



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP) PRÓ-
REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO (PROPESP)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO E INOVAÇÃO
(PPGDI)**

**DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL AO *JUS POSTULANDI*
NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO RECIFE: PROPOSTA DE
INCLUSÃO DIGITAL VIA TJPE+**

RECIFE

2026

Iana Maria França Cabral

**DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL AO *JUS POSTULANDI* NOS
JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO RECIFE: PROPOSTA DE INCLUSÃO DIGITAL
VIA TJPE+**

Dissertação Profissional apresentada à
Universidade Católica de Pernambuco, como
parte das exigências do Programa de Pós-
Graduação em Direito e Inovação (PPGDI).
Linha de Pesquisa: Mediação, Resiliência e
Inovação Social.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Cynthia Carneiro de
Albuquerque Suassuna

RECIFE

2026

FICHA CATALOGRÁFICA

C117d Cabral, Iana Maria França.
Desafios da transformação digital ao *Jus Postulandi*
nos Juizados especiais cíveis do Recife : proposta de
inclusão digital via TJPE+ / Iana Maria França Cabral, 2026.
133 f. : il.

Orientador(a): Cynthia Carneiro de A. Suassuna.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Católica de
Pernambuco. Programa de Pós-graduação em Direito.
Mestrado em Direito, 2026.

1. Juizados especiais cíveis. 2. Acesso à justiça.
3. Direito - Efeito das inovações tecnológicas.
4. Inclusão digital. 5. Tecnologia e direito. I. Título.

CDU 347.994

Luciana Vidal - CRB-4/1338

IANA MARIA FRANÇA CABRAL

**DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL AO *JUS POSTULANDI* NOS
JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO RECIFE: PROPOSTA DE INCLUSÃO DIGITAL
VIA TJPE+**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Inovação (PPGDI) da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), para obtenção do título de Mestra em Direito, no âmbito do mestrado profissional. A presente dissertação foi defendida e aprovada em 29 de junho de 2026 pela banca examinadora constituída pelos professores doutores:

Recife 29 de junho de 2026.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSU
Data: 07/07/2026 18:13:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna



Documento assinado digitalmente
JOAO HELIO DE FARIAS MORAES COUTINHO
Data: 06/07/2026 15:26:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Orientadora, Presidente da Banca

Prof. Dr. João Hélio de Farias Moraes Coutinho



Documento assinado digitalmente
BRENO JOSE ANDRADE DE CARVALHO
Data: 06/07/2026 12:45:56-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Coorientador

Prof. Dr. Breno José Andrade de Carvalho



Documento assinado digitalmente
OTON DE ALBUQUERQUE VASCONCELOS FILHO
Data: 06/07/2026 14:13:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Examinador Titular Interno

Prof. Dr. Oton de Albuquerque Vasconcelos Filho

Examinador Titular Externo

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às pessoas que, mesmo diante das dificuldades impostas pela tecnologia, não desistem de buscar seus direitos.

Aos que encontram barreiras onde deveria haver acesso, e que, ainda assim, persistem.

Que este estudo possa, de alguma forma, contribuir para tornar o caminho até a justiça mais simples, mais humano e verdadeiramente acessível.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sustentar cada passo dessa caminhada, mesmo quando o cansaço e as incertezas pareciam maiores que a própria vontade de continuar.

Ao meu companheiro de vida, Lúcio, e aos meus queridos filhos, Filipe, Melina e Lúcio, por serem meu refúgio, minha força e minha maior inspiração. E aos meus netos, para que um dia compreendam que esta realização também lhes pertence, pois foi construída como parte do legado que espero lhes transmitir: o valor do estudo, da perseverança e da confiança de que sempre é possível seguir adiante. Obrigada pelo apoio silencioso, pela compreensão nas ausências e por nunca me deixarem esquecer o propósito maior de tudo isso.

À minha orientadora, pela escuta atenta, pela generosidade intelectual e pela confiança em mim depositada. Sua orientação foi essencial não apenas para este trabalho, mas também para a minha formação como pesquisadora.

À Universidade Católica de Pernambuco, por proporcionar um espaço de construção do conhecimento comprometido com a transformação social.

Aos profissionais do sistema de justiça, cuja atuação cotidiana inspira reflexões sobre os desafios e as possibilidades de transformação institucional, registro também meu reconhecimento.

Aos jurisdicionados, razão maior deste estudo, que, mesmo diante das dificuldades, seguem acreditando na justiça. Suas histórias silenciosas atravessam estas páginas e dão sentido a cada reflexão aqui construída.

Celebro a travessia que me trouxe até aqui. Entre o tempo vivido e o tempo que se reinventa, aprendi que cada mudança traz consigo a oportunidade de aprender e recomeçar. Se hoje reflito sobre a tecnologia e seus impactos no acesso à justiça, é porque vivenciei, na prática, seus desafios e suas possibilidades.

Por fim, reconheço a força que me sustentou nos dias difíceis e a coragem que me permitiu continuar, com a certeza de que sempre é tempo de aprender, transformar e prosseguir.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para esta trajetória e para a realização desta pesquisa, minha profunda e sincera gratidão.

EPÍGRAFE

"O acesso à justiça pode ser encarado como o requisito fundamental — o mais básico dos direitos humanos — de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos."

Mauro Cappelletti e Bryant Garth

RESUMO

A presente dissertação analisa os impactos da transformação digital do Poder Judiciário sobre o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis do Recife, com foco na implementação do aplicativo TJPE+ como principal via de ingresso de demandas. A hipótese da pesquisa é que a implementação do aplicativo TJPE+, como expressão da transformação digital do Judiciário, produz barreiras de acessibilidade que afetam o exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas. O estudo fundamenta-se nas contribuições de Cappelletti e Garth (2002) acerca do acesso à justiça, bem como nos referenciais de transformação digital e governo digital desenvolvidos por autores como Castells (1999), Floridi (2014), Lips (2019) e Mergel, Edelman e Haug (2019), incorporando, de forma complementar, aportes relacionados à usabilidade e à interação humano-computador, especialmente Nielsen (2024), Norman (2013) e Preece, Rogers e Sharp (2005). A pesquisa adotou abordagem qualitativa, de caráter exploratório, combinando revisão bibliográfica sistematizada, análise documental de atos normativos do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Justiça de Pernambuco e investigação empírica realizada na Central dos Juizados Especiais Cíveis da Capital. Foram entrevistados 45 jurisdicionados, além de servidores do Judiciário e integrantes da Defensoria Pública, com vistas a identificar obstáculos tecnológicos, cognitivos e socioeconômicos associados ao protocolo eletrônico de demandas. Os resultados evidenciaram que a transferência de encargos operacionais ao usuário redefine, na prática, as condições de exercício do *jus postulandi*, ao exigir habilidades e letramento digital incompatíveis com o perfil predominante do público atendido. Os achados também demonstraram que a digitalização, desacompanhada de políticas públicas de inclusão, tende a converter o acesso formal em acesso condicionado, revelando a vulnerabilidade digital como categoria central para a compreensão contemporânea do acesso à justiça. Como resposta aplicada, desenvolveu-se cartilha digital interativa concebida como instrumento de mediação e acessibilidade digital para orientar usuários vulneráveis na utilização do TJPE+. Conclui-se que, embora a transformação digital do Poder Judiciário represente importante avanço na modernização da prestação jurisdicional, a efetividade do acesso à justiça depende da adoção de mecanismos institucionais capazes de compatibilizar inovação tecnológica, acessibilidade, inclusão digital e participação efetiva dos cidadãos.

Palavras-chave: acesso à justiça; transformação digital; juizados especiais cíveis; *jus postulandi*; vulnerabilidade digital

ABSTRACT

This dissertation examines the impacts of the digital transformation of the Judiciary on the exercise of *jus postulandi* in the Civil Small Claims Courts of Recife, with a particular focus on the implementation of the TJPE+ application as the primary channel for filing claims. The research hypothesis is that the implementation of the TJPE+ application, as an expression of the Judiciary's digital transformation, creates accessibility barriers that affect the exercise of *jus postulandi* in the electronic filing of claims. The study is grounded in the contributions of Cappelletti and Garth (2002) regarding access to justice, as well as in the theoretical frameworks of digital transformation and digital government developed by authors such as Castells (1999), Floridi (2014), Lips (2019) e Mergel, Edelman e Haug (2019). It also incorporates, in a complementary manner, contributions from the fields of usability and human-computer interaction, particularly those of Nielsen (2024), Norman (2013), and Preece, Rogers e Sharp (2005). The research adopted a qualitative and exploratory approach, combining a systematized literature review, documentary analysis of normative acts issued by the National Council of Justice and the Court of Justice of Pernambuco, and empirical research conducted at the Central Office of the Civil Small Claims Courts of Recife. Interviews were conducted with 45 court users, as well as members of the Judiciary and the Public Defender's Office, with the aim of identifying technological, cognitive, and socioeconomic obstacles associated with the electronic filing of claims. The findings revealed that the transfer of operational responsibilities to users effectively redefines the conditions for exercising *jus postulandi*, as it requires digital skills and literacy that are incompatible with the predominant profile of the population served. The results also demonstrated that digitalization, when not accompanied by inclusive public policies, tends to transform formal access into conditioned access, highlighting digital vulnerability as a central category for the contemporary understanding of access to justice. As an applied outcome, an interactive digital guide was developed as a tool for technological mediation and digital inclusion, designed to assist vulnerable users in navigating the TJPE+ application. It is concluded that, although the digital transformation of the Judiciary represents a significant advance in the modernization of judicial services, the effectiveness of access to justice depends on the adoption of institutional mechanisms capable of reconciling technological innovation, accessibility, digital inclusion, and the effective participation of citizens.

Keywords: access to justice; digital transformation; civil small claims courts; *jus postulandi*; digital vulnerability

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Página institucional do TJPE sobre o procedimento de abertura de queixas nos Juizados Especiais Cíveis (consulta em dez. 2025).....	45
Figura 2 – Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa.....	58
Figura 3 – Tela 01: Descomplica TJPE+.....	85
Figura 4 – Tela 2: Para que serve?	86
Figura 5 – Tela 3: Como usar esta cartilha?	86
Figura 6 – Tela 4: Entenda	87
Figura 7 – Tela 5: Etapas (Passo a passo)	87
Figura 8 – Tela 6: Agora vamos começar	88
Figura 9 – Tela 7: Abertura de Queixa	89
Figura 10 – Tela 8: Login.....	90
Figura 11 – Tela 9: Registrar (etapa 1).....	90
Figura 12 – Tela 10: Registrar (etapa 2).....	91
Figura 13 – Tela 11: Queixa.....	92
Figura 14 – Tela 12: Seu problema é contra a Claro?	92
Figura 15 – Tela 13: Formulário de abertura.....	93
Figura 16 – Tela 14: Dados do autor (adicionar autor)	94
Figura 17 – Tela 15: Dados do autor (etapa 1).....	94
Figura 18 – Tela 16: Dados do autor (etapa 2).....	95
Figura 19 – Tela 17: Anexar documentos do autor	95
Figura 20 – Tela 18: Dados do réu (adicionar réu)	96
Figura 21 – Tela 19: Dados do réu (etapa 1).....	97
Figura 22 – Tela 20: Dados do réu (etapa 2).....	97
Figura 23 – Tela 21: Dados da queixa (etapa 1).....	99
Figura 24 – Tela 22: Dados da queixa (etapa 2).....	99
Figura 25 – Tela 23: Documentos de comprovação.....	100
Figura 26 – Tela 24: Confira suas informações.....	101
Figura 27 – Tela 25: Parabéns!.....	102

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Linha do Tempo da Transformação Digital do Poder Judiciário Brasileiro	28
Quadro 2 – Linha histórica de reconfiguração da presencialidade e da forma de acesso nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE (2020–2025)	46
Quadro 3 – Estratégias de busca utilizadas na revisão bibliográfica	60
Quadro 4 – Aplicação das etapas da análise de conteúdo na pesquisa	66
Quadro 5 – Relação entre os achados, os referenciais de usabilidade e as estratégias incorporadas à cartilha interativa.....	68
Quadro 6 – Percepção institucional da Defensoria Pública sobre as dificuldades de acesso digital aos Juizados Especiais Cíveis	77
Quadro 7 – Percepção dos servidores do Poder Judiciário sobre erros recorrentes no ingresso digital de demandas e devolução das queixas	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Análise dos usuários por faixa etária (n=45).....	70
Gráfico 2 – Análise dos usuários por escolaridade (n=45).....	71
Gráfico 3 – Análise dos usuários por renda familiar (n=45)	72
Gráfico 4 – Posse de aparelho celular entre os entrevistados	73
Gráfico 5 – Acesso à internet entre os entrevistados	74
Gráfico 6 – Tentativa de uso do aplicativo TJPE+ pelos entrevistados	75
Gráfico 7 – Soluções indicadas para melhoria do ingresso jurisdicional	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEPEJ	Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça
CF/88	Constituição Federal de 1988
CGJ-PE	Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNS	Conselho Nacional de Saúde
CPF	Cadastro de Pessoa Física
ENTIC-JUD	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário
FONAJE	Fórum Nacional dos Juizados Especiais
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
JEC	Juizado Especial Cível
JECs	Juizados Especiais Cíveis
ODS	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
PID	Ponto de Inclusão Digital
PIDs	Pontos de Inclusão Digital
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PPGDI	Programa de Pós-Graduação em Direito e Inovação
PROPESP	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
SETIC	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
TJPE	Tribunal de Justiça de Pernambuco
TJPE+	Aplicativo Oficial do Tribunal de Justiça de Pernambuco
UNICAP	Universidade Católica de Pernambuco

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: O <i>JUS POSTULANDI</i> E A VULNERABILIDADE DIGITAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	22
2.1 Transformação digital do Poder Judiciário brasileiro.....	22
2.2 O acesso à justiça e a estrutura dos juizados especiais cíveis	28
2.3 <i>Jus postulandi</i> e a reconfiguração da participação processual no ambiente digital	32
2.4 Vulnerabilidade digital: o novo desafio dos juizados especiais cíveis.....	35
3 RECONFIGURAÇÃO DO ACESSO AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE RECIFE/PE.....	41
3.1 O TJPE+ no contexto da transformação digital do Poder Judiciário pernambucano	41
3.2 Virtualização do ingresso jurisdicional e redistribuição de encargos procedimentais	47
3.3 Barreiras estruturais no modelo digital de acesso	49
3.3.1 Dimensão tecnológica	50
3.3.3 Dimensão socioeconômica.....	53
4 METODOLOGIA.....	55
4.1 Delineamento metodológico da pesquisa	55
4.2 Classificação metodológica da pesquisa.....	56
4.3 Procedimentos metodológicos	57
4.3.1 Revisão bibliográfica	58
4.3.2 Pesquisa documental.....	61
4.3.3 Pesquisa empírica	62
4.3.3.1 Aspectos éticos da pesquisa.....	62
4.3.3.2 Composição da amostra.....	63
4.3.3.3 Coleta dos dados	64
4.3.3.4 Análise dos dados	65
4.3.4 Desenvolvimento do produto técnico	66
5 RESULTADOS DA PESQUISA EMPÍRICA	70
5.1 Perfil dos participantes	70
5.2 Acesso e utilização de recursos digitais	74
5.3 Perspectivas institucionais sobre o acesso digital à justiça	77
5.4 Reconfiguração prática do <i>jus postulandi</i> no ambiente digital.....	79

5.5 Fundamentação da necessidade de mediação digital.....	80
6 PRODUTO TÉCNICO: CARTILHA DIGITAL INTERATIVA "DESCOMPLICA TJPE+"	82
6.1 Apresentação e fundamentação do produto.....	82
6.2 Estrutura e arquitetura do produto	84
6.3 Potencial de aplicação e contribuição institucional.....	102
6.4 Limitações e perspectivas de aprimoramento.....	103
7 CONCLUSÃO.....	105
APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM JURISDICIONADOS DA CENTRAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO TJPE	113
APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM SERVIDORES DO TJPE (TRIAGEM DIGITAL).....	115
APÊNDICE C – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM INTEGRANTES DA DEFENSORIA PÚBLICA (APOIO À TRIAGEM DIGITAL).....	117
APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE (PARTICIPANTES USUÁRIOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	119
APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE (SERVIDORES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA / DEFENSORIA PÚBLICA)	121
APÊNDICE F – QR CODE E ENDEREÇO ELETRÔNICO DE ACESSO À CARTILHA DIGITAL INTERATIVA.....	123
ANEXO A – CARTA DE ANUÊNCIA DA COORDENADORIA GERAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE PERNAMBUCO	124
ANEXO B – CARTA DE ANUÊNCIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO	125
ANEXO C – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	126

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a transformação digital tem reconfigurado profundamente as formas de atuação do Estado, os fluxos de informação e os modos de interação entre as instituições públicas e a sociedade. No âmbito do Poder Judiciário, esse processo manifesta-se pela incorporação progressiva de tecnologias digitais voltadas à virtualização de procedimentos, à automação de rotinas e à ampliação de canais de atendimento remoto ao cidadão. Tais iniciativas costumam ser justificadas pela promessa de maior eficiência, celeridade e racionalização administrativa, bem como pela ampliação do acesso aos serviços jurisdicionais.

Todavia, o processo de digitalização da justiça tem produzido relevantes implicações jurídicas, na medida em que redefine as condições materiais de exercício de direitos fundamentais. Nesse sentido, alterações nas formas de ingresso e de interação com o sistema jurisdicional incidem diretamente sobre o modo como o direito de acesso à justiça se realiza. No Estado Democrático de Direito, tal prerrogativa deve ser compreendida para além da mera possibilidade formal de provocar o Poder Judiciário, de modo a assegurar a efetiva capacidade de ingresso e participação no sistema de justiça em condições de compreensão, autonomia e exercício real de direitos, conforme delineado por Cappelletti e Garth (2002).

A Constituição da República de 1988 (CF/88) estabelece esse direito ao dispor sobre o princípio da inafastabilidade da jurisdição, segundo o qual nenhuma lesão ou ameaça a direito pode ser excluída da apreciação judicial (Brasil, 1988). Tal garantia impõe ao Estado um dever positivo de estruturar mecanismos institucionais e procedimentais que sejam materialmente utilizáveis pelos cidadãos. Assim, a simples disponibilização de meios tecnológicos mostra-se insuficiente para assegurar o acesso efetivo à jurisdição, sobretudo quando esses meios dependem de condições materiais e informacionais distribuídas de forma desigual na sociedade.

No modelo digital, fatores como barreiras tecnológicas e informacionais podem converter o acesso formal em acesso meramente aparente, problemática que se torna ainda mais sensível diante das desigualdades socioeconômicas estruturais que caracterizam a sociedade brasileira. Embora amplamente discutida no plano normativo e teórico, essa problemática ainda tem sido pouco examinada a partir de evidências empíricas centradas na experiência concreta dos usuários em situação de vulnerabilidade, especialmente na etapa inicial de ingresso no sistema de justiça.

A transformação digital do Judiciário, portanto, deve ser examinada para além dos ganhos administrativos, à luz do direito fundamental de acesso à justiça e da legitimidade

democrática do sistema jurídico. A modernização procedimental não pode implicar, ainda que indiretamente, obstáculos adicionais ao exercício do direito de ação, especialmente em contextos marcados por desigualdades sociais, informacionais e tecnológicas. É nesse ponto que se evidencia a necessidade de investigações empíricas capazes de aferir se os instrumentos digitais implementados efetivamente ampliam ou, ao contrário, condicionam o exercício do acesso à justiça, lacuna à qual o presente estudo se dedicou. A partir dessa problemática, formulou-se a hipótese de que a implementação do aplicativo TJPE+, ao transferir ao jurisdicionado encargos operacionais relacionados ao protocolo eletrônico de demandas, produz barreiras de acessibilidade capazes de afetar o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis.

Nesse sentido, Cappelletti e Garth (2002) compreendem o acesso à justiça como o alicerce de um sistema jurídico equitativo, condição indispensável ao exercício dos demais direitos fundamentais e à própria legitimidade do Estado de Direito. Tal formulação, contudo, demanda atualização em sociedades marcadas pela centralidade da informação e das tecnologias digitais. Como assinala Castells (1999), a inserção ou exclusão dos indivíduos nas redes informacionais constitui fator estruturante das formas de participação social e das possibilidades concretas de exercício de direitos. Sob essa perspectiva, o acesso à justiça passa a depender não apenas da existência formal de canais institucionais, mas também da capacidade efetiva de integração do cidadão às infraestruturas informacionais, o que desloca a análise do plano normativo para o plano das condições reais de uso.

No Brasil, o processo de digitalização do Judiciário intensificou-se a partir de 2020, em resposta à pandemia de Covid-19, com a ampliação do uso de processos eletrônicos, audiências telepresenciais e soluções de atendimento remoto ao cidadão. Esse processo foi institucionalizado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), especialmente por meio da Resolução nº 345/2020, que instituiu o Juízo 100% Digital, da Resolução nº 385/2021, que disciplinou os Núcleos de Justiça 4.0, e das diretrizes da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026), com o objetivo de orientar os tribunais à adoção de ferramentas digitais de acesso direto à jurisdição (CNJ, 2020; CNJ, 2021).

É nesse cenário que surge o aplicativo TJPE+, como expressão local dessas políticas no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, consolidando-se como principal porta de entrada para o protocolo de demandas nos juizados especiais cíveis da capital. Embora amplie o acesso institucional aos serviços judiciais, a adoção dessa ferramenta evidencia um paradoxo jurídico relevante, pois, ao mesmo tempo em que expande canais formais de atendimento, revela

assimetrias relacionadas ao acesso a dispositivos, à conectividade e ao letramento digital. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística indicam que 88,0% da população brasileira com 10 anos ou mais utilizava a internet em 2023, sendo essa utilização significativamente inferior entre pessoas idosas e indivíduos com menor nível de escolaridade (IBGE, 2024). Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça aponta que 99,6% dos novos processos judiciais ingressam em formato eletrônico (CNJ, 2024), o que evidencia que a digitalização do acesso à jurisdição não se realiza de forma uniforme entre os diferentes perfis de usuários.

Essa tensão manifesta-se de modo particularmente evidente nos juizados especiais cíveis, microsistema instituído pela Lei nº 9.099/1995 com a finalidade de democratizar o acesso à justiça em causas de menor complexidade e aproximar o cidadão comum do Judiciário, nos termos do art. 98, I, da Constituição Federal (Brasil, 1988; Brasil, 1995). Nesses órgãos, o ingresso direto em juízo sem a assistência de advogado, o *jus postulandi*, constitui regra nas causas de até vinte salários-mínimos, conforme o art. 9º da Lei nº 9.099/1995, entendimento reforçado pelo Enunciado nº 58 do Fórum Nacional dos Juizados Especiais (Brasil, 1995; FONAJE, 2015).

O papel central do jurisdicionado sem representação advocatícia torna os juizados especiais cíveis especialmente suscetíveis à introdução de barreiras tecnológicas, sobretudo na fase inicial de acesso à jurisdição, correspondente ao primeiro contato do cidadão com o sistema de justiça. Quando o protocolo de demandas passa a depender de aplicativos de autoatendimento, o *jus postulandi* deixa de operar exclusivamente como instrumento de participação direta e passa a ser condicionado por exigências operacionais e estruturais associadas ao ambiente digital, o que tensiona sua função histórica de ampliação do acesso à justiça.

À luz dessas considerações, o presente estudo propôs-se a investigar as dificuldades recorrentes enfrentadas por cidadãos em situação de vulnerabilidade no contexto da utilização do aplicativo TJPE+ como principal meio de ingresso nos juizados especiais cíveis da capital (Recife/PE), especialmente por usuários sem assistência advocatícia. A partir desse recorte empírico, buscou-se examinar se a digitalização do atendimento jurisdicional produziu impactos concretos sobre o exercício do direito de ação, notadamente ao transformar exigências inerentes ao ambiente eletrônico em obstáculos adicionais ao acesso à jurisdição.

A relevância social da pesquisa reside na análise crítica dos impactos da transformação digital sobre o acesso à justiça, especialmente em relação aos jurisdicionados em situação de vulnerabilidade digital, ao evidenciar a necessidade de um modelo de inovação institucional no

qual eficiência administrativa e humanização do atendimento se afirmem de maneira indissociável e constitucionalmente orientada.

Nesse contexto, a pesquisa apresenta-se como instrumento necessário para identificar entraves que comprometem o acesso jurisdicional e esvaziam o potencial democratizante dos juizados especiais cíveis (JECs), concebidos para ampliar a participação direta do cidadão na jurisdição estatal. Essa realidade também foi observada durante a atuação profissional da pesquisadora junto aos JECs, especialmente em casos de extinção do processo por ausência em audiência, nos quais usuários eram orientados a promover novo ingresso da demanda exclusivamente por meio virtual, sem o suporte presencial anteriormente disponível.

Esse desamparo revela que a digitalização do ingresso jurisdicional deve considerar os diferentes perfis de usuários e seus repertórios informacionais. À luz do design centrado no usuário, sistemas digitais precisam oferecer orientação clara, linguagem compreensível e feedback suficiente durante a interação (Norman, 2013; Nielsen, 2024). Quando a interface deixa de informar adequadamente o andamento do procedimento, o erro do cidadão pode decorrer não de incapacidade individual, mas de falhas de usabilidade. Nos juizados especiais cíveis, essa deficiência assume relevância jurídica, pois contraria os critérios de oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade previstos no art. 2º da Lei nº 9.099/1995, podendo transformar o ambiente digital em barreira invisível ao exercício efetivo do *jus postulandi*, assegurado pelo art. 9º da mesma lei (Brasil, 1995).

Do ponto de vista científico, o estudo contribui ao problematizar o instituto do *jus postulandi* no contexto da justiça digital, preenchendo lacunas na literatura acerca da usabilidade de aplicativos judiciais no microssistema instituído pela Lei nº 9.099/1995. Ademais, oferece um diagnóstico regional sobre o uso do aplicativo TJPE+, temática ainda pouco explorada sob perspectiva empírica, evidenciando sua relevância para futuras investigações e para o aprofundamento do debate acerca da vulnerabilidade digital como fator condicionante do acesso à justiça em ambiente eletrônico.

No plano prático, a pesquisa resultou no desenvolvimento de uma cartilha digital interativa destinada a usuários vulneráveis dos JECs. Concebida como estratégia aplicada de inclusão digital, ela visa fortalecer a autonomia do cidadão na utilização do aplicativo TJPE+ e qualificar o primeiro contato com o Poder Judiciário. Esse produto confere viabilidade aplicada ao estudo, ao apresentar potencial interesse para a administração pública no aprimoramento de seus serviços, inclusive como referência para o desenvolvimento de iniciativas semelhantes.

Sob a perspectiva das diretrizes internacionais de desenvolvimento, a presente pesquisa encontra fundamento no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 16 da Agenda

2030 das Nações Unidas, que estabelece como eixos centrais a promoção do acesso à justiça e o fortalecimento de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas (ONU, 2015).

À luz do panorama normativo, institucional e tecnológico exposto, formulou-se o problema de pesquisa: diante dos impactos da transformação digital do Judiciário, materializados na implementação do aplicativo TJPE+, como reduzir as barreiras de acessibilidade que afetam o exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas nos Juizados Especiais Cíveis do Recife?

Em decorrência dessa problemática, foram definidos os objetivos da pesquisa, apresentados a seguir.

Objetivo geral

- Propor um modelo para ampliar a acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas nos juizados especiais cíveis do Recife.

Objetivos específicos

- Examinar, no plano teórico, os impactos da transformação digital do sistema de justiça sobre o acesso e o exercício do *jus postulandi* no microsistema dos juizados especiais cíveis;
- Analisar a reconfiguração institucional do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis do Recife a partir da implementação do TJPE+, avaliando, em perspectiva teórico-jurídica, as barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas inerentes ao modelo de virtualização do ingresso jurisdicional;
- Propor estratégia aplicada de acessibilidade digital, consolidada em cartilha interativa, destinada a reduzir barreiras de uso do TJPE+ e a fortalecer a autonomia do cidadão.

Sob o viés metodológico, a pesquisa ancora-se em uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, com uso de pesquisa documental e de campo, orientada por raciocínio predominantemente indutivo, a partir da observação de práticas institucionais relacionadas à transformação digital e de seus efeitos sobre o acesso à justiça, em diálogo com a teoria constitucional. Em consonância com Lamy (2011), parte-se da premissa de que os fenômenos jurídicos se revelam majoritariamente por características qualitativas, que escapam à mensuração estritamente numérica, o que fundamenta a escolha da abordagem.

O estudo combinou revisão bibliográfica sistematizada, análise documental de atos normativos do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Justiça de Pernambuco, bem como investigação empírica realizada na Central dos Juizados Especiais Cíveis do Recife,

mediante entrevistas semiestruturadas com jurisdicionados, servidores e representantes institucionais. A análise privilegiou a interpretação qualitativa dos dados, articulando os achados empíricos ao referencial teórico e às premissas constitucionais da inafastabilidade da jurisdição.

A pesquisa empírica foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Pernambuco, sob Parecer nº 8.446.019/2026, em conformidade com os parâmetros éticos aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, assegurando-se anonimização dos participantes, voluntariedade da participação e utilização exclusivamente acadêmica das informações coletadas.

Por fim, o estudo guarda aderência às diretrizes do Programa de Pós-Graduação em Direito e Inovação da Universidade Católica de Pernambuco, ao articular análise jurídica, transformação digital e impacto social com proposta aplicada voltada à inclusão e ao acesso à justiça.

O trabalho organiza-se em seis seções articuladas de maneira progressiva e complementar. A seção 2 estabelece o marco teórico e normativo da pesquisa, examinando a transformação digital do Poder Judiciário à luz do direito fundamental de acesso à justiça e da função democratizante do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis, com destaque para a vulnerabilidade digital como categoria explicativa das novas desigualdades de acesso à jurisdição.

A seção 3 desloca a análise para o plano institucional concreto, investigando a reconfiguração do ingresso jurisdicional nos juizados especiais cíveis do Recife no contexto da implementação do aplicativo TJPE+. A seção 4 apresenta o delineamento metodológico adotado, detalhando a classificação da pesquisa e os procedimentos de coleta e análise dos dados. A seção 5 concentra os resultados da investigação empírica, sistematizando os achados relacionados às experiências dos jurisdicionados e às percepções dos atores institucionais acerca do acesso digital à justiça. A seção 6 apresenta o produto técnico desenvolvido a partir dos resultados da pesquisa, descrevendo sua fundamentação, estrutura, potencial de aplicação e perspectivas de aprimoramento.

Por fim, a conclusão retoma o problema investigado à luz dos resultados obtidos, explicita as contribuições teóricas e práticas do estudo e indica perspectivas para o aprimoramento institucional da justiça digital.

2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: O *JUS POSTULANDI* E A VULNERABILIDADE DIGITAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Para compreender os impactos da digitalização sobre o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis é imprescindível delimitar previamente o arcabouço conceitual que articula transformação digital, acesso à justiça e vulnerabilidade digital.

Esta seção constrói essas categorias analíticas em âmbito nacional e teórico, examinando como a mediação tecnológica desloca o acesso à jurisdição para o ambiente informacional e redefine as condições de participação do cidadão leigo no sistema de justiça. Esse referencial servirá de base interpretativa para a análise do caso do TJPE+.

2.1 Transformação digital do Poder Judiciário brasileiro

A modernização do sistema judicial brasileiro, definida no âmbito do Programa Justiça 4.0 do Conselho Nacional de Justiça, não pode ser compreendida como simples informatização de rotinas administrativas, mas como parte de um processo mais amplo de reconfiguração institucional (CNJ, 2021).

Essa leitura encontra respaldo em Manuel Castells, para quem “uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado”, produzindo impactos estruturais sobre a organização do Estado, da economia e das relações sociais (Castells, 1999, p. 20).

Aplicada ao Judiciário, essa mudança implica que plataformas digitais passam a mediar não apenas a gestão interna dos órgãos públicos, mas também as formas de acesso e participação dos cidadãos nos sistemas estatais. Nessa linha, Floridi (2014) denomina infosfera¹ o ambiente informacional global no qual dados, interações e entidades se articulam, tornando progressivamente menos nítidas as fronteiras entre o físico e o digital.

No âmbito dos juizados especiais, essa mediação tecnológica redefine, na prática, quem consegue transformar conflitos em demandas juridicamente processáveis, condicionando o direito de postular à capacidade de navegação na infosfera judicial.

Nesse sentido, a articulação entre sociedade em rede e infosfera permite compreender a digitalização do Judiciário como parte de uma transformação social mais ampla, na qual a

¹ Designa o ambiente em que o mundo físico e o digital se misturam, fazendo com que a vida cotidiana dependa cada vez mais de informações e sistemas tecnológicos.

informação e suas infraestruturas digitais passam a moldar práticas institucionais e a própria possibilidade de exercício de direitos (Castells, 1999; Floridi, 2014).

No contexto dessa pesquisa, essa problemática manifesta-se de forma clara nas dificuldades enfrentadas por jurisdicionados que recorrem aos JECs, tanto para compreender os fluxos processuais em ambiente digital, e efetivamente dar entrada em uma ação, quanto, em momento posterior, para acompanhar a tramitação do processo.

Sob essa ótica, o acesso à justiça deixa de ser apenas questão de existência formal de tribunais e passa a depender das condições materiais, cognitivas e tecnológicas de participação no ambiente digital. A Constituição Federal de 1988, ao consagrar a inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV), impõe ao Estado o dever de estruturar canais de acesso efetivamente operáveis para todos (Brasil, 1988).

No contexto atual de governo digital, a compreensão do fenômeno deixa de ser puramente tecnológica para focar em uma perspectiva sociotécnica integrada (Lips, 2019), onde a transformação digital é vista como um esforço holístico que exige a revisão de práticas cotidianas e processos organizacionais (Mergel; Edelman; Haug, 2019).

Dessa leitura decorre que a transformação digital não pode ser avaliada apenas pela sofisticação das ferramentas adotadas, mas pela forma como essas tecnologias reconfiguram as relações entre governos e cidadãos e produzem efeitos concretos sobre a gestão pública e o funcionamento democrático.

As reflexões apresentadas confirmam a leitura de Moraes Filho (2023) acerca do papel dos Juizados Especiais na superação de obstáculos históricos ao acesso à justiça, ao mesmo tempo em que revelam que essa função inclusiva sofre reconfigurações relevantes quando mediada por exigências técnicas, informacionais e operacionais próprias do ambiente digital.

A digitalização, entretanto, ressignifica esse projeto constitucional. Quando o acesso inicial passa a depender predominantemente de plataformas eletrônicas, a efetividade do *jus postulandi* deixa de ser apenas questão procedimental e passa a estar condicionada à inserção do cidadão na infraestrutura informacional.

Embora a literatura sobre Justiça 4.0 aponte ganhos de eficiência e racionalização institucional (Rampin; Igreja, 2022), a análise crítica evidencia que esses benefícios são mediados por infraestruturas digitais desigualmente acessíveis, de modo que a ausência de conectividade, equipamentos adequados e letramento digital tende a afetar de forma mais intensa os usuários dos JECs, tradicionalmente vinculados ao exercício do *jus postulandi* (Moraes Filho, 2023; Simões, 2024).

Nessa mesma linha, a retórica da democratização tecnológica não se concretiza de forma uniforme e pode operar, na prática, como um mecanismo indireto de filtragem social do acesso ao Judiciário. Ao condicionar o ingresso das demandas à capacidade do jurisdicionado de compreender, manejar e responder adequadamente às exigências das plataformas digitais, o sistema passa a privilegiar usuários dotados de maior capital informacional e tecnológico, reproduzindo, no ambiente virtual, desigualdades sociais pré-existent.

Assim, a transformação digital do Judiciário deve ser compreendida como processo sociotécnico de dupla natureza, que combina avanços organizacionais com riscos de aprofundamento de desigualdades (Lips, 2019; Mergel; Edelmann; Haug, 2019).

Essa dinâmica torna-se particularmente grave nos Juizados Especiais Cíveis, pois a institucionalização do *jus postulandi*, no contexto da digitalização do acesso à justiça, desloca para o cidadão vulnerável o ônus de adaptação às exigências tecnológicas e procedimentais do sistema, sem que o arranjo institucional assegure, de modo suficiente, condições materiais e informacionais aptas a preservar a efetividade do direito de acesso à jurisdição.

É nesse quadro analítico que se insere o exame do processo de transformação digital do sistema de justiça brasileiro, com destaque para seus principais marcos normativos e institucionais.

A virtualização do Poder Judiciário brasileiro tem como ponto de partida a Lei nº 11.419/2006, que regulamentou o uso de meios eletrônicos na prática de atos processuais, na comunicação oficial e na formação dos autos digitais (Brasil, 2006). Esse marco inaugurou a transição estrutural do modelo físico para o digital, transferindo progressivamente a tramitação processual para plataformas tecnológicas, com impactos diretos sobre as formas de acesso à jurisdição.

Nesse estágio inicial, a digitalização foi predominantemente concebida como instrumento de eficiência administrativa e redução de custos operacionais. Nesse contexto, como observam Canal e Cereza (2025), já se delineava uma mudança mais profunda: o Judiciário passava a depender de infraestrutura tecnológica e de novas competências institucionais, antecipando desafios de acesso que extrapolariam a esfera interna da administração judicial. Vale destacar que a expectativa de redução de custos revela-se limitada, na medida em que a constante necessidade de atualização de sistemas, manutenção de infraestrutura tecnológica e capacitação institucional evidencia que a digitalização não elimina custos, mas os reconfigura, gerando despesas contínuas, embora a digitalização também traga ganhos relevantes em termos de eficiência e modernização dos serviços judiciais.

A partir de 2009, o Conselho Nacional de Justiça iniciou o desenvolvimento do Processo Judicial Eletrônico (PJe) como sistema nacional unificado, com foco em padronização, interoperabilidade² e eliminação de duplicidades sistêmicas. A iniciativa visava estabelecer uma base tecnológica comum, reduzindo a fragmentação sistêmica entre tribunais. Essa orientação de unificação foi institucionalizada pela Resolução CNJ nº 185/2013, que definiu o PJe como sistema nacional de processamento eletrônico e consolidou diretrizes de padronização e interoperabilidade (CNJ, 2013).

Para Canal e Cereza (2025), o PJe representou não apenas uma inovação técnica, mas uma reconfiguração organizacional: alterou rotinas de trabalho, tempos processuais, formas de controle e padrões de responsabilização e transparência judicial. Rampin e Igreja (2022) também observam que a aposta em sistemas nacionais como o PJe ampliou a capacidade de gestão por dados e de coordenação entre tribunais.

Contudo, embora o PJe tenha materializado a modernização institucional, ampliando a padronização de procedimentos, a transparência e o controle dos fluxos processuais, ele também deslocou para o usuário parte das exigências operacionais relacionadas ao acesso e à tramitação processual em ambiente digital. À medida que a tramitação judicial se deslocava para o ambiente eletrônico, o acesso à justiça passou a depender de conectividade estável, equipamentos adequados e letramento digital, condições estruturalmente desiguais na sociedade brasileira.

Essa ambivalência já prenunciava a tensão central que se tornaria mais visível a partir de 2020: a coexistência entre a ampliação do acesso formal à justiça e o surgimento de novas barreiras materiais e cognitivas ao seu exercício efetivo.

Com a pandemia de Covid-19, esse movimento de digitalização foi acelerado de forma decisiva. Nesse cenário, a Resolução CNJ nº 345/2020 instituiu o Juízo 100% Digital, autorizando a prática integral de atos processuais em ambiente virtual, por meios síncronos e assíncronos, como resposta emergencial à restrição do atendimento presencial (CNJ, 2020).

Posteriormente, essa orientação foi consolidada no plano estratégico pela Resolução CNJ nº 370/2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, com a finalidade de coordenar e orientar a governança, a gestão e a transformação digital do Judiciário brasileiro no ciclo 2021–2026 (CNJ, 2021). Com esse marco, a tecnologia deixou de operar como mero suporte administrativo para assumir papel

² Interoperabilidade é uma abordagem baseada em padrões para permitir que diferentes sistemas de TI troquem dados e compartilhem funcionalidades com o mínimo de intervenção do usuário final.

estruturante na política judiciária, passando a condicionar diretrizes institucionais relacionadas à produtividade, à segurança da informação e à interoperabilidade entre sistemas.

Paralelamente, o Programa Justiça 4.0 operou como vetor de implementação dessa estratégia, ao consolidar o uso de inteligência artificial, automação cognitiva³, computação em nuvem e soluções de interoperabilidade, fortalecendo a capacidade de gestão dos tribunais, ampliando o alcance territorial da jurisdição e estruturando um modelo de justiça orientado por dados (Rampin; Igreja, 2022).

No plano das políticas judiciárias, Silva e Moraes (2022) interpretam o programa Justiça 4.0 como iniciativa alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº16 da Agenda 2030, ao combinar ganhos de eficiência institucional com a ampliação do acesso à justiça. Para as autoras, a digitalização, especialmente o Juízo 100% Digital, reduz custos de transação e barreiras territoriais, ao mesmo tempo em que impõe ao CNJ o dever de criar mecanismos de inclusão para cidadãos sem acesso tecnológico, como salas de videoconferência, atendimento assíncrono e Justiça Itinerante.

Entretanto, a experiência concreta dos tribunais revela limites que o desenho normativo não resolve. Conforme ressaltam Rampin e Igreja (2022), a digitalização não reduziu automaticamente a litigiosidade de massa e tornou mais visíveis problemas estruturais de sobrecarga das unidades judiciais.

Ainda em 2021, as Resoluções CNJ nº 385 e 398 regulamentaram os Núcleos de Justiça 4.0, unidades especializadas de atuação remota com forte suporte tecnológico (CNJ, 2021).

Esses núcleos visaram redistribuir cargas processuais, acelerar julgamentos e otimizar recursos humanos e materiais. Entretanto, como destacam Rampin e Igreja (2022), a reorganização digital também produziu efeitos colaterais relevantes, como aumento da carga cognitiva sobre servidores, problemas de usabilidade dos sistemas, instabilidade tecnológica e risco de adoecimento profissional, além de dificuldades de interface para usuários externos.

Assim, essa crítica evidencia o caráter tensionado do processo: a virtualização pode aumentar a eficiência institucional, mas também criar formas de exclusão prática, sobretudo para cidadãos com baixa familiaridade digital ou acesso precário à internet.

Em 2022, a Resolução CNJ nº 455 reorganizou os canais oficiais de comunicação processual por meio do Domicílio Judicial Eletrônico e do Portal de Serviços (CNJ, 2022). Esse

³ Também conhecida como automação inteligente, a inteligência artificial (IA) consiste na utilização de tecnologias capazes de automatizar processos, otimizar fluxos de trabalho, ampliar a eficiência operacional e racionalizar o emprego de recursos por meio de diferentes aplicações tecnológicas.

marco centralizou intimações, notificações e comunicações em um sistema único, aproximando o Brasil de modelos consolidados de governo digital.

Do ponto de vista administrativo, a digitalização das comunicações processuais aumentou a eficiência institucional e reduziu custos operacionais. Entretanto, sob a ótica do acesso à justiça, a crescente mediação tecnológica deslocou parte do ônus de acompanhamento processual para o próprio cidadão. Para pessoas com acesso limitado à internet ou baixo letramento digital, esse deslocamento transformou problemas técnicos em obstáculos práticos ao exercício de direitos.

Ao longo dessa linha do tempo, observa-se um movimento contínuo de desmaterialização e plataformização da justiça. A digitalização produziu ganhos reais de eficiência, transparência e alcance territorial, conforme destacam Rampin e Igreja (2022) e Canal e Cereza (2025).

Entretanto, como alertam Mergel, Edelman e Haug (2019) e Castells (1999), a inclusão nas redes digitais passou a condicionar a própria participação institucional. Quando o Judiciário se torna predominantemente digital, a exclusão informacional tende a converter-se em exclusão jurisdicional.

Essa ambivalência é especialmente sensível nos juizados especiais cíveis, criados para democratizar o acesso à justiça por meio da simplicidade e do *jus postulandi*. No ambiente digital, esse projeto é tensionado: o exercício do direito de ação passa a depender de conectividade, dispositivos e letramento digital desigualmente distribuídos.

Portanto, a transformação digital do Judiciário deve ser compreendida como um processo sociotécnico de caráter dialético, evidenciado na literatura pela coexistência de perspectivas que, de um lado, destacam a modernização institucional e, de outro, apontam a produção de novas barreiras de acesso.

Em âmbito internacional, a preocupação com os impactos da digitalização sobre os direitos fundamentais também se manifesta nas diretrizes da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ). A *European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems* (2018) estabelece princípios relacionados à transparência, não discriminação, qualidade, segurança e controle do usuário sobre sistemas tecnológicos aplicados ao ambiente judicial. Embora voltada ao contexto europeu e ao uso de inteligência artificial, a Carta evidencia preocupação institucional com a preservação do acesso à justiça, da compreensão dos sistemas digitais e da centralidade do usuário na transformação tecnológica do Poder Judiciário, aspectos que dialogam diretamente com os desafios de acessibilidade digital observados no contexto brasileiro.

Nesse contexto, a transformação digital do Poder Judiciário revela a necessidade de políticas públicas de inclusão digital e de arranjos institucionais comprometidos com acessibilidade, compreensão dos sistemas e efetividade do acesso à justiça, aspectos que serão aprofundados nas subseções 2.2, 2.3 e 2.4.

A evolução normativa e institucional desse processo de digitalização no Brasil pode ser visualizada no Quadro 1, que sintetiza os principais marcos da transformação digital do Poder Judiciário brasileiro.

Quadro 1 – Linha do Tempo da Transformação Digital do Poder Judiciário Brasileiro

Ano	Marco institucional	Descrição / Impacto
2006	Lei nº 11.419/2006	Regulamenta os atos processuais, comunicações oficiais e autos eletrônicos, estabelecendo o marco inaugural do processo judicial eletrônico (PJe) no Brasil. Inicia a transição estrutural do meio físico para o digital.
2009	Desenvolvimento do PJe (CNJ)	O Conselho Nacional de Justiça inicia a construção de um sistema nacional unificado para tramitação de processos eletrônicos, com foco em padronização, interoperabilidade e eliminação de duplicidades sistêmicas.
2013	Resolução CNJ nº 185/2013	Institui formalmente o PJe como sistema oficial do Poder Judiciário. Estabelece conceitos técnicos fundamentais (autos digitais, assinatura eletrônica, transmissão eletrônica de peças) e acelera a eliminação progressiva dos autos físicos.
2020	Resolução CNJ nº 345/2020 – Juízo 100% Digital	Autoriza a prática integral de atos processuais em ambiente virtual, por meios síncronos e assíncronos. Amplia significativamente a oferta de serviços digitais e reduz a necessidade de deslocamento físico de usuários.
2021	Resolução CNJ nº 370/2021 – ENTIC-JUD 2021–2026	Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário. Define diretrizes de governança digital, segurança da informação, interoperabilidade, computação em nuvem, IA e automação cognitiva. Consolida a tecnologia como eixo central da política judiciária.
2021	Resoluções CNJ nº 385/2021 e nº 398/2021 – Núcleos de Justiça 4.0	Regulam unidades judiciais especializadas, atuando de forma remota, com forte suporte tecnológico. Visam ampliar a eficiência, redistribuir cargas processuais e facilitar o acesso a matérias sensíveis ou de alta demanda.
2022	Resolução CNJ nº 455/2022 – Domicílio Judicial Eletrônico e Portal de Serviços	Reorganiza os canais oficiais de comunicação processual digital, centralizando intimações, notificações e comunicações de partes em um sistema único e de maior acessibilidade. Aproxima o modelo brasileiro de práticas consolidadas de governo digital.

Fonte: Elaboração própria, com base em Brasil (2006; 2013; 2020; 2021; 2022) e Rampin; Igreja (2022).

2.2 O acesso à justiça e a estrutura dos juizados especiais cíveis

A literatura jurídica contemporânea entende que o acesso à justiça não se limita à possibilidade formal de ajuizamento de ações, mas exige a efetiva capacidade de participação dos sujeitos no sistema de justiça. Conforme demonstram Cappelletti e Garth (2002), trata-se de um direito que pressupõe condições materiais para o seu exercício, o que implica a remoção

de barreiras econômicas, sociais e informacionais que historicamente impedem grupos vulneráveis de obter tutela jurisdicional adequada.

Essa concepção material do acesso à justiça encontra respaldo direto no texto constitucional brasileiro, ao exigir que a garantia jurisdicional seja acompanhada de condições efetivas de fruição.

Nessa linha, o princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), impõe ao Estado não apenas a abertura formal das instâncias judiciais, mas a estruturação de meios reais de acesso à tutela jurisdicional. A constitucionalização do acesso, contudo, não elimina sua complexidade, exigindo análise que ultrapasse a dimensão estritamente normativa.

É nesse sentido que Simões (2024) enfatiza que o acesso à justiça deve ser compreendido como um direito complexo, cuja efetividade depende da eliminação de barreiras estruturais que condicionam a participação de grupos vulneráveis no sistema de justiça.

Essa compreensão ampliada do acesso à justiça encontra desenvolvimento sistemático na formulação das chamadas “ondas renovatórias”, proposta por Cappelletti e Garth no âmbito do Projeto de Florença⁴, voltado à identificação comparada de barreiras ao acesso à justiça e à proposição de reformas institucionais.

Nessa perspectiva, os autores assinalam que:

A primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas da proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o que propomos a chamar simplesmente “enfoque de acesso à justiça” porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles, representando, dessa forma, uma tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo. (Cappelletti; Garth, 2002, p. 31).

Essa sistematização permite compreender o acesso à justiça como um processo progressivo de enfrentamento de obstáculos estruturais. A mera disponibilidade institucional do aparato jurisdicional revela-se insuficiente quando dissociada de políticas públicas orientadas à mitigação de desigualdades materiais, informacionais e procedimentais, na medida em que tais assimetrias restringem, na prática, a participação de grupos vulneráveis no sistema de justiça. Nessa linha, Simões (2024) observa que as ondas renovatórias ampliam o horizonte

⁴ O denominado “Projeto Florença”, desenvolvido a partir de 1973 sob coordenação de Mauro Cappelletti e Bryant Garth no Centro de Estudos de Direito Comparado de Florença, reuniu pesquisadores de aproximadamente 23 países com a finalidade de investigar obstáculos estruturais ao acesso à justiça e discutir mecanismos institucionais voltados à democratização dos sistemas judiciais contemporâneos.

do acesso à justiça ao incorporar dimensões sociais e estruturais historicamente negligenciadas pelas abordagens tradicionais.

Apesar desse alargamento conceitual, sua incorporação pelo desenho institucional do Judiciário mostra-se desigual. A expansão formal de mecanismos de acesso nem sempre é acompanhada por estratégias capazes de enfrentar, de modo consistente, as condições materiais e informacionais que limitam a fruição efetiva desse direito. É nesse contexto que se inserem os juizados especiais cíveis como resposta institucional à agenda de democratização do acesso à justiça no ordenamento jurídico brasileiro.

Previstos no art. 98, I, da Constituição Federal e instituídos pela Lei nº 9.099/1995, os juizados especiais cíveis foram concebidos para oferecer uma via processual menos complexa, mais acessível e orientada à solução célere de litígios de menor complexidade (Brasil, 1988; 1995).

De acordo com Moraes Filho (2023, p. 68),

[...] os JECs foram previstos no art. 98, I, da Constituição Federal de 1988 como órgãos vocacionados ao oferecimento de uma justiça mais cidadã e eficiente, a serem estruturados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados com a competência para promoverem a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade mediante os procedimentos oral e sumaríssimo (mitigação de formalismos) e com destacado incentivo à autocomposição (primazia das técnicas da mediação e da conciliação), razão por que, em 26 de setembro de 1995, a Lei 9.099/1995 estabeleceu as bases desse novo sistema processual em substituição (e em ampliação) ao disposto na Lei 7.244/1984, que dispunha até então sobre os Juizados Especiais de Pequenas Causas.

Essa vocação institucional materializa-se, no plano procedimental, nos princípios que estruturam o microsistema. Nesse sentido, os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, expressamente previstos no art. 2º da Lei nº 9.099/1995 (Brasil, 1995), funcionam como diretrizes normativas destinadas a reduzir formalismos, mitigar custos e aproximar o Judiciário dos cidadãos.

A força desses princípios reside em reduzir a distância entre o cidadão e o processo judicial, ao limitar o grau de formalismo e de especialização exigido; no entanto, com a transformação digital do Judiciário, essa função inclusiva passa a ser tensionada pelo surgimento de novas barreiras de acessibilidade que afetam, de modo particular, o exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas.

A transformação digital do Judiciário tensiona esse arranjo ao introduzir um deslocamento estrutural de encargos: atividades antes mediadas por interação presencial ou apoio institucional passam a depender da capacidade individual do usuário de operar

plataformas digitais, interpretar comandos técnicos e responder adequadamente a fluxos informatizados.

Nesse contexto, a simplificação normativa não elimina a complexidade procedimental, mas a transfere para o jurisdicionado, agora sob a forma de exigências tecnológicas. Esse deslocamento produz um efeito analiticamente relevante: a acessibilidade deixa de ser garantida pelo desenho institucional e passa a ser condicionada ao repertório digital do indivíduo. Quando isso ocorre, os princípios que estruturam os juizados deixam de operar como mecanismos de inclusão e passam a funcionar apenas como enunciados formais, dissociados da experiência concreta do usuário.

A literatura especializada converge nesse diagnóstico ao afirmar que os juizados especiais foram concebidos como instrumentos de inclusão voltados a cidadãos com limitada capacidade de compreender procedimentos jurídicos formais, acompanhar o trâmite processual ou custear representação técnica (Moraes Filho, 2023). Essa concepção pressupõe, de maneira implícita, que o sistema assumira parcela relevante do ônus de simplificação, o que se torna problemático quando a digitalização reduz os canais assistidos e amplia a autonomia exigida do jurisdicionado.

Evidências empíricas corroboram essa leitura. Estudos demonstram que os juizados se consolidaram como espaço privilegiado de resolução de conflitos cotidianos, especialmente nas relações de consumo, entre populações que enfrentam barreiras econômicas e informacionais (Suptitz; Guagliariello; Medeiros, 2021).

Esse dado é relevante porque indica que a efetividade histórica dos JECs esteve associada à sua capacidade prática de absorver demandas de grupos tradicionalmente afastados do sistema de justiça, e não apenas ao seu desenho normativo. É precisamente essa dependência de condições práticas de acesso que se torna mais visível em contextos de crise. Em situações como a pandemia da Covid-19, as limitações dos juizados especiais emergem de forma mais nítida.

Conforme analisam Dutra e Melo (2022), a suspensão do atendimento presencial nesse período comprometeu de forma significativa o acesso à justiça de usuários socialmente vulneráveis, evidenciando que a manutenção meramente formal do *jus postulandi* não foi suficiente para assegurar seu exercício efetivo em um ambiente predominantemente digital. Essa exclusão revela que a atuação direta do jurisdicionado não constitui exceção tolerada pelo sistema, mas elemento estrutural de um modelo processual orientado à redução de dependências institucionais e econômicas.

A introdução de exigências tecnológicas como condição predominante de acesso, conforme já exposto, altera a lógica do microssistema. Ao condicionar a participação processual à capacidade do usuário de superar barreiras digitais, o sistema reconfigura silenciosamente o sentido dos princípios que o estruturam, substituindo a lógica da proteção institucional pela lógica da adaptação individual. Trata-se de uma mudança relevante do ponto de vista analítico, pois redefine quem suporta o custo do acesso à justiça.

Por essa razão, autores como Dias e Rezende (2024) defendem que o direito fundamental de acesso à justiça deve ser interpretado em perspectiva material, o que exige a existência de mecanismos procedimentais e institucionais ajustados às condições reais de grupos vulneráveis. A ampliação formal de canais digitais, desacompanhada de políticas de inclusão, tende a produzir acesso seletivo, ainda que sob a aparência de modernização.

Assim, os juizados especiais cíveis revelam uma ambivalência estrutural: ao mesmo tempo em que mantêm um desenho normativo orientado à inclusão, passam a operar em um ambiente institucional que pode reintroduzir barreiras por meio da digitalização. A efetividade de suas finalidades, portanto, não depende apenas da preservação de seus princípios formais, mas da capacidade do sistema de assegurar que a transformação digital não inviabilize, na prática, a participação direta do cidadão.

É nesse ponto que se torna necessário examinar o *jus postulandi* como instituto sensível às transformações tecnológicas, uma vez que ele concentra, de forma particularmente evidente, os efeitos da digitalização sobre o acesso à justiça nos juizados especiais.

2.3 *Jus postulandi* e a reconfiguração da participação processual no ambiente digital

O conceito etimológico da expressão *Jus Postulandi*

[...] vem do latim e faz a junção da palavra: *jus* que significa direito e *postulandi* que significa postular. Assim, sua tradução literal é “direito de postular”, mas o instituto não se limita à interpretação das palavras que o compõem. De forma elementar o princípio do *jus postulandi* é a possibilidade que se proporciona a alguém de demandar diante do judiciário suas controvérsias relacionadas a fatos jurídicos. (Gonzaga; Oliveira; Stakoviak Júnior, 2025, p. 9).

Essa garantia constitui um dos pilares do modelo de acesso à justiça instituído pela Lei nº 9.099/1995. A opção legislativa consagrada nos arts. 9º e 3º, § 3º, desse diploma normativo concretiza, no plano processual, a diretriz constitucional segundo a qual nenhuma lesão ou ameaça a direito pode ser subtraída da apreciação do Poder Judiciário (Brasil, 1988; 1995).

Nessa linha, Gonzaga, Oliveira e Stakoviak Júnior (2025) explicam que a gênese dos juizados especiais e do *jus postulandi* vincula-se à tentativa de mitigar disparidades históricas, facilitando o ingresso no sistema judiciário de indivíduos que costumavam ser excluídos.

Nesse contexto, os princípios estruturantes dos juizados especiais cíveis, oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade operam como pressupostos de viabilidade do *jus postulandi*, na medida em que reduzem o grau de formalismo e de especialização exigido do jurisdicionado leigo, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade (Brasil, 1995).

Moraes Filho (2023) observa que os juizados especiais cíveis foram projetados para acolher demandas formuladas por pessoas com recursos financeiros, educacionais e informacionais limitados, reforçando sua natureza inclusiva. Nesse sentido, o *jus postulandi* integra um esforço institucional mais amplo de democratização da participação processual, especialmente em conflitos de consumo, contratos civis corriqueiros e serviços públicos, temas que afetam intensamente a população de baixa renda.

A teoria das “ondas renovatórias” do acesso à justiça, desenvolvida por Cappelletti e Garth (2002), contribui para essa compreensão ao enfatizar que a efetividade da jurisdição não depende apenas da existência formal dos tribunais, mas da remoção de obstáculos econômicos, organizacionais e culturais que impedem o exercício pleno do direito de ação.

Embora essa leitura tenha sido desenvolvida em contexto anterior à digitalização do Judiciário, sua pertinência permanece, pois sistemas excessivamente dependentes de representação técnica tendem a reproduzir desigualdades estruturais ao condicionar o exercício de direitos à capacidade financeira de contratar advogado. Sob essa ótica, o *jus postulandi* nos juizados especiais opera como mecanismo compensatório que mitiga, ainda que parcialmente, tais barreiras.

Autores brasileiros têm aprofundado essa visão. Oliveira e Dias (2024) observam que a crescente digitalização da Justiça introduz novas barreiras relacionadas à exclusão digital e ao acesso efetivo às plataformas tecnológicas, exigindo reflexão acerca da garantia de acesso à Justiça eletrônica em contextos marcados por desigualdades sociais e informacionais.

Dutra e Melo (2022) destacam que o *jus postulandi* constitui importante mecanismo de acesso à justiça para pessoas hipossuficientes, representando, em muitos casos, a única possibilidade de postulação judicial sem a assistência de advogado. Com a digitalização crescente do Judiciário brasileiro, entretanto, o *jus postulandi* passa a enfrentar desafios inéditos. A adoção do Processo Judicial Eletrônico (PJe), a criação do Juízo 100% Digital e a

expansão dos Núcleos de Justiça 4.0 deslocam parte significativa dos atos processuais para plataformas digitais, o que implica novas exigências para a prática da autodefesa.

Rampin e Igreja (2022) observam que essa transição modifica não apenas a forma de tramitação dos processos, mas as condições de acesso, exigindo do jurisdicionado domínio básico de navegação digital, conexão estável à internet, capacidade de digitalização de documentos e familiaridade com interfaces eletrônicas.

Nesse cenário, Simões (2024) alerta que o *jus postulandi* somente se mantém efetivo quando o cidadão possui condições mínimas de operar essas ferramentas tecnológicas. Caso contrário, a prerrogativa converte-se em garantia formal desprovida de efetividade prática.

Minami e Paes (2021) inserem nesse debate a categoria da vulnerabilidade digital, conceito que abrange a falta de acesso a equipamentos, conectividade precária, baixa alfabetização digital e desconhecimento sobre o funcionamento das plataformas judiciais. Para os autores, a digitalização tende a se somar às barreiras tradicionais do sistema de justiça, gerando um quadro de múltiplas exclusões para indivíduos pobres, residentes em territórios periféricos ou com baixa escolaridade. Ainda assim, a vulnerabilidade digital não se restringe a esses grupos, podendo manifestar-se em diferentes perfis de usuários sempre que o exercício de direitos depender de competências tecnológicas específicas.

Nessa perspectiva, Gonçalves Filho (2020) destaca que a vulnerabilidade digital tem se consolidado como importante obstáculo ao acesso à justiça, uma vez que o exercício de determinados direitos passou a depender da utilização de recursos tecnológicos nem sempre acessíveis a todos os cidadãos. No contexto dos juizados especiais cíveis, essa realidade pode comprometer a autonomia dos jurisdicionados que exercem o *jus postulandi*, especialmente quando o ingresso da demanda exige conhecimentos ou habilidades digitais que nem sempre integram sua experiência cotidiana.

Na mesma linha, Soares (2023) identifica a existência de um filtro tecnológico, pelo qual, somente aqueles que dominam, ainda que minimamente, o ambiente digital, conseguem utilizar com fluidez os canais remotos de acesso à justiça. Tal filtro, embora não intencional, redefine as condições de participação processual, potencializando desigualdades já existentes.

Como consequência desse filtro tecnológico, o deslocamento para o ambiente remoto impacta também a dimensão simbólica do processo. A oralidade presencial, que antes permitia interação direta entre partes e servidores, é substituída por comunicações mediadas por vídeo e texto, produzindo sensações de distanciamento e insegurança entre os jurisdicionados leigos. Moraes Filho (2023) observa que muitos usuários dos JECs, diante dessas exigências tecnológicas, recorrem a redes informais de auxílio, familiares, conhecidos ou até

intermediários privados, reinstalando formas de intermediação que a lógica originária dos juizados buscava superar.

Diante desse contexto, assegurar a efetividade do *jus postulandi* em ambiente digital exige um conjunto integrado de políticas públicas: inclusão digital, pontos de acesso assistido, manutenção de canais presenciais e híbridos, interfaces mais acessíveis, linguagem simplificada e capacitação continuada dos usuários em situação de vulnerabilidade. Além disso, torna-se essencial avaliar a transformação digital do Judiciário não apenas no sentido da eficiência sistêmica, mas em termos de sua capacidade de promover equidade e ampliar a participação cidadã, pressupostos fundamentais de um Estado Democrático de Direito.

Em síntese, o mesmo processo de digitalização que promete ampliar o alcance da jurisdição e racionalizar procedimentos pode, se não acompanhado de estratégias inclusivas, recriar barreiras que fragilizam justamente o instituto que historicamente conferiu aos juizados especiais cíveis seu caráter democratizante. A preservação do *jus postulandi* como mecanismo de redução de desigualdades depende, portanto, de uma transformação digital orientada pela inclusão e pela sensibilidade às múltiplas formas de vulnerabilidade, sobretudo a vulnerabilidade digital, que atravessam o perfil típico dos usuários do sistema.

A transformação digital, enquanto política pública, deve ser avaliada não apenas pelos ganhos de eficiência procedimental que proporciona, mas também por sua capacidade de ampliar a participação dos sujeitos historicamente vulnerabilizados no sistema de justiça (Rampin; Igreja, 2022). Quando o exercício da autodefesa passa a exigir acesso a equipamentos, conexão estável, domínio mínimo de interfaces digitais e compreensão de linguagens técnicas, a desigualdade tecnológica converte-se em fator determinante da própria possibilidade de acionar o Judiciário.

O *jus postulandi*, pensado como instrumento de inclusão, passa a operar em um ambiente no qual a exclusão não é apenas econômica ou jurídica, mas também informacional e tecnológica. Essa constatação conduz à necessidade de examinar, de forma mais detida, a vulnerabilidade digital como categoria central para compreender os novos obstáculos ao acesso à justiça nos juizados especiais cíveis, tema da próxima seção.

2.4 Vulnerabilidade digital: o novo desafio dos juizados especiais cíveis

Na formulação clássica, a vulnerabilidade foi inicialmente associada a “uma situação de fragilidade ou incapacidade de defesa do indivíduo ou de certos grupos, em relação ao impacto de um evento traumático de origem natural, política ou socioeconômica” (Simões, 2024, p. 48).

Nessa acepção, o conceito significava de modo predominantemente reativo, descrevendo a exposição diferenciada de certos sujeitos aos riscos e às consequências negativas desses eventos.

Ao longo do tempo, a noção de vulnerabilidade foi sendo gradualmente expandida, deixando de se limitar a situações pontuais de risco para abarcar contextos estruturais e persistentes que incidem de forma reiterada sobre determinados segmentos da população.

Autores como Cappelletti e Garth (2002), ao tratarem das barreiras ao acesso à justiça, já indicavam que a vulnerabilidade não decorre apenas da ausência de recursos econômicos, mas também de desigualdades educacionais, informacionais e institucionais, que limitam a capacidade de compreender direitos, acionar mecanismos estatais e sustentar demandas no espaço público.

Nesse sentido, a vulnerabilidade passa a ser entendida menos como um estado transitório e mais como uma posição relacional, produzida pela interação entre sujeitos e sistemas institucionais que não foram desenhados para acolher suas condições concretas de vida.

Dentre os vários tipos de vulnerabilidade, a digital, que figura como um dos eixos centrais da pesquisa, pode ser definida como a condição de desvantagem vivenciada por indivíduos ou grupos que não dispõem de acesso adequado à internet, a dispositivos tecnológicos funcionais ou a competências mínimas para operar as plataformas digitais que hoje estruturam, de forma crescente, a vida social. Minami e Paes (2021) utilizam essa categoria para evidenciar a convergência entre pobreza econômica, baixo letramento digital e limitações estruturais de conectividade, indicando que tais fatores não apenas reproduzem desigualdades históricas no campo do acesso à justiça, mas tendem a intensificá-las quando procedimentos passam a ocorrer predominantemente no meio virtual.

Nessa mesma direção, Simões (2024) sustenta que a inclusão digital se tornou dimensão constitutiva da cidadania, de modo que a ausência de infraestrutura tecnológica ou de competências informacionais se converte, na prática, em obstáculo material ao exercício do direito de ação.

No plano normativo, o Conselho Nacional de Justiça vem conduzindo políticas de digitalização voltadas à modernização da prestação jurisdicional. A Resolução CNJ nº 455/2022, ao regulamentar o Domicílio Judicial Eletrônico, o Portal de Serviços e as comunicações processuais digitais, consolida o ambiente eletrônico como canal preferencial de interação entre o Judiciário e os cidadãos, articulando-se a iniciativas como o Juízo 100% Digital e os laboratórios de inovação (CNJ, 2022).

À primeira vista, tais instrumentos parecem ampliar o alcance da justiça ao racionalizar procedimentos, padronizar fluxos e permitir atenção a grupos vulneráveis por meio de Pontos de Inclusão Digital (PIDs) ou de projetos itinerantes (Simões, 2024). Contudo, a literatura crítica alerta que, em contextos marcados por profundas desigualdades socioeconômicas, a adoção de soluções exclusivamente digitais pode aprofundar dificuldades já existentes, caso não venha acompanhada de políticas robustas de inclusão digital (Minami; Paes, 2021).

A reflexão teórica sobre tecnologia e desigualdade reforça esse diagnóstico. Castells (1999), ao analisar a lógica das redes digitais, argumenta que a exclusão tecnológica ultrapassa a esfera técnica e se converte em forma estrutural de marginalização, determinando quem tem acesso às oportunidades econômicas, políticas e jurídicas mediadas pelas redes informacionais.

Na mesma linha, Lips (2019) destaca que a digitalização dos serviços públicos não é neutra: plataformas implementadas sem considerar assimetrias de acesso e capacidades dos usuários tendem a reproduzir desigualdades, deslocando obstáculos sem eliminá-los. Mergel, Edelmann e Haug (2019) acrescentam que iniciativas de “transformação digital” frequentemente oscilam entre inovação e exclusão, sobretudo quando orientadas por métricas de eficiência, sem incorporar critérios de equidade e acessibilidade.

A literatura brasileira recente confirma esse cenário. Minami e Paes (2021) mostram que a carência tecnológica se soma a outras vulnerabilidades — como baixa escolaridade, desconhecimento de direitos e distâncias territoriais — produzindo um padrão complexo de hipossuficiências que restringe o acesso à justiça. Simões (2024), por sua vez, identifica o surgimento de um contingente de “excluídos digitais”, composto por sujeitos que, apesar de conectados, não conseguem acionar ou acompanhar processos eletrônicos, mesmo após políticas institucionais de modernização. Nesse contexto, a dependência crescente de recursos tecnológicos para o exercício de direitos pode comprometer a autonomia dos jurisdicionados, especialmente daqueles que buscam acessar o sistema de justiça sem assistência técnica especializada.

Do ponto de vista das políticas judiciárias, análises como as de Bomfim e Querino (2024) e Canal e Cereza (2025) reconhecem avanços significativos proporcionados pelo Processo Judicial Eletrônico (PJe), redução de deslocamentos, superação de barreiras espaciais e padronização de rotinas, mas alertam que tais benefícios convivem com a produção de novas barreiras tecnológicas, especialmente onde o acesso à internet é precário ou onde os usuários apresentam baixa proficiência digital.

Esses estudos convergem ao afirmar que a digitalização somente será efetivamente inclusiva se acompanhada de políticas consistentes de inclusão digital, interfaces acessíveis e formação continuada dos usuários.

Divergem, porém, quanto ao grau de confiança na capacidade do Estado de corrigir essas assimetrias: enquanto parte da literatura enfatiza a irreversibilidade da transformação digital e aposta em ajustes incrementais, outra parcela destaca os limites de políticas pontuais, fragmentadas e desigualmente implementadas. Nesse contexto, a literatura indica que, quando o acesso às ferramentas eletrônicas pressupõe competências tecnológicas ausentes em parcela significativa da população, o exercício do *jus postulandi* tende a perder efetividade prática, aproximando-se de uma garantia meramente formal (Moraes Filho, 2023; Dutra; Melo, 2022).

Essa reconfiguração das barreiras de acesso à justiça também pode ser compreendida à luz de releituras contemporâneas da teoria das ondas renovatórias.

Ao revisitar as ondas renovatórias do acesso à justiça, Soares (2023) interpreta a exclusão digital como desdobramento contemporâneo da terceira onda e como possível marco de uma “sexta onda”, voltada à remoção de barreiras tecnológicas como condição para a efetividade dos direitos processuais. Essa leitura parte da sistematização clássica formulada por Cappelletti e Garth (2002), segundo a qual o acesso à justiça evolui da assistência judiciária, passa pela representação de interesses coletivos e alcança reformas estruturais voltadas à superação de obstáculos institucionais.

Importa destacar que a formulação original de Cappelletti e Garth (2002) contempla três ondas renovatórias, de modo que referências posteriores a eventuais novas “ondas” constituem releituras contemporâneas do paradigma, articuladas às transformações sociais e tecnológicas.

A partir desse referencial, a exclusão digital pode ser compreendida como forma contemporânea de barreira ao exercício do direito de ação, evidenciando que a superação das desigualdades tecnológicas se torna condição relevante para a efetividade das garantias processuais em ambientes digitalizados.

Nesse cenário, as barreiras tecnológicas não se limitam ao acesso material, mas também se manifestam no modo como os usuários interagem com os sistemas digitais.

A vulnerabilidade digital, portanto, não se restringe à ausência de equipamentos ou de conexão à internet, mas envolve também dificuldades de compreensão, navegação e interação com plataformas digitais. Nesse contexto, contribuições do campo da usabilidade e do design de interação auxiliam a qualificar a análise das barreiras enfrentadas pelos jurisdicionados.

Nessa perspectiva, Nielsen (2024) propõe dez heurísticas de usabilidade para avaliação de interfaces digitais: visibilidade do estado do sistema; correspondência entre o sistema e o

mundo real; controle e liberdade do usuário; consistência e padrões; prevenção de erros; reconhecimento em vez da memorização; flexibilidade e eficiência de uso; design estético e minimalista; auxílio no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros; e ajuda e documentação. No contexto desta pesquisa, assumem especial relevância as heurísticas relativas à visibilidade do estado do sistema, à correspondência com o mundo real, à prevenção de erros e ao reconhecimento em vez da memorização, por fornecerem parâmetros para compreender as dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados na utilização do TJPE+.

Em complemento, Norman (2013) sustenta que sistemas digitais devem considerar as capacidades, limitações e expectativas de seus usuários, reduzindo o esforço cognitivo necessário à realização das tarefas. Seus conceitos de *affordance*, entendido como as pistas visuais que orientam o uso da interface; de *mapping*, relacionado à correspondência lógica entre comandos e seus efeitos; e de modelos mentais, que explicam a forma como as pessoas compreendem o funcionamento dos sistemas, permitem analisar a discrepância entre a lógica concebida pelo desenvolvedor da plataforma e a forma como o cidadão leigo interpreta seus comandos.

De modo convergente, Preece, Rogers e Sharp (2005) compreendem a experiência do usuário como resultado da qualidade da interação entre pessoas e sistemas, demonstrando que a usabilidade de plataformas públicas não constitui questão meramente estética, mas condição para a inclusão digital e para o exercício efetivo da cidadania. Sob essa ótica, interfaces mais compreensíveis e alinhadas às necessidades dos usuários favorecem o exercício autônomo do *jus postulandi* e reduzem barreiras ao acesso à justiça.

Por fim, a *International Organization for Standardization* (ISO, 2018), por meio da ISO 9241-11, define usabilidade como o grau em que um sistema pode ser utilizado por usuários específicos para alcançar objetivos determinados com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.

A partir desse referencial, no âmbito desta pesquisa, a usabilidade não constitui objeto autônomo de investigação, mas elemento complementar para compreender como determinadas exigências operacionais do ambiente digital podem afetar a autonomia dos jurisdicionados na condução de suas demandas. Essa abordagem permite qualificar juridicamente o problema do acesso à justiça, ao evidenciar que tais exigências podem configurar barreiras práticas ao pleno exercício do direito de ação.

À luz do exposto, a vulnerabilidade digital emerge como categoria central para avaliar a legitimidade democrática da transformação digital do Judiciário. A literatura tem apontado que a crescente dependência de recursos tecnológicos para o exercício de direitos pode impor

obstáculos relevantes ao acesso à justiça, especialmente para pessoas em situação de vulnerabilidade social, econômica ou informacional. Limitações de acesso à internet, à infraestrutura tecnológica e ao letramento digital tendem a afetar de forma mais intensa grupos historicamente vulnerabilizados, comprometendo sua participação autônoma em ambientes digitais (Gonçalves Filho, 2020; Minami; Paes, 2021; Simões, 2024).

Preservar a vocação inclusiva dos Juizados Especiais Cíveis exige, portanto, políticas robustas de inclusão digital: criação de pontos de acesso assistido; manutenção de canais presenciais e híbridos para grupos em maior vulnerabilidade; capacitação tecnológica continuada; simplificação das interfaces; adoção de linguagem clara; e desenho institucional atento às desigualdades territoriais.

Simões (2024) reconhece iniciativas como os Pontos de Inclusão Digital e a justiça itinerante como passos importantes nessa direção, embora ressalte que sua eficácia depende da expansão e da sustentabilidade dessas ações nos territórios mais afetados pela exclusão.

Em síntese, a vulnerabilidade digital não constitui dificuldade periférica, mas elemento estrutural que condiciona a efetividade dos princípios dos Juizados, exigindo que a transformação tecnológica seja orientada à redução, e não à reprodução, de desigualdades.

A análise teórica e normativa desenvolvida nesta seção evidenciou que a transformação digital do Poder Judiciário, ao transferir o acesso à jurisdição para o ambiente informacional, altera as condições concretas de exercício do direito de ação e incide de forma particular sobre o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis.

Diante desse enquadramento, impõe-se deslocar a análise para o plano institucional concreto, a fim de examinar como tais dinâmicas se manifestam no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco. A seção seguinte dedica-se, portanto, à investigação da reconfiguração do acesso aos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE, considerando a consolidação de instrumentos digitais como o Juizado Digital e o aplicativo TJPE+ e seus efeitos práticos sobre o exercício do *jus postulandi*.

3 RECONFIGURAÇÃO DO ACESSO AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE RECIFE/PE

Nesta seção, o foco analítico desloca-se do panorama nacional para a realidade concreta do Tribunal de Justiça de Pernambuco, com ênfase na cidade do Recife/PE. Examina-se como a adoção de soluções digitais, inicialmente implementadas de forma emergencial durante a pandemia da Covid-19 e posteriormente consolidadas por canais estruturados, como o Juizado Digital e o aplicativo TJPE+, promoveu uma reorganização institucional da etapa inicial de ingresso nos juizados especiais cíveis, reconfigurando as condições formais de exercício do *jus postulandi* no contexto da virtualização do acesso.

Parte-se do pressuposto de que a digitalização do ingresso jurisdicional não se limita à substituição de meios presenciais por plataformas eletrônicas, mas implica transformação do arranjo procedimental que sustenta a porta de entrada do sistema. Interessa, portanto, compreender de que modo o TJPE+ se consolida como instrumento central de digitalização do acesso, como essa virtualização reposiciona o *jus postulandi* no plano institucional e quais barreiras podem ser identificadas, em perspectiva teórico-jurídica, a partir do desenho estrutural do modelo digital de ingresso.

Na sequência, a subseção 3.1 reconstrói o processo de consolidação do TJPE+ no contexto da transformação digital do Poder Judiciário pernambucano. A subseção 3.2 examina a virtualização do ingresso jurisdicional nos juizados especiais cíveis, destacando a redistribuição de encargos procedimentais decorrente da migração para o ambiente digital. Por sua vez, a subseção 3.3 analisa as barreiras estruturais do modelo digital de acesso, sistematizando-as nas dimensões tecnológica, cognitiva e socioeconômica.

3.1 O TJPE+ no contexto da transformação digital do Poder Judiciário pernambucano

No âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, essas transformações tornam-se mais evidentes a partir de 2020, ano que marcou uma inflexão na organização dos serviços prestados pelos juizados especiais cíveis, em razão da emergência sanitária provocada pela Covid-19.

A partir de março daquele ano, foram adotadas medidas excepcionais voltadas à continuidade da prestação jurisdicional em regime remoto, com impactos imediatos sobre o atendimento ao público externo. A Portaria Conjunta nº 05/2020, de 17 de março de 2020, determinou a suspensão do expediente presencial em todas as unidades judiciárias e

administrativas, instituindo, de modo imediato, regime de funcionamento remoto (Pernambuco, 2020).

Em seguida, o Ato Conjunto nº 16, de 19 de março de 2020, manteve a restrição ao atendimento presencial e orientou que as interações com as unidades judiciais ocorressem prioritariamente por e-mail institucional, telefone ou outros canais remotos, reforçando a migração emergencial para plataformas tecnológicas (Pernambuco, 2020a). Complementarmente, a Instrução Normativa nº 04, de 17 de abril de 2020, disciplinou o uso de videoconferência e outras soluções digitais para viabilizar a prática de atos processuais durante o isolamento social (Pernambuco, 2020b).

No contexto normativo inaugurado em 2020, a partir das diretrizes nacionais estabelecidas pelo CNJ para a ampliação do uso de meios digitais na prestação jurisdicional, verificou-se uma migração abrupta do acesso aos JECs para o meio virtual. Esse movimento, posteriormente implementado no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, não se limitou à informatização de rotinas internas, mas promoveu uma reconfiguração estrutural da porta de entrada do sistema, deslocando o atendimento presencial, até então predominante, para fluxos digitais de autoatendimento.

Essa transição para o meio virtual redefiniu o arranjo procedimental de ingresso da demanda, concentrando na etapa inaugural um conjunto de exigências técnicas e informacionais assumidas diretamente pelo jurisdicionado. Embora orientada por objetivos de continuidade do serviço público e modernização administrativa, essa reorganização alterou substancialmente as condições formais de acesso à jurisdição, especialmente nos JECs, em que a atuação direta da parte sem assistência técnica constitui elemento estruturante do modelo.

Conforme exposto no item anterior, a digitalização do acesso à justiça pode produzir efeitos diferenciados conforme o grau de inserção dos sujeitos nas infraestruturas informacionais. Em termos estruturais, o modelo tende a favorecer usuários previamente integrados às condições tecnológicas necessárias ao uso autônomo das plataformas digitais, enquanto impõe maiores exigências adaptativas aos jurisdicionados com menor familiaridade tecnológica.

Esse cenário projeta tensões sob a perspectiva constitucional, uma vez que o direito fundamental de acesso à justiça, consagrado no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, pressupõe condições institucionais que tornem esse acesso materialmente exequível. A reorganização digital do ingresso nos JECs, ao deslocar para o jurisdicionado encargos técnicos antes mediados presencialmente, suscita questionamentos quanto à compatibilidade dessa estrutura com a dimensão material da garantia de acesso à jurisdição.

Em momento subsequente, o Ato Conjunto nº 18, de 19 de junho de 2020, instituiu o Plano de Reabertura Gradual das Atividades Presenciais (Pernambuco, 2020c). Na prática, inaugurou-se dinâmica híbrida, na qual a presencialidade retornou de modo controlado, mas já reorganizada por exigências administrativas de agendamento e pela centralidade dos canais remotos.

O lançamento da ferramenta foi divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça, em 3 de setembro de 2020, na notícia intitulada “Juizado Digital permite que cidadãos de Pernambuco registrem queixas on-line”, na qual se informou que a apresentação oficial ocorreu em 31 de agosto de 2020, durante o VI Fórum Estadual dos Juizados Especiais. O evento contou com a participação da Coordenadoria dos Juizados Especiais e da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), ambas vinculadas ao Tribunal de Justiça de Pernambuco. Na ocasião, o Juizado Digital foi apresentado como instrumento de acesso remoto destinado ao registro de demandas pela internet (CNJ, 2020).

A referida ferramenta consolidou-se, entre 2020 e 2023, como canal remoto institucionalizado para o ingresso de demandas nos juizados especiais cíveis, operando de forma articulada com o atendimento presencial condicionado a agendamento e com outros meios eletrônicos de comunicação disponibilizados pelo Tribunal.

O arranjo híbrido, atendimento remoto prioritário e presencialidade restrita, foi reafirmado por novos atos normativos. O Ato Conjunto nº 39, de 29 de setembro de 2021, autorizou a retomada ampliada das atividades presenciais, sem afastar a centralidade dos meios digitais, que permaneceram como estruturas essenciais de atendimento, comunicação e encaminhamento do público (Pernambuco, 2021). A permanência dos canais eletrônicos como via preferencial não se limitou a uma solução circunstancial: consolidou-se como continuidade de práticas institucionais incorporadas desde 2020.

Em seguida, o Ato Conjunto nº 14/2022, publicado no Diário da Justiça eletrônico em 4 de abril de 2022, disciplinou o funcionamento das Centrais de Queixas Orais e dos setores de tomada de queixas nos juizados especiais do TJPE, estabelecendo atendimento preferencial por e-mail institucional e a continuidade de canais remotos (Balcão Virtual, telefone e TJPE Atende), no contexto do regime híbrido consolidado durante a pandemia. O atendimento presencial permaneceu admitido mediante agendamento, em hipóteses justificadas segundo disciplina interna e prática institucional do Tribunal (Pernambuco, 2022).

Em 2023, embora não se identifiquem mudanças substanciais na forma de acesso do público, houve consolidação administrativa interna. A Instrução Normativa CGJ-PE nº 04/2023, de 18 de maio de 2023, padronizou procedimentos de autuação, triagem, prevenção e

distribuição nas Centrais de Queixas, conferindo maior uniformidade ao processamento das demandas e racionalizando o fluxo interno de trabalho (Pernambuco, 2023). Apesar de sua relevância organizacional, a normativa não alterou o regime híbrido então vigente, nem introduziu nova modalidade de ingresso direto do usuário no sistema.

No início de 2024, o TJPE divulgou, em seu portal institucional, o lançamento oficial do aplicativo TJPE+, desenvolvido em parceria com o Porto Digital, com a finalidade de concentrar, em ambiente móvel, informações e serviços voltados ao público externo, como consulta processual, acompanhamento de feitos e acesso à jurisprudência. À época, a ferramenta foi apresentada como instrumento de aproximação com a sociedade, com ênfase na transparência e na experiência do usuário, sem contemplar, ainda, o registro direto de demandas judiciais (Pernambuco, 2024).

Posteriormente, notícia institucional divulgada em 3 de junho de 2024 registrou a ampliação das funcionalidades do aplicativo TJPE+, concebido no âmbito da estratégia de digitalização do Tribunal de Justiça de Pernambuco. A atualização passou a permitir o registro integral de queixas diretamente pelo telefone celular, viabilizando o preenchimento dos dados, o relato dos fatos e o envio de documentos, sem necessidade de acesso prévio ao site institucional do Tribunal (Pernambuco, 2024a).

Em continuidade, notícia institucional divulgada em 23 de outubro de 2024 informou a incorporação da funcionalidade de envio de áudios para relato dos fatos, com transcrição automática, sob o argumento de facilitar a utilização do sistema por usuários com dificuldades de escrita ou de letramento, especialmente em contextos de vulnerabilidade. A iniciativa revela preocupação institucional com a ampliação da acessibilidade e da usabilidade do aplicativo, ao buscar adequar o sistema a diferentes perfis de usuários (Pernambuco, 2024b).

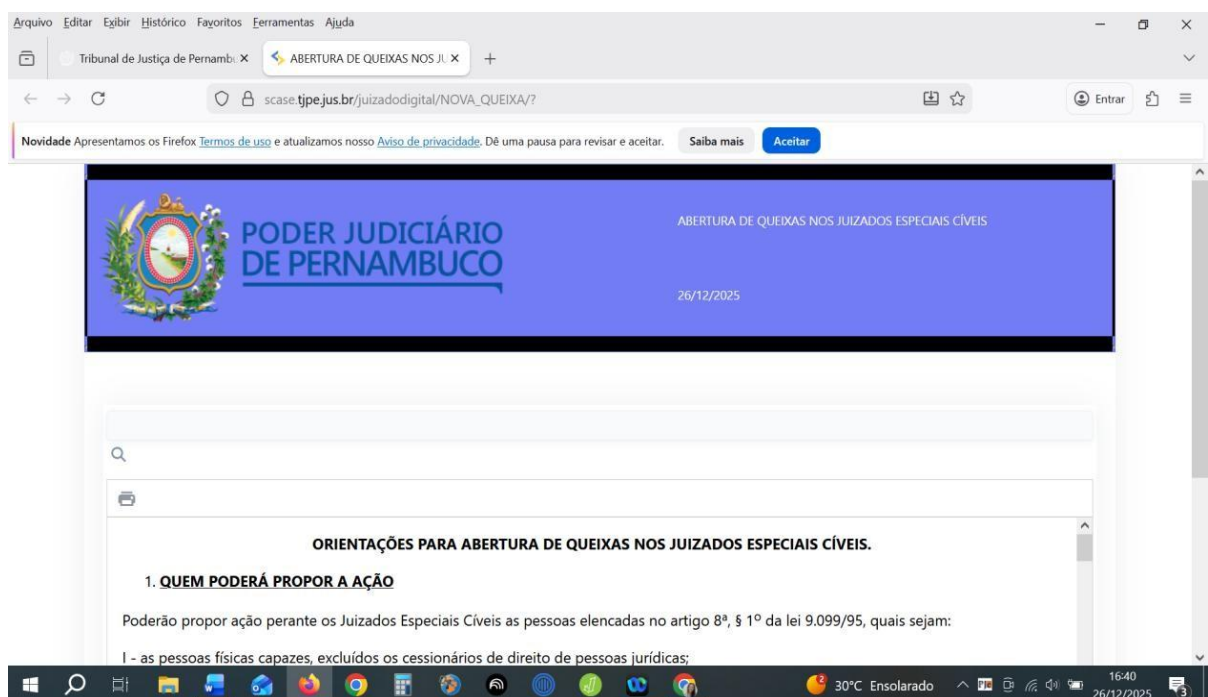
A incorporação progressiva dessas funcionalidades sinaliza mudança qualitativa na interface inicial de acesso aos juizados especiais cíveis, deslocando o TJPE+ de instrumento predominantemente informativo para ferramenta ativa de ingresso na jurisdição.

Essa reconfiguração aproxima a prática institucional das diretrizes do Programa Justiça 4.0, que preconiza centralização de serviços judiciais em plataformas digitais. Todavia, sob a ótica do acesso à justiça, tais inovações exigem avaliação crítica quanto à sua aderência às condições reais de uso por parte dos jurisdicionados.

O processo de digitalização, impulsionado pela ampliação das funcionalidades do TJPE+, manteve-se contínuo no âmbito institucional do Tribunal, refletindo-se na organização informacional do site oficial. Conforme ilustrado na Figura 1, que reproduz página institucional consultada em dezembro de 2025, o ingresso de queixas nos juizados especiais cíveis passou a

exigir o preenchimento de formulário eletrônico, a anexação de documentos digitalizados e a exposição clara dos fatos e pedidos. Ademais, as comunicações processuais, incluindo a confirmação da audiência e o envio do link de acesso à audiência virtual, passaram a ser realizadas exclusivamente por e-mail, o que evidencia a consolidação de um fluxo procedimental em que o ingresso da demanda e o acompanhamento do processo se encontram integralmente condicionados aos meios eletrônicos (Pernambuco, 2025).

Figura 1 – Página institucional do TJPE sobre o procedimento de abertura de queixas nos Juizados Especiais Cíveis (consulta em dez. 2025)



Fonte: TJPE, 2025.

O procedimento descrito evidencia a substituição da tomada presencial de queixas por um fluxo integralmente digitalizado, complementado por informações adicionais por meio de canais síncronos, como o Balcão Virtual e outras ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo Tribunal.

Embora não se identifique ato normativo que estabeleça, de forma expressa, a exclusividade do canal digital para o registro de queixas, a análise sistemática dos atos administrativos evidencia a progressiva centralidade dos meios eletrônicos no ingresso das demandas. A substituição inicial do atendimento presencial por canais remotos, com o comparecimento físico condicionado a agendamento prévio, foi seguida pela consolidação do

Juizado Digital como principal mecanismo institucionalizado, em regime híbrido com predominância das interações virtuais.

Posteriormente, a ampliação das funcionalidades do TJPE+ e a disponibilização de formulário eletrônico no sítio institucional fortaleceram a utilização de canais digitais para o acesso aos juizados especiais cíveis. A descrição institucional divulgada em 2025 evidencia a consolidação dessas ferramentas no fluxo de ingresso jurisdicional, refletindo o processo de modernização e digitalização dos serviços oferecidos pelo Tribunal.

A síntese cronológica apresentada no quadro a seguir foi construída a partir da consulta aos seguintes atos normativos do Tribunal de Justiça de Pernambuco: Portaria Conjunta nº 05/2020 e Atos Conjuntos nº 16/2020, 18/2020, 39/2021 e 14/2022, além da Instrução Normativa CGJ-PE nº 04/2023.

Também embasaram a análise a notícia institucional publicada em 3 de junho de 2024, que registrou a ampliação das funcionalidades do aplicativo TJPE+, e o conteúdo procedimental da página oficial “Abertura de Queixas nos Juizados Especiais Cíveis”, acessado em dezembro de 2025.

Quadro 2 – Linha histórica de reconfiguração da presencialidade e da forma de acesso nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE (2020–2025)

PERÍODO/ DATA	ATO/EVENTO	CONTEÚDO ESSENCIAL	IMPACTO SOBRE A PRESENCIALIDADE E A FORMA DE ACESSO
16 mar. 2020	Portaria Conjunta nº 05/2020 (TJPE)	Suspensão do expediente presencial nas unidades judiciárias e administrativas, com adoção do regime remoto.	Presencialidade suprimida como regra; priorização do ingresso e da comunicação por meios eletrônicos.
19 mar. 2020	Ato Conjunto nº 16/2020 (TJPE)	Restrição do atendimento presencial ao público externo, com orientação para uso de e-mail, telefone e canais digitais.	Redução do atendimento presencial espontâneo; direcionamento do cidadão para vias remotas.
31 mar. 2020	Instrução Normativa CGJ-PE nº 04/2020	Regulamentação do uso de videoconferência para prática de atos processuais no isolamento social.	Virtualização de audiências e atos; reforço da tramitação digital.
19 jun. 2020	Ato Conjunto nº 18/2020 (TJPE)	Instituição do Plano de Reabertura Gradual das Atividades Presenciais, com atendimento presencial condicionado a agendamento.	Início do modelo híbrido; presencialidade torna-se excepcional e agendada.
31 ago. 2020	Implementação do Juizado Digital (TJPE)	Lançamento de formulário eletrônico para registro direto de queixas por usuários sem advogado, com geração de protocolo.	Criação de canal remoto estruturado de ingresso de demandas; redução da necessidade de presença física.
2020–2023	Consolidação do Juizado Digital	Uso operacional do Juizado Digital como principal via remota para recebimento e distribuição de queixas nos JECs.	Fortalecimento do ingresso remoto e da autodefesa digital; presencial apenas em hipóteses agendadas.

PERÍODO/ DATA	ATO/EVENTO	CONTEÚDO ESSENCIAL	IMPACTO SOBRE A PRESENCIALIDADE E A FORMA DE ACESSO
29 set. 2021	Ato Conjunto nº 39/2021 (TJPE)	Retomada ampliada das atividades presenciais nas unidades, com manutenção dos canais remotos como vias essenciais.	Reabertura híbrida do presencial; e-mail e outros meios eletrônicos seguem como vias preferenciais.
04 abr. 2022	Ato Conjunto nº 14/2022 (TJPE)	Regulamentação do atendimento nas Centrais de Queixas, com reforço do modelo híbrido e digital.	Presencialidade agendada e residual; fortalecimento dos meios eletrônicos.
18 maio 2023	Instrução Normativa CGJ-PE nº 04/2023	Padronização dos procedimentos de autuação, triagem, prevenção e distribuição nas Centrais de Queixas.	Otimização administrativa interna; sem alteração das modalidades de ingresso do cidadão.
03 jun. 2024	Ampliação do app TJPE+ (notícia institucional)	Disponibilização da abertura de queixas pelo celular, com envio de dados e anexação de documentos.	Acesso móvel ampliado; reforço da centralidade do canal eletrônico na etapa inicial.
31 out. 2024	Nova função do app (áudios + transcrição)	Inclusão do envio de áudios para relato dos fatos, com transcrição automática no sistema.	Mitigação parcial de barreiras de escrita e letramento; permanência da dependência tecnológica.
dez. 2025 (<i>consulta realizada</i>)	Página oficial do TJPE – “Abertura de Queixas nos JECs”	Orientações ao cidadão: preenchimento do formulário eletrônico, anexação de documentos e comunicação processual por e-mail institucional.	Presencialidade residual; ingresso e acompanhamento processual condicionados, na prática, aos meios eletrônicos.

Fonte: elaboração própria (2025), a partir de atos normativos e orientações institucionais do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2020–2025).

Dessa forma, o TJPE+ pode ser compreendido como expressão de uma estratégia institucional alinhada às políticas nacionais de inovação judicial, cujos efeitos merecem ser analisados à luz da capacidade institucional local e das condições concretas de uso pelos jurisdicionados dos JECs.

A migração para o ambiente digital desloca para o jurisdicionado tarefas que, no modelo presencial, eram mediadas institucionais. É sob essa perspectiva que a subseção 3.2 examina a virtualização do ingresso nos JECs, com ênfase na redistribuição de encargos procedimentais decorrente dessa nova configuração.

3.2 Virtualização do ingresso jurisdicional e redistribuição de encargos procedimentais

A consolidação do TJPE+ como via institucional de ingresso de demandas, conforme examinado no item anterior, não consiste em mera substituição do atendimento presencial por suporte eletrônico. Trata-se de reconfiguração do desenho procedimental de acesso aos juizados especiais cíveis, com repercussões diretas sobre a forma de exercício do direito de ação no ambiente digital.

O microsistema instituído pela Lei nº 9.099/1995 foi estruturado sob os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (Brasil, 1995), concebido para facilitar o acesso direto do cidadão ao Judiciário. No modelo presencial, a etapa inicial de formalização da queixa permitia atuação colaborativa dos servidores na organização jurídica da narrativa apresentada, convertendo o relato fático em linguagem processualmente adequada. Esse arranjo reduzia assimetrias informacionais e mitigava entraves técnicos, em consonância com a concepção de acesso à justiça defendida por Cappelletti e Garth (2002), para quem a realização prática do direito exige a superação de barreiras estruturais que possam comprometer sua efetividade.

Com a virtualização do protocolo, essa mediação é substituída por fluxo digital no qual o jurisdicionado deve preencher formulários eletrônicos, estruturar sua narrativa em campos predeterminados, selecionar categorias processuais, anexar documentos e indicar meio eletrônico para comunicações oficiais. A plataforma passa a desempenhar papel organizador do procedimento inicial, deslocando ao usuário tarefas antes compartilhadas com a instituição.

Esse deslocamento pode ser compreendido à luz da reorganização institucional característica da sociedade em rede descrita por Castells (1999), na qual as estruturas passam a operar segundo lógica informacional mediada por sistemas digitais.

Nos JECs, essa dinâmica se materializa na adoção de plataformas que deixam de atuar apenas na gestão interna dos processos e passam a estruturar o próprio ingresso da demanda. Tal movimento encontra respaldo nas diretrizes do Programa Justiça 4.0, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça com o propósito de promover a transformação digital do Poder Judiciário por meio da integração e ampliação de serviços em ambiente eletrônico (CNJ, 2021). Ao incentivar a consolidação de canais digitais para protocolo e comunicação processual, o programa insere a virtualização do ingresso jurisdicional em política pública nacional de modernização institucional.

Não obstante, as diretrizes do Justiça 4.0 concentram-se na eficiência e na integração tecnológica do sistema, sem detalhar mecanismos específicos destinados à mitigação de barreiras enfrentadas por jurisdicionados em situação de vulnerabilidade digital. Parte-se do pressuposto de que a expansão dos meios eletrônicos amplia o acesso, mas não se explicitam estratégias compensatórias voltadas àqueles que apresentam limitações técnicas, cognitivas ou socioeconômicas para utilização autônoma das plataformas. Essa lacuna impõe a necessidade de examinar a reorganização digital sob perspectiva jurídico-institucional.

Na perspectiva de Floridi (2014), a digitalização insere o exercício do *jus postulandi* na infosfera, ambiente em que as interações sociais e institucionais são mediadas por sistemas

tecnológicos. Nessa configuração, a efetividade do direito não depende apenas de garantias normativas, mas também da capacidade de interação adequada com os meios digitais que condicionam o acesso.

Embora a simplificação procedimental prevista na Lei nº 9.099/1995 permaneça formalmente preservada, sua operacionalização em ambiente eletrônico introduz exigências próprias da lógica digital. O autoatendimento pressupõe navegação mínima em interface eletrônica, compreensão de instruções padronizadas, organização de informações em campos estruturados e utilização de recursos de digitalização e envio de arquivos. Não se trata de formalismo jurídico adicional, mas de requisitos inerentes ao funcionamento do sistema.

A reorganização também altera a dinâmica comunicacional entre Tribunal e cidadão. No modelo presencial, eventuais inconsistências podiam ser esclarecidas no momento do atendimento; no modelo digital, a comunicação ocorre predominantemente por e-mail ou notificações eletrônicas, exigindo acompanhamento constante por parte do usuário. O *jus postulandi* permanece assegurado como prerrogativa formal de postular sem advogado. Contudo, seu exercício passa a ocorrer em ambiente mediado por plataforma digital, no qual a interação técnica constitui etapa necessária do procedimento. Assim, a inexistência de restrição normativa expressa não basta se o meio disponibilizado não for efetivamente utilizável pelos destinatários da norma.

Nesse contexto, a virtualização do ingresso permite identificar, em plano analítico, barreiras estruturais decorrentes do próprio desenho do sistema digital, relacionadas às exigências técnicas, cognitivas e às condições materiais de acesso. Desse modo, a simplicidade procedimental concebida no modelo originário passa a coexistir com requisitos operacionais próprios do ambiente informacional, deslocando o eixo da análise do plano exclusivamente normativo para o plano das condições tecnológicas que sustentam o acesso.

Essa constatação conduz, no item seguinte, à sistematização dessas barreiras nas dimensões tecnológica, cognitiva e socioeconômica, em coerência com o marco teórico delineado na seção 2.

3.3 Barreiras estruturais no modelo digital de acesso

Como já se demonstrou nas seções anteriores, a virtualização do ingresso jurisdicional não constitui mera alteração instrumental, mas reconfigura as condições de exercício do direito de ação. Superada essa premissa, impõe-se agora examinar com maior precisão as exigências concretas do modelo eletrônico. O ingresso digital pressupõe interação autônoma com estrutura

previamente definida, cujas etapas demandam compreensão técnica e cumprimento rigoroso de requisitos formais. A análise deve concentrar-se, portanto, na compatibilidade dessas exigências com as condições reais dos usuários que delas dependem.

Nesse contexto, as Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade constituem referencial interpretativo de especial relevância. Aprovadas no âmbito da Conferência Judicial Ibero-Americana, em 2008, estabeleceram diretrizes destinadas à remoção de obstáculos que comprometam o exercício pleno de direitos por pessoas em situação de vulnerabilidade (Conferência Judicial Ibero-Americana, 2008). À época, a ênfase incidia predominantemente sobre barreiras físicas, econômicas e formais que restringiam o ingresso no espaço institucional da justiça. Todavia, ao afirmar que a igualdade formal não assegura acesso efetivo, o documento consagrou uma concepção material de acessibilidade, fundada na necessidade de adaptação das estruturas judiciais às condições concretas de seus destinatários.

No cenário contemporâneo, marcado pela virtualização do ingresso jurisdicional, a noção de vulnerabilidade assume novas configurações. As barreiras não se restringem ao plano físico, passando a incorporar exigências tecnológicas e informacionais que podem produzir exclusões indiretas. Se a vulnerabilidade é conceito dinâmico, também o dever institucional de remoção de obstáculos deve acompanhar as transformações do meio pelo qual o acesso se realiza. A diretriz de adaptação estrutural, portanto, projeta-se sobre as arquiteturas digitais, exigindo que o modelo eletrônico seja compatível com as condições reais de quem dele depende para exercer o direito de ação.

À luz das Regras de Brasília, a análise do acesso digital não pode permanecer no plano abstrato da acessibilidade formal. No ambiente eletrônico, as barreiras assumem caráter cumulativo: podem decorrer da infraestrutura e dos requisitos operacionais, da complexidade informacional da interface ou das limitações materiais que afetam a continuidade do uso. A avaliação jurídica do modelo deve, portanto, examinar as dimensões tecnológica, cognitiva e socioeconômica, verificando em que medida funcionam como condicionantes indiretos do exercício do direito de ação.

3.3.1 Dimensão tecnológica

A dimensão tecnológica refere-se ao conjunto de condições materiais e operacionais que viabilizam o ingresso jurisdicional por meio eletrônico. No modelo digital, o exercício do direito de ação passa a depender da disponibilidade de dispositivo compatível, conexão estável

à internet, domínio mínimo de navegação em plataformas digitais e capacidade de digitalizar e anexar documentos de forma adequada. Tais requisitos não configuram mera conveniência técnica, mas integram o contexto fático de admissibilidade da demanda, na medida em que a inobservância de etapas operacionais pode inviabilizar o protocolo eletrônico.

As Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade estabelecem que os sistemas judiciais devem adotar medidas destinadas à remoção de obstáculos estruturais que dificultem o exercício pleno de direitos, recomendando a revisão de procedimentos capazes de produzir exclusões indiretas (Conferência Judicial Ibero-Americana, 2008). Embora elaboradas em momento anterior à consolidação da virtualização judicial, suas diretrizes projetam-se sobre o ambiente digital, na medida em que a acessibilidade deve considerar as condições concretas dos destinatários do sistema.

No mesmo sentido, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência impõe aos Estados o dever de assegurar acesso à justiça em igualdade de condições e de promover acessibilidade às tecnologias da informação e comunicação (Brasil, 2009). A exigência de adaptação estrutural não se restringe a barreiras físicas, alcançando também ambientes informacionais e tecnológicos que condicionem o exercício de direitos.

Em âmbito nacional, o Marco Civil da Internet estabelece como princípio a promoção do acesso à internet e a redução das desigualdades no uso das tecnologias digitais (Brasil, 2014). A dependência tecnológica do ingresso jurisdicional, quando não acompanhada de políticas compensatórias, pode produzir assimetrias incompatíveis com esse parâmetro normativo.

A digitalização judicial, ao condicionar o ato inicial à correta operação da plataforma, incorpora ao exercício do jus postulandi exigências técnicas que não se distribuem de maneira homogênea na sociedade. A barreira tecnológica não decorre da existência da tecnologia em si, mas da discrepância entre a complexidade operacional do sistema e as condições efetivas de seu público destinatário. Assim, a avaliação jurídica do modelo eletrônico deve examinar se os requisitos técnicos exigidos funcionam como instrumentos de viabilização do acesso ou se, na prática, operam como condicionantes indiretos do direito de ação.

3.3.2 Dimensão cognitiva

A dimensão cognitiva refere-se às competências necessárias para compreender, interpretar e operar o ambiente digital no qual se realiza o ingresso jurisdicional. Diferentemente do modelo presencial, no qual a mediação institucional podia suprir dúvidas imediatas, o autoatendimento eletrônico exige do jurisdicionado a leitura adequada de

instruções, a identificação correta de categorias jurídicas predefinidas, o preenchimento coerente de campos estruturados e o acompanhamento contínuo das comunicações processuais.

Essa exigência não se limita ao conhecimento jurídico da própria pretensão. Pressupõe habilidades de letramento digital e informacional, isto é, capacidade de compreender a lógica da plataforma, interpretar comandos técnicos e organizar corretamente as informações exigidas ao longo do procedimento. A ausência dessas competências pode comprometer a clareza do relato dos fatos, a formulação do pedido e o correto envio de documentos, impactando a própria admissibilidade prática da demanda.

Além das competências do jurisdicionado, a própria interface pode ampliar o esforço mental exigido durante o preenchimento do formulário eletrônico. A necessidade de interpretar termos técnicos, compreender comandos e navegar pelas diferentes etapas do procedimento aumenta a carga cognitiva da tarefa. Sob a perspectiva da interação humano-computador, interfaces que não utilizam linguagem simples nem oferecem orientações contextuais favorecem a ocorrência de erros durante a navegação (Norman, 2013; Preece; Rogers; Sharp, 2005). Essa situação afasta-se dos parâmetros de usabilidade estabelecidos pela ISO 9241-11, segundo os quais um sistema deve possibilitar que as pessoas alcancem seus objetivos com eficácia, eficiência e satisfação no contexto de uso (ISO, 2018).

As Regras de Brasília orientam que as informações prestadas pelo sistema de justiça sejam claras, compreensíveis e ajustadas às circunstâncias das pessoas em condição de vulnerabilidade, recomendando a adoção de linguagem simples e mecanismos que facilitem o entendimento do procedimento (Conferência Judicial Ibero-Americana, 2008). Esse parâmetro evidencia que a complexidade comunicacional pode configurar obstáculo indireto ao exercício de direitos quando o sistema transfere ao jurisdicionado responsabilidades técnicas que ultrapassam sua capacidade de compreensão.

Em sentido convergente, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência estabelece que o acesso à justiça deve ocorrer em igualdade de condições, o que inclui a adoção de medidas apropriadas para assegurar comunicação acessível e compreensível (Brasil, 2009). No ambiente digital, a acessibilidade não se restringe à dimensão física ou tecnológica, mas envolve a inteligibilidade das informações e a adequação do desenho da interface às características cognitivas do público destinatário.

A literatura sobre acesso à justiça já demonstrou que obstáculos comunicacionais e informacionais podem produzir exclusão mesmo na ausência de restrições normativas explícitas. No modelo eletrônico, a complexidade estrutural da plataforma pode converter-se em barreira quando a compreensão do procedimento passa a depender de habilidades não

universalmente distribuídas. Assim, a avaliação do ingresso digital deve considerar se a arquitetura informacional adotada favorece a autonomia do jurisdicionado ou se introduz exigências cognitivas que tensionam a finalidade inclusiva do sistema.

3.3.3 Dimensão socioeconômica

A dimensão socioeconômica diz respeito às condições materiais que permitem não apenas o acesso pontual à tecnologia, mas sua utilização contínua e estável como meio de exercício do direito de ação. No modelo de ingresso digital, a manutenção de conexão ativa, a disponibilidade de dispositivo próprio ou compartilhado, a existência de ambiente minimamente adequado para preenchimento de formulários e o custo associado à conectividade passam a integrar o contexto concreto de acesso à jurisdição.

As Regras de Brasília reconhecem que fatores como pobreza, exclusão social e vulnerabilidades acumuladas podem dificultar o exercício pleno de direitos, recomendando a adoção de políticas públicas destinadas à superação dessas barreiras (Conferência Judicial Ibero-Americana, 2008). A noção de vulnerabilidade ali prevista não se restringe a categorias formais, mas abrange circunstâncias econômicas e sociais que impactam a capacidade real de interação com o sistema judicial.

No plano internacional, a Agenda 2030 estabelece como objetivo a promoção de instituições eficazes e o acesso universal à justiça, vinculando esse compromisso à redução de desigualdades estruturais (ONU, 2015). Em âmbito nacional, o Marco Civil da Internet aponta como diretriz a redução das desigualdades no acesso e no uso das tecnologias da informação (Brasil, 2014). Esses parâmetros indicam que a digitalização de serviços públicos deve ser acompanhada de medidas que assegurem inclusão material, sob pena de ampliar assimetrias preexistentes.

A virtualização do ingresso jurisdicional, ao depender de infraestrutura privada e recursos individuais, insere o exercício do direito de ação em cenário de desigualdade socioeconômica. A ausência de conectividade estável, a dependência de equipamentos compartilhados ou a limitação de recursos para manutenção de serviços digitais podem comprometer a continuidade do acompanhamento processual e a própria formalização da demanda. A barreira socioeconômica, portanto, não se apresenta como restrição jurídica explícita, mas como condicionante estrutural que afeta desigualmente os usuários do sistema.

Nesse contexto, a análise jurídica do modelo eletrônico deve considerar se a estrutura adotada dialoga com a realidade socioeconômica do público atendido pelos juizados especiais.

A efetividade do acesso não pode ser aferida apenas pela existência da plataforma, mas pela possibilidade concreta de sua utilização em condições de igualdade material.

A decomposição do modelo digital nas dimensões tecnológica, cognitiva e socioeconômica permite identificar os pontos em que o ingresso eletrônico pode se converter em exigência estruturalmente condicionante da demanda. A aferição de sua compatibilidade com o dever institucional de assegurar acesso efetivo, contudo, não se esgota na análise normativa. Impõe-se examinar, no plano empírico, como essas exigências se manifestam concretamente na experiência dos jurisdicionados atendidos pelos JECs.

4 METODOLOGIA

A presente seção apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, contemplando o delineamento investigativo, a classificação metodológica do estudo, os procedimentos de revisão bibliográfica, pesquisa documental e investigação empírica, bem como o desenvolvimento do produto técnico aplicado.

4.1 Delineamento metodológico da pesquisa

A presente pesquisa parte do seguinte problema investigativo: diante dos impactos da transformação digital do Judiciário, materializados na implementação do aplicativo TJPE+, como reduzir as barreiras de acessibilidade que afetam o exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas nos juizados especiais cíveis do Recife?

Em resposta a esse problema, a pesquisa teve como objetivo geral propor um modelo para ampliar a acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do *jus postulandi* no protocolo de demandas nos juizados especiais cíveis do Recife, com vistas ao fortalecimento da autonomia dos usuários no acesso ao sistema de justiça.

Para o alcance desse objetivo, o percurso metodológico foi estruturado de forma integrada e articulada, observando a correspondência entre os objetivos específicos da pesquisa e os procedimentos metodológicos adotados, nos seguintes termos:

I – para examinar os impactos da transformação digital do sistema de justiça sobre o acesso à justiça e o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis, realizou-se revisão bibliográfica destinada à construção do referencial teórico da pesquisa;

II – para analisar a reconfiguração institucional do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis do Recife a partir da implementação do TJPE+, bem como identificar barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas associadas ao modelo de virtualização do ingresso jurisdicional, foram desenvolvidas pesquisa documental e investigação empírica;

III – para propor estratégia aplicada voltada à redução das barreiras identificadas no acesso digital à justiça, procedeu-se ao desenvolvimento de produto técnico fundamentado nos referenciais teóricos, documentais e empíricos produzidos ao longo da investigação, sendo realizada, em caráter complementar, análise exploratória do fluxo de utilização do aplicativo TJPE+, destinada a subsidiar a elaboração da cartilha interativa proposta.

Desse modo, a partir dessa estrutura geral, apresentam-se, nos tópicos seguintes, a classificação metodológica da pesquisa e os procedimentos específicos adotados para sua realização.

4.2 Classificação metodológica da pesquisa

O presente estudo desenvolve-se sob abordagem qualitativa, adequada à investigação de fenômenos jurídicos e institucionais complexos que envolvem práticas organizacionais, experiências subjetivas e barreiras de acesso. Conforme assinala Flick (2013), a pesquisa qualitativa orienta-se à compreensão dos sentidos atribuídos pelos sujeitos às situações vividas, permitindo captar dimensões da realidade que não se deixam apreender por procedimentos de mensuração estatística. No campo jurídico, essa abordagem mostra-se especialmente pertinente quando o objeto analisado exige a articulação entre normas, instituições e práticas sociais concretas, como observa Lamy (2011).

A opção metodológica decorre das características do problema pesquisado, que demandam a compreensão aprofundada dos impactos da transformação digital do Poder Judiciário sobre o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis. Trata-se de um contexto marcado, sobretudo no período pós-pandêmico, pela virtualização acelerada da porta de entrada do sistema de justiça, fenômeno que não pode ser adequadamente compreendido apenas a partir de indicadores quantitativos ou dados estatísticos agregados.

Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como aplicada, por voltar-se à análise de problema concreto situado na realidade institucional do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Para Gil (2002), a pesquisa aplicada caracteriza-se pela produção de conhecimentos direcionados à solução de questões específicas do mundo real, com potencial de orientar intervenções práticas. Nesse sentido, o estudo busca contribuir para o aprimoramento do acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis, objetivo que também fundamentou a elaboração da cartilha digital interativa desenvolvida como produto técnico da pesquisa.

No que se refere aos objetivos, a investigação assume caráter exploratório e analítico. Na perspectiva de Flick (2013), a pesquisa exploratória mostra-se indicada quando o conhecimento disponível sobre determinado tema ainda é limitado, exigindo a combinação entre análise teórica e observação empírica para melhor compreensão do fenômeno investigado. Tal característica revela-se pertinente ao presente estudo, que examina a virtualização do acesso inicial aos juizados especiais cíveis estaduais, temática ainda pouco sistematizada pela literatura jurídica nacional.

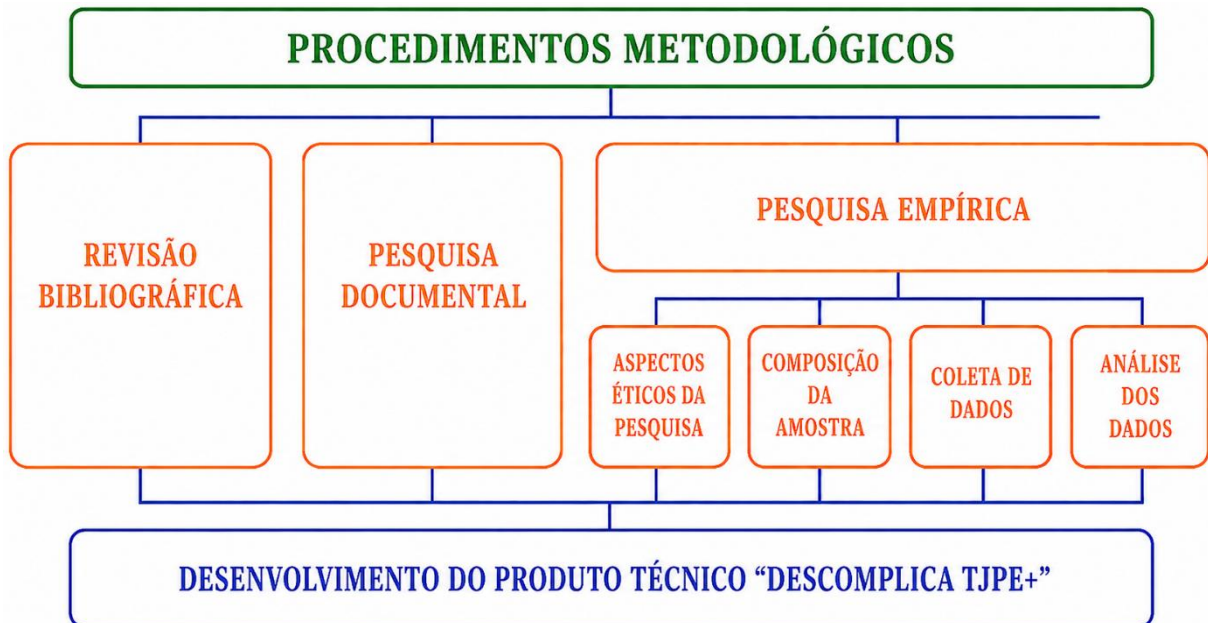
Sob perspectiva analítica, a investigação volta-se à compreensão das relações entre transformação digital, acesso à justiça e vulnerabilidade digital, buscando analisar como a virtualização do ingresso jurisdicional repercute sobre as condições materiais de exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis. Conforme Lamy (2011), o plano analítico na pesquisa jurídica mostra-se adequado quando a investigação se concentra em um problema determinado, permitindo sua compreensão aprofundada a partir de diferentes ângulos teóricos, normativos e institucionais.

No que diz respeito ao método científico, adotou-se o método indutivo. Para Lakatos e Marconi (2003), esse método consiste em processo mental que, partindo de dados particulares suficientemente observados, possibilita a formulação de inferências gerais. Tal método mostra-se adequado à pesquisa, desenvolvida a partir da observação de experiências concretas relacionadas ao acesso à justiça, permitindo a construção de interpretações mais amplas sobre o fenômeno investigado.

4.3 Procedimentos metodológicos

Para a consecução dos objetivos propostos, a pesquisa foi desenvolvida em etapas complementares e articuladas entre si. A Figura 2 sintetiza os procedimentos metodológicos adotados, evidenciando a integração entre revisão bibliográfica, pesquisa documental, investigação empírica e desenvolvimento do produto técnico, etapas que fundamentaram a construção dos resultados e da proposta aplicada apresentada neste estudo.

Figura 2 – Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2026).

4.3.1 Revisão bibliográfica

A revisão bibliográfica desenvolvida neste estudo caracteriza-se como Revisão Sistematizada (Systematized Review), conforme a tipologia proposta por Grant e Booth (2009). Segundo os autores, essa tipologia incorpora elementos característicos das revisões sistemáticas, especialmente no que se refere à transparência dos procedimentos de busca, seleção e organização das fontes, sem, contudo, apresentar a pretensão de exaustividade absoluta da literatura ou a adoção de protocolos metodológicos mais rigorosos, como a revisão por múltiplos pesquisadores independentes. Trata-se de modalidade frequentemente adotada em pesquisas acadêmicas que buscam conferir maior sistematicidade ao levantamento bibliográfico sem assumir os requisitos metodológicos próprios de uma revisão sistemática.

A adoção desse modelo mostrou-se compatível com os objetivos da presente investigação, que demanda a articulação de diferentes campos do conhecimento para a compreensão de fenômeno complexo e interdisciplinar relacionado à transformação digital do Poder Judiciário e seus impactos sobre o acesso à justiça.

A natureza do objeto investigado exigiu diálogo com referenciais provenientes não apenas do Direito, mas também da administração pública digital, da experiência do usuário, da interação humano-computador e dos estudos sobre usabilidade.

Para conferir maior rigor metodológico ao levantamento bibliográfico, adotou-se como referência o framework SALSA (Search, Appraisal, Synthesis and Analysis), sistematizado por Grant e Booth (2009), o qual possibilita explicitar as etapas de busca, avaliação, síntese e análise das evidências selecionadas.

Na etapa de busca (Search), o levantamento bibliográfico foi realizado predominantemente por meio da base Google Acadêmico, ferramenta amplamente utilizada na pesquisa científica em razão de sua capacidade de indexar diferentes tipos de produção acadêmica, incluindo artigos científicos, livros, capítulos de livros, dissertações, teses e documentos institucionais.

A estratégia de busca foi organizada de forma gradual, partindo do descritor estruturante “acesso à justiça”, adotado como eixo central da revisão, e avançando para categorias mais específicas relacionadas ao objeto investigado, especialmente transformação digital, vulnerabilidade digital, juizados especiais cíveis e *jus postulandi*.

Como descritores complementares em língua portuguesa, foram utilizados termos relacionados à transformação digital do Poder Judiciário e às desigualdades de acesso às tecnologias digitais, tais como “Justiça 4.0”, “processo judicial eletrônico”, “justiça digital”, “inclusão digital” e “exclusão digital”.

Para ampliar o diálogo interdisciplinar da pesquisa e incorporar contribuições da literatura internacional, também foram empregados descritores em língua inglesa, especialmente “*digital transformation*”, “*digital government*” e “*public sector*”, possibilitando a identificação de estudos voltados à transformação digital, ao governo digital e às mudanças institucionais decorrentes da digitalização dos serviços públicos.

Os resultados foram refinados mediante a utilização de operadores booleanos, especialmente *AND* e *OR*, permitindo maior aderência das buscas ao problema investigado. As combinações empregadas entre descritores foram organizadas segundo os eixos temáticos da pesquisa e encontram-se detalhadas no Quadro 3.

Na etapa de avaliação (Appraisal), as fontes foram selecionadas mediante critérios previamente definidos de inclusão e exclusão, com o objetivo de garantir aderência temática ao problema de pesquisa e aos objetivos da investigação. Foram priorizadas produções publicadas entre 2020 e 2025, período marcado pela intensificação da transformação digital do Poder Judiciário brasileiro em decorrência da pandemia da Covid-19 e pela implementação de iniciativas institucionais relacionadas ao Programa Justiça 4.0, sem prejuízo da utilização de obras clássicas consideradas fundamentais para a construção do referencial teórico.

Como critérios de inclusão, consideraram-se a pertinência temática, a convergência com os objetivos da pesquisa e a relevância das contribuições para a compreensão das categorias centrais da investigação. Foram incluídos estudos em língua portuguesa e inglesa que apresentassem relação direta com o objeto pesquisado e contribuíssem para o aprofundamento das discussões sobre transformação digital, acesso à justiça, vulnerabilidade digital e exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis.

Como critérios de exclusão, foram desconsiderados trabalhos que não apresentavam relação direta com o objeto investigado, especialmente aqueles voltados ao *jus postulandi* na Justiça do Trabalho, recorrentes nos resultados das buscas, mas desvinculados do contexto dos juizados especiais cíveis. Também foram excluídos trabalhos duplicados, produções acadêmicas de graduação e publicações que, embora relacionadas aos descritores utilizados, não apresentavam aprofundamento teórico compatível com os objetivos da pesquisa.

As etapas de síntese (Synthesis) e análise (Analysis) consistiram na organização dos estudos selecionados em quadro analítico, permitindo sua classificação conforme a contribuição oferecida ao desenvolvimento do referencial teórico. Em consonância com Grant e Booth (2009), a análise buscou identificar não apenas os conhecimentos já consolidados na literatura, mas também as lacunas existentes e os aspectos ainda insuficientemente explorados pela produção acadêmica.

A revisão sistematizada realizada permitiu construir um referencial teórico coerente com os objetivos da pesquisa, evidenciando a relevância das categorias analisadas e a existência de lacunas na literatura quanto à articulação entre transformação digital, vulnerabilidade digital, acesso à justiça e exercício do *jus postulandi* no contexto dos juizados especiais cíveis. Tais lacunas reforçam a pertinência da presente investigação e justificam a necessidade de aprofundamento do debate acerca dos impactos da digitalização do acesso jurisdicional sobre usuários em situação de vulnerabilidade digital.

Quadro 3 – Estratégias de busca utilizadas na revisão bibliográfica

Eixo temático	Descritores utilizados	Estratégia de busca
Acesso à justiça	acesso à justiça	“acesso à justiça”
Transformação digital e acesso à justiça	acesso à justiça; transformação digital	“acesso à justiça” AND “transformação digital”
Vulnerabilidade digital e acesso à justiça	acesso à justiça; vulnerabilidade digital, inclusão digital; exclusão digital	“acesso à justiça” AND (“vulnerabilidade digital” OR “inclusão digital” OR “exclusão digital”)
Juizados especiais cíveis e acesso à justiça	acesso à justiça; juizados especiais cíveis	“acesso à justiça” AND “juizados especiais cíveis”
<i>Jus postulandi</i> e acesso à justiça	<i>jus postulandi</i> ; acesso à justiça	“ <i>jus postulandi</i> ” AND “acesso à justiça”

Eixo temático	Descritores utilizados	Estratégia de busca
<i>Jus postulandi</i> nos juizados especiais cíveis	<i>jus postulandi</i> ; juizados especiais cíveis	“ <i>jus postulandi</i> ” AND “juizados especiais cíveis”
Digitalização do Poder Judiciário	acesso à justiça; Justiça 4.0; processo judicial eletrônico; justiça digital	“acesso à justiça” AND (“Justiça 4.0” OR “processo judicial eletrônico” OR “justiça digital”)

Fonte: Elaboração própria (2026).

A análise dos estudos selecionados foi realizada por meio da organização dos achados em categorias temáticas alinhadas aos eixos centrais da investigação. Tal procedimento possibilitou a construção de uma síntese interpretativa da literatura examinada, evidenciando convergências, divergências e lacunas do campo investigado, bem como os principais fundamentos teóricos que sustentam a presente pesquisa.

4.3.2 Pesquisa documental

A pesquisa documental concentrou-se no exame de atos normativos, administrativos e institucionais relacionados ao processo de transformação digital do Poder Judiciário, especialmente no que se refere à virtualização do atendimento jurisdicional e à implementação de mecanismos digitais de acesso aos juizados especiais cíveis.

Os documentos analisados foram coletados por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Justiça de Pernambuco, abrangendo resoluções, atos conjuntos, portarias, instruções normativas, orientações institucionais e demais atos administrativos relacionados à digitalização dos serviços jurisdicionais.

Entre os principais documentos examinados destacam-se a Resolução CNJ nº 345/2020, que instituiu o Juízo 100% Digital; a Resolução CNJ nº 385/2021, relativa aos Núcleos de Justiça 4.0; a Resolução CNJ nº 370/2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021–2026); bem como os atos normativos expedidos pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco voltados à reorganização do atendimento jurisdicional durante e após o período pandêmico.

A experiência profissional da pesquisadora, servidora do Tribunal de Justiça de Pernambuco desde 2002 e atuante nos juizados especiais cíveis da capital, contribuiu para a identificação dos principais marcos normativos e institucionais relacionados ao objeto investigado.

Como critérios de inclusão, consideraram-se a pertinência temática, a relevância institucional e a relação direta dos documentos com o objeto da pesquisa, especialmente no que se refere à virtualização do ingresso jurisdicional, à regulamentação do acesso remoto aos

serviços judiciais e às alterações procedimentais introduzidas no âmbito dos juizados especiais cíveis. Como critérios de exclusão, foram desconsiderados documentos sem vinculação específica com a transformação digital do acesso à justiça ou que não apresentassem impacto direto sobre a dinâmica de funcionamento desse microssistema.

Os documentos selecionados foram examinados e organizados segundo sua pertinência ao objeto investigado e à evolução cronológica das medidas de virtualização do atendimento jurisdicional, possibilitando a identificação dos principais marcos normativos e institucionais relacionados ao acesso digital à justiça.

A pesquisa documental forneceu o suporte normativo e institucional necessário à compreensão do contexto em que se insere o objeto investigado, subsidiando a análise empírica desenvolvida nesta pesquisa.

4.3.3 Pesquisa empírica

A pesquisa empírica consistiu na obtenção de dados primários acerca da implementação do aplicativo TJPE+ e de sua utilização como instrumento de ingresso de demandas nos juizados especiais cíveis do Recife. Com fundamento na abordagem qualitativa adotada neste estudo, procedeu-se à realização de entrevistas semiestruturadas com participantes diretamente relacionados ao procedimento de registro das demandas em ambiente digital, permitindo examinar as experiências de utilização do sistema, as práticas institucionais de orientação e triagem e as dificuldades associadas ao exercício do *jus postulandi* em ambiente virtual.

4.3.3.1 Aspectos éticos da pesquisa

A presente investigação foi desenvolvida em conformidade com os princípios éticos aplicáveis às pesquisas envolvendo seres humanos, observando as disposições da Resolução CNS nº 510/2016 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). O projeto foi previamente submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Pernambuco, conforme Parecer Consubstanciado nº 8.446.019 (Anexo A). Para a realização da pesquisa de campo, foram obtidas as respectivas autorizações institucionais dos órgãos participantes (Anexos B e C).

A participação dos entrevistados da pesquisa ocorreu de forma voluntária, mediante apresentação e aceitação dos respectivos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLEs), específicos para cada categoria de participantes (Apêndices D e E), sendo

assegurados o direito de recusa ou desistência em qualquer fase da investigação, a confidencialidade das informações prestadas e a anonimização dos dados utilizados para fins exclusivamente acadêmicos. Em razão da natureza acadêmica do estudo e do seu reduzido potencial de risco, não foram coletadas informações de caráter sigiloso ou que permitissem a identificação individual dos participantes.

4.3.3.2 Composição da amostra

Em consonância com a abordagem qualitativa adotada na pesquisa, a base empírica foi constituída por entrevistas semiestruturadas realizadas com três grupos de participantes, selecionados por amostragem intencional, considerando sua relação direta com o objeto investigado e sua experiência prática com o uso, a orientação ou a análise das demandas registradas por meio do aplicativo TJPE+.

Participaram da pesquisa 45 jurisdicionados que buscaram ingressar no sistema de justiça sem representação advocatícia (Apêndice A), além de servidores do Tribunal de Justiça de Pernambuco responsáveis pelo recebimento e pela triagem das demandas registradas por meio do TJPE+ (Apêndice B) e integrantes da Defensoria Pública atuantes tanto no setor de recepção e registro das queixas quanto nos serviços de orientação e apoio aos usuários (Apêndice C).

A composição da amostra observou o critério de relevância para o fenômeno investigado, buscando contemplar diferentes perspectivas envolvidas no processo de acesso digital à justiça. Com vistas a conferir maior rigor metodológico aos achados, adotou-se a estratégia de triangulação de dados, mediante a inclusão de participantes vinculados a distintas etapas do fluxo de atendimento e processamento das demandas. Essa opção permitiu ampliar o processo de escuta e construir uma análise multifacetada das barreiras de acesso associadas ao uso do aplicativo TJPE+, contemplando tanto a experiência dos jurisdicionados quanto a percepção dos profissionais que atuam na orientação, recepção e análise das demandas.

A inclusão desses diferentes grupos possibilitou examinar perspectivas complementares acerca do funcionamento institucional do acesso digital à justiça, acompanhando o percurso da demanda desde a tentativa inicial de registro pelo usuário até sua apreciação administrativa pelos órgãos responsáveis. Também foram coletadas informações sociodemográficas relativas à idade, escolaridade, renda, acesso à internet e utilização de recursos digitais, utilizadas para caracterização dos participantes e contextualização das categorias analíticas, sem finalidade de tratamento estatístico inferencial.

Como critérios de inclusão, consideraram-se os jurisdicionados maiores de 18 anos que utilizaram ou tentaram utilizar o aplicativo TJPE+ para registro de demandas, bem como servidores do Poder Judiciário e integrantes da Defensoria Pública com atuação relacionada à orientação, recepção ou triagem das demandas submetidas por meio digital.

Como critérios de exclusão, foram desconsideradas pessoas que se encontrassem em situação de vulnerabilidade emocional que pudesse comprometer sua participação no momento da abordagem, bem como indivíduos que não desejassem ou não pudessem manifestar consentimento livre e esclarecido para participação na pesquisa.

4.3.3.3 Coleta dos dados

A pesquisa de campo foi realizada no município de Recife/PE, no âmbito dos juizados especiais cíveis da capital vinculados ao Tribunal de Justiça de Pernambuco, em contexto de utilização do aplicativo TJPE+ para o registro eletrônico das demandas. As atividades ocorreram nos dias 26, 27 e 28 de maio de 2026, no antigo setor de Queixas da Central dos Juizados Especiais Cíveis do Recife, localizado no Fórum Benildes de Souza Ribeiro, no bairro da Imbiribeira.

As entrevistas foram realizadas presencialmente, mediante utilização de roteiros semiestruturados específicos para cada grupo de participantes, contendo perguntas relacionadas às experiências de utilização do aplicativo, às dificuldades operacionais percebidas e às estratégias institucionais de orientação aos usuários.

Os participantes foram abordados individualmente, após o atendimento institucional, em local adequado, sem interferência no fluxo regular dos serviços e sem qualquer forma de constrangimento ou coerção. Os instrumentos de coleta foram elaborados com o objetivo de captar as dimensões tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas relacionadas ao acesso ao sistema digital de justiça. Os relatos foram registrados por escrito pela pesquisadora durante a realização das entrevistas.

No caso dos jurisdicionados, buscou-se compreender as experiências relacionadas ao exercício do *jus postulandi* em ambiente digital. As entrevistas com integrantes da Defensoria Pública tiveram por finalidade identificar as práticas de orientação e apoio prestadas aos usuários durante o procedimento eletrônico. Já os servidores do Poder Judiciário foram entrevistados com o objetivo de examinar aspectos relacionados à triagem das demandas digitais, à análise preliminar das informações apresentadas e às formas de comunicação institucional utilizadas no contexto do atendimento virtual.

A interrupção da coleta dos dados ocorreu quando os relatos passaram a apresentar recorrência temática suficiente para a compreensão das questões centrais relacionadas ao objeto investigado, especialmente no que se refere às experiências de utilização do aplicativo, às formas de mediação institucional do acesso digital e às percepções acerca da virtualização do ingresso jurisdicional. O material empírico assim constituído foi submetido à técnica de análise de conteúdo, conforme descrito no tópico seguinte.

4.3.3.4 Análise dos dados

Os dados empíricos obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas foram analisados mediante a técnica de análise de conteúdo, conforme a proposta metodológica de Bardin (2016). A escolha dessa técnica mostrou-se adequada aos objetivos do estudo, por possibilitar a organização, descrição e interpretação dos relatos produzidos pelos participantes da pesquisa.

A análise desenvolveu-se em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados com interpretação analítica. Na fase de pré-análise, realizou-se a leitura flutuante das entrevistas, entendida como uma leitura inicial, livre e exploratória do corpus, destinada à familiarização do pesquisador com o material e à identificação preliminar de elementos relevantes para a análise (Bardin, 2016).

Em seguida, procedeu-se à codificação e ao agrupamento temático dos relatos, mediante identificação de padrões recorrentes relacionados às dificuldades de utilização do aplicativo TJPE+, à compreensão do procedimento eletrônico, à necessidade de apoio para realização das etapas digitais e às repercussões institucionais decorrentes da virtualização do ingresso jurisdicional.

Para fins de análise, adotaram-se como unidades de registro as percepções, experiências e manifestações dos participantes relacionadas ao uso do aplicativo TJPE+ e ao acesso digital à justiça, enquanto as unidades de contexto corresponderam às entrevistas consideradas em sua integralidade e ao contexto institucional dos juizados especiais cíveis em que os relatos foram produzidos, possibilitando a adequada compreensão dos significados atribuídos pelos participantes (BARDIN, 2016).

As categorias analíticas foram construídas a partir da recorrência temática observada nos relatos. Conforme Bardin (2016), a categorização consiste em uma operação de classificação dos elementos do corpus por diferenciação e reagrupamento segundo critérios de analogia, possibilitando a organização sistemática dos dados e a produção de inferências interpretativas. Assim, as categorias foram organizadas em eixos relacionados às diferentes

manifestações da vulnerabilidade digital, abrangendo barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas, bem como aspectos relativos à mediação humana do acesso digital e às repercussões institucionais da virtualização do ingresso jurisdicional.

A interpretação dos resultados considerou, ainda, as informações sociodemográficas coletadas durante a pesquisa, especialmente idade, escolaridade, renda e condições de acesso às tecnologias digitais, possibilitando contextualizar os diferentes fatores de vulnerabilidade identificados entre os participantes.

Com a finalidade de demonstrar, de forma sintética, a aplicação da análise de conteúdo na presente investigação, apresenta-se o Quadro 4.

Quadro 4 – Aplicação das etapas da análise de conteúdo na pesquisa

Etapas da análise de conteúdo	Aplicação na pesquisa
Pré-análise	Leitura flutuante das entrevistas, constituição do corpus e organização do material para análise.
Exploração do material	Codificação, classificação e agrupamento temático dos relatos.
Unidades de registro	Percepções, dificuldades e experiências relacionadas ao uso do aplicativo TJPE+ e ao acesso digital à justiça.
Unidades de contexto	Entrevistas realizadas com jurisdicionados, integrantes da Defensoria Pública e servidores do Poder Judiciário, consideradas à luz do contexto institucional dos juizados especiais cíveis.
Construção das categorias	Organização temática dos dados em eixos relacionados às diferentes manifestações da vulnerabilidade digital, abrangendo barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas, bem como aspectos relativos à mediação humana do acesso digital e às repercussões institucionais da virtualização do ingresso jurisdicional.
Tratamento dos resultados	Interpretação integrada dos dados à luz do referencial teórico e dos objetivos da pesquisa.
Inferência analítica	Compreensão dos impactos da virtualização do acesso jurisdicional sobre o exercício do <i>jus postulandi</i> por usuários em condição de vulnerabilidade digital.

Fonte: Elaboração própria, com base em Bardin (2016).

A análise de conteúdo permitiu sistematizar os dados empíricos e interpretá-los à luz do referencial teórico adotado, possibilitando compreender como a virtualização do acesso aos juizados especiais cíveis repercute sobre o exercício do *jus postulandi* e sobre as diferentes manifestações da vulnerabilidade digital observadas entre os participantes.

4.3.4 Desenvolvimento do produto técnico

Como resultado aplicado da investigação, desenvolveu-se a cartilha digital interativa "Descomplica TJPE+", concebida como o produto técnico desta pesquisa. Sua elaboração

fundamentou-se nos achados da investigação, que evidenciaram barreiras de usabilidade capazes de comprometer o exercício do *jus postulandi* no ambiente digital e orientaram a definição das soluções incorporadas ao produto.

O desenvolvimento da cartilha pautou-se na integração interdisciplinar entre o Direito e o Design de Interação, utilizando os referenciais de Nielsen (2024), Norman (2013) e Preece, Rogers e Sharp (2005). Enquanto as heurísticas de Nielsen forneceram parâmetros para a identificação e mitigação de dificuldades de interação, Norman contribuiu para a compreensão da relação entre usuários e artefatos digitais sob a perspectiva do design centrado no usuário e da redução da carga cognitiva. Complementarmente, Preece, Rogers e Sharp ofereceram subsídios relacionados ao design de interação e à construção de experiências de uso orientadas às necessidades dos usuários. Em conjunto, esses aportes fundamentam uma abordagem voltada à usabilidade, à experiência do usuário e à adequação das interfaces às capacidades e limitações dos indivíduos que delas se utilizam.

A estratégia metodológica adotada consistiu no espelhamento da sequência de navegação do aplicativo TJPE+, preservando sua lógica de funcionamento e a ordem das etapas que compõem o procedimento eletrônico. Com base nessa estrutura, a cartilha foi concebida para permitir que o jurisdicionado conhecesse previamente cada fase do processo antes da realização do protocolo oficial.

Com base nos resultados da pesquisa empírica e na observação do fluxo de navegação do aplicativo, a organização do conteúdo, a sequência das telas, a linguagem utilizada e os recursos visuais foram planejados para favorecer a compreensão do procedimento, reduzir barreiras cognitivas e ampliar a autonomia do usuário durante a interação com o ambiente digital. As funcionalidades do sistema foram traduzidas para uma linguagem simples, clara e acessível, compatível com o perfil dos usuários identificados na pesquisa. Para ampliar a compreensão do procedimento e reduzir barreiras de letramento digital, foram incorporados recursos multimodais, incluindo elementos visuais padronizados e funcionalidades de áudio.

Diferentemente de um manual estático, a cartilha foi estruturada sob a ótica da usabilidade, priorizando os atributos de eficácia, eficiência e satisfação do usuário, em consonância com os parâmetros estabelecidos pela ISO 9241-11 (ISO, 2018). Sua organização foi orientada pelas heurísticas de usabilidade de Nielsen (2024) consideradas mais aderentes às dificuldades identificadas na pesquisa empírica.

A observação do fluxo de utilização do aplicativo foi complementada pela consulta às avaliações públicas disponibilizadas nas plataformas oficiais de distribuição do TJPE+, especialmente Google Play Store e Apple App Store. Verificou-se convergência entre as

dificuldades relatadas pelos participantes da pesquisa e aquelas registradas pelos usuários nessas plataformas, sobretudo quanto à compreensão do fluxo de navegação, ao preenchimento das informações exigidas, à anexação de documentos e à necessidade de suporte para a realização do procedimento eletrônico. Esses elementos, analisados em conjunto com os resultados da pesquisa documental e da investigação empírica, forneceram subsídios adicionais para o aperfeiçoamento da cartilha proposta neste estudo.

A partir dos resultados obtidos, buscou-se estabelecer correspondência entre os obstáculos identificados e os referenciais de usabilidade adotados, convertendo as dificuldades relatadas pelos usuários em estratégias de orientação e apoio incorporadas ao produto técnico. A relação entre os achados da pesquisa, as heurísticas de usabilidade aplicáveis e as soluções desenvolvidas encontra-se sintetizada no Quadro 5.

Quadro 5 – Relação entre os achados, os referenciais de usabilidade e as estratégias incorporadas à cartilha interativa

Achados observados na pesquisa empírica	Referenciais de usabilidade (Nielsen, 2024)	Estratégias incorporadas à cartilha
Insegurança quanto à sequência do procedimento eletrônico e dificuldade para compreender em que etapa do fluxo o usuário se encontra.	H1 – Visibilidade do estado do sistema: comunicação clara sobre o andamento das etapas e das ações realizadas pelo usuário.	Apresentação prévia das etapas do procedimento, mapa de navegação e organização sequencial das telas.
Dificuldade de compreensão de termos técnicos e expressões jurídicas utilizadas durante o procedimento eletrônico.	H2 – Correspondência entre o sistema e o mundo real: utilização de linguagem e referências compatíveis com o repertório dos usuários.	Linguagem simples, exemplos explicativos, recursos de áudio e tradução de expressões jurídicas para termos mais acessíveis.
Receio de cometer erros durante o preenchimento das informações ou de ter a demanda devolvida por inconsistências formais.	H3 – Controle e liberdade do usuário: possibilidade de correção, revisão ou retomada das ações executadas. H5 – Prevenção de erros: adoção de mecanismos voltados à redução de falhas durante a interação.	Ambiente de orientação prévia, possibilidade de avançar, retornar ou reiniciar o percurso de aprendizagem sem consequências jurídicas e explicações sobre etapas críticas do procedimento.
Dificuldade para recordar documentos, informações e comandos exigidos ao longo das diferentes etapas do fluxo eletrônico.	H6 – Reconhecimento em vez de memorização: disponibilização de informações e elementos visuais que minimizem a necessidade de recordar etapas anteriores.	Orientações contextuais, ícones padronizados, lembretes sobre documentos necessários e explicações passo a passo ao longo do percurso.
Necessidade recorrente de auxílio externo para compreender o funcionamento do aplicativo e executar as tarefas exigidas pelo sistema.	H10 – Ajuda e documentação: oferta de suporte acessível ao usuário durante a realização das tarefas.	Disponibilização da cartilha digital interativa como instrumento permanente de consulta, acessível por link e QR Code.

Fonte: Elaboração própria (2026).

Considerando sua natureza digital, a cartilha foi concebida para ampla disponibilização aos usuários, podendo ser acessada por endereço eletrônico ou QR Code disponibilizados no Apêndice F. Essa característica facilita seu compartilhamento por órgãos do sistema de justiça, instituições de apoio ao cidadão e canais institucionais de atendimento, sem necessidade de instalação de aplicativos ou da utilização de recursos tecnológicos adicionais.

O detalhamento da estrutura, das funcionalidades e das possibilidades de aplicação da cartilha será apresentado no Capítulo 6.

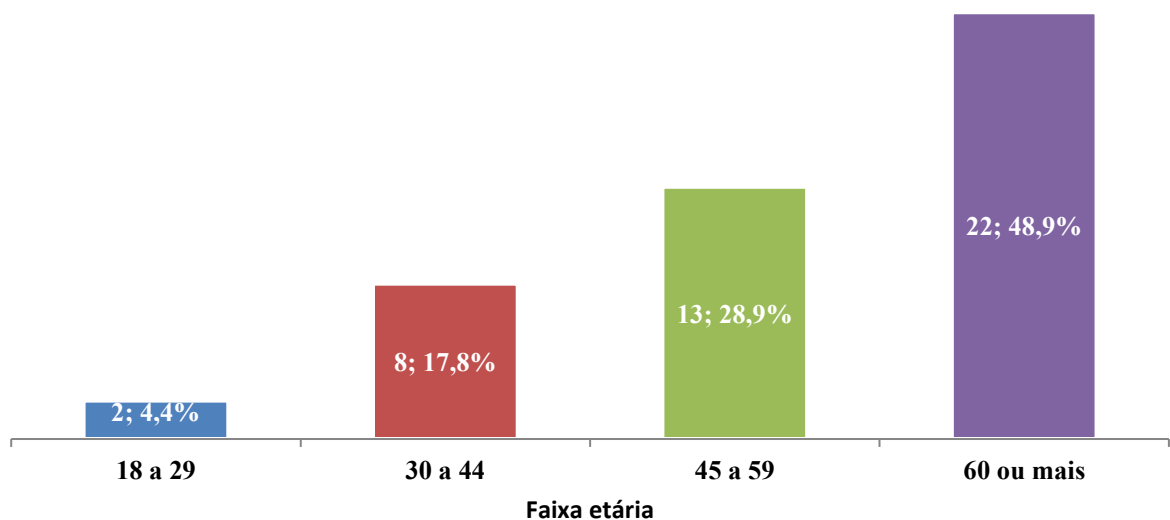
5 RESULTADOS DA PESQUISA EMPÍRICA

5.1 Perfil dos participantes

A investigação empírica permitiu identificar características do público alcançado pela pesquisa que se mostram relevantes para a compreensão das dificuldades relacionadas ao ingresso digital das demandas nos juizados especiais cíveis. Os dados sociodemográficos coletados revelam fatores associados à vulnerabilidade digital, especialmente no que se refere à idade, à escolaridade, à renda e às condições de acesso às tecnologias digitais.

No universo de 45 jurisdicionados entrevistados, observou-se predominância expressiva de usuários com idade igual ou superior a 60 anos, correspondendo a 48,9% da amostra, enquanto apenas 4,4% tinham entre 18 e 29 anos, conforme demonstrado no Gráfico 1. Esse perfil evidencia que parcela significativa dos participantes era composta por pessoas idosas, circunstância particularmente relevante em um contexto no qual o ingresso jurisdicional passou a depender, em grande medida, da utilização autônoma de plataformas digitais.

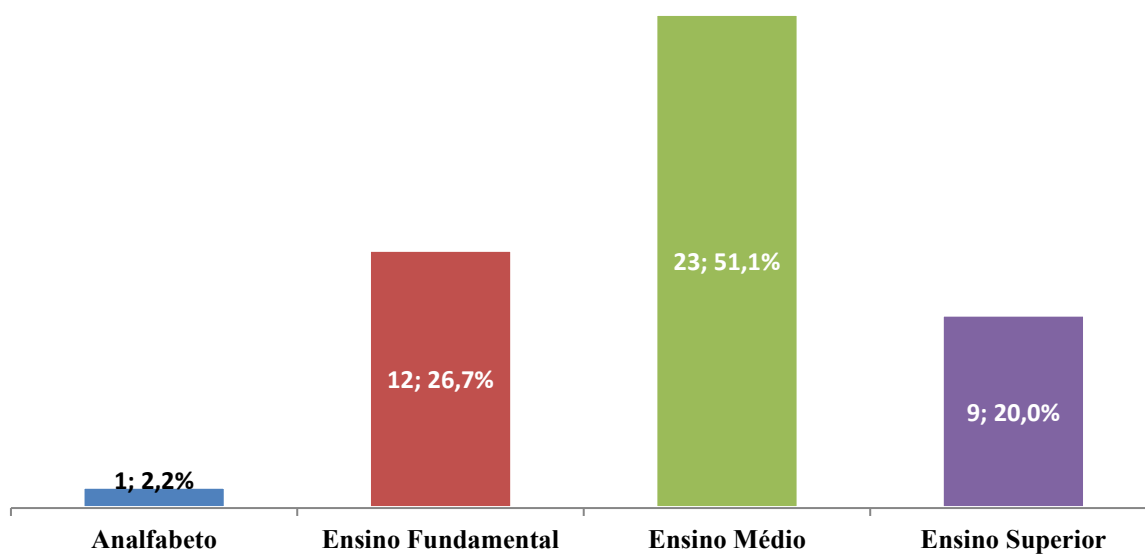
Gráfico 1 – Análise dos usuários por faixa etária (n=45)



Fonte: Elaboração própria (2026).

Quanto à escolaridade, verificou-se a predominância de entrevistados com ensino médio e fundamental, sendo reduzida a participação de usuários com ensino superior e residual a de analfabetos, conforme ilustrado no Gráfico 2.

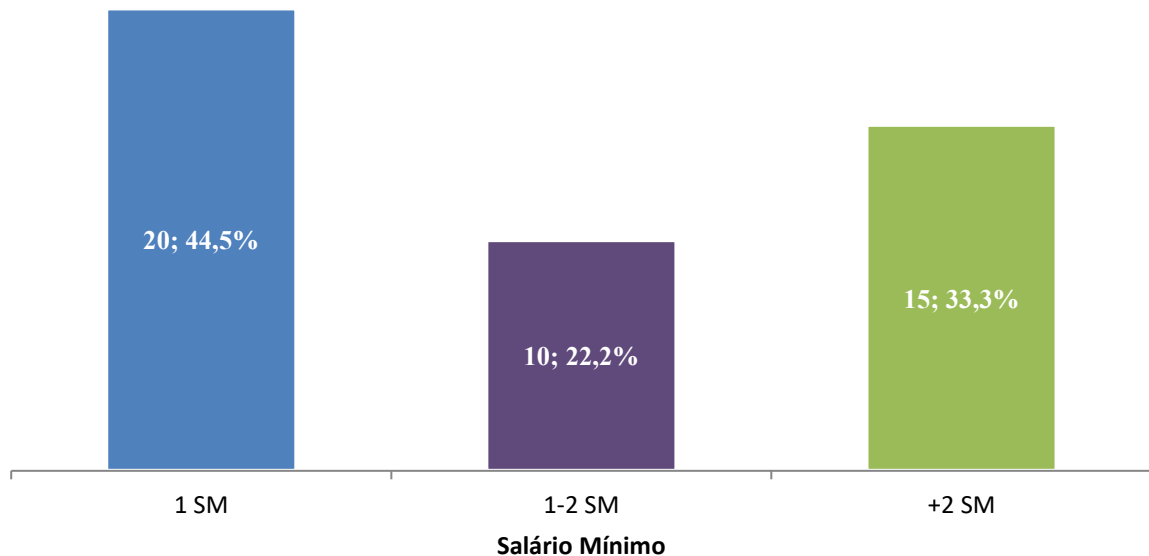
Gráfico 2 – Análise dos usuários por escolaridade (n=45)



Fonte: Elaboração própria (2026).

Paralelamente, a análise da renda familiar revelou a concentração de participantes situados nas faixas de até dois salários-mínimos, evidenciando o predomínio de usuários com menor rendimento econômico, conforme ilustrado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Análise dos usuários por renda familiar (n=45)



Fonte: elaboração própria (2026).

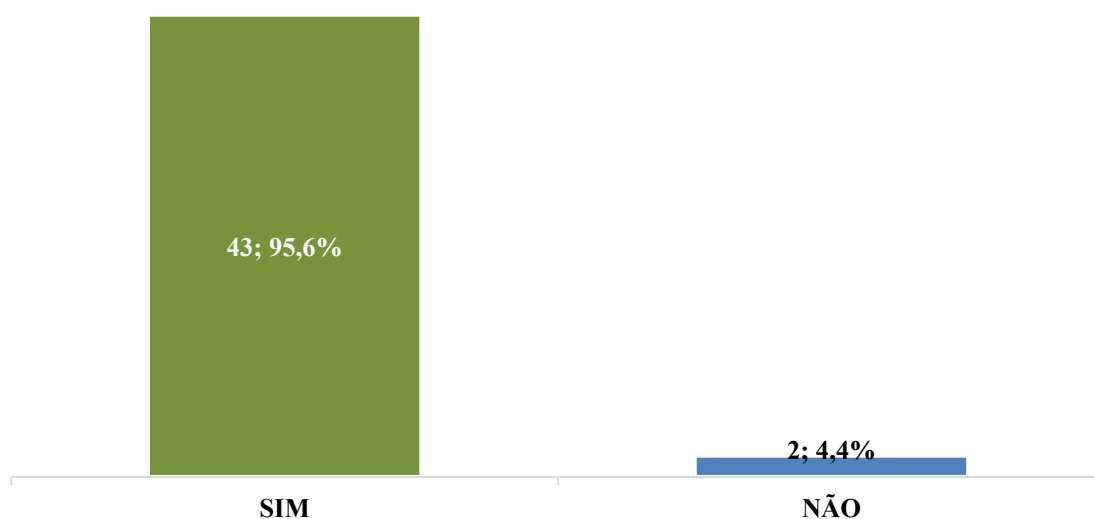
A análise conjunta dos dados relativos à idade, à escolaridade e à renda evidencia a presença de fatores potencialmente associados à vulnerabilidade digital entre os participantes da pesquisa. A predominância de usuários com faixas etárias mais elevadas, aliada à concentração de níveis de escolaridade fundamental e média e à renda de até dois salários-mínimos, indica condições que podem influenciar o grau de autonomia dos jurisdicionados na utilização de recursos tecnológicos e, consequentemente, a forma como o modelo de acesso eletrônico à justiça é apropriado na prática.

Todavia, a pesquisa também demonstrou que a vulnerabilidade digital não se limita a determinados níveis de escolaridade ou renda, podendo manifestar-se em diferentes perfis de usuários, inclusive entre aqueles com maior grau de instrução, especialmente em razão de dificuldades relacionadas à familiaridade com tecnologias digitais, à compreensão das interfaces utilizadas e à realização autônoma dos procedimentos exigidos pelo sistema.

Nesse contexto, mostra-se relevante examinar as condições materiais de acesso às tecnologias digitais apresentadas pelos participantes da pesquisa. Conforme demonstram os Gráficos 4 e 5, a expressiva maioria dos entrevistados declarou possuir aparelho celular e acesso

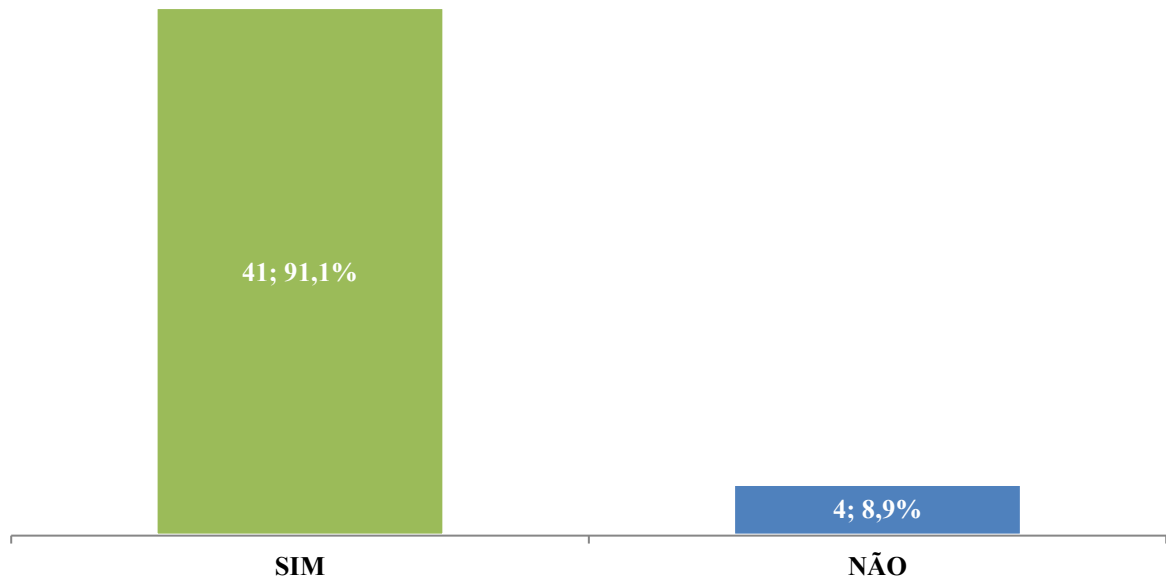
à internet, circunstância que, em tese, possibilitaria a utilização do aplicativo TJPE+. Entretanto, os resultados obtidos ao longo da investigação indicam que a mera disponibilidade desses recursos não é suficiente para assegurar o uso autônomo e seguro da plataforma, evidenciando que o acesso eletrônico à justiça envolve competências que ultrapassam a simples posse de equipamentos ou a conectividade à rede.

Gráfico 4 – Posse de aparelho celular entre os entrevistados



Fonte: elaboração própria (2026).

Gráfico 5 – Acesso à internet entre os entrevistados



Fonte: elaboração própria (2026).

Diante disso, os resultados sugerem que a vulnerabilidade digital não se esgota na dimensão da infraestrutura tecnológica, mas se manifesta também nas dificuldades de utilização das funcionalidades exigidas pelo modelo de acesso eletrônico. Tal cenário evidencia um descompasso entre a disponibilidade de recursos tecnológicos e as condições efetivas de uso das ferramentas digitais disponibilizadas pelo Judiciário.

5.2 Acesso e utilização de recursos digitais

Além das características sociodemográficas e das condições materiais de acesso às tecnologias digitais, a pesquisa buscou compreender como os próprios jurisdicionados percebem o modelo de ingresso eletrônico das demandas. Para tanto, foram investigadas suas experiências, preferências e expectativas em relação à utilização do aplicativo TJPE+, permitindo identificar aspectos relevantes para a compreensão da vulnerabilidade digital observada.

Entre os entrevistados que tentaram utilizar o aplicativo TJPE+, foram identificadas dificuldades recorrentes desde o primeiro contato com a ferramenta, muitas vezes já na etapa de download.

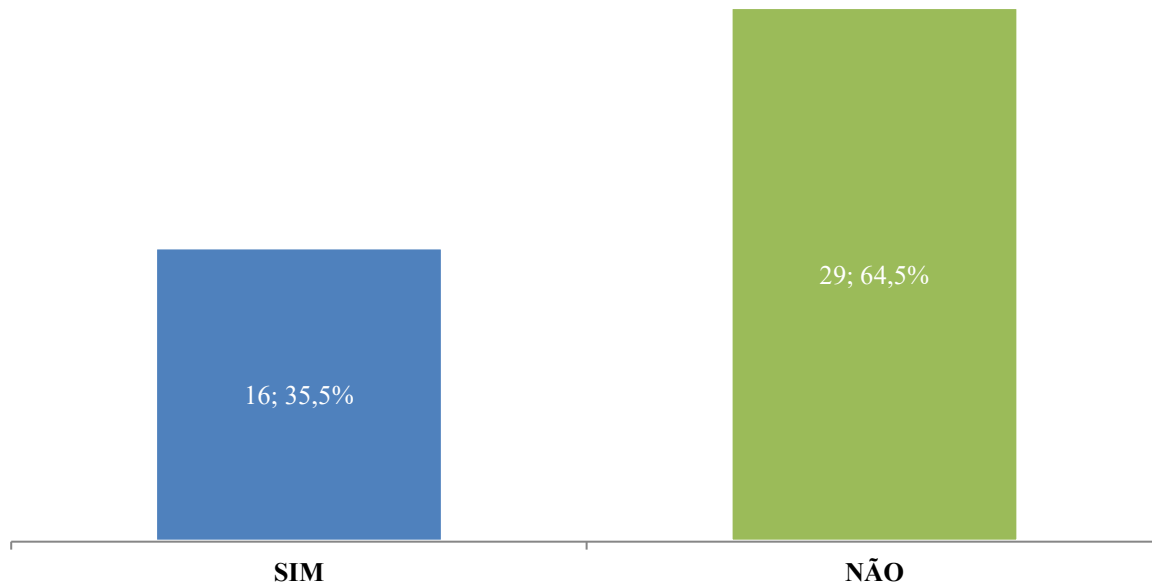
Destacaram-se obstáculos relacionados à compreensão do funcionamento do sistema, à formulação do relato dos fatos, à identificação do pedido juridicamente adequado e à anexação

de documentos. De modo recorrente, os participantes demonstraram dúvidas acerca de como descrever a situação vivenciada e de qual providência deveria ser solicitada ao Poder Judiciário, além de apresentarem dificuldades na organização e no envio dos documentos exigidos.

A ausência de orientações claras, graduais e acessíveis impõe esforço cognitivo elevado, incompatível com o perfil predominante da amostra. A estrutura do aplicativo pressupõe capacidade de organização lógica da narrativa, compreensão dos requisitos formais e manejo de documentos digitais, competências que não se mostram igualmente distribuídas entre os usuários entrevistados.

A discrepância torna-se evidente quando se observa que apenas 35,5 % dos entrevistados afirmaram ter tentado registrar a demanda por meio do aplicativo, conforme apresentado no Gráfico 6. Ao passo que a maioria não chegou sequer a iniciar o procedimento eletrônico, circunstância que sugere a existência de barreiras anteriores ao próprio uso da plataforma digital.

Gráfico 6 – Tentativa de uso do aplicativo TJPE+ pelos entrevistados

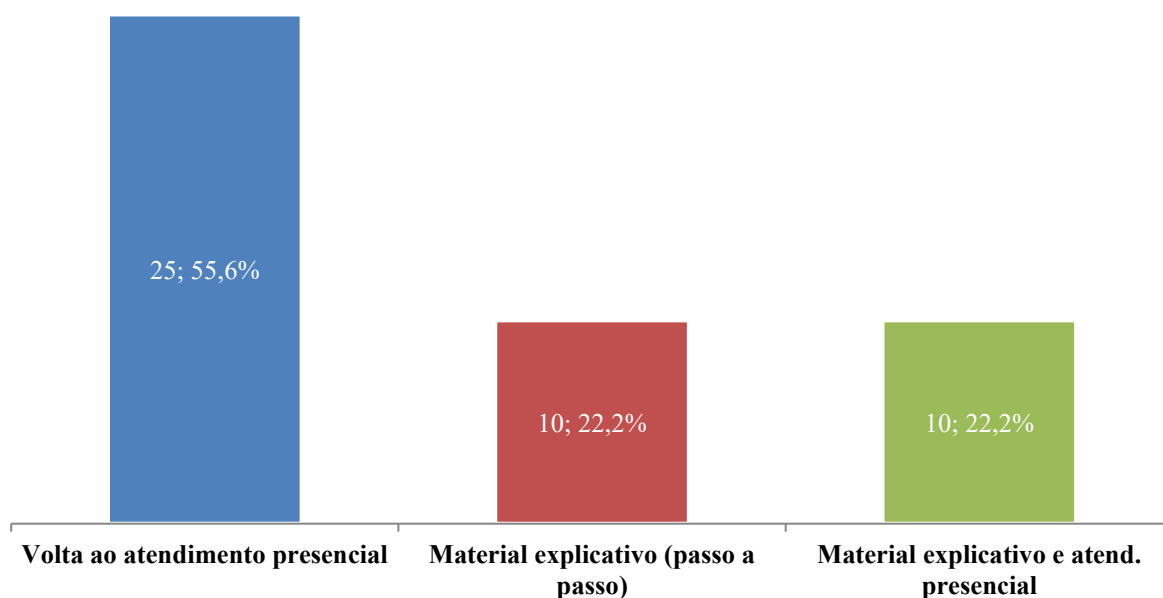


Fonte: elaboração própria (2026).

Quando instados a indicar medidas capazes de facilitar o acesso à justiça, os entrevistados apontaram, majoritariamente, o retorno do atendimento presencial como modalidade preferencial de ingresso das demandas, em razão da possibilidade de receber orientação direta e imediata (25; 55,6%), conforme demonstrado no Gráfico 7. Também foram mencionados materiais explicativos em formato passo a passo (10; 22,2%), considerados úteis

para orientar a utilização do sistema digital, bem como modelos híbridos de atendimento (10; 22,2%), que combinam suporte presencial e recursos tecnológicos. Tais resultados sugerem a coexistência de diferentes necessidades entre os usuários: enquanto parte dos entrevistados valoriza recursos capazes de viabilizar a realização autônoma do procedimento eletrônico, reduzindo a necessidade de deslocamento até a unidade judiciária, outra parcela destaca a importância da manutenção de canais presenciais de atendimento para apoio durante o ingresso da demanda.

Gráfico 7 – Soluções indicadas para melhoria do ingresso jurisdicional



Fonte: elaboração própria (2026).

Essas percepções evidenciam que, para os próprios usuários, a superação das dificuldades identificadas depende da existência de mecanismos de orientação e mediação compatíveis com seu perfil, antecipando a necessidade de soluções que reduzam a insegurança e o esforço cognitivo associados ao ingresso digital.

A percepção dos usuários acerca das dificuldades enfrentadas no ingresso digital e das soluções consideradas mais adequadas não se limita à experiência individual, sendo também observada no âmbito institucional. Nesse sentido, a análise das entrevistas realizadas com integrantes da Defensoria Pública e servidores do Poder Judiciário permite verificar como tais entraves se manifestam na prática cotidiana de orientação e atendimento aos jurisdicionados, oferecendo perspectiva complementar ao diagnóstico construído a partir das falas dos usuários.

5.3 Perspectivas institucionais sobre o acesso digital à justiça

As dificuldades relatadas pelos usuários encontram confirmação nas entrevistas realizadas com integrantes da Defensoria Pública, responsáveis pelo atendimento e orientação dos jurisdicionados, e com servidores do Poder Judiciário encarregados da triagem das demandas submetidas por meio digital.

A Defensoria Pública apontou elevado grau de dificuldade enfrentado pelos jurisdicionados, especialmente no manuseio do celular, na elaboração do relato dos fatos e na formulação do pedido. O Quadro 6 sistematiza essas percepções institucionais.

Quadro 6 – Percepção institucional da Defensoria Pública sobre as dificuldades de acesso digital aos Juizados Especiais Cíveis

Participante	Vínculo institucional	Experiência (anos)	Média de atendimentos diários	Motivo predominante da procura	Nível de dificuldade percebido	Perfil predominante dos usuários
DP1	Defensoria Pública	+1	Até 20	Crença de atendimento presencial e necessidade de orientação	Alta	Vulneráveis e baixa escolaridade
DP2	Defensoria Pública	+ 10	Até 30	Crença de atendimento presencial e necessidade de orientação	Alta	Idosos
DP3	Defensoria Pública	+ 10	20 a 30	Crença de atendimento presencial e necessidade de orientação	Alta	Analfabetos
DP4	Defensoria Pública	+20	Não informado	Necessidade de orientação	Alta	Vulneráveis e analfabetos
DP5	Defensoria Pública	+20	Não informado	Necessidade de orientação	Alta	Idosos e analfabetos

Fonte: Elaboração própria, a partir das entrevistas realizadas com integrantes da Defensoria Pública no âmbito da pesquisa empírica (2026).

Cumprir observar que as percepções institucionais apresentadas pela Defensoria Pública, especialmente no que se refere à presença significativa de pessoas analfabetas, não se reproduzem de forma equivalente nos dados coletados diretamente com os jurisdicionados no âmbito desta pesquisa. Tal diferença pode ser explicada pelo próprio perfil de atendimento da instituição, que tende a concentrar demandas de indivíduos em situação de maior vulnerabilidade social e informacional.

Ademais, destaca-se que, entre os participantes da Defensoria Pública entrevistados, apenas parte atua diretamente nas atividades de triagem e orientação no setor de queixas, o que pode influenciar a forma como essas percepções são construídas, uma vez que nem todos os respondentes mantêm contato cotidiano com a etapa inicial de acesso ao sistema.

Nesse sentido, a Defensoria Pública, enquanto porta de entrada qualificada para usuários em condições mais acentuadas de exclusão, capta de forma mais intensa determinados perfis, o que não necessariamente se reflete na totalidade do público que acessa os juizados especiais cíveis. Trata-se, portanto, de perspectivas complementares, que evidenciam a heterogeneidade das condições de acesso à justiça no contexto digital.

Os servidores do Poder Judiciário, por sua vez, identificaram padrões recorrentes de inconsistência entre o relato e o pedido, ausência ou ilegibilidade de documentos e dados incompletos, resultando frequentemente na devolução eletrônica das queixas, conforme demonstrado no Quadro 7.

Quadro 7 – Percepção dos servidores do Poder Judiciário sobre erros recorrentes no ingresso digital de demandas e devolução das queixas

Participante	Vínculo institucional	Experiência (anos)	Campos do aplicativo que geram mais erros	Perfil predominante dos usuários	Erros que levam à devolução da queixa	Sugestões de melhoria apontadas
SJ1	Poder Judiciário	+5	Juntada de documentos estranhos; incompetência do juízo; endereço incompleto; inconsistência entre o relato dos fatos e o pedido	Pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica e baixa escolaridade	Inconsistência entre o relato dos fatos e o pedido	Ferramenta de inteligência artificial para auxiliar a elaboração da petição inicial a partir do texto inserido pelo usuário
SJ2	Poder Judiciário	+10	Documentos ilegíveis; petição incoerente; pedido sem clareza	Pessoas idosas e com baixa escolaridade	Petição incoerente ou pedido formulado sem clareza	Ferramenta de inteligência artificial para auxiliar a elaboração da petição inicial a partir do texto inserido pelo usuário

Participante	Vínculo institucional	Experiência (anos)	Campos do aplicativo que geram mais erros	Perfil predominante dos usuários	Erros que levam à devolução da queixa	Sugestões de melhoria apontadas
SJ3	Poder Judiciário	+10	Dados pessoais incompletos; pedido sem clareza; ausência de documentos; relato insuficiente dos fatos	Pessoas idosas	Texto insuficiente e ausência de documentação básica	Mecanismos de bloqueio ou validação para impedir o envio de demandas incompletas
SJ4	Poder Judiciário	+10	Pedido sem clareza; ausência de documentos; documentos ilegíveis	Pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica e baixa escolaridade	Pedido incompleto ou excessivamente sucinto	Ferramenta de inteligência artificial para auxiliar a elaboração da petição inicial a partir do texto inserido pelo usuário

Fonte: Elaboração própria, a partir das entrevistas realizadas com servidores do Poder Judiciário responsáveis pela triagem das demandas digitais nos juizados especiais cíveis do Recife (2025).

Os padrões identificados pelos servidores revelam que as devoluções eletrônicas das demandas não decorrem exclusivamente de equívocos individuais dos jurisdicionados, mas também evidenciam limitações na forma como o procedimento digital orienta seus usuários. A recorrência de falhas relacionadas ao preenchimento de formulários, à anexação de documentos e à formulação dos pedidos indica que características da interface podem comprometer o exercício autônomo do *jus postulandi*.

Sob a perspectiva das heurísticas de Nielsen (2024), tais dificuldades relacionam-se especialmente à insuficiente prevenção de erros (H5) e à ausência de mecanismos de orientação capazes de auxiliar o usuário antes da conclusão do procedimento. Esses achados reforçam que o acesso digital à justiça depende não apenas da disponibilização da plataforma eletrônica, mas também de interfaces que reduzam a ocorrência de erros e favoreçam a compreensão do procedimento pelos usuários em situação de vulnerabilidade digital.

Essas evidências indicam que as barreiras não se restringem à esfera individual, mas produzem efeitos concretos no fluxo institucional, gerando retrabalho, prolongamento do tempo de tramitação e necessidade de mediação adicional.

5.4 Reconfiguração prática do *jus postulandi* no ambiente digital

A análise integrada dos dados empíricos permite afirmar que a virtualização do ingresso das demandas não representou mera alteração instrumental, mas implicou reconfiguração

prática do exercício do *jus postulandi*. O direito de postular em juízo sem assistência advocatícia permanece formalmente assegurado; contudo, o modelo digital passou a exigir competências técnicas, interpretativas e redacionais que não eram demandadas no atendimento presencial, historicamente marcado pela oralidade e pela mediação direta dos servidores.

No ambiente físico, a narrativa dos fatos podia ser construída de forma dialogada, com apoio institucional durante o atendimento. No ambiente digital, essa mediação é substituída por formulários e campos estruturados que exigem redação autônoma, compreensão prévia do procedimento e organização das informações necessárias ao registro da demanda. Como consequência, o ingresso eletrônico transfere ao jurisdicionado encargos que anteriormente eram compartilhados ou absorvidos pela dinâmica institucional dos juizados especiais cíveis.

A reduzida taxa de tentativa de utilização do aplicativo, associada às dificuldades relatadas pelos jurisdicionados, às observações dos servidores responsáveis pela triagem das demandas e à atuação da Defensoria Pública na orientação dos usuários, evidencia que a virtualização do acesso à justiça produziu obstáculos que repercutem diretamente sobre o exercício autônomo do *jus postulandi*.

Nesse contexto, a simplificação normativa que caracteriza os juizados especiais cíveis não se reproduz integralmente no ambiente digital, uma vez que a utilização da plataforma passa a depender de capacidades cognitivas, informacionais e operacionais nem sempre presentes entre os usuários que constituem seu público-alvo.

5.5 Fundamentação da necessidade de mediação digital

À luz do diagnóstico empírico realizado, evidencia-se que a simples oferta de uma plataforma digital não é suficiente para assegurar condições materiais adequadas ao exercício do direito de ação. A análise das entrevistas e dos padrões de devolução das queixas revela que o modelo eletrônico pressupõe um grau de autonomia interpretativa e organizacional que não corresponde à experiência prática do público majoritário dos juizados. Nesse cenário, a mitigação das dificuldades constatadas exige a adoção de estratégias de mediação estruturadas, capazes de traduzir as exigências formais do sistema em orientações acessíveis, reduzir a complexidade procedimental e evitar inconsistências que inviabilizam o processamento inicial das demandas.

Os achados obtidos ao longo da investigação demonstram que as barreiras identificadas não decorrem exclusivamente da ausência de infraestrutura tecnológica, mas também de dificuldades relacionadas à compreensão do procedimento, ao letramento digital e à

organização das informações necessárias ao ingresso da demanda. Tais evidências reforçam a necessidade de instrumentos de apoio capazes de aproximar os usuários das funcionalidades disponibilizadas pelo sistema eletrônico, promovendo condições mais efetivas para o exercício do *jus postulandi*.

Nesse contexto, a resposta aplicada desenvolvida no âmbito desta pesquisa emerge diretamente das evidências coletadas em campo, constituindo estratégia voltada à mitigação dos efeitos da vulnerabilidade digital sobre o acesso à justiça. Com base nesse diagnóstico, foi elaborada uma cartilha digital interativa destinada a orientar os jurisdicionados durante o procedimento de registro de demandas por meio do aplicativo TJPE+, cuja apresentação é realizada na seção seguinte.

6 PRODUTO TÉCNICO: CARTILHA DIGITAL INTERATIVA "DESCOMPLICA TJPE+"

O Produto técnico consiste em uma cartilha digital interativa, intitulada “Descomplica TJPE+”, desenvolvida com o objetivo de orientar jurisdicionados em situação de vulnerabilidade no uso do sistema TJPE+ para o ingresso de demandas nos juizados especiais cíveis do Recife. O produto foi concebido como instrumento de mediação informacional e cognitiva, voltado à redução das dificuldades identificadas no uso do sistema TJPE+ e à mitigação dos efeitos da vulnerabilidade digital sobre o ingresso das demandas.

6.1 Apresentação e fundamentação do produto

A elaboração da cartilha decorre diretamente dos resultados obtidos na investigação, especialmente das dificuldades identificadas entre usuários que buscam exercer o *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis. Concebida como instrumento de orientação e apoio, a solução proposta busca auxiliar os jurisdicionados durante o procedimento de registro de demandas por meio do aplicativo TJPE+, contribuindo para a redução das barreiras associadas à vulnerabilidade digital.

A proposta fundamenta-se na compreensão de que a transformação digital do Poder Judiciário, embora represente importante avanço institucional em termos de modernização, eficiência e ampliação dos canais de atendimento, não elimina os desafios relacionados ao acesso efetivo à justiça. Os resultados da pesquisa evidenciaram que a utilização de ferramentas digitais pode introduzir novas barreiras de acesso quando pressupõe conhecimentos tecnológicos, habilidades de navegação, capacidades de interpretação e competências informacionais incompatíveis com o perfil de parte significativa dos usuários do sistema de justiça.

Os dados empíricos revelaram que as dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados não se limitam ao acesso a dispositivos eletrônicos ou à conexão com a internet. Os relatos coletados evidenciaram obstáculos relacionados à utilização do aplicativo, à compreensão das etapas do procedimento eletrônico, ao preenchimento das informações exigidas pelo sistema, à elaboração do relato dos fatos, à formulação dos pedidos e à organização da documentação necessária ao registro da demanda. Também foram observadas situações de insegurança diante do procedimento eletrônico e necessidade frequente de apoio de terceiros para a sua realização.

Tais evidências permitiram compreender que a vulnerabilidade digital se manifesta não apenas na dimensão tecnológica, mas também nas dimensões cognitiva, informacional e operacional do acesso à justiça.

Nesse contexto, a cartilha foi concebida como mecanismo de mediação entre o usuário e a plataforma digital, buscando traduzir as exigências operacionais do sistema para uma linguagem mais simples, acessível e compatível com o perfil dos jurisdicionados identificados durante a pesquisa. Sua finalidade não consiste em substituir a atuação de advogados, defensores públicos ou servidores do Poder Judiciário, tampouco em oferecer orientação jurídica individualizada, mas em funcionar como instrumento complementar de apoio durante o procedimento eletrônico de registro das demandas.

A elaboração do produto encontra respaldo nos pressupostos teóricos discutidos ao longo da pesquisa acerca do acesso à justiça, da vulnerabilidade digital e dos impactos da transformação digital sobre a relação entre cidadãos e instituições públicas. Sob essa perspectiva, o acesso à justiça não pode ser compreendido apenas como a disponibilização formal de plataformas eletrônicas, mas também como a existência de condições concretas que permitam aos usuários compreender e utilizar adequadamente os instrumentos digitais colocados à sua disposição.

A proposta dialoga, ainda, com os princípios que orientam os juizados especiais cíveis, especialmente a simplicidade, a informalidade, a oralidade, a economia processual e a celeridade. Embora concebidos em contexto anterior à intensificação dos processos de digitalização, tais princípios permanecem essenciais para a efetivação do acesso à justiça e demandam adaptação às novas formas de interação estabelecidas entre os jurisdicionados e o sistema judicial.

Nesse sentido, a cartilha procura contribuir para a preservação da vocação inclusiva dos juizados especiais cíveis em ambiente digital, oferecendo suporte informacional voltado à redução das dificuldades identificadas durante a investigação. Como resultado aplicado da pesquisa, a cartilha busca oferecer orientação acessível aos jurisdicionados durante o procedimento de registro de demandas por meio do aplicativo TJPE+, contribuindo para maior compreensão das etapas do fluxo eletrônico, para a redução de erros recorrentes e para o fortalecimento da autonomia dos usuários no exercício do *jus postulandi*.

Sua estrutura e potencial de aplicação são apresentados nos tópicos seguintes.

6.2 Estrutura e arquitetura do produto

A cartilha digital interativa “Descomplica TJPE+” foi desenvolvida em formato compatível com a interface de utilização do aplicativo TJPE+ em dispositivos móveis, estruturando-se em navegação sequencial composta por 25 telas. Cada tela apresenta textos curtos e objetivos, ícones e elementos visuais de fácil compreensão, além de recursos de áudio correspondentes ao conteúdo exibido, integrados ao percurso de navegação.

O conteúdo foi organizado em etapas progressivas, iniciando-se pela apresentação da própria cartilha e de suas formas de utilização e avançando, de maneira gradual, até a orientação para o envio da demanda por meio do aplicativo. A organização sequencial das informações buscou reproduzir, de forma simplificada e acessível, as etapas percorridas pelo usuário durante o procedimento eletrônico de registro da queixa.

A incorporação de recursos audiovisuais fundamenta-se nos achados da pesquisa empírica, que evidenciaram dificuldades relacionadas à leitura, à escrita e à compreensão textual, especialmente entre usuários idosos e com menor grau de escolaridade. Diante desse cenário, a cartilha adota abordagem multimodal, combinando texto, imagem e linguagem oral, com o propósito de favorecer a compreensão das etapas do procedimento e ampliar a autonomia do jurisdicionado na utilização do aplicativo.

A utilização de linguagem simples constitui diretriz presente em todo o conteúdo, buscando reduzir a carga cognitiva e facilitar a compreensão das informações por usuários com diferentes níveis de letramento digital e jurídico. A estrutura do material também observou princípios básicos de usabilidade, privilegiando a simplicidade, a previsibilidade da navegação e a correspondência direta entre as orientações apresentadas e as ações a serem realizadas no ambiente digital.

As figuras a seguir apresentam, de forma progressiva e articulada, a estrutura da cartilha digital interativa e sua correspondência com o percurso realizado pelo usuário durante o procedimento de registro de demandas por meio do aplicativo TJPE+.

As Figuras 3 a 8 correspondem às telas introdutórias da cartilha digital interativa e não integram o aplicativo TJPE+. Foram desenvolvidas como componente estrutural do produto técnico com a finalidade de acolher o usuário, apresentar a proposta da cartilha, explicar sua organização, esclarecer informações básicas sobre o procedimento eletrônico e orientar quanto à utilização dos recursos disponíveis ao longo do material.

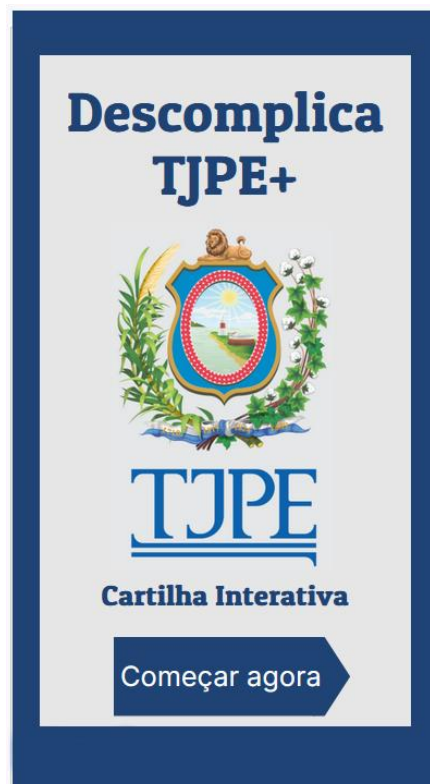
Além disso, essas telas introduzem gradualmente o usuário ao ambiente digital que será percorrido nas etapas seguintes, reduzindo a carga informacional inicial e favorecendo a

compreensão do funcionamento do aplicativo. A inserção dessa etapa preparatória decorre diretamente dos achados empíricos da pesquisa, que evidenciaram dificuldades relacionadas à compreensão das instruções, à familiaridade com recursos digitais e à insegurança diante do procedimento eletrônico.

Nesse contexto, a parte introdutória da cartilha desempenha função pedagógica e de mediação digital, buscando criar condições para que o usuário compreenda o propósito da ferramenta, reconheça os elementos de navegação utilizados ao longo do guia e desenvolva maior confiança para prosseguir no registro de sua demanda. Dessa forma, antes mesmo da apresentação das telas do aplicativo TJPE+, a cartilha procura oferecer suporte informacional compatível com o perfil dos jurisdicionados em situação de vulnerabilidade digital identificados na investigação.

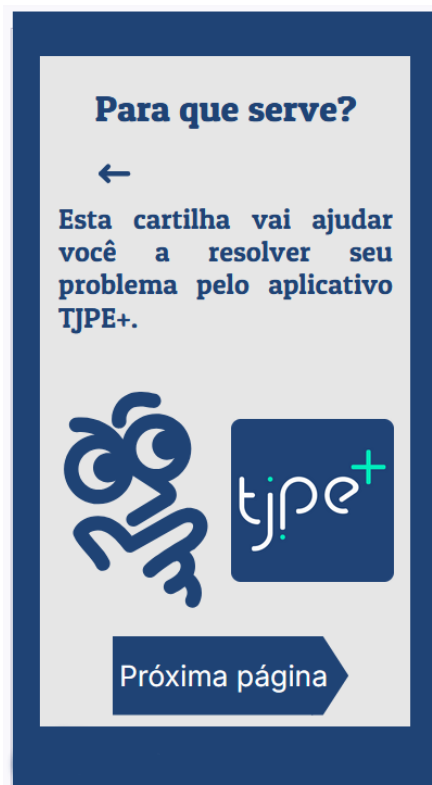
Esse conjunto de telas foi estruturado com base nas heurísticas H1 (visibilidade do estado do sistema), H2 (correspondência entre o sistema e o mundo real) e H10 (ajuda e documentação), ao apresentar previamente o fluxo do procedimento, utilizar linguagem simples e oferecer orientações iniciais ao usuário.

Figura 3 – Tela 01: Descomplica TJPE+



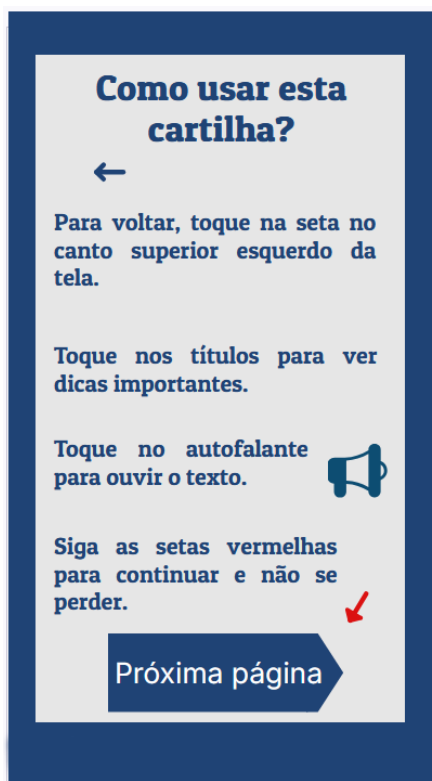
Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 4 – Tela 2: Para que serve?



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 5 – Tela 3: Como usar esta cartilha?



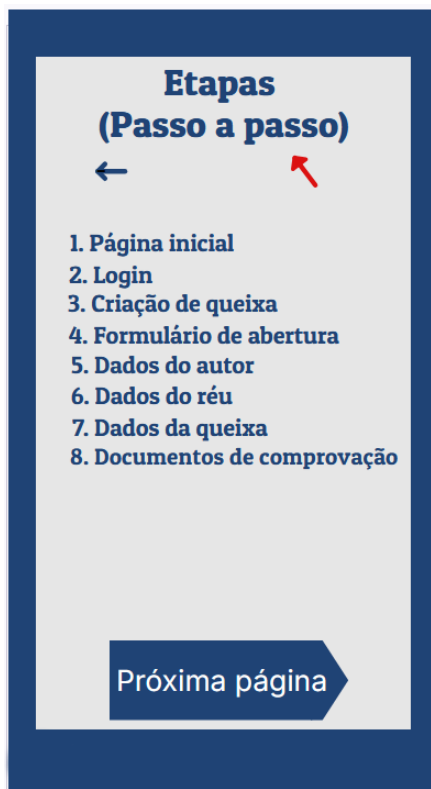
Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 6 – Tela 4: Entenda



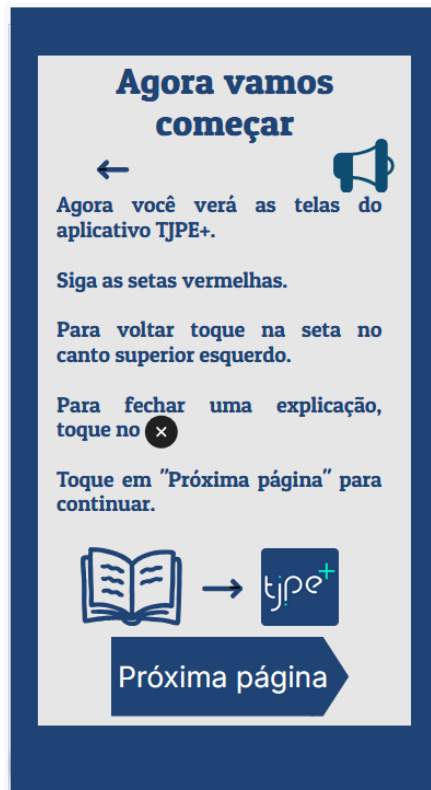
Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 7 – Tela 5: Etapas (Passo a passo)



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 8 – Tela 6: Agora vamos começar



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

As Figuras 9 a 12 apresentam as etapas iniciais de acesso ao aplicativo TJPE+, correspondentes ao ingresso do usuário no sistema e à criação da conta necessária para utilização da plataforma. Nesse conjunto de telas, o jurisdicionado é orientado quanto ao acesso à funcionalidade de abertura de queixa, à realização do login e ao procedimento de cadastramento de novos usuários.

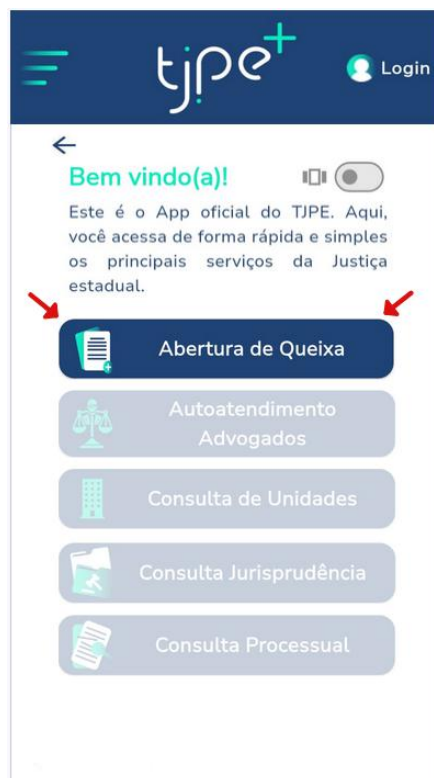
A sequência foi estruturada para auxiliar aqueles que possuem pouca familiaridade com ferramentas digitais, fornecendo orientações simplificadas sobre o preenchimento dos dados cadastrais, a criação de credenciais de acesso e a definição da senha necessária para utilização do sistema. A inclusão dessas etapas decorre da identificação, durante a pesquisa empírica, de dificuldades relacionadas ao primeiro acesso à plataforma, especialmente quanto à criação de contas, ao gerenciamento de senhas e à compreensão dos procedimentos necessários para ingresso no ambiente digital.

Além de reproduzir o fluxo efetivamente percorrido pelo usuário no aplicativo TJPE+, esse conjunto de telas busca reduzir inseguranças associadas ao início da navegação, favorecendo a compreensão das etapas preliminares indispensáveis ao registro eletrônico da

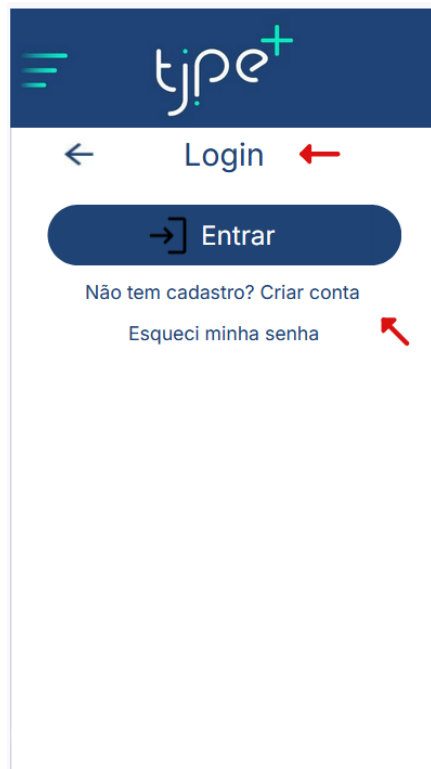
demanda e contribuindo para o desenvolvimento de maior autonomia na utilização da ferramenta.

Nessa etapa, destacam-se as heurísticas H5 (prevenção de erros), H6 (reconhecimento em vez da memorização) e H10 (ajuda e documentação), mediante orientações sobre cadastro, criação de conta, recuperação de senha e preenchimento dos dados necessários ao acesso ao sistema.

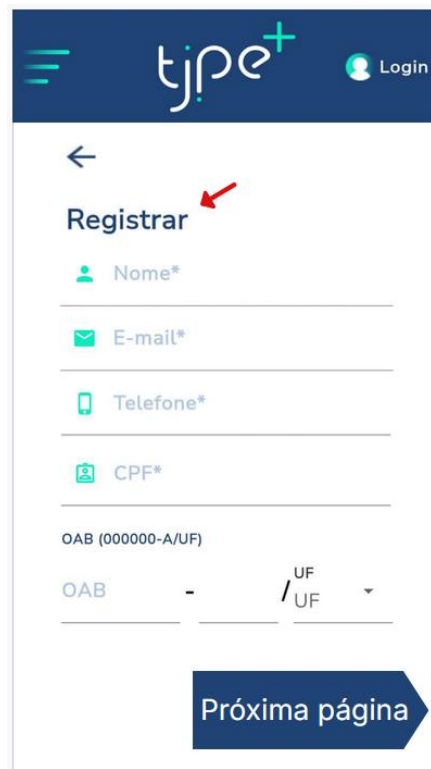
Figura 9 – Tela 7: Abertura de Queixa



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 10 – Tela 8: Login

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 11 – Tela 9: Registrar (etapa 1)

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 12 – Tela 10: Registrar (etapa 2)

A interface de registro (etapa 2) do aplicativo tje+ apresenta um layout limpo e funcional. No topo, há uma barra de navegação com o logo 'tje+' e um botão 'Login'. O título principal da tela é 'Registrar'. Abaixo dele, há dois campos de entrada para a senha, rotulados 'Senha*' e 'Repetir Senha*', com ícones de olho para alternar a visibilidade. Red setas apontam para esses ícones. Abaixo dos campos, há uma lista de requisitos de senha, cada um precedido por um ícone de 'X' vermelho, indicando que as senhas não atendem a esses critérios: 'No mínimo 8 dígitos', 'No mínimo uma letra maiúscula e uma minúscula', 'No mínimo um caractere especial' e 'As senhas devem ser iguais'. No rodapé, há um botão azul 'Próxima página'.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Esse bloco prioriza as heurísticas H1 (visibilidade do estado do sistema), H2 (correspondência entre o sistema e o mundo real) e H5 (prevenção de erros), auxiliando o usuário na compreensão das opções apresentadas pelo aplicativo e reduzindo erros de interpretação durante o início do procedimento eletrônico.

As Figuras 13 e 14 apresentam as etapas iniciais do registro da demanda após o ingresso do usuário no sistema. Nesse momento, a cartilha orienta o jurisdicionado quanto à abertura de nova queixa e à interpretação das primeiras informações solicitadas pelo aplicativo.

As telas reproduzem situações efetivamente encontradas durante o procedimento eletrônico, esclarecendo dúvidas que podem surgir logo no início do preenchimento do formulário, especialmente em relação às opções apresentadas pelo sistema e às decisões que devem ser tomadas para o prosseguimento da demanda. O objetivo desse conjunto é proporcionar maior compreensão do fluxo operacional da plataforma e evitar erros decorrentes de interpretações equivocadas das informações exibidas.

Figura 13 – Tela 11: Queixa



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 14 – Tela 12: Seu problema é contra a Claro?



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

As Figuras 15 a 19 correspondem à etapa de identificação da parte autora da demanda. Nesse conjunto de telas, são apresentadas orientações relacionadas ao preenchimento dos dados pessoais, endereço, informações de contato e anexação dos documentos necessários para o registro eletrônico da queixa.

A organização dessas etapas procura auxiliar o usuário na correta inserção das informações exigidas pelo sistema, reduzindo inconsistências cadastrais e falhas documentais que possam comprometer o processamento da demanda. A inclusão de orientações específicas para o envio de documentos também busca minimizar problemas relacionados à qualidade dos arquivos anexados, aspecto frequentemente apontado pelos participantes da pesquisa como causa de dificuldades no protocolo eletrônico.

As orientações apresentadas fundamentam-se principalmente nas heurísticas H2 (correspondência entre o sistema e o mundo real), H5 (prevenção de erros) e H6 (reconhecimento em vez da memorização), favorecendo o correto preenchimento dos dados e a anexação da documentação exigida.

Figura 15 – Tela 13: Formulário de abertura

A imagem mostra a interface de um aplicativo chamado 'tipe+'. No topo, há um menu hambúrguer e o logotipo 'tipe+'. Abaixo, um botão de voltar (seta para trás) precede o título 'Formulário de Abertura'. O formulário é composto por quatro cartões de informação, cada um com uma seta vermelha apontando para ele:

- Dados do Autor:** Exibe '1 Adicionado' em um botão amarelo.
- Dados do Réu:** Exibe 'Aguardando'.
- Dados da Queixa:** Exibe 'Aguardando'.
- Documentos de Comprovação:** Exibe 'Aguardando'.

Na base do formulário, há um botão arredondado com o texto '→ Enviar Queixa'.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 16 – Tela 14: Dados do autor (adicionar autor)

A interface da tela 'Dados do Autor' no aplicativo tje+ possui um cabeçalho azul escuro com o logotipo 'tje+' e um ícone de menu. Abaixo, há uma seta de retorno e o título 'Dados do Autor' com uma seta vermelha apontando para ele. Um botão azul com o texto '+ Adicionar Autor' está centralizado. Abaixo dele, há uma tabela com duas colunas: 'Nome' e 'Ação'. A primeira linha da tabela contém o texto 'Nome de exemplo' e um ícone de lápis, seguido por um ícone de triângulo vermelho. Abaixo da tabela, há um campo de texto vazio.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 17 – Tela 15: Dados do autor (etapa 1)

A interface da tela 'Adicionar Autor' no aplicativo tje+ possui um cabeçalho azul escuro com o logotipo 'tje+' e um ícone de menu. Abaixo, há uma seta de retorno e o título 'Adicionar Autor' com uma seta vermelha apontando para ele. Abaixo do título, há cinco campos de entrada: 'CPF/CNPJ *', 'Nome completo ou Razão Social *' (com um ícone de microfone e '0/200' abaixo), 'Nome social' (com um ícone de microfone e '0/200' abaixo), 'E-mail *' (com um ícone de microfone) e 'Telefone *'. No canto inferior direito, há um botão azul com o texto 'Próxima página'.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 18 – Tela 16: Dados do autor (etapa 2)

A interface de usuário para adicionar dados do autor, intitulada "Adicionar Autor". O formulário contém os seguintes campos:

- CEP: Campo de texto para o código de endereçamento postal.
- Estado *: Dropdown menu com "Pernambuco" selecionado.
- Cidade *: Campo de texto com ícone de microfone e limite de 0/100 caracteres.
- Logradouro *: Campo de texto com ícone de microfone e limite de 0/100 caracteres.
- Número *: Campo de texto com limite de 0/10 caracteres.
- Compleme...: Campo de texto para complemento com limite de 0/100 caracteres.
- Bairro *: Campo de texto com ícone de microfone e limite de 0/15 caracteres.

Um botão azul "Próxima página" está localizado na parte inferior direita, com uma seta vermelha apontando para ele.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 19 – Tela 17: Anexar documentos do autor

A interface de usuário para anexar documentos do autor, intitulada "Adicionar Autor". A seção "Anexos do Autor" contém:

- Comprovante de Residência *:** Botão "Selecionar" (destacado com seta vermelha). Abaixo, "Tipo comprovante: RG" e instruções: "Envie um arquivo contendo a frente e o verso do RG ou dois arquivos separados, um para cada lado."
- Comprovante de Identidade *:** Botão "Selecionar" (destacado com seta vermelha).
- Comprovante de Identidade:** Botão "Selecionar" (destacado com seta vermelha).
- Botão "+ Adicionar" (destacado com seta vermelha) na parte inferior.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

As Figuras 20 a 22 apresentam a etapa destinada à identificação da parte ré. Nesse momento, a cartilha orienta o usuário quanto às informações necessárias para individualização adequada da pessoa física ou jurídica contra a qual a demanda será proposta.

As telas explicam, de forma simplificada, quais dados devem ser informados e destacam a importância da correta identificação da parte demandada para o regular processamento do pedido. A inclusão desse bloco decorre da constatação, durante a investigação empírica, de que muitos usuários apresentam dificuldades na obtenção e organização dessas informações, circunstância que frequentemente gera inconsistências ou devoluções das queixas para complementação.

Nesse conjunto de telas, predominam as heurísticas H2 (correspondência entre o sistema e o mundo real) e H5 (prevenção de erros), por meio de explicações simplificadas destinadas a facilitar a correta identificação da parte ré e evitar inconsistências no cadastramento.

Figura 20 – Tela 18: Dados do réu (adicionar réu)



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 21 – Tela 19: Dados do réu (etapa 1)

CPF/CNPJ *

Nome completo ou Razão Social * 0/200

Nome social 0/200

E-mail *

Telefone *

Próxima página

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 22 – Tela 20: Dados do réu (etapa 2)

CEP Estado * Pernambuco

Cidade * 0/100

Logradouro * 0/100

Número * 0/10 Compleme... 0/100

Bairro * 0/15

+ Adicionar

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

As Figuras 23 a 25 apresentam uma das etapas mais relevantes do procedimento eletrônico, correspondente à descrição da demanda propriamente dita. Nesse conjunto de telas, o usuário recebe orientações sobre a elaboração do relato dos fatos, a formulação do pedido e a anexação dos documentos destinados à comprovação das alegações apresentadas.

A construção dessas telas foi diretamente influenciada pelos resultados da pesquisa empírica, que identificaram dificuldades recorrentes relacionadas à compreensão do que deveria ser narrado, à definição do pedido juridicamente pretendido e à seleção dos documentos pertinentes à demanda. Por essa razão, a cartilha adota linguagem simples e orientações objetivas, buscando auxiliar o jurisdicionado na organização lógica das informações e na adequada apresentação de sua pretensão ao sistema de justiça.

Além das orientações fornecidas ao longo do preenchimento, a cartilha disponibiliza modelos exemplificativos de situações frequentemente submetidas aos juizados especiais cíveis, elaborados com a finalidade de auxiliar os usuários na compreensão da estrutura básica do relato dos fatos e da formulação do pedido. Esses exemplos funcionam como recurso pedagógico complementar, permitindo que o jurisdicionado visualize, de forma prática, como organizar as informações relativas ao seu caso, sem prejuízo da necessária adaptação às particularidades de cada situação concreta.

Essa etapa incorpora especialmente as heurísticas H2 (correspondência entre o sistema e o mundo real) e H10 (ajuda e documentação), mediante exemplos práticos, linguagem acessível e orientações destinadas a facilitar a descrição dos fatos, a formulação do pedido e a seleção dos documentos pertinentes.

Figura 23 – Tela 21: Dados da queixa (etapa 1)

A interface apresenta o cabeçalho do aplicativo 'tje+' em um fundo azul escuro. Abaixo, há uma seta de retorno e o título 'Dados da Queixa' com um ícone de ajuda. Um botão 'Escolher Modelo' está centralizado. Segue-se a pergunta 'Você quer que seu processo corra na cidade de residência do:' com opções de rádio para 'Autor' (selecionada) e 'Réu'. Abaixo, há um campo de texto rotulado 'Fato (Descreva o que aconteceu) *' com um ícone de microfone para gravação de áudio. No canto inferior direito, um botão azul com o texto 'Próxima página' aponta para a etapa seguinte.

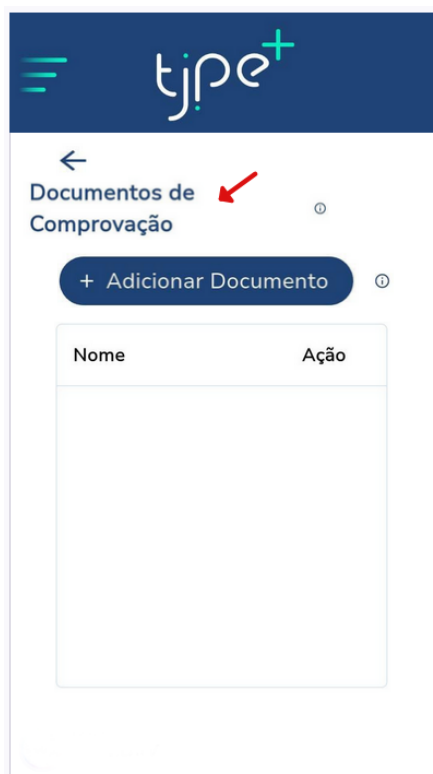
Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 24 – Tela 22: Dados da queixa (etapa 2)

A interface continua com o mesmo cabeçalho e seta de retorno. O título 'Dados da Queixa' permanece. O campo de texto principal é rotulado 'Pedido (o que você deseja com a ação)*' e possui um ícone de microfone. Abaixo, há um campo rotulado 'Valor da causa *' com um ícone de ajuda. No final da tela, um botão azul com o texto '✓ Confirmar' e um ícone de confirmação está destacado por uma seta vermelha.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 25 – Tela 23: Documentos de comprovação



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Por fim, as Figuras 26 e 27 correspondem às etapas finais da cartilha digital interativa. A Figura 26 apresenta uma síntese das informações inseridas ao longo do procedimento, permitindo ao usuário revisar os dados preenchidos, verificar a completude das informações e conferir a documentação anexada antes da conclusão do registro da demanda.

Já a Figura 27 representa o encerramento do percurso de orientação desenvolvido pelo produto técnico. Além de indicar a conclusão das etapas apresentadas, a tela possui função informativa e motivacional, reforçando a ideia de que o usuário percorreu todo o procedimento necessário para compreender o funcionamento do aplicativo TJPE+.

Em conjunto, essas telas buscam proporcionar maior segurança ao jurisdicionado, reduzir erros decorrentes de informações incompletas ou inconsistentes e fortalecer a autonomia do usuário na utilização da ferramenta digital, encerrando a experiência de navegação de forma coerente com a proposta de inclusão digital que orienta o produto técnico.

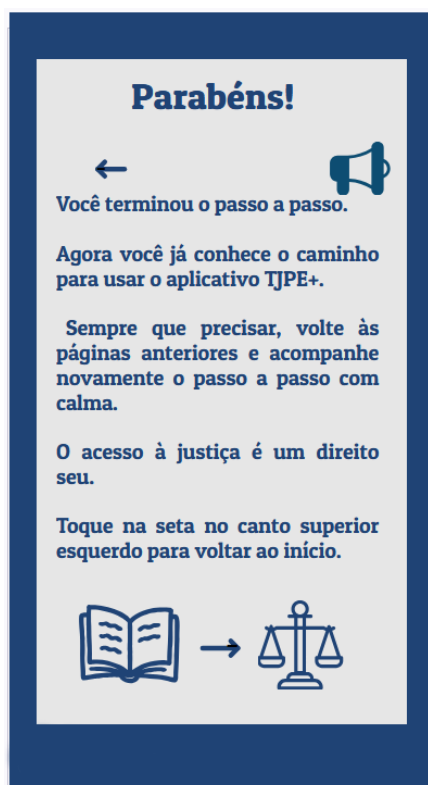
As telas finais contemplam as heurísticas H1 (visibilidade do estado do sistema), H3 (controle e liberdade do usuário) e H5 (prevenção de erros), permitindo ao usuário revisar as informações inseridas antes da conclusão do procedimento e compreender o encerramento do percurso de orientação.

Figura 26 – Tela 24: Confira suas informações

A interface do aplicativo **tje+** apresenta o formulário de abertura de uma queixa. No topo, há um menu hambúrguer e o logotipo. Abaixo, um ícone de seta para trás precede o título "Formulário de Abertura". O formulário é composto por quatro seções, cada uma com um status: "Dados do Autor" (1 Adicionado), "Dados do Réu" (Aguardando), "Dados da Queixa" (Aguardando) e "Documentos de Comprovação" (Aguardando). Na base, um botão azul "Enviar Queixa" com um ícone de seta curva para a direita está destacado por duas setas vermelhas apontando para ele.

Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

Figura 27 – Tela 25: Parabéns!



Fonte: Captura de tela do produto técnico desenvolvido pela autora (2026).

A organização sequencial do conteúdo buscou reproduzir o fluxo efetivamente percorrido pelos usuários no aplicativo TJPE+, transformando as exigências operacionais do procedimento eletrônico em orientações acessíveis e progressivas. Dessa forma, a cartilha procura atuar como instrumento de apoio à navegação e à compreensão das etapas necessárias ao exercício do *jus postulandi* em ambiente digital.

6.3 Potencial de aplicação e contribuição institucional

Buscando aproximar a proposta do contexto institucional ao qual se destina, o desenvolvimento do produto técnico foi formalmente comunicado à Coordenadoria-Geral dos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco, por meio de correspondência eletrônica encaminhada para conhecimento da iniciativa e de seu potencial de aplicação prática.

A cartilha apresenta potencial para contribuir para a melhoria da qualidade das informações submetidas por meio do aplicativo TJPE+, favorecendo a redução de inconsistências formais e de demandas de retrabalho durante o atendimento institucional. Sua

utilização pode beneficiar tanto os jurisdicionados quanto os órgãos responsáveis pela recepção e análise das demandas, ao oferecer orientações claras acerca das etapas necessárias ao registro eletrônico das queixas.

Além disso, o material apresenta potencial de utilização em ambientes como a Defensoria Pública, os Juizados Especiais Cíveis e outros espaços de orientação ao cidadão, funcionando como instrumento complementar de apoio durante o procedimento eletrônico. Sua adoção pode contribuir para ampliar a compreensão das exigências do sistema e favorecer maior autonomia dos usuários na realização das etapas necessárias ao protocolo das demandas.

Sob a perspectiva institucional, o produto pode atuar como ferramenta complementar de orientação ao cidadão, auxiliando na preparação prévia das informações e documentos exigidos pelo aplicativo. Tal característica possui potencial para otimizar o atendimento prestado pelos órgãos envolvidos e favorecer maior eficiência no processamento inicial das demandas.

Ao traduzir o fluxo operacional do aplicativo para linguagem acessível e organizada em etapas sequenciais, a cartilha amplia as possibilidades de utilização autônoma da ferramenta digital e reforça iniciativas voltadas à democratização do acesso aos serviços judiciais em ambiente eletrônico.

6.4 Limitações e perspectivas de aprimoramento

Reconhece-se que a cartilha digital interativa não foi submetida, no âmbito desta pesquisa, a processo formal de validação junto aos usuários finais nem a aplicação piloto em ambiente institucional. Essa opção decorre do foco assumido pela investigação, direcionada à compreensão das barreiras associadas ao uso do aplicativo TJPE+ e à construção de proposta aplicada destinada à sua mitigação. Nesse sentido, a experiência desenvolvida nesta pesquisa poderá ser complementada por iniciativas futuras voltadas à análise de sua aplicação em contextos institucionais.

Também se observa que o produto foi desenvolvido a partir da realidade empírica dos juizados especiais cíveis do Recife e das características específicas do aplicativo TJPE+, tomando como referência as experiências relatadas pelos participantes da pesquisa e o fluxo operacional atualmente disponibilizado pela ferramenta. Dessa forma, sua utilização encontra-se diretamente relacionada ao contexto institucional investigado, podendo demandar adaptações caso seja empregada em outros órgãos, unidades judiciárias ou sistemas digitais que apresentem procedimentos distintos.

Além disso, eventuais alterações futuras nas funcionalidades, na interface ou nas etapas de utilização do aplicativo TJPE+ poderão exigir atualizações do conteúdo da cartilha, de modo a preservar sua correspondência com o procedimento efetivamente percorrido pelos usuários.

Não obstante essas limitações, a proposta apresenta potencial de aperfeiçoamento contínuo, especialmente em razão de sua natureza digital, que possibilita atualizações, revisões e adequações sem necessidade de alterações estruturais significativas. Tal característica favorece a incorporação de melhorias relacionadas à organização das informações, à experiência de navegação e à adaptação do conteúdo a diferentes perfis de usuários e demandas institucionais.

Também se vislumbra a possibilidade de adaptação da estratégia desenvolvida para outros contextos de atendimento digital no âmbito do Poder Judiciário. Nesse sentido, embora concebida a partir de realidade específica, a experiência desenvolvida nesta pesquisa oferece subsídios que podem contribuir para futuras iniciativas voltadas à inclusão digital, à orientação dos usuários e ao fortalecimento do acesso à justiça em ambientes eletrônicos.

7 CONCLUSÃO

Ao retomar o problema de pesquisa, voltado a compreender de que maneira a transformação digital do Poder Judiciário, materializada na implementação do aplicativo TJPE+, repercute sobre o exercício do *jus postulandi* nos juizados especiais cíveis, verificou-se que a virtualização do acesso à justiça, embora orientada por diretrizes de eficiência administrativa e ampliação de serviços, introduz exigências operacionais, cognitivas e informacionais capazes de comprometer a autonomia dos usuários. As evidências empíricas demonstraram que a disponibilização de plataformas eletrônicas não assegura, por si só, condições efetivas de utilização, sobretudo entre indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica e digital.

A investigação permitiu identificar obstáculos recorrentes relacionados à compreensão do funcionamento do sistema, ao preenchimento de formulários, à elaboração do relato dos fatos, à definição do pedido juridicamente adequado e à anexação de documentos. Observou-se, ainda, que a ausência de orientações claras, progressivas e acessíveis amplia o esforço cognitivo exigido dos jurisdicionados, dificultando o ingresso autônomo das demandas. Os dados obtidos evidenciaram que as dificuldades associadas à utilização da ferramenta digital não substituem obstáculos historicamente existentes, mas se somam a eles, ampliando os desafios enfrentados por cidadãos que já encontravam limitações para compreender, organizar e expressar suas pretensões perante o sistema de justiça.

Os achados confirmam a hipótese formulada ao evidenciar que a implementação do aplicativo TJPE+ produziu barreiras de acessibilidade que afetam concretamente o exercício do *jus postulandi* no ambiente eletrônico. Embora o direito de postular em juízo sem assistência advocatícia permaneça formalmente assegurado, o modelo digital passou a demandar competências técnicas, interpretativas e informacionais que não eram exigidas no atendimento presencial, historicamente marcado pela oralidade e pela mediação direta dos servidores. Acrescentaram-se, assim, às dificuldades tradicionalmente existentes na formulação das demandas, novos desafios relacionados à utilização e à compreensão das ferramentas tecnológicas. Tal cenário demonstra que o *jus postulandi*, embora preservado no plano normativo, sofre limitações relevantes em sua dimensão prática.

O estudo também evidenciou a vulnerabilidade digital como categoria relevante para a análise contemporânea do acesso à justiça, demonstrando que as desigualdades de ingresso à jurisdição ultrapassam a simples ausência de equipamentos ou conectividade, alcançando limitações cognitivas, informacionais e operacionais associadas ao uso das plataformas

eletrônicas. Verificou-se, ainda, que a transformação digital do Judiciário, quando dissociada de estratégias efetivas de inclusão, tende a transferir para o próprio cidadão encargos que anteriormente eram compartilhados ou desempenhados pela estrutura institucional, deslocando para o usuário responsabilidades relacionadas à compreensão do procedimento, ao preenchimento de formulários e à adequada formulação de sua demanda.

Como resposta aplicada às barreiras identificadas, foi desenvolvida a cartilha digital interativa “Descomplica TJPE+”, concebida como instrumento de mediação digital destinado a orientar os jurisdicionados durante o procedimento de registro de demandas por meio do aplicativo TJPE+. Elaborada a partir dos resultados obtidos na investigação empírica, a proposta traduz, em linguagem simples e acessível, as principais etapas do fluxo eletrônico, buscando oferecer suporte informacional compatível com as necessidades dos usuários identificadas ao longo da pesquisa. Sua concepção incorporou contribuições do design de interação, voltadas à clareza das informações, à organização do conteúdo e à facilitação da navegação. Embora não elimine integralmente os obstáculos constatados, o produto representa iniciativa concreta destinada à mitigação de dificuldades de compreensão e utilização do sistema, contribuindo para o fortalecimento do acesso à justiça em ambiente digital.

No plano teórico, a pesquisa contribui para o aprofundamento das discussões sobre os impactos da transformação digital do Poder Judiciário sobre o acesso à justiça, ao evidenciar a vulnerabilidade digital como elemento relevante para a compreensão das novas barreiras de ingresso à jurisdição. No plano aplicado, oferece subsídios para o aperfeiçoamento de políticas institucionais voltadas à inclusão digital e à construção de mecanismos de apoio compatíveis com as necessidades dos usuários dos serviços judiciais.

Conclui-se, portanto, que a transformação digital do Poder Judiciário representa um avanço institucional relevante, ao ampliar a eficiência, a celeridade e a disponibilidade dos serviços jurisdicionais. Entretanto, seu potencial de ampliação do acesso à justiça somente se concretiza quando acompanhado de estratégias de acessibilidade e inclusão digital que assegurem aos cidadãos condições efetivas para o exercício autônomo de seus direitos, reconfigurando o acesso à justiça de forma compatível com os princípios de igualdade e inclusão que orientam os juizados especiais cíveis.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BOMFIM, Maelise da Silva; QUERINO, Ana Célia. O processo judicial eletrônico como meio de acesso à justiça e sua relação com a justiça social. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 10, n. 10, p. 4472-4483, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i10.16318>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *O Sistema: Processo Judicial Eletrônico (PJe)*. Brasília, DF: CNJ, [s. d.]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistema-processo-judicial-eletronico/>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Juizado Digital permite que cidadãos de Pernambuco registrem queixas on-line*. Brasília, DF: CNJ, 3 set. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/juizado-digital-permite-que-cidadaos-de-pernambuco-registrem-queixas-on-line/>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 185*, de 18 de dezembro de 2013. Institui o Processo Judicial Eletrônico (PJe). Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 345*, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o Juízo 100% Digital. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 370*, de 28 de janeiro de 2021. Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 385*, de 6 de abril de 2021. Dispõe sobre a criação dos Núcleos de Justiça 4.0. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3791>. Acesso em: 3 fev. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 398*, de 16 de junho de 2021. Dispõe sobre os Núcleos de Justiça 4.0 e dá outras providências. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3978>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Resolução nº 455*, de 27 de abril de 2022. Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), para usuários externos. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4509>. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 20 dez. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm. Acesso em: 29 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/12965.htm. Acesso em: 15 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 29 nov. 2025.

CANAL, Maria Eduarda Soares; CEREZA, Valber. A virtualização do Judiciário: desafios e impactos da justiça digital no acesso à justiça no Brasil. *Revista Tópicos*, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17290466>. Acesso em: 3 fev. 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Maria Isabel de Oliveira; João Cordeiro de Farias. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONFERÊNCIA JUDICIAL IBERO-AMERICANA. 100 Regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade: versão reduzida. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2008. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2023/junho/100-regras-de-brasilia-versao-reduzida.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números 2024*: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2026.

DIAS, André Luís Mendes; REZENDE, Paulo Izidio da Silva. Acesso à justiça no Brasil: desafios e perspectivas para efetivação dos direitos fundamentais. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 10, n. 5, p. 1461-1474, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i5.13937>. Acesso em: 29 nov. 2025.

DUTRA, Renata Queiroz; MELO, Laís Santos Correia de. Desafios do acesso à justiça no contexto pandêmico e o jus postulandi nos Juizados Especiais Estaduais da Bahia. *Revista da Defensoria Pública da União*, Brasília, DF, n. 16, p. 133-148, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i16.p133-148>. Acesso em: 29 nov. 2025.

EUROPEAN COMMISSION FOR THE EFFICIENCY OF JUSTICE (CEPEJ). *European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their*

environment. Strasbourg: Council of Europe, 2018. Disponível em: <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>. Acesso em: 13 maio 2026.

FLORIDI, Luciano. *The Fourth Revolution: how the infosphere is reshaping human reality*. Oxford: Oxford University Press, 2014.

FÓRUM NACIONAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS (FONAJE). *Enunciados Cíveis*. Brasília, DF: FONAJE, [s. d.]. Disponível em: <https://fonaje.amb.com.br/enunciados/>. Acesso em: 29 nov. 2025.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES FILHO, Edilson Santana. Acesso à Justiça é impactado pela vulnerabilidade digital. *Revista Consultor Jurídico*, 23 jun. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-23/tribuna-defensoria-acesso-justica-impactado-vulnerabilidade-digital/>. Acesso em: 29 nov. 2025.

GONZAGA, Isabella Ribeiro de Oliveira; OLIVEIRA, André Luíz Santos; STAKOVIK JÚNIOR, Paulo Beli Moura. Falibilidade do jus postulandi no Juizado Especial Cível: acesso formal versus justiça material. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 3228-3241, maio 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v11i5.19070>. Acesso em: 29 nov. 2025.

GRANT, Maria J.; BOOTH, Andrew. A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information and Libraries Journal*, v. 26, n. 2, p. 91-108, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram a internet. *Agência de Notícias IBGE*, Rio de Janeiro, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>. Acesso em: 27 abr. 2026.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). *ISO 9241-11:2018: ergonomics of human-system interaction: part 11: usability: definitions and concepts*. Geneva: ISO, 2018.

LAMY, Marcelo. *Metodologia da pesquisa jurídica: técnicas de investigação, argumentação e redação*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

LIPS, Miriam. *Digital government: Managing public sector reform in the digital era*. Routledge, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MERGEL, Ines; EDELMANN, Noella; HAUG, Nathalie. Defining digital transformation: results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, v. 36, n. 4, artigo 101385, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>. Acesso em: 29 nov. 2025.

MINAMI, Marcos Youji; PAES, Nadinne Sales Callou Esmeraldo. Vulnerabilidade digital: uma nova barreira ao acesso à justiça pelas pessoas pobres. *Juris Poiesis*, [S. l.], v. 24, n. 34,

p. 399-419, 2021. Disponível em:

<https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/jurispoiesis/article/view/9623>. Acesso em: 29 nov. 2025.

MORAES FILHO, Luis Ferreira de. *Juizados Especiais Cíveis Estaduais 4.0: acesso à justiça e exclusão digital em um Brasil de desiguais – caminhos possíveis*. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2023.

NIELSEN, Jakob. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Nielsen Norman Group, [s. l.], 24 abr. 1994. Atualizado em: 30 jan. 2024. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Acesso em: 25 maio 2026.

NORMAN, Donald A. *The design of everyday things*. Revised and expanded edition. New York: Basic Books, 2013.

OLIVEIRA, Heitor Moreira de; DIAS, Paulo Cezar. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. *Revista da AGU*, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 169-185, jun. 2024. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3141>. Acesso em: 27 abr. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável*. Brasília, DF: ONU Brasil, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2026.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Abertura de Queixas nos Juizados Especiais Cíveis. Recife: TJPE, 2025. Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br>. Acesso em: 26 dez. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Registro de queixas nos Juizados Especiais ficará mais fácil com nova funcionalidade do app TJPE+. Recife: TJPE, 3 jun. 2024. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/-/registro-de-queixas-nos-juizados-especiais-ficara-mais-facil-com-nova-funcionalidade-do-app-tjpe->. Acesso em: 26 dez. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Ato Conjunto nº 14*, de 4 de abril de 2022. Disciplina o funcionamento das Centrais de Queixas Orais e dos setores de tomada de queixas nos Juizados Especiais. Recife: TJPE, 2022. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/documents/10180/132214/ATO+14+2022.pdf/d58734e9-f683-c305-3864-7d24541f9be4>. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Ato Conjunto nº 16*, de 19 de março de 2020. Dispõe sobre a restrição do atendimento presencial ao público externo. Recife: TJPE, 2020. Disponível em: https://portal.tjpe.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=7a0d90d0-743f-185a-3929-0464c5bf64fc&groupId=29010. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Ato Conjunto nº 18*, de 19 de junho de 2020. Dispõe sobre o Plano de Reabertura Gradual das Atividades Presenciais no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Recife: TJPE, 2020. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/web/corregedoria/atos-conjuntos-2020>. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Ato Conjunto nº 39*, de 15 de setembro de 2021. Dispõe sobre a retomada das atividades presenciais, a partir de 20.09.2021;

determina o retorno do horário regular do expediente forense nas Unidades Administrativas e Judiciárias de 1º e 2º grau da comarca da Capital; define percentual de servidores que devem cumprir expediente presencial diário, em sistema de rodízio, e dá outras providências. Recife: TJPE, 2021. Disponível em:

https://portal.tjpe.jus.br/c/document_library/get_file?groupId=29010&uuid=c11b7209-9c02-3c93-9af5-25ab83f43007. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Corregedoria Geral da Justiça.

Instrução Normativa CGJ-PE nº 04, de 18 de maio de 2023. Dispõe sobre o procedimento a ser adotado nas Centrais de Queixas, quando do protocolamento e distribuição da ação, no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e das Relações de Consumo, no Estado de Pernambuco. Recife: TJPE, 2023. Disponível em:

https://portal.tjpe.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=6e9c40fb-9252-f383-606f-7ead58b74c59&groupId=29010. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Instrução Normativa nº 04*, de 17 de abril de 2020. Regulamenta o uso de videoconferência e soluções digitais para prática de atos processuais. Recife: TJPE, 2020. Disponível em:

https://portal.tjpe.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=dd99df8e-e28e-7caa-e099-7911a5ab4206&groupId=29010. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. *Portaria Conjunta nº 05*, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a suspensão do expediente presencial nas unidades judiciárias e administrativas. Recife: TJPE, 2020. Disponível em:

<https://portal.tjpe.jus.br/documents/101861/2416867/DJE+19.03.20+-+Portaria+Conjunta+n%C2%BA+05+-+COVID+19++Disp%C3%B5e+sobre+a+atua%C3%A7%C3%A3o+das+unidades+administrativas+e+judic%20i%C3%A1rias%2C+do+1%C2%BA+e+2%C2%BA+graus%2C+no+Poder+Judic%C3%A1ri%20o.pdf/df583aa0-ce8e-39c2-0975-207e6e6a0836>. Acesso em: 29 nov. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. TJPE investe em inovação e lança App e parceria com Porto Digital com foco na experiência do usuário. Recife: TJPE, 11 jan. 2024. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/-/tjpe-investe-em-inovacao-e-lanca-app-e-parceria-com-porto-digital-com-foco-na-experiencia-do-usuario>. Acesso em: 26 dez. 2025.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Aplicativo TJPE+ passa a contar com funcionalidade que permite envio de áudio no registro de queixas; saiba como. Recife: TJPE, 23 out. 2024. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/-/aplicativo-tjpe-passa-a-contar-com-funcionalidade-que-permite-envio-de-audio-no-registro-de-queixas-saiba-como>. Acesso em: 26 dez. 2025.

PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. *Design de interação: além da interação humano-computador*. Tradução de Viviane Possamai. Porto Alegre: Bookman, 2005.

RAMPIN, Talita; IGREJA, Rebecca Lemos. Acesso à justiça e transformação digital: um estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e seu impacto na prestação jurisdicional. *Direito Público*, v. 19, n. 102, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.11117/rdp.v19i102.6512>. Acesso em: 29 nov. 2025.

SILVA, Karla Yacy Carlos da; MORAES, Camila Miranda de. A Justiça 4.0 e o acesso sob a lente da Agenda 2030 da ONU. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região*, Brasília, v. 26, n. 2, p. 42-52, 2022. Disponível em: <https://revista.trt10.jus.br/index.php/revista10/article/view/541>. Acesso em: 29 nov. 2025.

SIMÕES, Paula Cristina de Oliveira. *O acesso à justiça das pessoas em situação de vulnerabilidade: os excluídos digitais e o papel do Conselho Nacional de Justiça*. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-08012025-170037/>. Acesso em: 3 fev. 2026.

SOARES, Amanda Caroline. As ondas renovatórias de acesso à justiça e uma análise de como superar as barreiras da exclusão digital. *Conteúdo Jurídico*, Brasília, 27 nov. 2023. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/63965/as-ondas-renovatorias-de-acesso-a-justica-e-uma-analise-de-como-superar-as-barreiras-da-exclusao-digital>. Acesso em: 3 fev. 2026.

SUPTITZ, Kauê; GUAGLIARIELLO, Marina Garcia; MEDEIROS, Raissa Rayanne Gentil de. Entre com ação sem sair de casa!: o acesso à justiça em tempos de pandemia nos Juizados Especiais Cíveis do TJRS. In: REIS, Clayton; TAVARES NETO, José Querino; SILVA, Juvêncio Borges (org.). *Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça* II. Florianópolis: CONPEDI, 2021. p. 76-90.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM JURISDICIONADOS DA CENTRAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO TJPE

Orientadora: Prof. ^a Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Entrevista com Usuários
Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa sobre o uso do sistema TJPE+ nos Juizados Especiais Cíveis. Sua participação é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, sem qualquer prejuízo à sua atuação profissional. A entrevista dura cerca de 10 a 15 minutos e trata da sua experiência no atendimento aos usuários e das dificuldades observadas no uso do sistema. Os riscos são mínimos, podendo haver leve desconforto ao relatar situações do trabalho. As informações serão confidenciais, sem identificação dos participantes ou das unidades, e utilizadas apenas para fins acadêmicos. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com a pesquisadora a qualquer momento.
() Li e concordo em participar da pesquisa () Não concordo em participar
Identificação da entrevista
Data e local: / / – Central de Juizados Especiais Cíveis – Recife/PE
BLOCO I – Caracterização do participante
1. Faixa etária: ☐ 18–29 anos ☐ 30–44 anos ☐ 45–59 anos ☐ 60 anos ou mais
2. Escolaridade: ☐ Analfabeto ou alfabetização básica ☐ Ensino fundamental ☐ Ensino médio ☐ Ensino superior
3. Renda familiar mensal: ☐ Até 1 salário-mínimo ☐ De 1 a 2 salários-mínimos ☐ Acima de 2 salários-mínimos
4. Você tem celular (smartphone)? ☐ Sim ☐ Não
5. Você tem acesso à internet? ☐ Sim ☐ Não
BLOCO II – Conhecimento e tentativa de uso do TJPE+
6. Antes de vir à Central, você sabia que o registro da queixa passou a ser exclusivamente digital (TJPE+)? ☐ Sim ☐ Não
7. Você tentou usar o aplicativo TJPE+? ☐ Sim, consegui ☐ Sim, tentei, mas não consegui ☐ Não tentei
8. Se tentou e não conseguiu, onde teve dificuldade? (pode marcar mais de uma) ☐ Preencher seus dados ☐ Preencher dados da outra pessoa

☐ Explicar o que aconteceu (escrever o fato) ☐ Dizer o que você quer pedir ☐ Informar o valor do problema ☐ Enviar documentos (fotos, arquivos) ☐ Usar e-mail ☐ Falta de internet ☐ Não entendeu como usar o sistema
BLOCO III – Ajuda e mediação
9. Por que você veio buscar atendimento presencial? ☐ Não sabia que dava para fazer pelo celular ☐ Tentou usar e não conseguiu ☐ Teve dificuldade para preencher as informações ☐ Outro:
10. Você precisou de ajuda para tentar usar o sistema? ☐ Sim ☐ Não Se sim, de quem: ☐ Familiar ou amigo ☐ Lan house ☐ Defensoria Pública ☐ Outro:
BLOCO IV – Experiência e percepção
11. Você conseguiu explicar bem seu problema? ☐ Sim ☐ Mais ou menos ☐ Não
12. Você se sentiu seguro usando o sistema? ☐ Sim ☐ Não
13. Você acha que esse sistema é fácil para quem não tem advogado? ☐ Sim ☐ Mais ou menos ☐ Não
14. O que poderia ser melhorado para facilitar seu acesso à justiça?

**APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM SERVIDORES DO TJPE
(TRIAGEM DIGITAL)**

Orientadora: Prof. ^a Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna		
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)		
Entrevista com Servidores do TJPE		
Identificação da entrevista		
Data e local: ____/____/____ – Central de Juizados Especiais Cíveis – Recife/PE		
Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa acadêmica sobre o uso do sistema TJPE+ nos Juizados Especiais Cíveis. Sua participação é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, sem qualquer prejuízo à sua atuação profissional ou vínculo institucional. A entrevista dura cerca de 10 a 15 minutos e aborda sua experiência no atendimento aos usuários e as dificuldades observadas no uso do sistema. Os riscos são mínimos, podendo haver leve desconforto ao relatar situações do ambiente de trabalho. As informações serão tratadas de forma confidencial, sem identificação dos participantes ou das unidades, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com a pesquisadora a qualquer momento.		
() Li e concordo em participar da pesquisa () Não concordo em participar		
Bloco / Tema	Pergunta	Opções de Resposta / Campo para preenchimento
Identificação	Unidade: Central de Queixas – JEC Recife	Tempo de atuação: ☐ < 1 ano ☐ 1–3 anos ☐ 3–5 anos ☐ 5+ anos
Funcionamento	Quais etapas geram mais erros?	☐ Dados pessoais ☐ CPF ☐ Endereço ☐ Dados do réu ☐ Relato ☐ Pedido ☐ Valor ☐ Documentos ☐ Outro:
Erros críticos	Entre os erros recorrentes, marque os três principais	1. 2. 3.

Perfil	Qual perfil de usuário apresenta mais dificuldades?	☐ Idosos ☐ Baixa escolaridade ☐ Baixa renda ☐ Sem internet ☐ Outro: _____
Devoluções	Principais causas:	☐ Falta de documentos ☐ Dados incompletos ☐ Pedido errado ☐ Relato confuso ☐ Outro:
Interpretação	Usuários entendem mensagens?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não Explique sua resposta:
Retornos	Quantas vezes retorna?	☐ 1 ☐ 2–3 ☐ 4+
Melhorias	O que simplificar?	
Vulnerabilidade	Usuários vulneráveis conseguem usar o sistema?	☐ Sim ☐ Com muita dificuldade ☐ Raramente Justifique:

APÊNDICE C – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA COM INTEGRANTES DA DEFENSORIA PÚBLICA (APOIO À TRIAGEM DIGITAL)

Orientadora: Prof. ^a Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna		
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Entrevista com integrantes da Defensoria Pública		
Identificação da entrevista		
Data e local: / / – Central de Juizados Especiais Cíveis – Recife/PE		
Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa acadêmica sobre o uso do sistema TJPE+ nos Juizados Especiais Cíveis. Sua participação é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, sem qualquer prejuízo à sua atuação profissional ou vínculo institucional. A entrevista dura cerca de 10 a 15 minutos e aborda sua experiência no atendimento aos usuários e as dificuldades observadas no uso do sistema. Os riscos são mínimos, podendo haver leve desconforto ao relatar situações do ambiente de trabalho. As informações serão tratadas de forma confidencial, sem identificação dos participantes ou das unidades, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com a pesquisadora a qualquer momento.		
☐ Li e concordo em participar da pesquisa ☐ Não concordo em participar		
Bloco / Tema	Pergunta	Opções de Resposta / Campo para Preenchimento
Identificação	Vínculo institucional do participante:	☐ Defensor(a) Público(a) ☐ Servidor(a) ☐ Outro(a) / Estagiário(a)
Identificação	Tempo de atuação	☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☐ De 3 a 5 anos ☐ Mais de 5 anos
Diagnóstico do atendimento	Quais dificuldades são mais frequentes entre os usuários?	☐ Dificuldade no uso do celular ☐ Dificuldade de escrita do relato ☐ Dificuldade para anexar documentos ☐ Ausência de e-mail ☐ Dificuldade para formular o pedido ☐ Ausência de documentos básicos ☐ Outra: _____
Volume	Em média, quantos atendimentos são realizados por dia?	☐ 1–5 ☐ 6–10 ☐ 11–20 ☐ 20+
Etapa difícil	Qual etapa mais dificulta o envio correto da queixa pelo aplicativo/portal?	☐ Dados ☐ Relato ☐ Pedido ☐ Documentos ☐ E-mail ☐ Outro: _____
Orientações mais repetidas	Quais orientações precisam ser repetidas com mais frequência aos usuários?	☐ Uso do sistema ☐ Escrever problema ☐ Documentos ☐ Dados do réu

Orientações e compreensão	O que poderia facilitar o entendimento do Juizado Digital?	
--------------------------------------	--	-------

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE (PARTICIPANTES USUÁRIOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS)

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa “Desafios da Transformação Digital ao *Jus Postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis do Recife: Proposta de Inclusão Digital”. Você foi convidado(a) a participar por estar buscando dar entrada em um processo ou utilizar o aplicativo TJPE+ na Central de Juizados Especiais Cíveis do Recife, e sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo ao seu atendimento ou aos seus direitos perante o Tribunal de Justiça de Pernambuco. Os objetivos deste estudo são compreender as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no uso do sistema digital TJPE+, utilizado para dar entrada em processos nos Juizados Especiais Cíveis, quando, em geral, os usuários ainda não contam com assistência de advogado. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a uma entrevista individual, com duração aproximada de 10 a 15 minutos, com perguntas simples sobre sua experiência ao tentar dar entrada em um processo ou utilizar o aplicativo TJPE+. Os riscos relacionados com sua participação são mínimos, podendo ocorrer leve desconforto ao relatar dificuldades pessoais. Caso isso aconteça, você poderá interromper sua participação a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Os benefícios relacionados com a sua participação consistem em contribuir para a melhoria do acesso à justiça, auxiliando na identificação de dificuldades no uso do sistema e na construção de soluções mais simples e acessíveis para outros usuários. As informações obtidas nesta pesquisa serão tratadas de forma confidencial e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Os resultados poderão ser apresentados em trabalhos científicos, relatórios ou publicações, sempre de forma geral e sem identificação dos participantes. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço eletrônico da pesquisadora responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Dados do PESQUISADOR/A RESPONSÁVEL (orientador/a):

Nome

Assinatura (GOV.BR ou de próprio punho)

Telefone

Endereço completo

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O/A pesquisador/a me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos hospedado na Universidade Católica de Pernambuco – CEP-UNICAP, Rua Almeida Cunha, 245 – Santo Amaro – BL. G4, 6º andar, sala 609 – 50050-480 – RECIFE/PE – Tel.: (81)2119-4041 – E-mail: cep@unicap.br - Website: <https://portal.unicap.br/institucional/cep> – Dias de atendimento: segunda a sexta-feira – Horário de atendimento: 9h30 às 13h30 e das 14h30 às 18h30.

Havendo dúvida/denúncia com relação à condução da pesquisa deverá ser dirigida ao referido CEP no endereço acima citado.

(Local _____), (data), de (mês), de (ano)

Assinatura do PARTICIPANTE DA PESQUISA

(Quando o participante da pesquisa for criança, adolescente, ou pessoa com discernimento prejudicado pegar também a assinatura do Pai / Mãe ou Responsável Legal).

Assinatura do PAI / MÃE ou RESPONSÁVEL LEGAL

(Além de apresentar o TALE (Termo de Assentimento Livre e Esclarecido)).

Instância Nacional de Ética em Pesquisa - INAEP

Unidade Técnica de Gestão de CEP

Coordenação Geral de Regulação Ética em Pesquisa – CGREP

Ministério da Saúde – Unidade II

SRTV 701, Via WS Norte, Lote D, 3º andar, Ed. PO700

Asa Norte, Brasília/DF, Brasil

CEP 70723-040

inaep.cep@saude.gov.br

+55(61)3315-5887/5886/7955/5879/5893/5889

OBSERVAÇÕES:

1. Incluir informação sobre patrocinador (se pertinente);
2. Incluir informação sobre destino e guarda de materiais (se pertinente);
3. Incluir informação sobre estudo multicêntrico (se pertinente);
4. Utilizar linguagem compreensível para população alvo.
5. No caso de pesquisas relacionadas com ações terapêuticas ou diagnósticas, explicitar os métodos alternativos, os riscos e benefícios de não os utilizar.
6. (*) Quando o participante da pesquisa for criança, adolescente, ou pessoa com discernimento prejudicado pegar também a assinatura do Pai / Mãe ou Responsável Legal (**), além de apresentar o TALE - Termo de Assentimento Livre e Esclarecido.

APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE (SERVIDORES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA / DEFENSORIA PÚBLICA)

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa “Desafios da Transformação Digital ao *Jus Postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis do Recife: Proposta de Inclusão Digital”. Você foi convidado(a) a participar por atuar no atendimento aos usuários no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis do Recife, e sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo à sua atuação profissional ou aos seus direitos no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco ou da Defensoria Pública. Os objetivos deste estudo são compreender as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no uso do sistema digital TJPE+, a partir da perspectiva dos profissionais que atuam no atendimento aos usuários. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a uma entrevista individual, com duração aproximada de 10 a 15 minutos, com perguntas sobre sua experiência no atendimento aos usuários e as dificuldades observadas no uso do sistema TJPE+. Os riscos relacionados com sua participação são mínimos, podendo ocorrer leve desconforto ao relatar situações relacionadas ao ambiente de trabalho. Caso isso aconteça, você poderá interromper sua participação a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Os benefícios relacionados com a sua participação consistem em contribuir para a melhoria do acesso à justiça, auxiliando na identificação de dificuldades no uso do sistema e na construção de soluções mais simples e acessíveis para os usuários. As informações obtidas nesta pesquisa serão tratadas de forma confidencial e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Seu nome não será divulgado em nenhum momento, nem haverá identificação da unidade em que atua. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Os resultados poderão ser apresentados em trabalhos científicos, relatórios ou publicações, sempre de forma geral e sem identificação dos participantes. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço da pesquisadora responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Dados do PESQUISADOR/A RESPONSÁVEL (orientador/a):

Nome

Assinatura (GOV.BR ou de próprio punho)

Endereço completo

Telefone

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O/A pesquisador/a me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos hospedado na Universidade Católica de Pernambuco – CEP-UNICAP, Rua Almeida Cunha, 245 – Santo Amaro – BL. G4, 6º andar, sala 609 – 50050-480 – RECIFE/PE – Tel.: (81)2119-4041 – E-mail: cep@unicap.br - Website: <https://portal.unicap.br/institucional/cep> – Dias de atendimento: segunda a sexta-feira – Horário de atendimento: 9h30 às 13h30 e das 14h30 às 18h30.

Havendo dúvida/denúncia com relação à condução da pesquisa deverá ser dirigida ao referido CEP no endereço acima citado.

(Local _____), (data), de (mês), de (ano)

Assinatura do PARTICIPANTE DA PESQUISA

(Quando o participante da pesquisa for criança, adolescente, ou pessoa com discernimento prejudicado pegar também a assinatura do Pai / Mãe ou Responsável Legal).

Assinatura do PAI / MÃE ou RESPONSÁVEL LEGAL

(Além de apresentar o TALE (Termo de Assentimento Livre e Esclarecido)).

Instância Nacional de Ética em Pesquisa - INAEP

Unidade Técnica de Gestão de CEP

Coordenação Geral de Regulação Ética em Pesquisa – CGREP

Ministério da Saúde – Unidade II

SRTV 701, Via WS Norte, Lote D, 3º andar, Ed. PO700

Asa Norte, Brasília/DF, Brasil

CEP 70723-040

inaep.cep@saude.gov.br

+55(61)3315-5887/5886/7955/5879/5893/5889

OBSERVAÇÕES:

5. Incluir informação sobre patrocinador (se pertinente);
6. Incluir informação sobre destino e guarda de materiais (se pertinente);
7. Incluir informação sobre estudo multicêntrico (se pertinente);
8. Utilizar linguagem compreensível para população alvo.
 5. No caso de pesquisas relacionadas com ações terapêuticas ou diagnósticas, explicitar os métodos alternativos, os riscos e benefícios de não os utilizar.
 6. (*) Quando o participante da pesquisa for criança, adolescente, ou pessoa com discernimento prejudicado pegar também a assinatura do Pai / Mãe ou Responsável Legal (**), além de apresentar o TALE - Termo de Assentimento Livre e Esclarecido.

APÊNDICE F – QR CODE E ENDEREÇO ELETRÔNICO DE ACESSO À CARTILHA DIGITAL INTERATIVA



Fonte: Elaboração própria (2026).

Link eletrônico: <https://view.genially.com/695062da04a605aad7ef3646/interactive-content-descomplica-tjpe>

ANEXO A – CARTA DE ANUÊNCIA DA COORDENADORIA GERAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE PERNAMBUCO



COORDENADORIA GERAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE PERNAMBUCO
Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro – Central dos Juizados Cíveis da Capital
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1919, Imbiribeira, Recife/PE – CEP 51.150-001 – Fone 3183-1661

CARTA DE ANUÊNCIA – CA

Declaramos, para os devidos fins, que autorizamos a pesquisadora Iana Maria França Cabral a desenvolver o projeto de pesquisa intitulado *Desafios da Transformação Digital ao Jus Postulandi nos Juizados Especiais Cíveis do Recife: Proposta de Inclusão Digital*, sob a orientação da professora Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna, cujo objetivo é analisar as dificuldades no uso do Aplicativo TJPE+, identificando barreiras e propondo estratégias de inclusão digital, no âmbito da Central dos Juizados Especiais Cíveis do Recife/PE.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento, pela pesquisadora, dos requisitos das normas éticas brasileira, em especial das Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, bem como de suas complementares, comprometendo-se a utilizar os dados dos participantes exclusivamente para fins científicos, assegurando o sigilo e a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou comunidades.

Antes do início da coleta de dados, a pesquisadora deverá apresentar a esta instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Recife, 17 de abril de 2026.

Juíza FERNANDA PESSOA CHUAHY DE PAULA
Coordenadora-Geral dos Juizados Especiais de Pernambuco



Documento assinado digitalmente
FERNANDA PESSOA CHUAHY DE PAULA
Data: 22/04/2026 12:03:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ANEXO B – CARTA DE ANUÊNCIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

 DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

CARTA DE ANUÊNCIA - CA

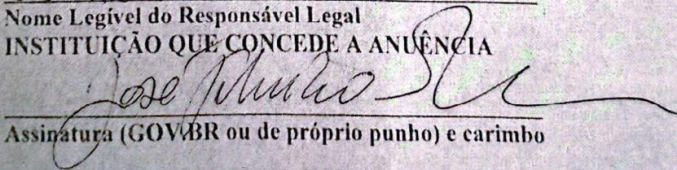
Declaramos, para os devidos fins, que autorizamos a pesquisadora Iana Maria França Cabral a desenvolver o projeto de pesquisa intitulado *Desafios da Transformação Digital ao Jus Postulandi nos Juizados Especiais Cíveis do Recife: Proposta de Inclusão Digital*, sob a orientação da Profa. Dra. Cynthia Carneiro de Albuquerque Suassuna, cujo objetivo é analisar as dificuldades no uso do sistema TJPE+, identificando barreiras e propondo estratégia de inclusão digital, no âmbito da Central de Juizados Especiais Cíveis do Recife/PE.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento, pela pesquisadora, dos requisitos das normas éticas brasileiras, em especial das Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, bem como de suas complementares, comprometendo-se a utilizar os dados dos participantes exclusivamente para fins científicos, assegurando o sigilo e a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Antes do início da coleta de dados, a pesquisadora deverá apresentar a esta instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local e data: RECIFE, 22 de ABRIL de 2026.

JOSÉ FABRÍCIO SILVA DE LIMA
Nome Legível do Responsável Legal
INSTITUIÇÃO QUE CONCEDE A ANUÊNCIA


Assinatura (GOVBR ou de próprio punho) e carimbo



Digitalizado com CamScanner

Digitalizado com CamScanner

ANEXO C – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
PERNAMBUCO (UNICAP)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL AO JUS POSTULANDI NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO RECIFE: PROPOSTA DE INCLUSÃO DIGITAL

Pesquisador: CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 97493226.6.0000.5206

Instituição Proponente: Universidade Católica de Pernambuco - UNICAP/PE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 8.446.019

Apresentação do Projeto:

No doc info:

O presente projeto de pesquisa propõe a construção de um modelo voltado à ampliação da acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do jus postulandi no protocolo de demandas nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE. Inserido no contexto da transformação digital, o Poder Judiciário tem incorporado tecnologias com o objetivo de promover maior celeridade, eficiência e ampliação do acesso aos seus serviços. Nesse cenário, o estudo analisa as consequências da implementação de inovações tecnológicas no processo de propositura de demandas nos Juizados Especiais Cíveis da Capital, vinculados ao Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Os Juizados Especiais Cíveis configuram-se como um microsistema orientado à ampliação do acesso à justiça, especialmente para indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Contudo, essa condição pode se converter em obstáculo no contexto digital, uma vez que o uso efetivo das ferramentas tecnológicas exige competências e recursos nem sempre disponíveis a esses usuários. No âmbito local, observa-se a substituição progressiva do atendimento presencial por plataformas digitais, com destaque para o aplicativo TJPE+, atualmente utilizado como principal via de registro de demandas. Embora essa transformação represente avanço institucional, também evidencia dificuldades relacionadas ao acesso e ao uso das tecnologias por parcela significativa da população. Diante desse cenário, o estudo busca analisar as barreiras que condicionam o acesso digital à justiça, especialmente no

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

momento do protocolo das demandas, e

contribuir para a construção de estratégias de inclusão digital. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de caráter exploratório, articulando revisão teórica e investigação empírica. A etapa empírica será realizada nos Juizados Especiais Cíveis da Capital, por meio de entrevistas semiestruturadas com jurisdicionados, servidores do TJPE e integrantes da Defensoria Pública, com o objetivo de captar diferentes perspectivas sobre as dificuldades no uso do sistema TJPE+. Os dados serão analisados por meio de análise temática, visando à identificação de padrões recorrentes de barreiras

tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas que condicionam o acesso efetivo à justiça. Como resultados, espera-se a produção de um diagnóstico empírico qualificado, a sistematização das principais dificuldades enfrentadas pelos usuários e a proposição de solução prática aplicável, consistente no desenvolvimento de uma cartilha de inclusão digital voltada ao público vulnerável, com linguagem acessível e orientações práticas para o uso do sistema judicial digital.

No doc projeto

O presente projeto de pesquisa propõe a construção de um modelo voltado à ampliação da acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do jus postulandi no protocolo de demandas nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE. Inserido no contexto da transformação digital, o Poder Judiciário tem incorporado tecnologias com o objetivo de promover maior celeridade, eficiência e ampliação do acesso aos seus serviços. Nesse cenário, o estudo analisa as consequências da implementação de inovações tecnológicas no processo de propositura de demandas nos Juizados Especiais Cíveis da Capital, vinculados ao Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Os Juizados Especiais Cíveis configuram-se como um microssistema orientado à ampliação do acesso à justiça, especialmente para indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Contudo, essa condição pode se converter em obstáculo no contexto digital, uma vez que o uso efetivo das ferramentas tecnológicas exige competências e recursos nem sempre disponíveis a esses usuários. No âmbito local, observa-se a substituição progressiva do atendimento presencial por plataformas digitais, com destaque para o aplicativo TJPE+, atualmente utilizado como principal via de registro de demandas. Embora essa transformação represente avanço institucional, também evidencia dificuldades relacionadas ao acesso e ao uso das tecnologias por parcela significativa da população. Diante desse cenário, o estudo busca analisar as barreiras que condicionam o acesso digital à justiça, especialmente no

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

momento do protocolo das demandas, e contribuir para a construção de estratégias de inclusão digital. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de caráter exploratório, articulando revisão teórica e investigação empírica. A etapa empírica será realizada nos Juizados Especiais Cíveis da Capital, por meio de entrevistas semiestruturadas com jurisdicionados, servidores do TJPE e integrantes da Defensoria Pública, com o objetivo de captar diferentes perspectivas sobre as dificuldades no uso do sistema TJPE+. Os dados serão analisados por meio de análise temática, visando à identificação de padrões recorrentes de barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas que condicionam o acesso efetivo à justiça. Como resultados, espera-se a produção de um diagnóstico empírico qualificado, a sistematização das principais dificuldades enfrentadas pelos usuários e a proposição de solução prática aplicável, consistente no desenvolvimento de uma cartilha de inclusão digital voltada ao público vulnerável, com linguagem acessível e orientações práticas para o uso do sistema judicial digital.

Objetivo da Pesquisa:

No doc info

Objetivo geral: Propor um modelo para ampliar a acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do jus postulandi no protocolo de demandas nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE.

Objetivo Secundário:

1. Examinar, no plano teórico, os impactos da transformação digital do sistema de justiça sobre o acesso e o exercício do jus postulandi no microsistema dos Juizados Especiais Cíveis;
2. Analisar a reconfiguração institucional desse instituto no contexto da implementação do aplicativo TJPE+, identificando barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas associadas ao modelo digital de ingresso jurisdicional;
3. Propor uma estratégia aplicada de inclusão digital voltada à redução dessas barreiras.

No doc projeto

Objetivo geral: Propor um modelo para ampliar a acessibilidade dos jurisdicionados ao exercício do jus postulandi no protocolo de demandas nos Juizados Especiais Cíveis de Recife/PE.

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

Objetivos específicos Metas

1. Examinar, no plano teórico, os impactos da Transformação Digital do sistema de justiça sobre o acesso e o exercício do jus postulandi no microssistema dos Juizados Especiais Cíveis
2. Analisar a reconfiguração institucional desse instituto no contexto da implementação do aplicativo TJPE+, identificando barreiras tecnológicas, cognitivas e socioeconômicas associadas ao modelo digital de ingresso jurisdicional
3. Propor uma estratégia Desenvolver cartilha de inclusão digital. aplicada de inclusão digital voltada à redução dessas barreiras.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

No doc info

Riscos:

A pesquisa será conduzida em conformidade com as diretrizes éticas aplicáveis a estudos com seres humanos. Os participantes serão previamente informados sobre os objetivos da investigação, sendo assegurada a participação voluntária, o direito de desistência a qualquer momento e a ausência de qualquer prejuízo ao atendimento institucional ou aos seus direitos. As informações coletadas serão tratadas de forma confidencial e anonimizada, sendo armazenadas em ambiente digital seguro, com acesso restrito às pesquisadoras e utilização exclusiva para fins acadêmicos.

Benefícios:

Os benefícios incluem a contribuição para a melhoria do acesso à justiça e o desenvolvimento de estratégias de inclusão digital para populações vulneráveis.

No doc projeto:

Riscos

A pesquisa será conduzida em conformidade com as diretrizes éticas aplicáveis a estudos com seres humanos.

Os participantes serão previamente informados sobre os objetivos da investigação, sendo assegurada a participação voluntária, o direito de desistência a qualquer momento e a ausência de qualquer prejuízo ao atendimento institucional ou aos seus direitos. As informações coletadas serão tratadas de forma confidencial e anonimizada, sendo armazenadas em ambiente digital seguro, com acesso restrito às pesquisadoras e utilização

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

exclusiva para fins acadêmicos. Relacionados a eventual desconforto ao Anonimato garantido relatar dificuldades

Possível constrangimento Participação voluntária Benefícios Dificuldades Contribuição para melhoria do acesso à justiça Acesso aos participantes Desenvolvimento de estratégias de inclusão digital Limitações de tempo Os riscos da pesquisa são considerados mínimos, podendo envolver eventual desconforto ou constrangimento ao relatar dificuldades no uso do sistema digital. Para mitigação desses riscos, será assegurado ambiente acolhedor, anonimato e liberdade de não responder a qualquer pergunta.

Os benefícios incluem a contribuição para a melhoria do acesso à justiça e o desenvolvimento de estratégias de inclusão digital para populações vulneráveis.

Os dados coletados serão tratados de forma confidencial e anonimizada, sendo utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Não haverá qualquer identificação nominal dos participantes nos resultados da pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa de tema relevante e pertinente para a área.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Folha de rosto assinada.

Cartas de anuências (Juizados especiais e Defensoria) das instituições pesquisadas assinada.

TCLEs corretos

TCSC correto.

Recomendações:

Sem recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências

Considerações Finais a critério do CEP:

A Coordenação do CEP/UNICAP acompanha o parecer do Colegiado aprovando o protocolo de pesquisa.

Desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado. Se considerar a descontinuação do estudo, esta deve ser justificada e somente ser realizada após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou. Aguardar o parecer do CEP quanto à

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

descontinuação, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao participante ou quando constatar a superioridade de uma estratégia diagnóstica ou terapêutica oferecida a um dos grupos da pesquisa, isto é, somente em caso de necessidade de ação imediata com intuito de proteger os participantes. Informar ao CEP de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo. Assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro). Enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento. Eventuais modificações ou EMENDAS ao protocolo APROVADO devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta como – NOTIFICAÇÃO –, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas e aguardando a aprovação do CEP para continuidade da pesquisa (Manual do Pesquisador, item SUBMISSÃO DE NOTIFICAÇÃO disponível na Plataforma Brasil <<http://plataformabrasil.saude.gov.br/visao/publico/indexPublico.jsf>>). Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o Pesquisador ou Patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprovatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial. Relatórios parciais e final devem ser encaminhados a Plataforma Brasil como – NOTIFICAÇÃO –, inicialmente seis meses após a data deste parecer de aprovação e ao término do estudo, mantendo os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa.

A Resolução 466/2012, – item XI.2 –, – letra e –, diz: – cabe ao Pesquisador apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP, atualmente, Instância Nacional de Ética em Pesquisa - INAE a qualquer momento –.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2788504.pdf	27/04/2026 12:31:36		Aceito
Outros	QUALFIC.pdf	27/04/2026 12:31:02	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOIANA2.pdf	27/04/2026 09:25:55	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Folha de Rosto	FRASSINADA.pdf	27/04/2026	CYNTHIA	Aceito

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

Folha de Rosto	FRASSINADA.pdf	09:20:07	CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Outros	ENTREVISTA3.docx	24/04/2026 14:54:12	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Outros	ENTREVISTA2.docx	24/04/2026 14:53:42	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Outros	ENTREVISTA1.docx	24/04/2026 14:53:08	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	CANUENCIA2.pdf	24/04/2026 14:38:50	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	CANUENCIA1.pdf	24/04/2026 14:38:17	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE2.pdf	24/04/2026 14:34:31	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE1.pdf	24/04/2026 14:33:43	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	TCSC.pdf	24/04/2026 14:33:13	CYNTHIA CARNEIRO DE ALBUQUERQUE SUASSUNA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
PERNAMBUCO (UNICAP)



Continuação do Parecer: 8.446.019

RECIFE, 20 de Maio de 2026

Assinado por:
rossana regina guimarães ramos henz
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Almeida Cunha, nº 245 - Bloco G4 - 6º Andar - Sala 609

Bairro: Santo Amaro

CEP: 50.050-480

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2119-4041

Fax: (81)2119-4004

E-mail: cep@unicap.br