

## IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS ELETRÔNICAS PARA MELHORIA DO ACESSO À JUSTIÇA NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CACOAL/RO

Anita Magdelaine Perez Belem<sup>13</sup>

### Resumo:

O presente artigo examina a implementação de ferramentas eletrônicas para a melhoria do acesso à justiça no Juizado Especial Cível de Cacoal/RO. Fundamentado na Lei nº 9.099/95, o estudo visa propor soluções tecnológicas que aumentem a eficiência, transparência e acessibilidade do sistema judiciário. Utilizando uma abordagem quali-quantitativa, a pesquisa baseia-se na análise de dados processuais coletados na unidade judiciária, além de informações fornecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelo Tribunal de Justiça de Rondônia (TJ/RO). Os dados abrangem os anos de 2017 a 2021 e incluem perfis litigantes e decisórios, tempo de tramitação e concessão de liminares. A proposta central envolve a utilização de um sistema de QRCode para coletar feedback dos usuários sobre os serviços judiciais, permitindo uma avaliação contínua e ajustes necessários para a otimização do atendimento. Este mecanismo facilita a participação direta dos jurisdicionados, promovendo um canal de comunicação eficaz entre o público e o Judiciário. Os resultados mostram um aumento significativo no número de processos, destacando a necessidade de inovações tecnológicas para lidar com a crescente demanda. A implementação de ferramentas eletrônicas pode reduzir a burocracia, acelerar a resolução de conflitos e melhorar a satisfação dos usuários. Conclui-se que a adoção de soluções tecnológicas no Juizado Especial Cível de Cacoal não só melhora o acesso à justiça, mas também fortalece a eficiência do sistema judiciário, contribuindo para a concretização dos direitos fundamentais e a promoção da paz social. As recomendações incluem a ampliação dessas práticas para outras unidades judiciárias, visando um impacto mais amplo no sistema de justiça brasileiro.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Juizados Especiais. Ferramentas Eletrônicas. Judicialização

### Abstract:

This article examines the implementation of electronic tools to improve access to justice in the Special Civil Court of Cacoal/RO. Based on Law No. 9,099/95, the study aims to propose technological solutions that increase the efficiency, transparency and accessibility of the judicial system. Using a quali-quantitative approach, the research is based on the analysis of procedural data

<sup>13</sup> Magistrada do Estado de Rondônia desde 2005. Mestrado em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (2022). Professora de Direito Penal na Escola da Magistratura do Estado de Rondônia. Graduada pela Universidade de Marília - Univem/1995. MBA em Poder Judiciário pela FGV Fundação Getúlio Vargas. Especialista em Direito Eleitoral pela Escola Judiciária do Tribunal Regional do Estado de Rondônia. Exerceu o cargo de Procuradora do Município de Porto Velho/RO. Habilitação para atuar com Constelações Familiares, Instituto Vida Plena em convênio com Instituto La Montera/Espanha.

collected in the judicial unit, in addition to information provided by the National Council of Justice (CNJ) and the Court of Justice of Rondônia (TJ/RO). The data covers the years 2017 to 2021 and includes litigant and decision-making profiles, processing time and granting of injunctions. The central proposal involves the use of a QRCode system to collect feedback from users about judicial services, allowing continuous evaluation and necessary adjustments to optimize service. This mechanism facilitates the direct participation of those under jurisdiction, promoting an effective communication channel between the public and the Judiciary. The results show a significant increase in the number of processes, highlighting the need for technological innovations to deal with growing demand. The implementation of electronic tools can reduce bureaucracy, speed up conflict resolution and improve user satisfaction. It is concluded that the adoption of technological solutions in the Cacoal Special Civil Court not only improves access to justice, but also strengthens the efficiency of the judicial system, contributing to the realization of fundamental rights and the promotion of social peace. Recommendations include expanding these practices to other judicial units, aiming for a broader impact on the Brazilian justice system.

**Key-words:** Access to justice. Special Courts. Electronic Tools. Judicialization

## 1. Introdução

O acesso à justiça é um direito fundamental que tem se desenvolvido ao longo do tempo, enfrentando diversos obstáculos, especialmente para os cidadãos economicamente desfavorecidos. A criação dos Juizados Especiais, fundamentada na Lei nº 9.099/95, visou proporcionar um sistema mais acessível, célere e informal, permitindo que a população pudesse resolver conflitos de menor complexidade de maneira mais eficiente e menos onerosa. Em Rondônia, os Juizados Especiais têm desempenhado um papel crucial na democratização da justiça, destacando-se o Juizado Especial Cível de Cacoal, objeto deste estudo.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem sido fundamental na aproximação do Judiciário ao cidadão, fornecendo informações valiosas através de seus Relatórios Anuais e do Justiça em Números. Esses relatórios permitem uma compreensão objetiva do aumento de demandas, facilitando a avaliação do desempenho e da estrutura do sistema judicial, além de auxiliar na tomada de decisões para melhor atendimento da demanda social.

A presente pesquisa foca na implementação de ferramentas eletrônicas como meio de aprimorar o acesso à justiça no Juizado Especial Cível de Cacoal/RO. A digitalização e a adoção de novas tecnologias no sistema judiciário podem proporcionar maior eficiência, transparência e acessibilidade, especialmente em tempos de crescente judicialização e desafios estruturais.

O estudo baseia-se na análise de dados processuais, relatórios do CNJ e do Tribunal de Justiça de Rondônia (TJ/RO), além de uma pesquisa de campo na unidade judiciária de Cacoal.

A metodologia empregada combina abordagens qualitativas e quantitativas para traçar um perfil detalhado dos litigantes e das decisões judiciais, bem como para identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários do sistema.

A proposta de implementação de ferramentas eletrônicas visa não apenas melhorar a gestão dos processos, mas também proporcionar um canal direto para a avaliação dos serviços judiciais pelos próprios jurisdicionados, através de um sistema de QRCode. Este mecanismo permitirá coletar feedback em tempo real, possibilitando ajustes e melhorias contínuas na prestação jurisdicional.

A estrutura deste artigo está organizada da seguinte forma: inicialmente, apresenta-se um panorama histórico e legal dos Juizados Especiais no Brasil e em Rondônia. Em seguida, descrevem-se as metodologias de análise do acervo processual adotadas na pesquisa. O capítulo seguinte detalha os dados coletados e suas respectivas análises. Por fim, discutem-se as propostas de implementação de ferramentas eletrônicas, seus benefícios esperados e estratégias de adoção, culminando com as conclusões e recomendações para futuras pesquisas e políticas públicas.

Este estudo contribui para o entendimento das dinâmicas do Juizado Especial Cível de Cacoal e oferece insights valiosos para aprimorar o acesso à justiça, alinhando-se aos esforços nacionais de modernização e eficiência do Poder Judiciário.

## **2. O acesso a justiça no Brasil e os juizados especiais**

A presente seção terá como objeto os Juizados Especiais, suas características, principalmente com base na Lei nº. 9.099/96, a evolução normativa, considerações e peculiaridades, inclusive utilizando o Direito Comparado.

Na década de 1970, o jurista Roscoe Pound foi homenageado, na ocasião, discutiu-se sobre um discurso seu sobre a “insatisfação popular com a administração da justiça”, realizado no início do século XX. Durante os debates, percebeu-se que as críticas realizadas por Pound não haviam solucionadas (NETO, 2019, p. 1106):

Nos Estados Unidos costuma-se referir que o início do movimento a favor dos modelos alternativos ao processo clássico coincide com um simpósio jurídico ocorrido em 1976, para celebrar o septuagésimo aniversário do conhecido discurso de Roscoe Pound, um dos maiores juristas da primeira metade do século XX, sobre o tema “The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice” (“As causas da insatisfação popular com a administração da justiça”). Observou-se, naquele evento, que a despeito de todos os aperfeiçoamentos introduzidos no sistema judiciário e inobstante as inúmeras alterações e inovações no âmbito do processo civil, nos setenta anos transcorridos desde o discurso de R. Pound, persistia o baixíssimo índice de aprovação popular em relação ao funcionamento do poder judiciário e

ao serviço por ele prestado.

Posteriormente, em 2003, durante um evento internacional, em Florença, Itália, se constatou que o Poder Judiciário não havia evoluído com as críticas feitas por Pound, de modo que se visualizava uma incapacidade dos magistrados de lidar com o grande número de litígios (NETO, 2019, p. 1156):

Em 2003, a Universidade de Florença promoveu um seminário internacional sobre meios alternativos de resolução de conflitos. Dos relatórios nacionais então apresentados, extraiu-se a conclusão de que havia uma “crescente incapacidade dos sistemas institucionais de administração da justiça civil para fazer frente à demanda de justiça proveniente dos mais diversos sujeitos, sobre matérias diversificadas e novas, incapacidade essa devida aos limites da justiça estatal, normalmente ineficiente, custosa e incerta, e talvez não apta, em alguns setores, a garantir uma satisfatória composição das lides” (Varano 2007, XI/XII).

Sobre os aspectos estudados, levaram a constatação de que haviam dificuldade do acesso dos mais carentes a justiça, bem como que o valor e duração da tramitação judicial também afastavam o jurisdicionado do Poder Judiciário. Aburocracia e o excesso de formalismo dos processos judiciais também foram apontados como problemáticas a serem solucionadas (NETO, 2019, p. 1156-1157):

Dentre os fatores principais que explicam a expansão do movimento em direção a formas conciliadoras de solução de controvérsias, lembrados por D. Smith (1978, 412), destacamos dois:

- 1) A dificuldade de acesso à justiça ordinária pelos mais carentes, e o custo e duração do processo ordinário para aqueles que podem pagar por tal acesso.
- 2) Uma crescente insatisfação com o formalismo e tecnicismo imperante no ambiente judiciário, conjuntamente com a valorização de um papel mais ativo das próprias partes na tomada de decisões que dizem respeito à sua vida privada.

De tais constatações, surgiram duas correntes buscando solucionar as hipóteses constatadas por pesquisas anteriores. A primeira, buscava retirar o excesso de formalismo e burocracia dos ritos judiciais, sendo chamada de “desformalização”. Por sua vez, a segunda, de nome “deslegalização”, apontava no sentido de que as lides deveriam ser resolvidas sem a intervenção do Poder Judiciário (NETO, 2019, p. 1157-1158):

Vittorio Denti identifica duas tendências relativamente ao movimento em direção a formas alternativas de resolução de litígios: uma tendência à desformalização e outra tendente à deslegalização.

Quanto à primeira tendência – no sentido de uma desformalização –, funda-se ela na tomada de consciência no sentido de que a acentuação das garantias formais no direito processual civil contemporâneo conduziu a um aumento do custo e da duração do processo, “tornando-o um instrumento inadequado para certos tipos de lide que exigem uma rápida intervenção na composição dos conflitos”. Por outro lado, também é consensual a constatação de que é “impossível resolver o problema do acesso à justiça dos jurisdicionados carentes através do aumento generalizado de assistência judiciária gratuita” por causa do seu custo intolerável. Além disso, segundo Denti, o aumento

quantitativo e a maior complexidade do trabalho do juiz moderno não podem ser enfrentados mediante o simplório aumento constante do quadro de magistrados.

[...] A outra tendência apontada por Denti – aquela referente à *delegalizzazione* das controvérsias – não é um fenômeno propriamente novo. Realmente, diz ele, “na origem da criação dos ‘escritórios de paz e de conciliação’ (bureaux de paix et de conciliation), logo após a Revolução francesa, encontrava-se a fé iluminista na razão natural do homem em desfavor da artificial reason dos juristas e dos juízes”, bem como uma desconfiança em relação à profissão forense e ao mundo dos juristas. Deslegalização significa, nesse contexto, desde as origens históricas do fenômeno, a busca de uma solução não legalista das controvérsias e, portanto, com maior ênfase na prevalência da composição da lide do que na definição do certo e do errado.

No Brasil, com a finalidade de ampliar o acesso, instituídos ainda sob o regime militar em 1984, no Ministério da Desburocratização, os Juizados de Pequenas Causas foram criados e regulamentados pela Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984, sendo instituídos para propiciar um espaço para o desenvolvimento de uma nova mentalidade e para o tratamento processual mais adequado de causas de menor complexidade, tornando o serviço público veiculado pela instituição, Poder Judiciário, mais acessível, barato, rápido, especialmente às camadas mais pobres da população.

Para isso, o acesso era direto, gratuito, simples, rápido, sem maiores formalidades e assim que, têm funcionado de maneira positiva e benéfica para coletividade em geral, constituindo-se, inclusive, em fator de aproximação entre a população e o judiciário, sempre visto como um poder distante da realidade e dos conflitos sociais.

A concretização da promessa do acesso à justiça, contudo, esbarra em obstáculos de variadas vertentes como abordadas na obra de Cappelletti, sendo os Juizados Especiais no Brasil idealizados e criados com o objetivo de proporcionar e facilitar o exercício desse direito fundamental à população carente, das camadas mais humildes ou pobres na acepção da pessoa sem recursos financeiros na sociedade.

A primeira experiência formal e pioneira no Brasil se deu com a criação dos Conselhos de Conciliação e Arbitramento, popularmente chamados de Juizados de Pequenas Causas.

Surgiram no Rio Grande do Sul, em 23 de julho de 1982, seguidos pelos magistrados paranaenses e baianos, sob a responsabilidade do Juiz Antônio Tanger Jardim, e que contribuiu para aprovação da Lei 7.244 em 1984 pelo Congresso Nacional, criando o Juizado de Pequenas Causas.

Ficaram conhecidos como Conselhos de Conciliação e Arbitramento, compostos por pessoas idôneas da comunidade escolhidos entre advogados, juízes e promotores aposentados, juiz de paz, professores, etc. e que, durante mais de 10 anos por meio de reuniões que ocorriam à noite procuravam solucionar pela conciliação desentendimentos entre vizinhos.

O Rio Grande do Sul foi, então, o primeiro Estado a editar uma lei local disciplinando a prática, a Lei Estadual nº 8.124, de 10 de janeiro de 1986, instituindo o Sistema Estadual de Juizados de Pequenas Causas, seguida pela Lei Estadual nº 9.466 de 1991. No âmbito federal, o funcionamento dos Conselhos despertou a atenção do Programa Nacional de Desburocratização, através do ministro Hélio Beltrão e de seu secretário, João Geraldo Piquet Carneiro, cujas observações e estudos que promoveram geraram o Projeto de Lei nº. 1.950/83, mais tarde Lei nº. 7.244/84.

O programa buscou subsídios em Nova Iorque, onde funcionava a Small Claim Court desde o ano de 1934, instituídas com a finalidade de julgar causas de reduzido valor econômico e que, com o passar dos tempos, foram ampliando o seu campo de ação. Solucionavam desentendimentos, na maioria, entre vizinhos, e que não possuíam qualidade de jurisdicional e, portanto, com poder de atuação limitado à condução dos conciliadores entre as partes e mediante anuência dessas.

A principal característica era o contato direto com os cidadãos em que todos os casos importam, conforme o Código de Processo Civil da Califórnia traz em sua seção 116, “disputas civis menores são de especial importância para as partes e de consequências sociais e econômicas significativas coletivamente”.

Ainda que, não livre de críticas por agir com maior flexibilidade e abordagens mais holísticas na solução dos problemas, invés de prestigiar as formalidades e regras tradicionalmente aplicadas para produção de provas e condução dos procedimentos, o sistema das Small Claims Courts foi tido como eficiente e eficaz no cumprimento das metas e objetivos declarados para o processamento de menores disputas de maneiras convenientes, especialmente no que permite o máximo acesso aos tribunais por pessoas incapazes de pagar um advogado e com resultados conciliatórios positivos, julgando aproximadamente, setenta mil casos anuais.

No Brasil, até a iniciativa dos juízes gaúchos, com a criação dos Conselhos de Conciliação e Arbitramento no ano de 1982, não havia um sistema oficial de solução de conflitos, mas isso não implicava na ausência de mecanismo criados pela própria sociedade para resolver as divergências ínsitas ao ser humano.

Em Boaventura de Souza Santos, “O Direito dos Oprimidos”, publicada em 1974 em inglês e traduzida para o português no ano de 2014, encontramos registros resultantes da observação empírica do autor que, morando determinado período na favela de Jacarezinho, no Rio de Janeiro, retratou um sistema paralelo de resolução e prevenção de litígios criado por comunidades urbanas oprimidas, procurando demonstrar que as práticas de solução de conflitos

locais são um direito autêntico exercido pela Associação de Moradores que oferecia uma certa ordem à comunidade com a efetiva participação de seus integrantes.

Dentre os vários exemplos mencionados na obra, chama-nos atenção a fase do interrogatório das partes, cuja principal função era o reconhecimento de informações; assim como padres católicos, líderes religiosos, advogados, polícia, líderes comunitários, entre outros, com a atribuição de resolver conflitos aos quais Boaventura (2014) referencia como um sistema jurídico informal e não oficial, dotado de caráter neutralizador em face da violência proporcionada pela dominação capitalista e capaz de fornecer aos moradores de Passargada formas não violentas de prevenção e resolução litígios para os quais se omite o Poder Estatal.

A própria coletividade criava, então, mecanismos correlatos às práticas sociais, costumes e éticas locais efetivando uma justiça não coercitiva, baseada no consenso e sem a pretensão de se desvencilhar da monopolização estatal dada, especialmente, a falta de conhecimento técnico e de instituições seguras e imparciais (SANTOS, 1996, p. 364).

Por meio do Programa Nacional de Desburocratização, onde aportaram as reclamações referentes aos conflitos submetidos a solução estatal, a partir da experiência já consolidada em países especialmente ligados à família do Common law (PINTO, 2014, p. 2) e dos bons resultados dos Conselhos gaúchos, é que se visualizou a necessidade de institucionalização das práticas pelos Juizados de Pequenas Causas como instrumento de avanço para alcançar maior acesso à justiça.

Somente com a edição da Lei Federal nº 7.244 no ano de 1984, os Juizados de Pequenas Causas no Brasil ganharam o status de órgãos jurisdicionais, representando uma das principais experiências desenvolvidas para solucionar os problemas de acesso dos cidadãos à prestação jurisdicional especialmente à

população de baixa renda com vistas a promover a inserção social de classe significativa da sociedade, necessidade que já ecoava desde as proposições de Mauro Cappelletti (2002) ao voltar os olhos aos usuários, os consumidores do Direito e da Justiça, dos serviços processuais.

Os Juizados de Pequenas Causas tinham por objetivo desafogar o contingente crescente de demandas judiciais brasileiras, trazendo mais eficiência e eficácia à válida experiência do Juizado Informal, aproximando-se do povo e da sua linguagem, era pautado na informalidade, na celeridade, na oralidade e dava ênfase à conciliação (ROCHA, 2019).

Para melhor compreensão do Sistema dos Juizados Especiais no espoco atual é essencial destrinchar a legislação pertinente a matéria.

Inicialmente, a Lei nº. 9099/96 aponta como princípios dos Juizados Especiais, “oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.” (BRASIL, 1996, on-line).

Posteriormente, o mesmo diploma, ao tratar da competência, determina que o Juizado Especial Cível é o juízo adequado para “conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade.” (BRASIL, 1996, on-line)

A lei também trata de fixar o que é considerado uma causa cíveis de menor complexidade, podendo ser causas que não excedam 40 (quarenta) salários mínimos; as ações de despejo e possessórias, desde que respeitado o limite já mencionado.

Quanto as partes, a Lei nº. 9.099/96 regulamenta que não poderão litigar no juizado civil o incapaz, o preso, as pessoas jurídicas de direito público, as empresas públicas da União, a massa falida e o insolvente civil.

Sobre os autores, somente são admitidos os capazes, os microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte, as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público e as sociedades de crédito ao microempreendedor.

Ainda há a previsão sobre o jus postulandi, de modo que em causas até 20 (vinte) salários-mínimos a presença de advogado é facultativa, sendo essencial somente em processos que o valor da causa ultrapasse o mencionado quantitativo.

A contagem de prazo processuais é realizada em dias úteis, diferente do que ocorre com os autos que tramitam sob a incidência do Código de Processo Civil. Quanto às citações, a modalidade por edital não é aceita no Juizado Especial.

Na sentença, o relatório é dispensável, há somente a previsão de dois recursos. O primeiro denominado inominado, que será julgado pela Turma Recursal, composta por 03 (três) juízes. O segundo são os embargos de declaração, também previstos no rito do Código de Processo Civil, sendo julgado pelo mesmo juízo que proferiu a decisão.

O Estado e o Poder Judiciário de Rondônia foram criados pela Lei Complementar nº 41/1981, marcando uma época de características com contínuo fluxo migratório oriundo de todas as regiões do Brasil. O modelo de justiça era voltado ao atendimento de tais necessidades e peculiaridades apresentadas e vivenciadas no território do novo Estado.

A Lei Estadual n.º 108, de 09 de junho de 1986 previu a instalação do primeiro Juizado de Pequenas Causas no dia 03 de setembro de 1986 na capital Porto Velho. As expectativas eram de ampliação de acesso ao Poder Judiciário, que ele se tornasse mais célere e ágil a pacificar os conflitos de baixo ou pequeno valor econômico.

Em seguida, no ano de 1990, com o pioneirismo do Desembargador Roosevelt Queiroz Costa, o Juizado de Pequenas Causas tomou a vertente de “Operação Justiça Rápida” para, na sequência, tomar ramos pelo interior do Estado com a instalação no mesmo ano nos dias 18 e 20 de maio de 1990 dos juizados nos Municípios de Ariquemes, Ji-Paraná, Guajará-Mirim, Cacoal e Vilhena.

A Lei Estadual n.º 656, de 22 de maio de 1996 transformou os Juizados de Pequenas Causas em Juizados Especiais Cíveis e Criminais, na Capital Porto Velho e Interior do Estado nos moldes propostos pela Lei Federal n.º 9.099/95.

### **3. Metodologias de análise do acervo nos juizados especiais da Comarca de Cacoal/RO**

Percebemos que a utilização dos Juizados tem sido em escala ascendente, sendo preciso identificar as causas do aumento desta litigiosidade sem perder o foco em torno do direito fundamental de acesso à justiça.

Cacoal é um dos 52 (cinquenta e dois) municípios que integram o Estado de Rondônia, possuindo uma área de 3.793,000 km<sup>2</sup> e uma população estimada de 78.574 (setenta e oito mil, quinhentos e setenta e quatro) pessoas, a quarta maior em solo rondoniense, e uma densidade demográfica de 20,72 hab/km<sup>2</sup>, sendo censo de 2010, a segunda maior de Rondônia (IBGE, on-line).

Em relação ao trabalho, o rendimento médio da população é de 02 (dois) salários-mínimos, o 6º maior do Estado de Rondônia, bem como cerca de 20.000 (vinte mil) habitantes possuem empregos formais (IBGE, on-line).

Quanto a educação, há 47 (quarenta e sete) instituições de ensino fundamental, com 12.145 (doze mil, cento e quarenta e cinco) alunos matriculados, e 18 (dezoito) de ensino médio, com 3.767 alunos matriculados, de modo que 97,6% das menores entre 6 (seis) a 14 (quatorze) anos são escolarizados, sendo somente a 17ª maior de Rondônia (IBGE, on-line).

A renda per capita é de R\$26.483,95, a 13ª maior do Estado de Rondônia, e há 14 (quatorze) estabelecimentos do SUS instalados no município (IBGE, on-line). Nos termos da Lei Complementar Estadual n.º 94/93, que “Dispõe sobre o código de organização e divisão judiciária do Estado de Rondônia” e suas alterações, em seu artigo 108-D, regulamenta que a prestação judiciária em Cacoal será exercida por 02 (duas) varas criminais; 04 (quatro) varas cíveis e “01 (um) Juizado Especial com competência cumulativa para processar e julgar as causas Cíveis e Criminais previstas na Lei Federal n. 9.099, de 1995.” (TJRO, on-line). Pelo fato de militarmos

da jurisdição da unidade a opção primeira foi a de direcionar a pesquisa via exploração da coleta de dados e assim procedemos por amostragem a seleção aleatória de 119 (cento e dezenove) processos eletrônicos, todos iniciados no ano de 2017, 114 (cento e quatorze), do ano de 2019 e 114 (cento e quatorze) do ano de 2021, levando em conta a referência dos dados nacionais conforme levantamento do CNJ de que foi o ano da última década com o maior número de casos judicializados novos e que impactou com o acúmulo constatado em curva ascendente desde o ano de 2009, ainda que a produtividade tenha sido elevada em proporções superiores ao ingresso de demandas.

Optamos pelos processos cujo objeto trata de matéria cível e que tramitaram perante o Juizado Especial de Cacoal, pois como dito, ser esta Comarca um referencial da região central no aspecto agro econômico e, um dos que tramitam no universo da competência cível, criminal e de fazenda pública, no Estado de Rondônia, os maiores números de processos iniciados mês a mês nos últimos cinco anos a fim de traçar o perfil desse usuário, demandas e com a leitura dos dados obtidos embasarem o produto final.

Dessa forma, analisamos informações relativas às partes, autor, réu, concessão da gratuidade de justiça, tentativa de composição extrajudicial, valor da causa, tipo de sentença, tempo de tramitação e interposição de recurso com o animus de formar o perfil litigante, o perfil decisório juízo, assim como o tratamento processual e os resultados obtidos.

A seguir, podemos constatar pelas estatísticas obtidas via sistema Eólis, ferramenta de coleta de dados desenvolvida pela Secretaria de Tecnologia e Informática do Tribunal de Justiça de Rondônia, via sua Corregedoria de Justiça, a tônica da curva crescente das demandas iniciadas no período de 2015 a 2021 retratadas nas figuras abaixo:

Figura 1 - Processos iniciados no ano de 2015 nos Juizados Especiais de Cacoal



Fonte:

Tribunal de Justiça de Rondônia, 2022

O ingresso de ações durante os doze meses flutuam entre duzentos a duzentos e setenta processos/mês.

Figura 2 - Processos iniciados no ano de 2017 nos Juizados Especiais de Cacoal

**Distribuídos por período**



Fonte:

Tribunal de Justiça de Rondônia, 2022.

Em comparação, os anos de 2015 e 2017, verifica-se que houve um aumento expressivo de processos novos com o passar dos anos, bem como que o número de demandas iniciadas em 2017 não seguiu uma média, possuindo picos significativo em maio, julho e dezembro quando superou os quatrocentos processos iniciados em um único mês.

Figura 3 - Processos iniciados no ano de 2019 nos Juizados Especiais de Cacoal

**Distribuídos por período**

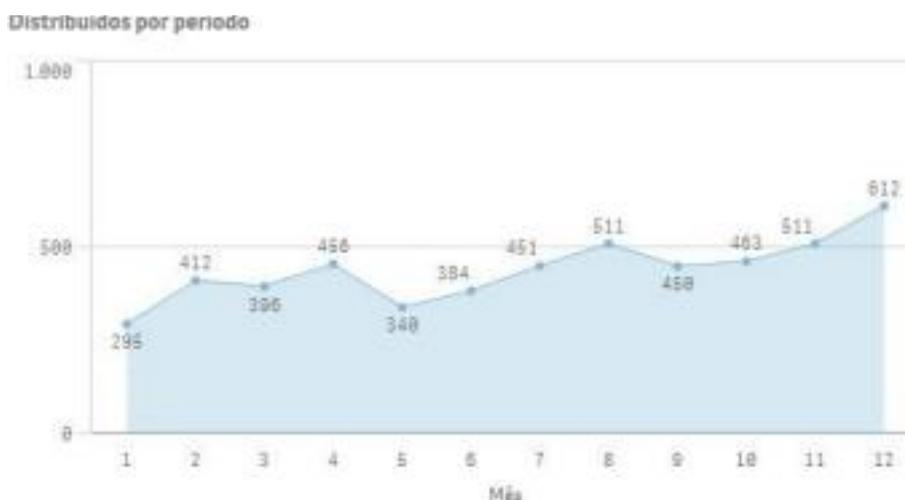


Fonte:

Tribunal de Justiça de Rondônia.

O ingresso de ações em 2019 teve a média de 250 processos/mês.

Figura 4 - Processos iniciados no ano de 2021 nos Juizados Especiais de Cacoal



Tribunal de Justiça de Rondônia.

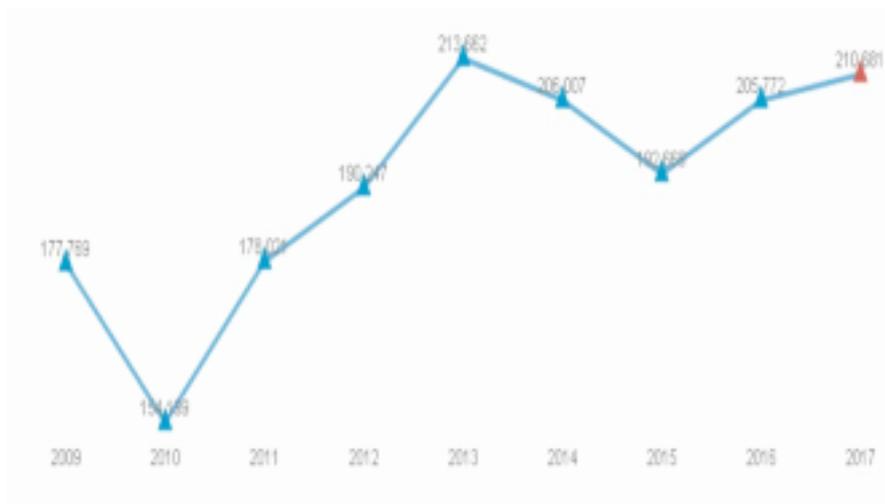
Fonte:

A variante de ingresso de ações é de mais de 300 ações iniciadas no mês, atingindo a máxima de mais 612 ações/mês, tendo oscilações para mais e para menos durante os vários meses nos períodos anuais acima retratados (2015-2021), no mesmo compasso que a crescente de ações iniciadas na justiça estadual comum e já referenciada acima pelos dados coletados e publicados oficialmente pelo CNJ via Justiça em Números.

Os meses que tiveram pico em cada ano não foram uniformes, isso quer dizer cada ano teve a maior número de demandas em meses distintos: março de 2015, maio de 2017, outubro de 2019 e dezembro de 2021, porém, percebe-se o pico de cada ano é maior do que o pico do ano anterior, sendo o maior deles em dezembro de 2021 (612 processos).

Os demais Juizados de competência análoga ao de Cacoal na Justiça do Estado de Rondônia registraram em 2009 a quantidade de 117.769 mil processos novos em sede dos Juizados Especiais, tendo oscilações para mais e para menos durante os anos seguintes, sendo a maior média atingida no ano de 2013, atingindo a segunda máxima, 210.681 mil processos novos no ano de 2017, conforme gráfico abaixo:

Figura 5 - Processos novos nos juizados especiais de Rondônia (2009 a 2017)

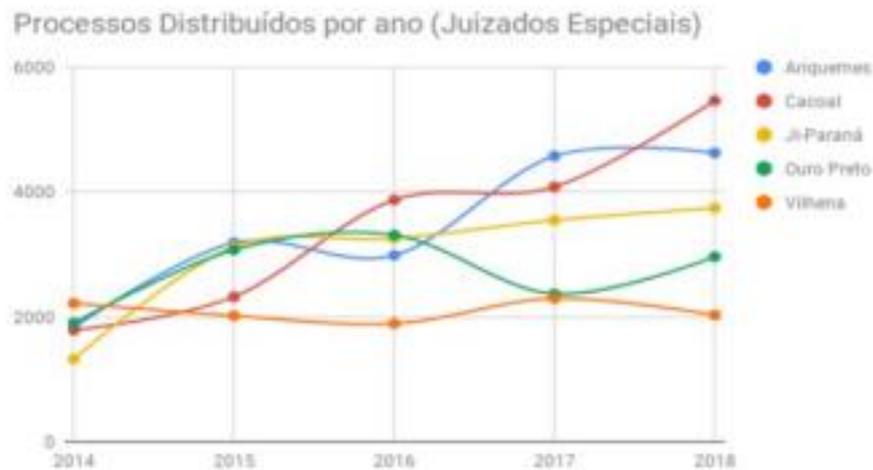


Conselho Nacional de Justiça.

Fonte:

Identificamos o período em que a unidade dos Juizados Especiais de Cacoal apresentou maior número de casos novos quando comparada com outras unidades do Estado de Rondônia com a mesma competência (cíveis, criminal e fazenda Pública) – referência anos de 2014 a 2018:

Figura 6 - Unidades de Juizados Especiais de Rondônia



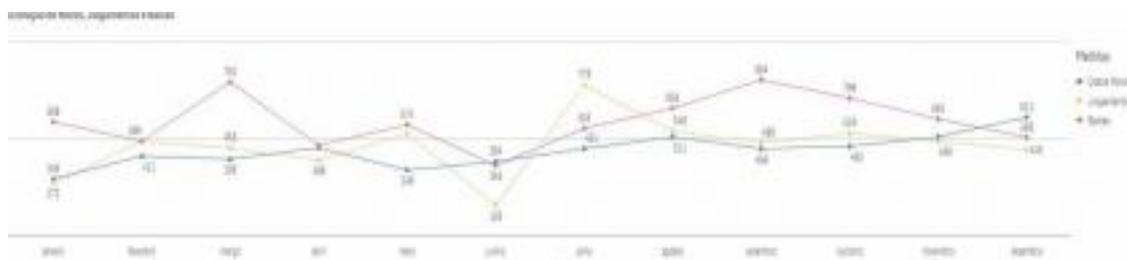
Tribunal de Justiça de Rondônia.

Fonte:

Assim que, salientamos a importância de conhecer o perfil desses demandantes com a possibilidade de visualizar a ótica daquele que está na disputa por este valioso espaço no sistema de justiça, contribuindo, sobremaneira, no direcionamento das políticas públicas de acesso à justiça seja de âmbito local, comparado ou não com outros juízos, já que plenamente possível constatar a ascendência crescente de demandas nos Juizados Especiais de Rondônia como constatado no âmbito nacional nos períodos referenciados.

Apenas para efeitos de atualização dos dados apresentamos abaixo os números da unidade referente ao ano de 2021 em que também percebemos, em período pandêmico, casos novos iniciados variando em janeiro 295 à 612 em dezembro:

Figura 7 - Casos novos, julgados e arquivados/baixados na unidade judiciária dos Juizados Especiais de Cacoal



Tribunal de Justiça de Rondônia, 2022.

Fonte:

Dessa forma, em que pese não ser o enfoque do presente texto, percebe-se que a pandemia causada pela covid-19, pouco impactou a apresentação de novas demandas ajuizadas, possivelmente pelas inovações tecnológicas que conseguiram manter o acesso ao Poder Judiciário, mesmo durante a mencionada calamidade pública.

#### 4. Qrcode avalie o acesso à justiça no juizado especial cível de Cacoal

A percepção que temos é a de que o cidadão busca a justiça cada vez mais e esta vem se aperfeiçoando e produzido em alta escala para atendê-lo. Ainda assim, há entraves, insatisfações e acúmulos de processos.

De modo que, se mostra imprescindível avaliar o sistema sob o olhar desse usuário, quais são suas dificuldades, suas limitações a procurar e ao utilizar os Juizados Cíveis, a fim de que o processo simples e rápido pautado pela oralidade e que tem dado lugar a um sistema que tende à formalização e abandono gradativo dos critérios da Lei nº. 9.099, assim como gradativamente vem se descaracterizando e perdendo sua essência pela influência do processo comum.

A institucionalização perceptível pela criação de metas e estatísticas a espera não só de produção, números e números, também contribui negativamente para isso, pois atua de modo reativo.

Quanto maior o volume de ações iniciadas, maior o foco no cumprimento de metas e em outros indicadores de sucesso, embutidas apenas em estratégias de redução de volume de processos.

Ainda assim, o viés do atender o cidadão para que nenhum direito fique sem a sua devida satisfação, atender aquele que efetivamente necessite do atendimento estatal, posto que privado

das mais básicas necessidades é a reformulação e o viés necessário à aceção do acesso à justiça que o desafio às novas ferramentas se impõe.

Sobre o assunto, o Conselho Nacional da Justiça emitiu a Resolução nº. 325 de 29 de junho de 2020, a qual é responsável por dispor sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário no período de 2021-2026.

A supradita normativa tem como de seus componentes os indicadores de desempenho e fixa metas nacionais com o intuito de melhorar a prestação do serviço jurisdicional.

Nessa linha, visando criar indicadores de desempenho, o CNJ criou a “Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro”, que tem como objetivo “informações sobre o acesso ao sistema de justiça, o acompanhamento processual e a efetividade dos serviços jurisdicionais prestados, possibilitando o planejamento e o desenvolvimento de melhorias para o Poder Judiciário.” (CNJ, 2022, on-line).

A supradita pesquisa é direcionada a cidadãos, defensores, advogados e membros do Parquet. No mais, outros tribunais, como os Tribunais Regionais Eleitorais, o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina – TJSC, Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - TRT8 e outros, também tem adotado tal medida a fim de colher dados e entender melhor o jurisdicionado.

Todavia, apesar de haver pesquisas nesse sentido, todas possuem um caráter nacional ou estadual, com efeito há pouca atenção sobre localidades menores como comarcas, o que dificulta o entendimento de desafios locais ou peculiares dessas regiões mais pequenas.

Desse modo, como produto da presente dissertação tem-se o desenvolvimento de um mecanismo atual de acesso á pesquisa de satisfação voltada aos seus usuários com a leitura de um QRCode que direciona o acesso diretamente à página onde é apresentada um formulário.

Para implementar tal novidade que objetiva incrementar o acesso dos usuários a um link de acesso a um formulário do Google Forms, utilizando o e-mail institucional do Juizado Especial Civil da Comarca de Cacoal.

Nesse norte, é importante destacar que o TJRO tem utilizado os serviços do Google em sua estrutura, bem como que o Google Forms, um de tais serviços, é um software gratuito e serve para realizar e automatizar pesquisas por meio de formulários online.

Após gerar o link pelo Google Forms, este será vinculado ao QRCode que será inserido em uma ferramenta de visual law que poderão ser utilizados pelos jurisdicionados/usuários para avaliar os serviços prestados pelo Juizado Especial Civil da Comarca de Cacoal.

A pesquisa de satisfação serve como instrumento para aferição do índice de satisfação do público externo face à prestação dos serviços ofertados nas unidades de Juizado Especiais Cíveis

de Rondônia e poderá servir para base para outras pesquisas. Já há teses de doutorados que utilizam os dados nacionais para traçar um panorama avaliativo, como é o caso do estudo feito por Adalmir de Oliveira

Gomes, junto a Universidade de Brasília – UNB, intitulado: “Estudos sobre desempenho da Justiça Estadual de primeira instância no Brasil. No estudo supradito, o autor apontou que 04 (quatro) preposições em conclusão a sua pesquisa (GOMES, 2014, p. 95-96), sendo elas:

- (i) Quando a demanda por serviços de justiça aumenta, a produtividade de juízes tende a aumentar; [...]
- (ii) Quando a produtividade de juízes aumenta, a qualidade da produção jurisdicional tende a aumentar. [...]
- (iii) (Quando a força de trabalho em organizações judiciais aumenta, o desempenho organizacional tende a aumentar;
- (iv) Quando o investimento em tecnologia em organizações judiciais aumenta, o desempenho organizacional tende a aumentar.

Com a inovação tal estudo poderá ser replicado tendo como objeto somente o Juizado Especial da Comarca de Cacoal/RO, além de gerar um leque incontável de oportunidade e hipóteses.

O direcionamento via QRCode foi uma alternativa pensada em razão da ausência de índice de avaliações que estão sendo realizadas na internet ou qualquer outro meio pelo usuário do serviço. Cartazes orientando acerca da utilização do QRCode podem ser afixados em locais de fácil visualização em todas as unidades da Justiça do Tribunal do Estado de Rondônia para incentivar e divulgar a ferramenta, além também ser possível vincular.

Além disso, a única ferramenta necessária para o usuário acessar o formulário pelo QRCode será um celular com acesso à internet. Trata-se de uma inovação no serviço público.

Quanto mais usuários responderem à pesquisa de satisfação, melhor saberemos como está o atendimento nas unidades dos Juizados Especiais Cíveis e que, posteriormente, poderá estender-se a outras unidades judiciárias. Essa avaliação é uma forma de saber o quê o usuário acha da nossa Justiça Cidadã para que possamos sempre consertar possíveis falhas e programar, com planejamento e estratégia, ações para melhorar sempre o atendimento.

Por fim, ressalto que as perguntas constantes nos formulários foram baseadas na Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro do CNJ e estarão presentes em anexo ao presente trabalho, bem como o folder de visual law.

## 5. Conclusões

Destarte, abordou-se durante a pesquisa o o enquadramento do direito ao acesso à justiça em tal rol, abordando tanto a origem do gênero quanto da espécie, para concluir que um está inserido no conceito do outro, logo, merece a devida proteção constitucional e judiciária.

Foram expostos também as facetas do acesso à justiça sendo elas: (i) a existência de um Poder Judiciário; (ii) assistência jurídica técnica; (iii) possibilidade litigar sobre o maior número de direitos, incluído difusos; (iv) prático e humanizado (v) garantias processuais; (vi) termino em tempo razoável e (vii) decisão justa e eficaz e a preocupação da ONU em se debruçar sobre o tema, o incluindo em seus objetivos.

Posteriormente, foram abordados os Juizados Especiais e seu desenvolvimento histórico, os quais surgiram como uma forma de otimizar o direito do acesso à justiça, relativizando diversos aspectos legais e processuais, a fim de assegurar o serviço jurisdicional mais amplo e inclusivo.

Em relação a legislação, foram apresentados as Leis n.º. 7.244/84, 9.099/96 e Código de Processo Civil, bem como seus princípios, aspectos gerais, competência, procedimento e outros elementos importantes para compressão da matéria.

Após a pesquisa se debruçou sobre os dados quantitativos obtidos pelas pesquisas do Conselho Nacional de Justiça e de trabalho realizado em campo, ocasião em que se vislumbrou a alta litigiosidade que abarrotava o Poder Judiciário nacional, bem como do Estado de Rondônia e do Juizado Especial da comarca de Cacoal/RO.

Os dados foram aprofundados em relação ao Juizado Especial da comarca de Cacoal/RO, sendo também comentados, ponderados e examinados a fim de verificar como se dá o acesso à justiça em tal grau de jurisdição, oportunidade em que percebeu-se que há um grande caminho a percorrer para alcançar todas as facetas de tal garantia, entretanto, os esforços se encontram no sentido correto.

Destaca-se o grande número de autores pessoas físicas, os quais, normalmente, possuíam algum profissional jurídico lhe assistindo. De outra banda, via de regra, pessoas jurídicas compõem o polo passivo das demandas.

A atuação de órgãos, como Defensoria Pública e Ministério Público, principalmente em demandas relacionadas a saúde. Outrossim, a celeridade do juízo examinado também foi um fator marcante.

Por fim, se vislumbrou a necessidade de ouvir os jurisdicionados para melhor traçar os caminhos a serem otimizados, uma vez que muitas das vezes a opinião avaliativa das partes passa despercebida no processo e pelo Poder Judiciário, tal preocupação se encontra em pauta dentro do Conselho Nacional de Justiça, porém, a coleta de dados macro dificulta a visualização e

compreensão de problemas locais, circunstâncias próprias e suis generis de localidades menores como é o caso do Juizado Especial da comarca de Cacoal.

Assim, a fim de buscar solucionar a problemática supradita, produziu-se um formulário, baseado nas perguntas e pesquisa já realizada pelo Conselho Nacional de Justiça, junto com um folder de visual law para melhor divulgação, com a intenção de colher mais dados e melhor firmar uma política pública judiciária com a finalidade otimizar o acesso à justiça no Juizado Especial de Cacoal/RO.

## Referências

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 05 jun 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação do desempenho judicial. Desafios, experiências internacionais e perspectivas**. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/419>>. Acesso em: 05 jun 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números**. Brasília: 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 05 jun 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>>. Acesso: 05 jun 2024

FACCHINI NETO, Eugênio. Ensaio crítico sobre os meios alternativos de resolução de conflitos. Bol. Mex. Der. Comp., Ciudad de México, v. 52, n. 155, p. 1155-1187, 2019. Disponível em: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332019000201155&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332019000201155&lng=es&nrm=iso). Acesso em: 05 jun 2024

FARIA, José Eduardo. **Direito e Justiça no Século XXI**. Direito e Justiça no Século XXI: a crise da Justiça no Brasil. Coimbra, 2003.

FRIEDMAN, and 2003 PERDOMO. n.d. IBGE. **Agência de notícias**. agosto 16, 2017.

GOMES. Adalmir de Oliveira. **Estudos sobre o desempenho da Justiça Estadual de primeira instância no Brasil**. Brasília: UNB, 2014. Disponível em: <[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17313/3/2014\\_AdalmirdeOliveiraGomes.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17313/3/2014_AdalmirdeOliveiraGomes.pdf)>. Acesso em: 05 jun 2024.

PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros**. Revista TJDF. Distrito Federal. p, v. 1, 2014.

ROCHA, Felipe Borring. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis: teoria e prática**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

SANTOS, Boaventura. **O direito dos oprimidos**. Cortez Editora, 2015.

SILVA, Marcos Mairton. **Produtividade dos juízes federais: em busca de critérios para a definição de um sistema de avaliação**. Revista Justiça e Educação, 2006. SOUZA, Michel. **A História do Acesso à Justiça no Brasil**. Direito & Diversidade Ano 03, nº 05 - ISSN: 2316-1280.

THEORODO JR., Humberto. **Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. Insuficiência da reforma das leis processuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

