise textual está sintetizada na Figura 2 a seguir:

**Figura 2.** Análise textual das respostas abertas - nuvem de palavras



Fonte: Os autores, com base em dados da pesquisa (2022).

<sup>2</sup> As respostas abertas aos tópicos relacionados à gestão do trabalho enunciam muitas queixas à carência de fornecimento de equipamentos e estabelecimentos de regras claras para o home office. Usando ferramentas de análise textual da Google Cloud, no entanto, as respostas foram predominantemente neutras, em termos de sentimentos. A ferramenta está disponível em: <https://cloud.google.com/natural-language#section-2>.

O período considerado pela pesquisa correspondeu ao trimestre final do primeiro ano de vigência de medidas restritivas no Brasil, momento em que já estavam relativamente solidificadas as primeiras respostas dos tribunais à suspensão dos atendimentos presenciais. Sob o pálio das normas editadas localmente e depois unificadas pelo Conselho Nacional de Justiça, medidas como a realização de audiências por videoconferência e atendimentos em balcão virtual já se achavam largamente disseminadas, como alternativas ao modelo presencial. A continuidade do trabalho, embora em regime de *home office*, conjugada à realidade dominante do processo eletrônico dos tribunais, influenciou as percepções positivas dos magistrados brasileiros, no tocante ao acesso à Justiça nesse período já avançado da pandemia. Estas percepções são ilustradas pela análise das respostas abertas às indagações.

Essa correlação é assinalada por Bochenek e Zanoni (2021, p. 11), observando-se que os tribunais com maior maturidade tecnológica já haviam avançado no processo eletrônico e nas ferramentas de comunicação entre os atores do processo. Tais tribunais sofreram menor impacto, ao passo que os menos aparelhados vivenciaram limitações no atendimento presencial e consequente postergação de atos, dadas as restrições do período mais intenso de isolamento.

Neste trabalho, objetiva-se confrontar essas percepções eminentemente positivas dos magistrados sobre o acesso à justiça, que estão calcadas em uma visão de maturidade tecnológica no uso de meios eletrônicos, àquelas descortinadas pelos demais atores externos, que se relacionaram com essas interfaces. Afinal, pressupõe-se que não haja simetria perfeita entre os usuários internos, de um lado, e os jurisdicionados e seus patronos, de outro, no que respeita ao modo como esses instrumentos afetam o trabalho cotidiano e a interação com os demais atores do sistema.

## Teletrabalho

O modelo telepresencial de trabalho foi largamente disseminado em resposta ao fechamento das repartições públicas e está inextricavelmente associado à disponibilidade de meios tecnológicos e à expansão do processo eletrônico<sup>3</sup>. Houve uma presença marcante das respostas ligadas ao teletrabalho na pesquisa IACA/PACED, a denotar a relevância inegável do tema (BOCHENEK; ZANONI, 2021, p.12).

Para os servidores, o Conselho Nacional de Justiça já havia regulamentado o teletrabalho. Com a pandemia, esse modelo foi também estendido à magistratura, que até então permanecera praticamente alheia à experiência, por força da visão tradicional da necessidade de sua presença e disponibilidade física para atendimento (BOCHENEK; ZANONI, 2021, p. 15 e 16).

Não obstante os desafios práticos, os atores internos demonstraram receptividade ao novo modelo. A pesquisa desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça, sobre a saúde mental de magistrados e servidores no contexto da pandemia, constatou que somente 6% dos respondentes consideraram suas atividades incompatíveis com o trabalho remoto. Dos demais, 51% as consideraram totalmente compatíveis e 43%, compatíveis em parte. A mesma pesquisa revelou que 75% dos respondentes estavam trabalhando de forma integralmente remota e que, nesse período, 46% consideraram o volume de trabalho igual ao período anterior ao regime excepcional, sendo que 48% declararam estar dedicando mais horas diárias ao trabalho (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020b, p. 29 e 30).

Os dados refletem a média nacional, porém, houve variações locais importantes. No Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por exemplo, o déficit de informatização e o baixo índice de digitalização do acervo resultaram em percepções menos otimistas em relação ao teletrabalho. Somente 24,4% dos ouvidos pelo CNJ consideraram suas atividades preexistentes plenamente compatíveis com o novo modelo (ELESBON, 2021, p. 61). A eficiência do trabalho remoto e a virtualização dos processos são fenômenos indissociáveis.

Essa migração súbita e quase universal<sup>4</sup> do modelo presencial para o teletrabalho repercutiu

3 Conforme o relatório Justiça em Números 2021, “A digitalização de processos e a propositura de ações por meio dos sistemas de processos judiciais eletrônicos tiveram recorde de adesão considerando toda a série temporal [...]” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021, p. 13). “Durante o ano de 2020, apenas 3,1% do total de processos novos ingressaram fisicamente” (Idem, p. 127).

4 As respostas abertas à pesquisa IACA/PACED denotam que o atendimento presencial em juízo permaneceu

sobre o exercício da advocacia e, por conseguinte, sobre o acesso do cidadão aos serviços judiciários. Carelli, Silva e Domingues (2021), investigando o exercício da advocacia no estado do Rio de Janeiro, durante a pandemia, ouviram 4.437 advogados fluminenses entre os dias 08 e 23 de outubro de 2020. Sobre o exercício das funções em regime domiciliar, a pesquisa aponta que, no período de isolamento social, o número de advogados que realizavam trabalho à distância aumentou de 24% para 85%. Dos respondentes, 10% o realizavam no escritório e 85%, na própria residência (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p. 11).

Vantagem identificada na convação para o modelo de trabalho diz respeito ao tempo economizado com deslocamento, o que foi ressaltado pelos magistrados nas respostas abertas à pesquisa IACA/PACED. O mesmo foi constatado entre os advogados fluminenses. Quase dois terços deles afirmaram gastar até uma hora, e 14%, entre três e quatro horas, no percurso de ida e volta para o trabalho (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p.13).

Para alguns, a versatilidade dos horários, com a possibilidade de reaproximação familiar, foi encarada positivamente (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p.19). Em contrapartida, houve modificação nas rotinas, envolvendo a realização de trabalhos fora dos horários convencionais (Idem, p. 11). Trata-se de um dilema intrínseco ao trabalho remoto, o de não permitir que a disponibilidade das ferramentas para a prática dos atos processuais em tempo integral absorva a força de trabalho dos operadores durante todo o dia, imiscuindo-se nos seus períodos usuais de descanso e de convívio pessoal (ELESBON, 2021, p. 67).

De modo similar às queixas dos magistrados<sup>5</sup>, parte dos advogados destacou o fato de que tiveram de absorver os gastos com equipamentos e energia oriundos da conversão para o regime de teletrabalho (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p.12). A questão está presente nas respostas abertas dos magistrados brasileiros à pesquisa IACA/PACED, informando que não houve, necessariamente, fornecimento de computadores, equipamentos e mobiliário adequados e, em alguns casos, esse fornecimento ficou restrito aos magistrados. Além disso, foi relatada, na pesquisa de Carelli, Silva e Domingues (2021, p. 13), perdas de ergonomia relativas ao teletrabalho improvisado.

A convergência de fatores positivos e negativos na experiência com o teletrabalho na pandemia suscitou um posicionamento reticente dos entrevistados, na advocacia fluminense, quanto à perspectiva de continuidade desse modelo. Carelli, Silva e Domingues (2021, p. 21) descrevem um sentimento dúbio, parte desejando a sua permanência no período pós-pandêmico e parte desejando o retorno ao ambiente normal de trabalho. A maioria, porém, segundo os autores, nutre a perspectiva de implantação de um modelo híbrido, mais saudável, que agregue as vantagens do teletrabalho ao sistema presencial.

## Meios Tecnológicos

O fomento dos atos processuais por meio remoto, com impulso à digitalização, teletrabalho e audiências por videoconferência, emergiu entre as boas práticas reiteradamente mencionadas pela magistratura, enaltecidas, portanto, as contribuições da tecnologia ao acesso à Justiça durante o período pandêmico. Em grande parte, essa percepção foi coadunada pelas pesquisas feitas junto à advocacia e à Defensoria Pública.

A confiança no processo eletrônico dos tribunais entre a advocacia é alta, segundo pesquisa do Datafolha (FERREIRA; GALF, 2021a)<sup>6</sup>, mas há menção a problemas técnicos frequentes em

---

em caráter excepcional, em regra mediante prévio agendamento.

5 A pesquisa CNJ sobre os impactos da pandemia na gestão dos tribunais destacou: “Com relação aos equipamentos, 73% dos tribunais informaram empréstimo de notebook; 65% dos tribunais disponibilizaram a retirada do computador de uso do colaborador no local do trabalho; 65% dos participantes informaram o empréstimo de monitor adicional e 45% dos participantes informaram empréstimo de câmera para videoconferência. Em percentuais menores, foram identificados empréstimo de celular, empréstimo de mobiliário e outros, informados por, respectivamente, 26%, 24% e 29% dos tribunais. Outros itens que aparecem de forma residual na categoria “outros” são: scanner, impressoras, webcam, modem 4G, headset e microfone. Destaca-se que três tribunais não disponibilizaram quaisquer equipamentos para o regime de trabalho remoto.” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020a, p. 15).

6 A pesquisa foi realizada por telefone, entre os dias 26 de fevereiro e 08 de março de 2021 e abrangeu 303

determinados casos (o TJMG foi citado).

Meios alternativos de acesso durante a pandemia, como aplicativos de mensagens para contato com juízes, também foram referidos positivamente (FERREIRA; GALF, 2021a).

No tocante à realização das audiências virtuais, verificou-se uma resistência inicial, que persiste em parcela dos advogados. Porém, ao que se constata, a percepção geral é de que as virtudes do sistema justificariam a sua permanência para além do período pandêmico, ainda que com ajustes, salvo casos complexos ou específicos, que exigem a presença física das partes.

Alciprete (2021) realizou pesquisa empírica, intitulada “Movimento Trabalhista - Audiências Virtuais”, ouvindo 218 entrevistados, majoritariamente advogados (96,8%) atuantes na Justiça do Trabalho, entre 23/03/2021 e 23/04/2021. Os resultados sugerem uma dicotomia entre as audiências de conciliação e de instrução:

Dentre os participantes 204 (93,6%) são a favor da audiência de conciliação virtual, 187 (85,8%) são contra audiência de instrução virtual e 204 (93,6%) responderam que o Poder Judiciário tem que fornecer a estrutura para prática das audiências virtuais. [...] Em razão da falta de estrutura, as partes e testemunhas estão se socorrendo aos escritórios de advocacia para participarem das audiências [...] (ALCIPRETE, 2021, p. 2 e 3).

A pesquisa Datafolha, sobre a advocacia brasileira, também explorou a relação dos profissionais com a tecnologia, especialmente as teleaudiências. Houve relatos de avanços, no tocante ao aspecto da conveniência, fosse no acompanhamento de audiências e sessões de julgamento em localidades remotas, fosse para o contato com clientes encarcerados, por exemplo. No total, 68% dos ouvidos declararam-se favoráveis às audiências remotas. Apenas 10% dos respondentes as consideraram ruins ou péssimas (FERRERIA; GALF, 2021a).

A otimização do tempo de trabalho foi descrita como fator positivo. Mas também foram indicadas limitações, por exemplo, quanto à capacidade do juiz em aferir abusos cometidos contra os presos, durante audiências de custódia remotas (FERREIRA; GALF, 2021a).

No estado do Rio de Janeiro, “A maioria dos(as) respondentes (53%) acham que o Judiciário não tem sido sensível em relação às dificuldades relacionadas com a pandemia, como dificuldades de acesso e queda de sinal” (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p. 16). Este é um percentual relevante a considerar, já que esses entraves tecnológicos são, em regra, imputados como ônus das partes e de seus patronos.

A pesquisa Datafolha constatou uma predominância discreta daqueles que favorecem os atos presenciais, registrando 52% dos entrevistados em concordância total ou parcial com a afirmação de que “os atos presenciais são fundamentais” (FERREIRA; GALF, 2021a).

Parte dessa resistência, ao que se infere, advém das dificuldades em prover ambiente e recursos tecnológicos necessários para a participação de partes e testemunhas de modo confiável. Além disso, a aceleração da exigência de um “letramento tecnológico”, por força dos avanços determinados em resposta à pandemia, coloca-se em um cenário mais amplo de atrito das profissões jurídicas na absorção das novas tecnologias.

Boucintas Filho e Pasqualetto (2020, p. 2) destacam que a advocacia 4.0, assim compreendida a “advocacia atualizada em relação aos avanços tecnológicos, que trabalha de forma otimizada e utilizando as tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs)”, foi impactada pela pandemia da COVID-19. A implantação do trabalho remoto impôs, repentinamente, a “necessidade da aquisição de competências tecnológicas para a realização de atividades rotineiras no trabalho da advocacia”, para acelerar as transformações já em curso. Todavia, pelas próprias características do fenômeno, não houve uma preparação adequada e prévia dos profissionais afetados (BOUCINTAS FILHO; PASQUALETO, 2020, p. 7).

Chaves e Pereira (2021) apontam que o tratamento normativo da advocacia, como atividade intelectual não empresarial, dificulta o movimento tendente à fusão entre direito e tecnologia no

Brasil. No entanto, pontificam que “será cada vez mais difícil conter esse movimento disruptivo no mercado jurídico, o que pode ser constatado a partir dos novos modelos de negócio e de ferramentas tecnológicas já existentes” e “com a pandemia do COVID-19, que forçou a implementação e/ou a sofisticação dos serviços jurídicos na modalidade virtual, esse movimento tende a se intensificar” (CHAVES; PEREIRA, 2021, p. 6).

Bragança e Bragança (2018, p. 515) analisam a resistência à inovação tecnológica, que tem sido uma nota característica da atuação da advocacia brasileira. A hipótese das pesquisadoras é a de que, dado o imenso contingente de profissionais no mercado, qualquer modificação que possa comprometer minimamente a atividade da advocacia recebe resistência, porque um percentual pequeno do grupo que seja negativamente impactado ainda representa um número grande de agentes expostos à instabilidade e desemprego. Além disso, haveria a preocupação de que a inovação disruptiva, que alcançasse de início atividades de menor envergadura, pudesse, posteriormente, espalhar-se para segmentos de maior vulto econômico (BRAGANÇA; BRAGANÇA, 2018, p. 517).

Esse embate ocorre, no entanto, concomitantemente ao forte avanço da tecnologia de jurimetria, automação de documentos e “*discovery*”, entre outras aplicações voltadas aos próprios escritórios (CHAVES; PEREIRA, 2021, p. 8-9).

Boucinhas Filho e Pasqualetto (2020, p. 3) ressaltam a preocupação de especialistas com o cenário das profissões impactadas pela “quarta revolução industrial”. Isto ocorre, pois, diversamente das mudanças anteriores de paradigma tecnológico, as inovações que a impulsionam, como a inteligência artificial e o *big data*, tem o potencial de ocasionar não somente a substituição do trabalho rotineiro e mecânico, mas igualmente do trabalho intelectual.

Para Chaves e Pereira (2021, p. 13), a disrupção das atividades é inelutável, mas não levará ao vaticinado “fim da advocacia”. Os autores antevêm a automatização das tarefas mecânicas e repetitivas, com a migração do capital intelectual dos profissionais do direito para atividades que requeiram “suas habilidades humanas únicas”.

De modo mais imediato, se o impacto da aceleração tecnológica na interface com o Poder Judiciário afetou a advocacia como um todo, esse choque foi mais intenso sobre os advogados autônomos e pequenas sociedades de advogados.

Com base nas lições de Benjamin Barton, Bragança e Bragança (2018, p. 516), realça-se que os pequenos escritórios em geral prestam serviços padronizados a clientes de pouca expressão e que essas atividades seriam facilmente automatizáveis. E ainda, com fundamento em Barton, salienta-se a tendência a que os profissionais dedicados a trabalhos de maior complexidade, não automatizados, passem a auferir maiores ganhos, em contrapartida à remuneração inferior dos demais, alijados pela informatização e que porfiem em um mercado altamente competitivo (BRAGANÇA; BRAGANÇA, 2018, p. 520).

Os grandes escritórios de contencioso de massa já utilizavam intensamente a tecnologia e promoviam a contratação de profissionais externos à área jurídica, visando aumento de produtividade. No entanto, essa não é a realidade da maior parte dos escritórios de advocacia brasileiros, havendo acentuada desigualdade no uso da tecnologia. Boucinhas Filho e Pasqualetto (2020, p. 6) destacam que, em pesquisa realizada no estado de São Paulo, 20% dos advogados respondentes declararam não possuir as competências tecnológicas exigidas pela resposta à pandemia.

Esse dilema, contudo, não se cinge à advocacia privada. A aceleração do emprego de recursos tecnológicos e de comunicação, impulsionada pela necessidade de suprir as carências de atendimento presencial durante a pandemia, também repercutiu nas defensorias públicas (ALVES, 2021, p. 37). A visão majoritária é de que o acesso de pessoas vulneráveis à Justiça foi prejudicado pela pandemia, percepção compartilhada por 92,6% dos profissionais das Defensorias Públicas de todo o país, consoante pesquisa divulgada no mês de agosto de 2020<sup>7</sup>.

Com a implantação do regime de “Plantão Extraordinário”, pela Resolução CNJ nº313, de 19/03/2020, houve a suspensão do trabalho presencial nas unidades judiciárias, espelhada

7 A pesquisa transcorreu entre 23/06 e 11/07 de 2020 e envolveu 530 profissionais das defensorias públicas estaduais e da União, incluindo defensores públicos, assessores, estagiários e funcionários de outras carreiras (BOCCHINI, 2020).

pelas Defensorias Públicas da União e dos Estados (ALVES, 2021, p. 30 e 31). De modo similar ao registrado pelo Poder Judiciário, houve um intenso esforço produtivo nesse período. Todavia, isso não implicou o atendimento satisfatório e integral do público necessitado dos seus serviços. Grande parte do trabalho das defensorias passou a ser prestado em regime de *home office*, o que acabou por alijar alguns dos principais grupos por elas assistidos<sup>8</sup>.

Alves (2021) consigna a precarização dos atendimentos iniciais a partes hipossuficientes, pois, de um lado, o grau de informatização das atividades das defensorias varia grandemente e, de outro, o contato remoto pressupõe acesso e aptidão para o uso de recursos tecnológicos, escassos ou inexistentes para a população vulnerável (excluídos digitais)<sup>9</sup>.

Nesse viés, Freitas, Freitas e Magacho (2020, p. 5) relatam as dificuldades vivenciadas pela Defensoria Pública de Itaperuna - RJ, ao lidarem com o “novo normal” e com a exclusão digital, resultante da desigualdade na sociedade brasileira. No contexto da pandemia e do isolamento social, o acesso a tecnologias da informação foi imprescindível e, em contrapartida, “a exclusão digital ficou em mais evidência, pois a disseminação de informação não aconteceu da mesma forma” (). Para evitar a interrupção dos serviços, a Defensoria Pública necessitou adaptar-se ao atendimento remoto, porém, isso esbarrou com a exclusão digital vivenciada por seu público-alvo. Por isso, foi necessário um planejamento de retorno gradual que contemplasse atendimento presencial mínimo às pessoas em situação de extrema vulnerabilidade e sem acesso aos meios tecnológicos. As autoras concluem, após levantamento estatístico, que houve uma redução de mais de 50% nos atendimentos, o que interpretam como uma defasagem de acesso à justiça, resultante de “falta de acesso a dispositivos eletrônicos e/ou falta de conhecimento sobre como manuseá-los” (FREITAS; FREITAS; MAGACHO, 2020, p. 8 e 9).

Em outro vértice, nesse contexto excepcional, um aumento quantitativo de atendimentos não representaria, necessariamente, um dado positivo. Um ano após o início das restrições, a Defensoria Pública do Rio Grande de Sul registrou um milhão e duzentos mil atendimentos. Os serviços migraram para o formato virtual, ocorrendo os contatos por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp e chat, entre outros, e envolveu aquisição de *softwares* e investimentos em TI. Foram agregados 149.000 novos assistidos, perfazendo um total de 1.700.000 pessoas abrangidas pelos serviços do órgão. A avaliação do Defensor Público Geral sobre os números divulgados, contudo, foi ambígua, sendo positiva, no sentido de que a instituição manteve os serviços e conseguiu dar uma resposta à sociedade. Entretanto, a avaliação foi negativa na percepção de que a população está empobrecendo, perdendo emprego e renda e, por isso, necessitando mais do amparo da Defensoria Pública<sup>10</sup>.

## Perspectivas

A despeito dos contrastes gizados, as pesquisas convergem para uma visão positiva das inovações implantadas ou aceleradas pela pandemia, pronunciando-se percepções de que algumas dessas mudanças podem proporcionar avanços. De acordo com essa visão, se tais inovações forem tratadas de modo equilibrado, também reverterão em melhorias para as demais profissões jurídicas em interação com o Poder Judiciário, mas, principalmente, para a efetividade da prestação jurisdicional.

As respostas abertas à pesquisa IACA/PACED demonstram que, para muitos magistrados, a experiência de teletrabalho durante a pandemia foi frutífera e deveria permanecer na realidade pós-pandêmica. A negativa do teletrabalho aos juízes, que ainda é regra, está em franco debate no

8 A pesquisa de Alves (op.cit.) descreve que 15,4% dos atendidos são idosos, 21,3% cidadãos pobres e extremamente pobres, e 18,8%, em situação de rua, logo, com dificuldades de acesso aos meios digitais.

9 Em outro vértice, é acentuado o papel que foi desenvolvido pelas Defensorias Públicas, na proteção de interesses transindividuais durante a pandemia, ressaltando que a dificuldade do acesso individual não implicou a paralisação da tutela dos direitos em uma dimensão coletiva. (ALVES, p. 32-36, passim)

10 Conforme divulgado: “[...] foram registrados no período 45 mil novos processos, 853 mil petições, 77 mil audiências e 199 plenários do Tribunal do Júri. O número de processos físicos recebidos em carga atingiu a marca de 314 mil. Também foram realizadas 667 mil intimações eletrônicas” (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2021).

Conselho Nacional de Justiça<sup>11</sup>.

A permanência do teletrabalho para a advocacia, ainda que em sistema híbrido, é uma tendência identificada junto aos advogados fluminenses. Em pesquisa, metade dos ouvidos demonstrou interesse na continuidade de um sistema híbrido, entre o presencial e o telepresencial. Dos restantes, 36% declararam preferir o trabalho presencial e 14%, o teletrabalho (CARELLI; SILVA; DOMINGUES, 2021, p. 3 e 4, p. 17).

No tocante à continuidade das teleaudiências, a pesquisa Datafolha constatou que 82% dos entrevistados opinaram pela ampliação do seu uso, após a pandemia (FERREIRA; GALF, 2021b).

A Comissão das Sociedades de Advogados da OAB/SP coletou 2310 respostas em pesquisa empírica desenvolvida entre seus membros<sup>12</sup>. No tocante às audiências virtuais, 17,7% foram contra todas as modalidades, 59,9% favoráveis à conciliação, mas contrários às audiências de instrução e julgamento, e 22,4% foram completamente a favor de todas as audiências em ambiente virtual. Pelo menos uma parte dos argumentos utilizados, pelos que se afirmam contrários, é de cunho transitório e seria superado com o fim do isolamento social. Nomeadamente, a dificuldade de acesso entre cliente e advogado.

Por seu turno, os que foram favoráveis apenas às conciliações virtuais afirmaram, predominantemente, que: (i) a realização da audiência de instrução, na modalidade virtual, deveria estar sujeita à concordância do advogado (31,33%); (ii) que há risco na segurança da oitiva das testemunhas nas audiências virtuais (44,38%); e (iii) que há risco de as partes e testemunhas não entenderem as audiências virtuais (24,29%) (COMISSÃO DAS SOCIEDADES DE ADVOGADOS DA OAB SP, 2021). Em outros termos, algumas adaptações poderiam superar os entraves mencionados, assegurando a confiabilidade e eficácia das audiências.

No âmbito das Defensorias Públicas, a percepção também é de que as mudanças venham a se incorporar de modo definitivo, inclusive o modelo híbrido de prestação dos serviços, que diversificou as formas de interação entre os profissionais e o público atendido (ALVES, 2021, p. 39 e 40).

Carelli, Silva e Domingues (2021, p. 6) pontuam a tendência de adoção de um sistema híbrido, semipresencial, mencionando relatório da Organização Internacional do Trabalho, de 2017, que já indicava esse regime intermediário como ideal, por aliar as vantagens dos dois sistemas, minimizando suas desvantagens<sup>13</sup>.

## Conclusões

A pesquisa de percepções da magistratura dos países lusófonos sobre a resposta Judiciária à pandemia da COVID-19, organizada pelo IACA/PACED, resultou em percepções majoritariamente positivas no cenário brasileiro. O recorte das respostas ofertadas demonstra que um dos fatores predominantes para esse resultado foi a oferta de soluções tecnológicas para a prática de atos processuais, notadamente, a disseminação do processo eletrônico e o avanço das audiências por videoconferência e atendimentos virtuais. O teletrabalho progrediu para espaços ainda não desbravados, já que as experiências pregressas se limitavam, basicamente, aos servidores, não aos magistrados. Mas o resultado desse esforço foi avaliado em termos benéficos, em que pese as limitações determinadas pela forma abrupta de implantação (problemas com a disponibilização de equipamentos e de controle individual de produtividade, por exemplo).

Feito o cotejo com outras profissões jurídicas no Brasil, cujas percepções foram também

11 O CNJ realizou audiência pública para colher manifestações sobre o tema, com vistas à sua regulamentação. (Disponibilidade em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/edital-covocacao-regime-trabalho-remoto-magistrados.pdf>. Acesso em 08 fev. 2022).

12 Sobre o perfil dos respondentes, 48,7% trabalhavam de forma autônoma. 42,3% trabalhavam em escritórios com dois a cinco advogados. 6%, em escritórios com seis a 20 advogados e somente 3% com mais de 20 advogados. A maioria dos advogados disse atuar principalmente perante o TJSP (44,01%) ou perante os Tribunais do Trabalho (21,99% TRT2 e 17,20% TRT15). 6,97% exercem suas funções precipuamente junto ao TRF.

13 CARELLI, Rodrigo de Lacerda; SILVA, Jackeline Cristina Gameleira Cerqueira da; DOMINGUES, Carlos Arthur Ciannini. A advocacia em teletrabalho: um estudo sobre o impacto da pandemia da COVID-19 no exercício da advocacia no Estado do Rio de Janeiro. Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano, Campinas, v. 4, p. 1-23, 2021., p. 6.

objeto de levantamentos com escopo e em períodos similares, obtém-se, conforme já esperado, um contraste sobre o modo como o acesso à Justiça foi impactado, tendo sido descritas barreiras ao acesso, notadamente aos menos favorecidos. Os relatos e indicadores recolhidos de diversas fontes evidenciam as fronteiras, a partir das quais o novo e restrito modelo de acesso telepresencial se mostrou pouco adequado para recepcionar as demandas dos cidadãos e dos profissionais em situação de maior vulnerabilidade. Como outrora pesquisado (BOCHENEK, 2019), esses limites ainda abarcam não apenas a exclusão socioeconômica, mas, igualmente, a pouca familiaridade com os recursos tecnológicos necessários para lidar com os instrumentos e canais instituídos pelo Judiciário.

A despeito disso, há o reconhecimento de que as medidas adotadas durante o período pandêmico foram, de modo geral, compatíveis com as características excepcionais da emergência sanitária e necessárias para assegurar a continuidade da prestação jurisdicional. Em que pese as medidas serem insuficientes para atingir a proteção integral em situações particulares (a exemplo da finalidade essencial das audiências de custódia na detecção e combate a abusos e tortura), as ferramentas cuja adoção foi acelerada, precipitada ou intensificada pelo modelo predominantemente telepresencial de atendimento tiveram virtudes reconhecidas pelos operadores do direito. Essas ferramentas, embora com adaptações, podem ser bem utilizadas para além do período pandêmico, como instrumentos de otimização, organização e gestão da administração da justiça.

De tal arte, não obstante as gradações sejam diferentes, incluindo-se, como fatores destoantes, as repercussões sobre a estabilidade profissional e de renda dos atores internos e externos do sistema de Justiça, há convergência de percepções sobre a essencialidade dos instrumentos e estratégias utilizadas em razão da pandemia. Converte-se, ainda, sobre a oportunidade, conveniência e necessidade de sua adoção e também em relação ao potencial de sua perpetuação, com ajustes, para aprimoramento ulterior da atividade judiciária e dos profissionais do direito em geral.

Para além do momento pandêmico, que acelerou e promoveu profundas transformações nos serviços e profissões jurídicas, e agora o retorno às atividades suspensas pelo isolamento e medidas de segurança forçados, contrastam medidas novas e velhas, que precisam ser analisadas e avaliadas pelos operadores do direito, mas sempre atentos à busca constante da efetividade dos direitos e das decisões judiciais e também da centralidade dos cidadãos no sistema de justiça. As percepções e contrastes observáveis nas pesquisas investigadas neste trabalho são aportes teóricos e práticos fundamentais para novos estudos e pesquisas a respeito da utilização de novas tecnologias e formas de trabalho para os operadores do direito.

## Referências

ALVES, Cleber Francisco. **A pandemia do Covid-19 e o acesso aos direitos e à justiça**: reflexões sobre seus efeitos no presente e no futuro da atuação da Defensoria Pública. Revista da Defensoria Pública da União, Brasília - DF, v. 15, p. 19-46, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i15.p19-46>. Acesso em: 07 dez. 2021.

ALCIPRETE, Felipe Augusto Pereira. **Audiências virtuais em tempos de pandemia**. www.migalhas.com.br. 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/346418/audiencias-virtuais-em-tempos-de-pandemia>. Acesso em: 07 dez. 2021.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda Fátima da Fonseca Pereira Guimarães. **O impacto da incorporação de novas tecnologias no mercado da advocacia e o crescimento das plataformas online de solução de conflitos**. In: LOURENÇO, Haroldo (Org.); SILVA, Larissa Pochmann da. Solução de conflitos e instituições jurídicas. Rio de Janeiro: Ágora21, 2018, p. 511-528.

BOCCHINI, Bruno. **Pandemia afastou vulneráveis do acesso à Justiça, revela pesquisa**. Agência Brasil. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2020-08/pandemia-afastou-vulneraveis-do-acesso-justica-revela-pesquisa>. Acesso em: 07 dez. 2021.

BOCHENEK, Antônio César; ZANONI, Luciana Ortiz Tavares Costa. **Análise da pesquisa**: Resposta Judiciária à Pandemia da Covid 19 - Países Lusófonos. Justiça Federal - Seção Judiciária de São Paulo. Disponível em: [https://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/NUBI/Ana\\_lise\\_da\\_](https://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/NUBI/Ana_lise_da_)

Pesquisa\_IACA\_PACED\_IJUSPLAB.docx.pdf. Acesso em: 07 dez. 2021.

BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti; PASQUALETO, Olívia de Quintana Figueiredo. **Iniciativas e desafios identificados durante a pandemia de covid-19 para a promoção da advocacia 4.0 no Estado de São Paulo**. In: CONINTER, n. IX. 2020. Anais [...] Campos dos Goytacazes (RJ): UENF, 2021. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/coninter2020/296206-iniciativas-e-desafios-identificados-durante-a-pandemia-de-covid-19-para-a-promocao-da-advocacia-40-no-estado-de/>. Acesso em: 07 dez. 2021.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda; SILVA, Jackeline Cristina Gameleira Cerqueira da; DOMINGUES, Carlos Arthur Ciannini. **A advocacia em teletrabalho: um estudo sobre o impacto da pandemia da Covid-19 no exercício da advocacia no Estado do Rio de Janeiro**. Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano, Campinas, v. 4, p. 1-23, 2021.

CHAVES, Natália Cristina; PEREIRA, Laurence Duarte Araújo. **Novas Tecnologias e o Futuro da Advocacia no Brasil**. Revista Internacional Consinter de Direito, 2021. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/en/revistas/ano-vii-numero-xii/capitulo-01-direitos-difusos-coletivos-e-individuais-homogeneos/novas-tecnologias-e-o-futuro-da-advocacia-no-brasil/>. Acesso em: 07 dez. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação dos impactos da pandemia causada pela covid-19 nos processos de trabalho dos tribunais**. Brasília - DF, 2020a. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/Impactos-Covid\\_V3\\_19082020.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/Impactos-Covid_V3_19082020.pdf). Acesso em: 07 fev. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Diagnóstico sobre a saúde mental dos magistrados e servidores no contexto da pandemia da covid-19**. Brasília - DF, 2020b. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB\\_RELATORIO\\_SAUDE\\_MENTAL\\_COVID\\_V2.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_RELATORIO_SAUDE_MENTAL_COVID_V2.pdf). Acesso em: 04 fev. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 25 out. 2021.

COMISSÃO DAS SOCIEDADES DE ADVOGADOS DA OAB SP. **Jornal da Advocacia**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://jornaldaadvocacia.oabsp.org.br/noticias/comissao-das-sociedades-de-advogados-da-oab-sp-realiza-pesquisa-sobre-audiencias-virtuais/>. Acesso em: 07 dez. 2021.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Em um ano de pandemia, DPE/RS registra 1,2 milhão de atendimentos e 149 mil novos assistidos**. Porto Alegre (RS), 2021. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/em-um-ano-de-pandemia-dpe-rs-registra-1-2-milhao-de-atendimentos-e-149-mil-novos-assistidos>. Acesso em: 07 dez. 2021.

ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Pandemia, processo judicial eletrônico e teletrabalho: desafios e oportunidades para a liderança organizacional do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, v. 7, n. 2, p. 54-75, jul./dez 2021. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/8186>. Acesso em: 13 mar. 2022.

FERREIRA, Flávio; GALF, Renata. **Datafolha: pesquisa mostra alcance e opinião da advocacia sobre uso de tecnologia na profissão**. FolhaJus. 2021b. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2021/05/datafolha-pesquisa-mostra-alcance-e-opinio-da-advocacia-sobre-uso-de-tecnologia-na-profissao.shtml>. Acesso em: 07 dez. 2021.

FREITAS, Isabela Martins Zarro de; FREITAS, Raquel França; MAGACHO, Alexandra Valesca. **Inclusão digital e a democratização do acesso à Justiça em tempos de pandemia: um retrato da Defensoria Pública de Itaperuna - RJ**. In: IX CONINTER. 2020. Anais [...] Campos dos Goytacazes(RJ): UENF, 2020. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/coninter2020/298193-inclusao-digital-e-a-democratizacao-do-acesso-a-justica-em-tempos-de-pandemia--um-retrato-da-defensoria-publica-d/>. Acesso em: 02 fev. 2022.

PACED - PROJETO DE APOIO A CONSOLIDAÇÃO DO ESTADO DE DIREITO; IACA - INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR COURT ADMINISTRATION. **Resposta Judiciária à Pandemia da Covid 19 - Países Lusófonos:** Painéis de B.I. Justiça Federal - Seção Judiciária de São Paulo. Disponível em: [https://www.jfsp.jus.br/paced?sword\\_list%5B0%5D=covid&no\\_cache=1](https://www.jfsp.jus.br/paced?sword_list%5B0%5D=covid&no_cache=1). Acesso em: 07 dez. 2021.

Recebido em 08 de junho de 2022.  
Aceito em 13 de setembro de 2022.