

ISSN 3085-8658

CADERNOS ESMAPE



SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES
ONLINE



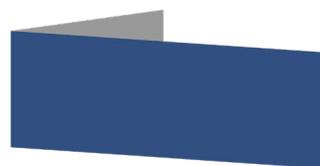
ROSEMARY LUCHESE
HAWSON

DESAFIOS DIGITAIS NA JUSTIÇA:
o design de serviços como ferramenta
estratégica para facilitação do acesso
de pessoas idosas aos Juizados
Especiais Cíveis do Recife-PE

Recife
ano 1
número 19
2025

19

CADERNOS ESMAPE



SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES

**DESAFIOS DIGITAIS NA JUSTIÇA:
o design de serviços como
ferramenta estratégica para
facilitação do acesso de pessoas
idosas aos Juizados Especiais
Cíveis do Recife-PE**

Rosemary Lucchese Hawson

Copyright by Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)

Coordenação Técnica e Editorial: Msc. Joseane Ramos Duarte Soares

Capa: João Pessoa e Joseane R. Duarte Soares

Revisão: Autora

Copiar é crime. Lei do Direito Autoral nº9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

Cadernos Esmape [recurso contínuo online] / Escola Judicial de Pernambuco
(Esmape), a. 1, n. 1, 2025. - Recife: Esmape, 2025 - .

ISSN: 3085-8658

Série Teses e Dissertações, n. 19 – Desafios digitais na justiça: o design de serviços como ferramenta estratégica para facilitação do acesso de pessoas idosas aos Juizados Especiais Cíveis do Recife-PE, autoria Rosemary Lucchese Hawson.

180 p.

1. Acesso à Justiça. 2. Idoso. 3. Excluídos Digitais. 4. Design de Serviços. 5. Processo Judicial Eletrônico (PJE). I. Título

Elaboração: Biblioteca Jarbas Maranhão / Esmape

CDU 340.5

Correspondência:

Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)

Rua Des. Otílio Neiva Coêlho, s/n – Bairro Ilha Joana Bezerra

Recife – PE - CEP 50080-900

Sítio eletrônico: <https://portal.tjpe.jus.br/web/escolajudicial>

E-mail: revista.esmape@tjpe.jus.br



Biênio 2024-2026

Desembargador Ricardo de Oliveira Paes Barreto

Presidente

Desembargador Fausto de Castro Campos

1º Vice-Presidente

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

2º Vice-Presidente

Desembargador Francisco José dos Anjos Bandeira de Mello

Corregedor-Geral da Justiça



Biênio 2024-2026

Desembargador Jorge Américo Pereira de Lira

Diretor-Geral

Desembargadora Daisy Maria de Andrade Costa Pereira

Vice-Diretora Geral

Juiz de Direito Sílvia Romero Beltrão

Supervisor

Juíza de Direito Fernanda Pessoa Chuahy de Paula

Coordenadora da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores (DFAS)

Juiz de Direito Edmilson Cruz Júnior

Coordenador da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (DFAM)

Juiz de Direito José Faustino Macêdo de Souza Ferreira

Coordenador do Instituto de Desenvolvimento de Inovações Aplicadas
ao Tribunal de Justiça de Pernambuco (Ideias Esmape/TJPE)

Juiz de Direito Haroldo Carneiro Leão

Coordenador dos Cursos de Informatização Jurídica

APRESENTAÇÃO

A Escola Judicial de Pernambuco (ESMAPE), comprometida com a valorização do saber e com o fortalecimento da cultura acadêmica no âmbito do Poder Judiciário, tem a honra de apresentar, nesta coletânea, 21 dissertações de mestrado e uma tese de doutorado produzidas por servidoras e servidores do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

Essa publicação integra a série “Cadernos Esmape – Teses e Dissertações”, iniciativa inédita da nossa gestão como diretor-geral desta Escola, lançada oficialmente em dezembro de 2024, com o objetivo de fomentar e difundir a produção técnico-científica dos integrantes do Judiciário estadual.

Desde então, a ESMape já promoveu a publicação de 12 trabalhos acadêmicos elaborados por magistrados e magistradas do TJPE, entre os quais se destacam quatro dissertações de mestrado de juízes, seis dissertações de mestrado de juízas, um ensaio de uma juíza e um trabalho de pós-doutorado, também de autoria de uma juíza.

Com esta nova leva de publicações, voltada aos servidores e servidoras da Justiça pernambucana, a ESMape reafirma sua missão institucional de estimular a pesquisa, o pensamento crítico e o aprimoramento profissional.

Acreditamos que a produção acadêmica de excelência contribui diretamente para o desenvolvimento de um Judiciário mais eficiente, sensível e preparado para enfrentar os desafios contemporâneos da prestação jurisdicional. Ao dar visibilidade a esses trabalhos, a Escola não apenas reconhece o esforço intelectual de seus autores, como também busca inspirar outros magistrados, magistradas, servidores e servidoras a se qualificarem, investirem em sua formação e, futuramente, compartilharem com a comunidade jurídica suas contribuições teóricas e práticas.

A todos os autores e autoras que confiaram à ESMape a divulgação de suas pesquisas, nosso mais sincero reconhecimento. Que esta publicação seja mais um passo rumo a um Judiciário cada vez mais comprometido com o conhecimento, a inovação e a excelência na prestação do serviço público.

Desembargador Jorge Américo Pereira de Lira

Diretor-Geral da Escola Judicial de Pernambuco – ESMape

Dissertação de Mestrado apresentada, em 2024, ao Programa de Pós-graduação em Design do Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife - CESAR School como requisito para a obtenção do título de Mestre em Design.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de desenvolver uma dissertação voltada para o bem do meu próximo.

Agradeço ao meu marido Ricardo e ao meu filho Giovanni, pelo incentivo na busca de mais conhecimentos, pelos meus pais que sempre investiram em proporcionar novos conhecimentos.

Agradeço a minha nora Victória, pelo empenho na revisão desse estudo. Agradeço a minha orientadora e professora, Tatalina Cristina Silva de Oliveira,

pela disponibilidade e por compartilhar conhecimentos acadêmicos indispensáveis para o desenvolvimento e conclusão desta pesquisa.

Agradeço os professores Rafael Ratter Lima Rocha Aguiar e Filipe Lima Silva por complementarem esse estudo com suas orientações bem pertinentes.

Agradeço a todos professores e funcionários do Cesar, principalmente a Natalia e Ana Clara, pela ajuda, orientação e pronto atendimento.

Por fim, agradeço a todos os amigos do TJPE, especialmente do 24º Juizado Cível, pelo apoio e interação no desenvolvimento do tema escolhido, bem como, a todos que diretamente ou indiretamente responderam os questionários e as entrevistas, com relatos espontâneos e sinceros, de forma a contribuir para um judiciário humanizado.

“O Design é um dos mais importantes impulso-
nadores da qualidade da experiencia para os
usuários dos serviços. Para que os governos
mantenham sua credibilidade junto aos cidadãos,
devem levar a qualidade do design dos seus ser-
viços tão a sério quanto os melhores negócios.”

Tim Brown, presidente da IDEO

RESUMO

Na medida que a sociedade atual se torna mais envolvida num ambiente digital, a importância da assimilação dessas novas tecnologias é de grande importância, e os órgãos do Poder Judiciário, onde o processo físico foi substituído pelo eletrônico, e oferecido aplicativos, para agilização dos julgamentos, com a tarefa de atender às necessidades e anseios da população. Nesse estudo, o idoso, que sem advogado e sem conhecimentos tecnológicos, será analisado dentro da Central dos Juizados do Recife-PE, para entender suas dificuldades e aflições, por não estarem inseridos tecnologicamente. Essa pesquisa tem como propósito analisar e propor soluções, para que esse público escolhido possa, tendo um atendimento que supra suas necessidades, um acesso humanizado à justiça. Para realização desse estudo empregou-se a abordagem qualitativa, pesquisa bibliográfica com base em dados acadêmicos, observação (pesquisa de campo), com a utilização das ferramentas do Design (Persona, matriz CSD, mapeamento da jornada, entre outros). Foram aplicados questionários para 17 idosos escolhidos no momento da abertura da queixa e depois entrevistas semiestruturadas com 5 idosos no 24º Juizado Cível, abrangendo as várias fases processuais. O estudo foi realizado através de uma abordagem metodológica exploratória, de natureza qualitativa, utilizando da pesquisa bibliográfica e documental, além da pesquisa de campo sendo realizada na Central dos Juizados Especiais Cíveis do Recife. Como resultado são elencadas propostas de melhorias com o intuito de facilitar a experiência dos idosos diante do processo judicialeletrônico (Pje), identificadas através do Design de Serviço. Os idosos parecem “invisíveis” para a sociedade, essa foi a conclusão dessa pesquisa, eles pedem um atendimento diferenciado, tem dificuldade de entender termos jurídico, atos processuais, e até um central telefônica para tirar dúvidas.

Palavras-chave: acesso à justiça ; excluídos digitais: idosos ; design de serviços; processo judicial eletrônico (pje).

ABSTRACT

As today's society becomes more involved in a digital environment, the importance of assimilating these new technologies is of great importance, and the bodies of the Judiciary, where the physical process was replaced by the electronic one, and launched applications, to streamline processes judgments, with the task of meeting the needs and desires of the population. In this study, the elderly, without a lawyer and without technological knowledge, will be developed within the Recife-PE Court Center, to understand their difficulties and afflictions, as they are not technologically inserted. This research aims to analyze and propose solutions, so that this chosen public can, having a service that meets their needs, have humanized access to justice. To carry out this study, a qualitative approach was used, bibliographical research based on academic data, observation (field research), using Design tools (Persona, CSD matrix, journey mapping, among others). Questionnaires were administered to 17 elderly people chosen at the time of opening the complaint and then semi-structured interviews with 5 elderly people in the 24th Civil Court, covering the various procedural phases. The study was carried out through an exploratory methodological approach, of a qualitative nature, using bibliographic and documentary research, in addition to field research carried out at the Recife Special Civil Courts Center. As a result, improvement proposals are listed with the aim of facilitating the experience of elderly people in the electronic judicial process (Pje), identified through Service Design. Elderly people seem "invisible" to society, this was the conclusion of this research, they ask for differentiated service, they have difficulty understanding legal terms, procedural acts, and even a telephone center to answer questions.

Keywords: access to justice; digitally excluded; elderly; service design; electronicjudicial process (pje).

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 – Acesso a tecnologia	26
Gráfico 02 – Idade da população brasileira	29
Gráfico 03 – Envelhecimento no Brasil	30
Gráfico 04 – População por faixa etária	30
Figura 05 – Projeto de Lei 1889/23	31
Gráfico 06 – Morosidade Processual	33
Figura 07 – Design de serviços	35
Figura 08 – Planejamento TJPE	37
Gráfico 09 – Uso da internet no Brasil	39
Gráfico 10 – População idosa	41
Figura 11 – País dos Idosos	42
Figura 12 – Ondas de envelhecimento	43
Figura 13 -Ondas de acesso à justiça	50
Figura 14 – Princípios dos juizados	57
Figura 15 – Princípios do design de serviços	62
Fluxograma 16 – Acesso dos idosos no juizado	73
Figura 17 – Pesquisa exploratória	86
Figura 18 – Matriz CSD	88
Figura 19 – Mapa de stakeholders	90

Figura 20 – Persona	92
Figura 21 – Jornada dos usuarios	93
Quadro 22 – Entrevistas	102
Figura 23 – Matriz CSD pós-pesquisa	110
Figura 24 – Mapa dos stakeholders pós pesquisa	111
Figura 25 – Persona pós-pesquisa	113
Figura 26 – Jornada dos usuários pós pesquisa	114

LISTA DE ABREVIACOES

CF	CONSTITUIÇÃO FEDERAL
CNJ	CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.
IBGE	INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA
IPEA	INSTITUTO DE PESQUISA ECONOMICA APLICADA
JEC	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
OMS	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAOES UNIDAS PJE-PROCESSO JUDICIAL ELETRONICO
TJPE	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	23
1.1	OBJETO DE ESTUDO.....	35
1.2	PROBLEMA.....	36
1.3	OBJETIVOS.....	40
1.3.1	Objetivo geral.....	40
1.3.2	Objetivos específicos.....	40
1.4	JUSTIFICATIVA.....	40
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	46
2.1	GARANTIAS CONSTITUCIONAIS NA BUSCA PELO DIREITO.....	48
2.2	JUIZADOS CÍVEIS, A DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO A JUSTIÇA.....	55
2.3	OS DESAFIOS DO PROCESSO ELETRONICO: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DOS IDOSOS.....	58
2.4	DESIGN DE SERVIÇOS COM FERRAMENTA SOCIALMENTE INCLUSIVA.....	61
3	METODOLOGIA, MATERIAIS E MÉTODOS.....	67
3.1	DESENHO DA PESQUISA.....	73
3.2	ETAPAS DA PESQUISA.....	75
3.3	LOCAL DA PESQUISA.....	76
3.4	AMOSTRA DE PARTICIPANTES.....	77
3.5	CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO.....	79
3.6	SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	80
3.7	COLETA DE DADOS.....	80
3.7.1	Pesquisa exploratoria.....	85

3.7.2	Entrevistas semiestruturadas	87
3.7.3	Matriz csd.....	88
3.7.4	Mapa de stakeholders.....	89
3.8	PERSONA.....	91
3.9	MAPA DA JORNADA DOS USUARIOS	92
4	ANALISE E RESULTADO DE DADOS	93
4.1	RESULTADOS DA PESQUISA EXPLORATORIA	94
4.2	RESULTADO DAS ENTREVISTAS:.....	101
4.3	MATRIZ CSD.....	109
4.4	MAPA DE STAKEHOLDERS.....	110
4.5	PERSONA.....	112
4.6	MAPA DE JORNADA DO USUÁRIO	113
5	AS CONTRIBUIÇÕES DO DESIGN DE SERVIÇOS	115
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	116
	REFERÊNCIAS.....	121
	ANEXOS	133
	LEI Nº 9099, de 26/09/1995 (CRIAÇÃO DOS JUIZADOS).....	133
	LEI Nº 11.419, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2006. (PROCESSO ELETRONICO)	137

1 INTRODUÇÃO

O Presente estudo tem como embasamento a observação atenta e diária da pesquisadora, diante das dificuldades dos idosos em acessar o judiciário, e lidar com o processo eletrônico nos Juizados Especiais Cíveis do Recife-PE. Sem saber lidar com a tecnologia disponível, ficam sem ter noção de como proceder na busca dos seus direitos e no acompanhamento processual. E essa é a realidade de muitos idosos, excluídos digitais, que procuram os juizados, pela facilidade de não ter de contratar advogado e pagar custas para ajuizar uma queixa.

A Origem dos Juizados Especiais no Brasil, inspirou-se nas “small claims courts” com a finalidade de julgar causas de reduzido valor econômico, e ainda foi conhecido como Tribunal do Povo (Peoples Court), onde os processos são julgados de maneira informal e sem o pagamento de custas. Foi criado em Nova Iorque, em 1934, e depois da implantação, esse modelo aumentou a produtividade de juízes, tornando a justiça mais acessível em várias unidades judiciária da cidade. Com o sucesso, o modelo, foi replicado internacionalmente. Conforme relata Piquet Carneiro (1985) a respeito das *small claims courts*:

Trata-se de um tribunal informal, no qual indivíduos podem mover ações indenizatórias, sem advogado. Muitas ações relacionam-se com controvérsias havidas nas relações entre consumidores, nas questões que envolvem acidentes de trânsito, nas relações de vizinhança, dentre outras. O rito processual é simples, informal e essencialmente oral; a audiência de julgamento só ocorre quando se veem esgotadas as possibilidades de solução arbitral ou a via da conciliação, que é estimulada e conduzida pelos próprios árbitros. (Carneiro, 1985, p.26)

Seguindo o modelo implantado nos Estados Unidos, e feitas as devidas adaptações a realidade do Brasil, foi criado através da Lei 7.244/1984 (Juizados de pequenas causas) e renovada pela Lei 9.099/1995 (Juizados Especiais). A constituição de 1988, foi de grande im-

portancia para que os juizados especiais cíveis fossem criados. Segundo Marinoni (2008, p. 79), os juizados se destinam: “...universalização do acesso à tutela jurisdicional, obrigando o legislador infraconstitucional a criar órgãos e procedimentos jurisdicionais diferenciados para permitir o acesso dos economicamente menos favorecidos à justiça”. Desta forma, a justiça pode ser acessada independente de classe social, ou disponibilidade financeira.

A Criação dos juizados cíveis, como afirmou Figueira Júnior (2007, p. 171) “era permitir maior acesso à Justiça aos menos afortunados ou hipossuficientes”, Mas, com o advento dos processos eletrônicos com a Lei 11.419/2006, os processos físicos deixam de existir aos poucos, e a informatização e regulamentação do processo judicial eletrônico (PJe) inaugurou uma nova era no judiciário. A visibilidade processual passou a ser comum a todos que acessam a internet, e distante de quem não dispõe de recursos ou habilidade tecnológica.

Nesse sentido, vale citar o conceito utilizado por Silva(2012) acerca do Pje, que enfatiza:

O processo eletrônico visa a eliminação do papel na tramitação das mais diversas ações, afastando a tradicional realização de atos mecânicos, repetitivos, como o ato de protocolar uma inicial, a autuação do processo e a numeração de folhas. Acaba a tramitação física dos autos da distribuição para secretaria (ou cartório), desta para o gabinete do promotor ou do magistrado, e a necessidade de cargas dos autos. Facilita a comunicação dos autos processuais com a intimação de advogados e de partes, realizada diretamente no sistema, agiliza a confecção de mandados, ofícios, publicações, expedição de precatórias, carta de ordem e entre outros (Silva, 2012, p.13).

O Processo eletrônico significa exclusão para alguns indivíduos que mais carecem do apoio estatal, seja no âmbito judicial ou não, para exercerem seus direitos. Entretanto, se deparam frequentemente com a violação de direitos e a exclusão. No contexto de implantação de novas

tecnologias, o impacto para esses indivíduos não poderia ser de maneira diferente: mais exclusão. Para se enxergar melhor nesse debate contemporâneo, iniciou-se o estudo sob uma nova vertente, a da típica globalização e do avanço tecnológico do fim do século XX e do início do XXI: a exclusão digital.

A Escassez de acesso à Internet de qualidade, bem como equipamentos, tais como smartphones, tablets e computadores, até a ausência de letramento digital para a utilização dessas tecnologias, pode representar um abismo de oportunidades que a cada dia só tende a aumentar. Esse processo de exclusão foi potencializado pela pandemia da Covid-19, que provocou limitações no deslocamento das pessoas e aumentou a mudança de muitos serviços presenciais para os meios digitais.

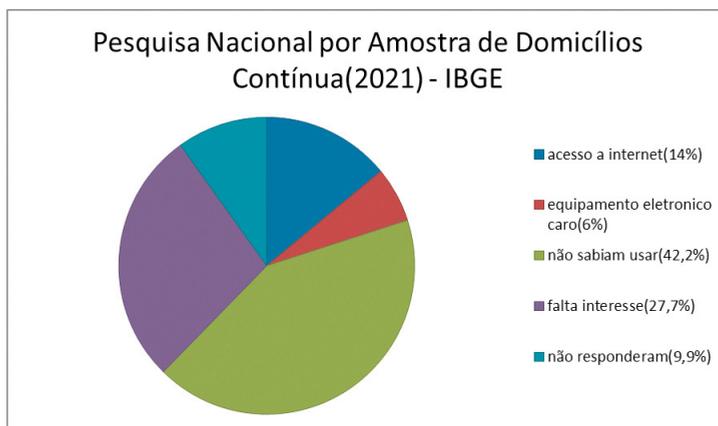
Sorj e Guedes(2005) também se pronunciam nesse sentido:

Como o ciclo de acesso a novos produtos começa com os ricos e se estende aos pobres após um tempo mais ou menos longo (e que nem sempre se completa), há um aumento da desigualdade. Os ricos são os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos no mercado de trabalho, enquanto a falta destes aumenta as desvantagens dos grupos excluídos. Em ambos os casos, os novos produtos TICs aumentam, em princípio, a pobreza e a exclusão digital (Sorj e Guedes, 2005, p. 102).

Então, com a aplicação dos fundamentos e ferramentas do design será possível identificar as lacunas e contribuir para aperfeiçoar todo o processo, quando utilizado visando à solução de um problema identificado, num ordenamento das idéias em prol da sociedade. Desta maneira, essa pesquisa tem o intuito de constatar como o design de serviços tem potencial para o melhoramento das habilidades das partes demandantes, representadas por idosos, diante de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) ofertados pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco, que a cada dia torna-se mais virtual, e menos presencial.

Para ilustrar o que foi descrito acima, uma pesquisa realizada pelo IBGE nos domicílios brasileiros em 2021, ano da pandemia da COVID-19, reflete bem como o público da pesquisa, usa essa nova linguagem.

Gráfico 01 – Acesso a tecnologia



Fonte: IBGE (2023)

Assim, como essa pesquisa mostra, não basta ofertar o acesso à internet, mas capacitar e vincular a algo que desperte seu interesse. Na pesquisa “Abismo Digital no Brasil” (2022 – Pricewaterhouse Coopers Brasil LTDA), é relatado que o perfil de quem são os cidadãos que vivem a desigualdade digital, que diz respeito às diversas camadas das sociedades que ficaram à margem da revolução tecnológica, e que tem relação direta com a renda de uma determinada região: quanto menor a renda, pior o sinal de internet”.

No entendimento de Spagnolo (2005) , exclusão digital traz desigualdade social:

Exclusão digital é o termo utilizado para sintetizar todo um contexto que impede a maior parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias de informação. Digital também porque hoje as consequências da exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e o acesso ao conhecimento, aumentando o abismo entre ricos e pobres (Spagnolo, 2005.p 200).

No entendimento do sociólogo Sérgio Amadeu da Silveira (2003): a exclusão digital é miséria na era da informação. Devemos elevar a questão da inclusão digital e da alfabetização tecnológica à condição de política pública. Investir numa educação tecnológica como destaca Silveira (2003), faz todo sentido, sem isso, cada dia mais teremos um abismo entre pessoas dentro de uma mesma sociedade, levando a uma exclusão social inclusive.

Como sabemos, não são apenas os formalmente considerados cidadãos com necessidades especiais aqueles que não têm acesso aos recursos e às oportunidades da Sociedade da Informação, mas, a pobreza, a idade, a interioridade e as minorias étnicas são alguns dos outros fatores de exclusão que precisamos de ter em conta.

Pierre Levy (2009), filósofo francês e pensador da área de tecnologia e sociedade, afirmou que “toda nova tecnologia cria seus excluídos”, e disse ainda que antes da invenção da escrita, não existiam os analfabetos, e baseado nesse ponto de vista, pode-se afirmar que antes da internet não existia o excluído digital. Com uma educação para que essa nova tecnologia seja absorvida, teremos uma sociedade mais inclusiva. Um excluído digital, é um individuo distante e privado da utilização das tecnologias, seja falta de equipamentos, de conhecimentos, ou por falta de interesse. Bonsiepe (2011, p.25) no ensaio intitulado “Um olhar sobre as falhas”, cunha o termo “olhar clínico do design” fazendo analogia ao olhar especializado que profissionais da área da medicina adquirem para a elaboração do diagnóstico de seus pacientes, descrevendo assim suas atitudes para a resolução de problemas. Ele cita que “projetar significa expor-se e viver com paradoxos e contradições, mas nunca os camuflar sob um manto harmonizador. O ato de projetar deve assumir e desvendar essas contradições”. E projetar para um publico que já vem fragilizado, em busca de justiça, se torna ainda mais arriscado.

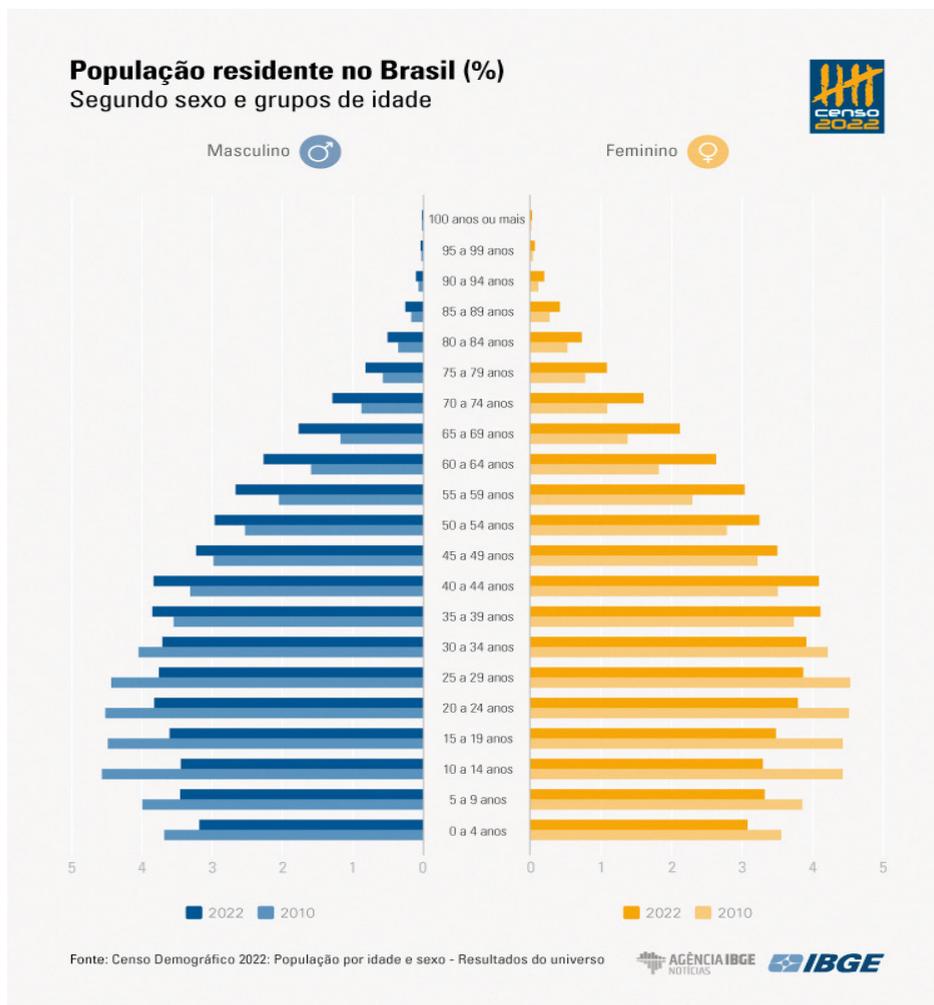
Num judiciário cada vez mais digital, onde o processo físico não deu espaço para a tecnologia, as demandas judiciais do processo eletrônico, passaram a ser mais eficientes. Advogados são intimados e respondem diretamente no sistema, não precisam comparecer presencialmente, nem para realizar a audiência. Para Adams (2012), a Lei 11.419/06, que institui

o processo eletrônico, teve como maior favorecido o jurisdicionado: “A instituição do processo informatizado supera limites geográficos, contribui para o acesso a justiça e acelera a produção judicial. Estimulando a solidificação dos princípios da celeridade e da efetividade” (2012, p. 293)

Aponta Renato Luís Benucci (2006) que em relação ao processo digital: “é necessário que se pensem formas de inclusão virtual, pois quem não tem acesso terá dificuldades para o acompanhamento dos processos judiciais, podendo levar a um distanciamento entre os jurisdicionados e o Poder Judiciário.” (2006, p. 178) Diversos estudos mostram as vantagens de um Poder Judiciário cada dia, mas virtual, mas, pouco se relata sobre a dificuldades dos cidadãos, principalmente, os idosos. Ao passo que, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741, de 2003), busca garantir a dignidade dos idosos em áreas como saúde, educação, cultura, lazer, trabalho, previdência social e habitação, no Art. 1º, assinala que pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos são considerados idosos. Para a Organização Mundial da Saúde (OMS) classifica como idosos as pessoas com mais de 65 anos de idade em países desenvolvidos e com mais de 60 anos nos países em desenvolvimento.

Segundo o site gov.br o envelhecimento da população é um fenômeno mundial e estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS) apontam que, em aproximadamente três décadas, o número de pessoas idosas será equivalente ao número de crianças.

Gráfico 02 – Idade da população brasileira



Fonte: IBGE(2023)

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a expectativa de vida das brasileiras e brasileiros aumentou. No início do século 19, era de 34 anos. Nos anos 2000, essa média deu um pulo, ultrapassando e chegando a 70 anos. Numa projeção feita pelo Instituto para 2060 é que essa média possa chegar até os 81 anos, no Brasil.

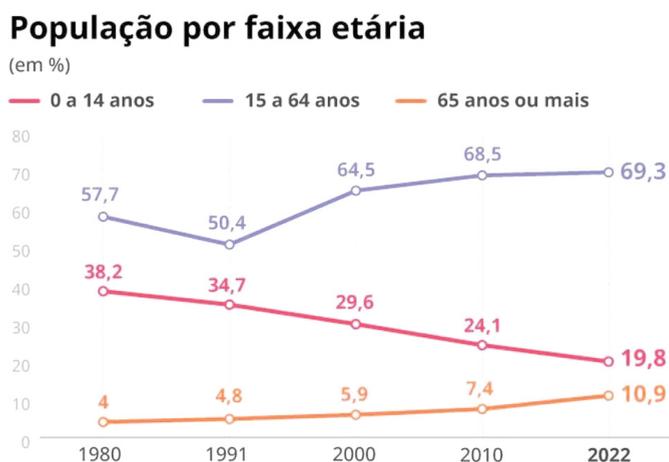
É um processo que já vinha em curso nas últimas décadas, mas, só comprovado com o Censo 2022, que comprovou o aceleração do envelhecimento da população. O número de brasileiros com mais de 65 anos cresceu 57,4% E já são 4,6 milhões com mais de 80 anos. Segundo o Censo Demográfico Populacional 2022, com seus resultados divulgados pelo IBGE em outubro/2023, essa comprovação ressalta a importancia de políticas voltada para os idosos em todos os setores da sociedade brasileira.

Gráfico 03 – Envelhecimento no Brasil



Fonte: IBGE(2023)

Gráfico 04 – População por faixa etária



Fonte: IBGE(2023)

Conforme as palavras ditas por Ana Amélia Camarano, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2023.IPEA) que enfatiza: **o País está caminhando para o superenvelhecimento**, o que as tendências demográficas já mostravam, mas com a redução não projetada da natalidade com a pandemia houve um reforço dessa tendência, que ficou visível com o atual Censo 2022(IBGE).

Figura 05 – Projeto de Lei 1889/23



Fonte: Google Imagens(2024)

O Deputado Hélio Lopes (PL-RJ), autor do Projeto de Lei 1889/23 que obriga os estabelecimentos públicos e privados a ofertar um atendimento presencial e diferenciado para idosos e analfabetos, em número equivalente a 10% dos atendimentos a distância. Segundo o deputado, esse Projeto visa garantir o atendimento presencial, “uma vez que falta a muitos idosos e pessoas analfabetos conhecimentos adequados e acesso às tecnologias que proporcionam atendimento remoto ou virtual”. A longa espera pelo atendimento público e privado (Figura 05) pode estar perto de ser amenizada com esse Projeto de Lei.

O Referido Projeto foi aprovado em 04/09/2023 na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, e encontra-se em análise na Câmara dos Deputados, e tem como objetivo que o atendimento seja realizado em

horários previamente designados, de modo a evitar a formação de filas ou tempo de espera excessivo, onde os estabelecimentos deverão afixar em local visível informação com o horário de atendimento dos idosos e analfabetos. Um dos itens de maior importância para o deputado Hélio Lopes é que, durante o período do atendimento aos idosos e analfabetos, fica proibido o uso de tecnologia que dificultem o entendimento, como senhas eletrônicas ou uso de aplicativos. Assim que tornar lei o projeto, teremos um atendimento mais humanizado. A medida valerá para instituições financeiras, órgãos públicos e empresas prestadoras de serviços públicos ou concessionárias, autorizadas e permissionárias de serviços públicos que disponibilizem atendimento ao público em geral.

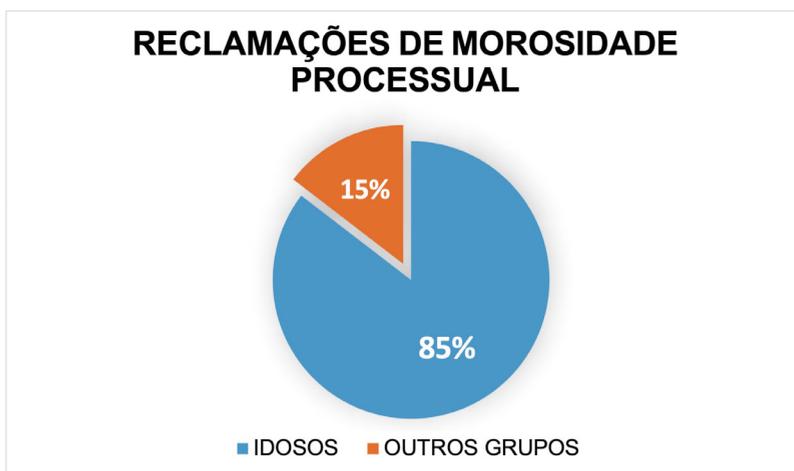
Os Idosos vivem na contramão de algumas expectativas, as dificuldades de locomoção, de conhecimentos, não impedem que eles vão em busca de seus direitos, e muitas vezes, e mesmo sendo preferenciais como em lei existentes e em outras que ainda são apenas projetos, sentem-se os abandonados da sociedade contemporânea, como bem explica Pelages (2022):

Barreiras foram identificadas no processo de adaptação dos idosos em relação às tecnologias, como: acompanhar as mudanças, devido a velocidade acelerada com que muda as informações sobre tecnologia, o medo em manusear o computador de maneira errada e acabar danificando-o, e a falta de paciência de outros em querer (Pelages, 2022.p.1).

Os Idosos não costumam deixar de ir em busca do que tem direito, no primeiro trimestre de 2023, em seu relatório trimestral, a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça recebeu 6.129 manifestações relacionadas à morosidade processual. Destas, 95,81% (5.872) são reclamações. Uma quantidade surpreendente destas reclamações são referentes a processo de idosos, correspondem uma percentagem de aproximadamente 84,34% (4.953). Já no relatório anual (2022), contabilizou um total de 23.587 manifestações quanto à morosidade processual, onde 96,06% (22.657) foram de reclamações, e cerca de 85,40% (19.350) destas reclamações foram realizadas por idosos (CNJ, 2022).

O termo Morosidade processual significa: lentidão excessiva no andamento e julgamento de processos judiciais, que pode resultar em violação ao direito fundamental à razoável duração do processo e à efetividade da tutela jurisdicional (Jurishand.2024), e quando uma das partes é idoso, sem ter conhecimentos dos recursos digitais disponíveis, o resultado é sempre muita reclamação, porque não aceitam que precisam acompanhar e agir no processo, como se não existissem atos e prazos. Dessa forma, teremos sempre uma desigualdade processual, que termina em denúncia nas Ouvidorias Judiciárias, que por sua vez resolve pedindo para impulsionar o processo, ou seja, não procura a raiz do problema, apenas procura solucioná-lo.

Grafico 06 – Morosidade Processual



Fonte: CNJ (2023)

Diante do contexto apresentado, o design de serviços foi escolhido com objetivo de ser uma ferramenta estratégica que para facilitar o acesso das pessoas idosas, que tem pressa, na resolução de conflitos, que assim como os desafios digitais, buscou-se inovar com a aplicação do design de serviços no serviço público, que a intenção de conhecer o usuário e obter melhores soluções viáveis para o público que vai utilizar os serviços ofertados.

Avendano (2015) descreve muito bem o papel do design:

O ser humano é ator da sociedade, interage e participa, às vezes individualmente outras coletivamente, mas é ele quem mostra, através do acontecer (o ato poético), sem querer a solução, resta ao designer saber entender este ato e traduzi-lo em solução, e é exatamente neste momento no qual esse ato sinaliza a solução. (Avendano, 2015, p.6).

Promover e incentivar uma gestão com inovação no setor público, corresponde a ter de fornecer soluções dos problemas existentes, ou que venha a existir, através da perspectivas dos cidadãos, de forma participativa.

Diante da situação atual exposta, o Design de Serviços foi utilizado como uma alternativa para analisar e propor serviços mais eficientes e eficazes, que atendam as necessidades dos idosos na busca por seus direitos. Observou-se que o Design de Serviços agregou soluções inovadoras, no momento que o usuário passou a ser priorizado pela primeira vez, visto que, antes os serviços eram implantados sem levar em consideração quem utilizava, e assim, as ferramentas utilizadas agregaram resultados positivos para a sociedade.

Para Moritz (2005), que define no utilizar o design de serviços em buscas de soluções inovadoras, pode-se projetar serviços que tenham como prioridade as necessidades do usuário e que também beneficiem tanto as organizações como as pessoas que necessitam utilizar os serviços.

O design de serviços representa a capacidade de poder elevar uma empresa, seja pública ou privada, a um nível de excelência e relevância dentro do seu campo de atuação. Sem perder a forma correta de lidar com o público e suas necessidades. A Ilustração (Figura 06) mostra de maneira didática, como o processo ocorre, quais as partes envolvidas, com necessidades e contextos diferenciados.

Figura 07 – Design de serviços



Fonte: Medium(2024)

Apresentar as lacunas existentes e as boas oportunidades, que os novos serviços centrados nos idosos, possam ser pesquisado, estudado para esse público cresce a cada Censo (IBGE) e exige ter seus direitos respeitados.

1.1 OBJETO DE ESTUDO

A presente pesquisa tem como objeto investigar e fornecer soluções do design de serviços para o encaminhamento de sugestões de melhorias na prestação de serviço no atendimento aos idosos excluídos digitais durante todas as fases do processo judicial, da abertura da queixa até a sentença proferida, ou recurso. A importância de se buscar mais elementos que possam contribuir para um serviço público onde não exista lacunas na prestação de serviços aos idosos, analisando como a utilização de ferramentas inovadoras como o design de serviços, para inovar e obter resultados precisos e direcionados ao público da pesquisa.

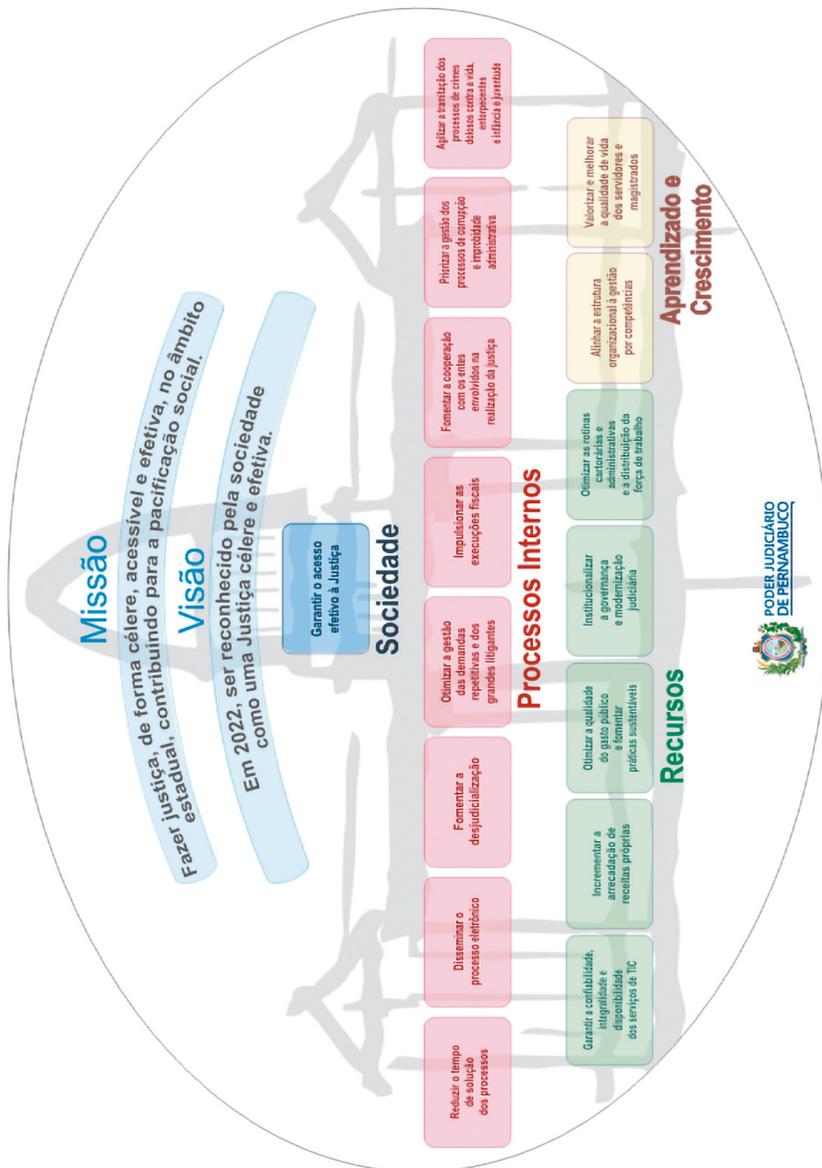
1.2 PROBLEMA

Com uma maior divulgação dos direitos e garantias fundamentais, o valor do que se refere a cidadania e como a população em geral pode ter acesso no controle dos gastos e das realizações dos gestores dos poderes públicos, ocasionou uma maior cobrança de serviços mais celeridade e eficiência pelo poder público. E para suprir essa nova demanda da sociedade é preciso aprimorar o serviço entregue, e sabe para quem é destinado, e desta forma cabe mudanças na cultura organizacional, empregando novos modelos de gerir o bem publico.

A melhoria do atendimento ao cidadão idoso no acesso a justiça através do Tribunal de Justiça de Pernambuco, é que direcionou esta pesquisa. A relevância de um tema, que pouco aprofundado, e a experiência como servidora lidando diretamente com o publico a ser estudado, e em busca de projetos de inovação na gestão pública utilizando o design de serviço convergiram para o interesse e escolhido referido tema. O estudo terá o emprego das ferramentas do design de serviços temo idoso com o personagem principal. O recorte compreenderá o atendimento dos idosos diante da barreira do processo eletrônico serviços públicos de atendimento prestados presencialmente no âmbito da Central dos Juizados do Recife, para depois dos resultados ser expandida para demais setores do TJPE.

No TJPE o atual planejamento abrange o período de 2021-2026, conforme visualizado na figura 07, e trata de medidas para cumprir de sua missão institucional (TJPE, Planejamento Estratégico, 2021-2026). Entre as metas está disseminar o processo eletrônico, cada vez mais digital.

Figura 08 – Planejamento TJPE



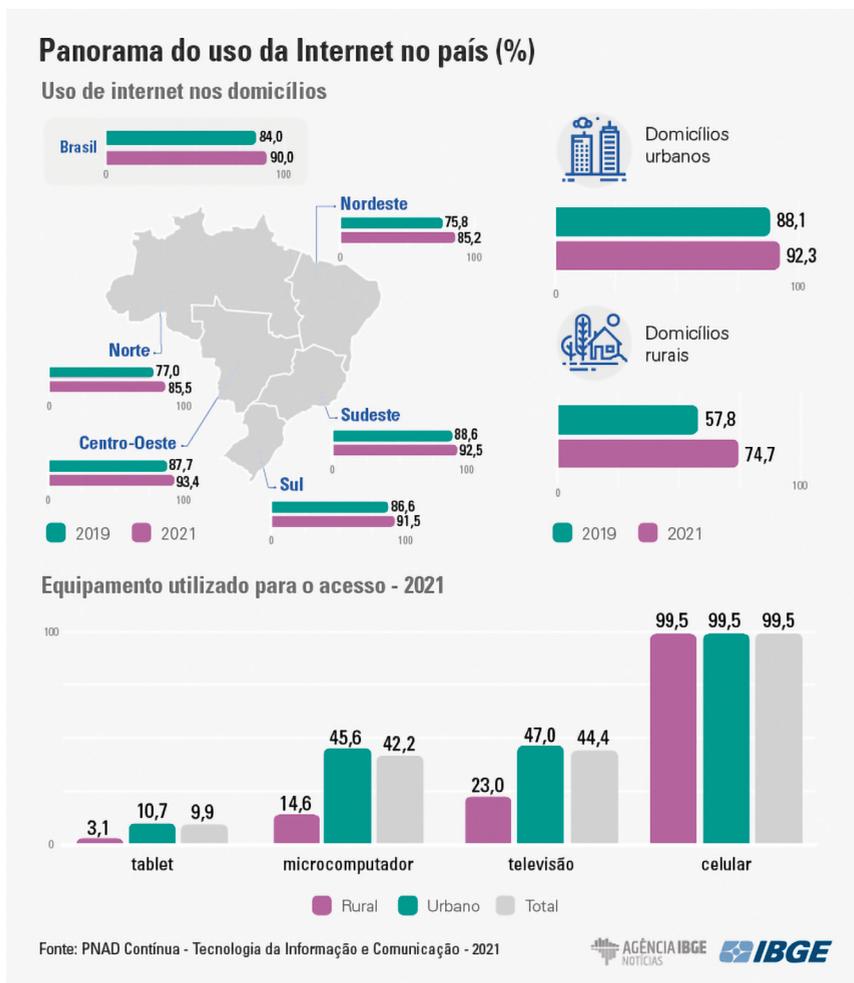
Fonte: TJPE(2022)

As Realidades socioeconômicas no Brasil acabam afetando diretamente os objetivos da evolução tecnológica do judiciário brasileiro, uma vez que, o uso da internet, tornou-se requisito fundamental para a acessibilidade aos processos e serviços, tendo por delimitar seu alcance, ou seja, a exclusão digital não permite o acesso aos processos eletrônicos em todo o judiciário, e em decorrência do alto grau de idosos excluídos digitais do País que acaba atrapalhando e impactando negativamente as garantias constitucionais de acesso à justiça para estes cidadãos. A esse respeito, Almeida Filho (2010, p. 49) aponta que “os que mais têm necessidade de acesso à justiça, conforme relatório da ONU, se encontram excluídos digitalmente ou marginalizados pela sociedade da informação”. Prossegue (p. 49-51) afirmando que “o processo eletrônico excluirá grande parcela da sociedade, como se estivéssemos elitizando o processo”

Na maioria dos casos, o idoso que consegue acessar produtos e serviços de TIC, faz de maneira restrita, por ter pouco conhecimento ou medo de errar, existindo limite de aprendizado. O design de serviços servirá de caminho para que perguntas até hoje sem respostas possam aflorar, para que assim seja realmente entendido as dificuldades dos idosos com as ferramentas digitais, e porque esse fato leva a aumentar o tempo de tramitação do processo.

Em 2006, iniciou-se a implementação do Processo Judicial eletrônico (PJe) por força da Lei nº 11.419/2006. Em 2013, o sistema PJe tornou-se obrigatório, pela Resolução nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Em outras palavras, a mudança foi benéfica para alguns, e para quem não domina as ferramentas tecnológicas implantadas, será o problema a ser estudado.

Gráfico 09 – Uso da internet no Brasil



Fonte: IBGE (2021)

A Informatização do processo judicial acompanha o desenvolvimento da sociedade como um todo, mas, parte da população a dificuldade é no acesso às informações necessárias para exercer seus direitos.

O Medo do desconhecido nos idosos em relação atinge a tecnologia, e a resistência ao novo, do desconhecido, será um desafio a ser encarado pela utilização com o Design de serviços, de maneira a suprir a lacuna existente nos juizados especiais.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar como o Design de Serviço pode auxiliar o idoso a ter facilidade na abertura de uma queixa, compreendendo as necessidades e expectativas na resolução do processo, bem como, facilitar sua autonomia na utilização das ferramentas digitais, como tjpeatende, balcão digital, email, tj+, nos Juizados Especiais Cíveis do Recife.

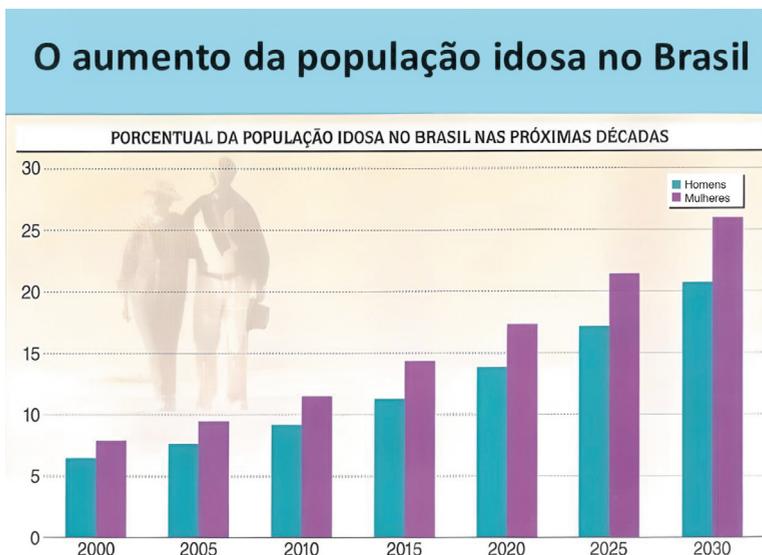
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Analisar por meios do Design de Serviços, como o atendimento inicial aos idosos pode ser mais otimizado e eficiente .
- b) Investigar as condições e necessidades dos idosos para dar celeridade processual
- c) Identificar por meio do design como a implantação de boas praticas, contribuem para a construção de um conhecimento significativo.

1.4 JUSTIFICATIVA

Sei que tenho muitos anos. Sei que venho do século passado, e que trago comigo todas as idades, mas não sei se sou velha, não. Você acha que eu sou? (Cora Coralina, poema: Eu não tenho medo dos anos e não penso).

Grafico 10 – População idosa



Fonte: IPEA(2024)

A Cada dia, no mundo a população idosa cresce (Figura 10) mais e mais. No século XXI, esse fator acarreta implicações em inúmeros setores e serviços. A urgência da pesquisa da forma como está como proposta, vem destacar a imensa relevância, a originalidade e bem oportuna, sobre a temática escolhida numa sociedade tecnológica, onde o virtual substitui o físico. Não basta relatar algo, o importante é observar bem no ambiente onde o problema se desenvolve.

Figura 11 – País dos Idosos



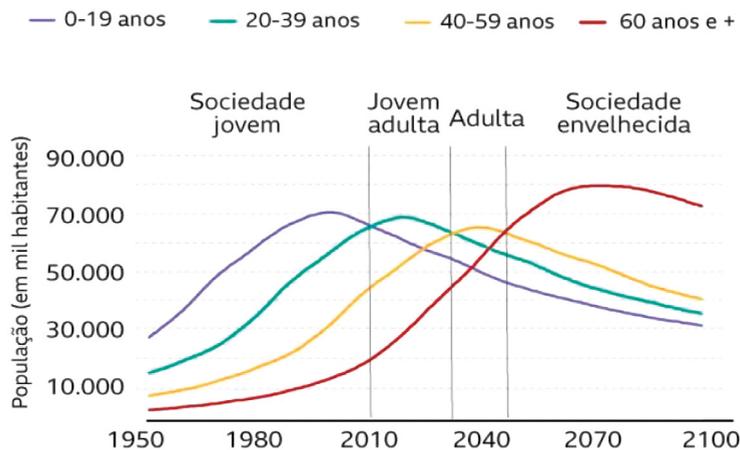
Em 2022, um estudo “A inclusão digital os Idosos”, realizada pela Federação Nacional dos Bancos (Febraban) e pelo Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (Ipespe) relatou que às principais dificuldades que os idosos encontram na utilização da Internet e das tecnologias digitais, 32% afirmaram desconhecer sobretudo as ferramentas e linguagens das redes; 19% deles já se queixaram de dificuldades na abertura, ligação e utilização de dispositivos; 17% dos disseram que tiveram problemas para bloquear ou perder suas senhas; 15% foram bloqueados por um erro no dispositivo e 7% reclamaram de mensagens enviadas por engano.

O Brasil é o País onde a população de idosos cresce cada vez mais (Figura 10), uma vez que, a qualidade de vida leva a um aumento da expectativa de vida, levando o setor de serviços a ofertar e inovar no atendimento.

Figura 12 – Ondas de envelhecimento

Ondas de envelhecimento da população brasileira, 1950 a 2100

Número de pessoas por grupos etários selecionados



Fonte: World Population Prospects 2019, ONU; José Eustáquio Diniz Alves **BBC**

Fonte ONU (2019)

A relevância do tema, segundo o IBGE (2023) é que a população brasileira está vivendo mais, sendo a projeção após avaliações do Censo Demográfico (2022) é que segundo o IBGE (2023) em 2025, 15% da população total será composta de idosos(Figura 12). Assim, o estudo é para entender em que nível de dificuldade esse público se encontra dentro dos Juizados Especiais. São os idosos excluídos digitais e desacompanhados de advogados. Desta forma, inicialmente pretende-se percorrer o mesmo caminho feito por esses cidadãos, para compreender e identificar suas dores devido à necessidade de transformar num ato mais acessível e humanizado, o ingresso do cidadão comum ao Poder Judiciário e, por sua vez entender melhor o funcionamento do processo eletrônico, de forma que mesmo não tendo as habilidades necessárias para acessar os meios digitais isto não se transforme num entrave, e resulte no descrédito na justiça com o um todo, assim tornando-se não só um excluído digital, mas também, um excluído social.

Atualmente, isso não é uma percepção de partes representada por advogados e todas demais que lidam bem com a tecnologia ofertada, que acreditam que o processo eletrônico seja de fácil entendimento a todos que utilizam, que veio para facilitar e tornar a justiça mais célere, no entanto, nem sempre funciona dessa forma. Pinheiro (2010, p.43) traz que “A internet é mais que um simples meio de comunicação eletrônica, formada não apenas por uma rede mundial de computadores, mas principalmente, por uma rede mundial de indivíduos”.

E seguindo esse pensamento, o sistema eletrônico de processo deve ser de simples compreensão e manuseio, com linguagem fácil, para não afastar o acesso do cidadão à justiça. Insta ressaltar que inúmeros são os benefícios advindos da informatização processual, dentre eles a grande diminuição de seus custos, tendo em vista os gastos com a utilização de papel, entre outros. A implantação do processo eletrônico representou um verdadeiro salto de inovação no judiciário brasileiro deixando para trás o papel para o virtual, salientando-se que gradativamente, os processos físicos foram digitalizados, do atendimento presencial com filas para o atendimento on-line, podendo-se dizer que o judiciário está acompanhando a globalização mundial.

Assim, o relato acima é um resumo de como processo digital é mais célere e oferece mais opções para as partes, mas essa justificativa não prospera quando nem todos são favorecidos, e para analisar melhor, e sugerir caminhos alternativos é que será utilizado o design de serviços, procurando inovar no serviço público.

A presente pesquisa tem o intuito de compreender como o design de serviços pode ser inserido no setor público, visando construir uma abordagem centrada no usuário, buscando entender quais são suas reais necessidades, suas dificuldades e desejos, ofertando dessa maneira serviços pautados nos resultados encontrados após a coleta de dados.

Moritz (2005) enfatiza o Design de Serviço possui a capacidade de projetar serviços que atendam as necessidades do usuário e que beneficiem tanto as organizações como as pessoas que buscam utili-

zar os serviços. E Moritz (2005) continua enfatizando que o Design de Serviço pode entregar:

Serviços que satisfaçam as necessidades dos usuários e que custem cada vez menos aos cofres públicos são desafios que os governos já vêm enfrentando atualmente. O Design de Serviço é capaz de projetar serviços que tenham como foco as necessidades do usuário e que beneficiem tanto as organizações como as pessoas que necessitam utilizar os serviços. (Moritz, 2005, p.125)

Fornecer resultados positivos na entrega da pesquisa, mostrando que para o design de serviços, o produto entregue é a prestação de serviço atualizada, fazendo um serviço público repaginado, onde os direitos existem para tornar a desigualdade de direitos uma exceção, e não ferindo os princípios constitucionais.

ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A estrutura desta dissertação, visa alcançar os objetivos nela elencados, e foi concebida de maneira a mostrar como a trajetória na busca pela justiça, pelo idoso para ajuizar uma queixa nos juizados especiais, divide-se em:

Capítulo 1, com a Introdução, onde apresenta-se o tema, o objeto de estudo, a descrição do problema, os objetivos, a justificativa. O acesso a justiça é algo muito pesquisado, mas, principalmente essa pesquisa que trata de um tema bastante atual, devido aos avanços tecnológicos e os idosos nesse contexto.

Capítulo 2, com o Referencial Teórico, encontra-se a base teórica que norteou o desenvolvimento da dissertação. Dividido em 4 itens, de maneira a realizar uma trajetória de conhecer o acesso a justiça antes dos juizados, seguindo para como a sociedade foi contemplada com a implantação dos mesmos, para chegar ao público da pesquisa e suas reais dificuldades, e finalizando com a utilização do Design de Serviços, inovando no serviço público, para fornecer serviços com qualidade.

Capítulo 3, é a metodologia adotada para o cumprimento dos objetivos da pesquisa, as etapas que foram percorridas ao longo da pesquisa, seguida da apresentação e análise dos resultados finalizando o capítulo com as conclusões.

Capítulo 4, compreende os resultados e análise de dados após utilização das ferramentas de Design, bem como pesquisas e entrevistas.

Capítulo 5, expõe como o Design de Serviços contribuiu para conhecimento das necessidades do público pesquisado.

Capítulo 6, Considerações Finais, contribuições do trabalho, como também os possíveis caminhos para sua melhoria do serviço ofertado ao idoso nos Juizados Especiais do Recife.

Ao final, estão as referências do trabalho, os apêndices e os anexos. Apresentado a estrutura do trabalho, com breve descrição do que será exposto, no Referencial Teórico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo expõem-se a fundamentação teórica dos temas considerados importantes, partindo da pesquisa realizada por leituras em livros, revistas, site, entre outras fontes bibliográficas, para que possa alcançar o cumprimento dos objetivos da pesquisa. Está estruturada em 04 capítulos, são eles:

- **Garantias constitucionais na busca pelo direito**

A busca pela justiça, esta previsto na Constituição de 1988, no artigo 5º, inciso XXXV: “a lei não excluirá do Poder Judiciário, lesão ou ameaça de direito” (BRASIL, 1988), garante que qualquer cidadão possa ter acesso a justiça, destacando como direito como fundamental, e nesse capítulo, através principalmente dos autores Cappelletti, Garth e Boaventura, serão destacados o que representa esse acesso para a maioria dos brasileiros.

- **Juizados cíveis, a democratização do acesso a justiça;**

A Justiça é algo que todos podem acessar em momentos necessários, e nos Juizados Cíveis não é preciso recolher custas, nem ter advogados até processos de 20 salários mínimos, ou seja, é a justiça para todos, mas, muitos nem sabem da sua existência, e nesse capítulo será explicado essa democratização do acesso.

- **Os desafios do processo eletrônico: uma análise sob a perspectiva dos idosos**

Desde 2011, em Pernambuco, os novos processos dos Juizados passaram a ser eletrônicos, e em 2023 todos os processos físicos deixaram de existir. Para acessar faz necessários utilizar site ou aplicativos. Juntar documentos só por email ou presencial, para quem não tem advogados. Audiências virtuais fazem parte do dia a dia, e quem não tem conhecimento tecnológicos, atrasa o andamento do processo, porque depende dos correios. E como isso afeta os idosos é o que será visto neste capítulo.

- **Design de serviços com ferramenta socialmente inclusiva**

O Poder Público oferta a cada dia, serviços diferenciados para os cidadãos, mas, um erro comum é a universalização do público, pelo fato de o serviço ser para todos, muitas vezes não atende as necessidades, não alcança os resultados, porque as necessidades do público são diferentes, apenas implantar algo novo. Dessa forma, o uso do design de serviço nessa pesquisa, visa conhecer o público estudado de uma maneira inédita e direta, com pesquisas e entrevistas no próprio local onde ocorre os fatos, na busca de tornar o processo inovador.

Após um pequeno resumo de cada capítulo, os mesmos serão desenvolvidos, de modo a embasar o estudo, de maneira a mostrar como o acesso a justiça é realizado, como evoluiu, passando do papel para o digital, do presencial para o virtual, facilitando para advogados e partes, e tornando mais inacessível para idosos excluídos digitais.

2.1 GARANTIAS CONSTITUCIONAIS NA BUSCA PELO DIREITO.

Antes do aprofundamento do item, faz necessário entender e conceituar, através de diversos autores, o que podemos entender sobre acesso a justiça, o que realmente representa. A parte principal da Constituição de 1988 para garantir os direitos dos cidadãos, esta previsto o artigo 5º, inciso XXXV: “a lei não excluirá do Poder Judiciário, lesão ou ameaça de direito” (BRASIL, 1988), garante que qualquer cidadão possa ter acesso a justiça, e ainda, destaca esse direito como fundamental e cláusula pétrea. E GORETTI enfatiza: “O acesso à justiça é um direito humano fundamental, consagrado em todo e qualquer sistema jurídico comprometido com a efetivação, a adequação e a tempestividade e sendo muito mais de que uma garantia formal de acesso ao Judiciário (2012, p. 55). Ou seja, não é nada que o cidadão tenha de pedir, é seu por direito, e tratasse de um direito natural que deve ser exercido.

Porém essa expressão “**acesso à justiça**” só teve o merecido destaque, depois do Projeto de Florença dirigido pelos professores Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), uma pesquisa, com a participação de vários profissionais dos ramos do direitos, e de diversos Países, com o objetivo de identificar principais problemas enfrentados, que vão desde ao alto custo processual, demora na resposta jurisdicional, distanciamento da realidade social e complexidade dos atos judiciais. Assim esses estudos foram bastantes reveladores, e foram transformados num livro devido os ensinamentos sinalizados sobre o assunto.

Acessar a justiça é realmente distante da realidade, seja pelas custas judiciais, seja pela dificuldade em entender os tramites processuais. E foi então que Cappelletti e Garth se aprofundaram nos problemas do acesso à justiça, e, no Relatório do Projeto Florença, criaram as três ondas, apresentando propostas e soluções para facilitar esse acesso. Também Boaventura de Souza Santos (2007) estuda sobre o assunto e propõe na sua obra “Para uma revolução democrática da justiça”

Os autores enfatizam que a justiça deve ser facilitada para que possa ser assegurado a garantia de reivindicar os direitos de qualquer pessoa,

independente de raça, idade, classe social, nada pode ser empecilho para barrar esse acesso. A obra é uma crítica social tão necessária e tão atual, para que a sociedade possa evoluir de maneira igualitária. Vale salientar, que ter acesso à Justiça é apenas o direito de conseguir um julgamento justo e célere, muito defendido pelos autores.

Adentrar as instalações do judiciário não significa que uma pessoa, no caso específico desse estudo, o idoso, tenha obtido a sua garantia constitucional de acessar a justiça. É necessário que seja realizado de maneira efetiva, ou seja, que realmente ocorra. No entendimento de Cappelletti (1988) existe sempre apreocupação com a igualdade, onde o processo possa ser construído com resultados que vise sempre cada indivíduo, para alcançar resultados justos socialmente.

As diferenças entre as partes vão sempre existir, seja no campo social ou financeiro, são barreiras que não podem ser totalmente erradicadas, e dessa maneira, na visão especializada de Cappelletti e Garth, é que decidiram dividir em “ondas” devem ser ultrapassadas. Então, foram sinalizadas as principais dificuldades, -desde aos recursos financeiros até as barreiras – e os autores nomeiam como três “ondas” de acesso à justiça (Figura 13).

Figura 13 -Ondas de acesso à justiça

- ⦿ As três ondas renovatórias, a saber:
- ⦿ ① uma consistente nos estudos para a melhoria da assistência judiciária aos necessitados;
- ⦿ ② a segunda voltada à tutela dos interesses supra-individuais, especialmente no tocante aos consumidores e à higidez ambiental (interesses coletivos e interesses difusos);
- ⦿ ③ a terceira traduzida em múltiplas tentativas com vistas à obtenção de fins diversos, ligados ao modo-de-ser do processo (simplificação e racionalização de procedimento, conciliação, eqüidade social distributiva, justiça mais acessível e participativa etc.).

Fonte: editora juspodivm (2023)

A Primeira onda vem mostrar com existe uma separação entre o Judiciário e cidadãos, principalmente, os que não tem condições financeiras para arcar com as custas de um processo. Representa de grande parte da nossa sociedade atualmente, significando que só aquele com recursos financeiros favoráveis é que tem o privilégio de acessar à justiça, capazes de suportar o desembolso das custas. Então a primeira onda vem colocar que a principal barreira a ser vencida era a econômica. Por conta desta barreira, diversos países do mundo criaram os sistemas de assistência judiciária para os menos favorecidos. E o embrião dos nossos juizados especiais cíveis, começava a ser formando, e que será visto no capítulo seguinte, detalhadamente.

Os estudos de Cappelletti e Garth (1988) foram, e ainda são fundamentais, e influenciaram autores, como, Kazuo Watanabe(1998), que no livro, intitulado “Acesso à Justiça e Sociedade Moderna”, escreve e destaca os autores:

1. A problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.

2. Uma empreitada assim ambiciosa requer, inicialmente, uma nova postura mental. Deve-se pensar na ordem jurídica e nas respectivas instituições, pela perspectiva do consumidor, ou seja do destinatário das normas jurídicas, que é o povo, de sorte que o problema do acesso à Justiça traz à tona não apenas um programa de reforma como também um método de pensamento, - como com acerto acentua Mauro Cappelletti.

Hoje, lamentavelmente, a perspectiva que prevalece é a do Estado, quando não do ocupante temporário do poder, pois, como bem ressaltam os cientistas políticos, o direito vem sendo utilizado como instrumento de governo para a realização de metas e projetos econômicos. A ética que predomina é da eficiência técnica, e não da equidade e do bem-estar da coletividade.

3. Há que se preocupar, outrossim, com o direito substancial, que, sobre ser ajustado à realidade social, deve ser interpretado e aplicado de modo correto. Já se disse alhures que, para a aplicação de um direito substancial discriminatório e injusto, melhor seria dificultar o acesso à Justiça, pois assim se evitaria o cometimento de dupla injustiça”. (Watanabe, 1998, p.128- 129).

E uma simples expressão “Acesso à justiça”, pode ter significado diferenciado para diversos autores, como para Horácio Wanderlei Rodrigues (1994, p.28) que chegar a representar dois sentidos: “(a) acesso ao Poder Judiciário e (b) o acesso a uma “determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano”. Porque ter acesso ao judiciário, não quer dizer que acessamos os direitos fundamentais.

Continuando com os estudos, Cappelletti e Garth, adentram na segunda onda, que vem simbolizar os interesses difusos, coletivos ou de grupos. E uma continuação da ideia da primeira onda que estava basicamente centrada na garantia de acesso a justiça, um direito mais individual. Na segunda onda vem representar uma mudança na direção onde existe uma participação mais expressiva no processo jurídico, pelos cidadãos. Para Boaventura de Sousa Santos (2011, p.49), essa mudança ocorreu em virtude de que um grupo tem muita força juntos para ter os direitos coletivos defendidos. A segunda onda tem o intuito de mostrar os cidadãos sendo defendidos por grupos representativos. Atualmente é possível, como a conciliação e a mediação de conflitos, em busca da resolução dos conflitos de maneira mais eficiente.

E algo externado por Cappelletti e Garth (1988, p. 23), quando afirmam: “Em certos momentos, a falta de informação também traz consequências aos resultados do processo. Isto porque a disposição psicológica das pessoas para recorrer a processos judiciais”. Então, na segunda onda, mais cidadãos reunidos e representados, a tendência é lutar mais pelos seus direitos, diferente do que ocorre na primeira onda.

Bruna Malveira Ary (2010, p. 279), pontua que: “formalismo presente na máquina judiciária acentua as desigualdades entre as partes, prejudicando os litigantes ocasionais, especialmente os mais humildes”. Trazer a justiça mais próxima do cidadão, principalmente os mais idosos e pobres, ou simplesmente quem nunca precisou recorrer a mesma, é algo que precisa não só de estudo, mais sim, de comprometimento com a cidadania como um todo.

E, como não poderia ser diferente, os estudos foram evoluindo e adentramos na ‘terceira onda’ que diz respeito a uma nova maneira de resolver conflitos, com uma linguagem simplificada, para que o cidadão comum possa ter acesso ao devido processo jurídico, de forma exercer seus direitos já elencados na Constituição Brasileira (1988).

Nesta etapa, Cappelletti e Garth (1988) destacam a criação dos Juizados Especiais “criados não apenas para desafogar o Judiciário, mas também para abrir portas para o acesso à Justiça nos casos de menor

complexidade” (1988, p. 15). É a oportunidade da inclusão da oralidade, na linguagem simples, da audiência única(una) e de um julgamento mais rápido. No artigo 98 da Constituição Federal de 1988:

A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I – juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para conciliação, o julgamento e execução das causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau (Brasil, 1988, p. 127).

Nessa pesquisa, foi destacado os pensamentos de Cappelletti, Garth(1988) e Boaventura de Souza Santos (2007), uma preocupação comum é estabelecer ao direito e à justiça de indivíduos excluídos da sociedade, e que muitas vezes desconhecem dos seus direitos..

Para Boaventura de Souza Santos (2007, p. 46), “esta profusão de iniciativas, alternativas ou críticas partilham um denominador com grande potencial”. E quando não ofertamos o acesso a justiça de qualquer parcela da população, com os idosos sem acesso ao processo digital, não se pode dizer que a justiça está sendo promovida para todos. Diariamente, vários cidadãos adentram a justiça buscando ajuda, mas, barreiras da falta de conhecimentos básicos de como o processo tramita, dificultam que a justiça seja exercida.

As ideias de Cappelletti e Garth (1988), e de Boaventura de Souza Santos (2007) tem os assuntos semelhantes, debatem muito sobre a democratização do acesso à justiça, onde os juizados cíveis cumpre bem esse papel.A justiça só será completa quando alcança a todos os cidadãos, independente de classe social, idade ou nível de escolaridade.

Diariamente na Central dos Juizados do Recife, observa-se os cidadãos vindo em busca dos seus direitos, desorientados, sem saber como fazer, mas, muitos tem a certeza de que o judiciário vai promover a justiça

que tanto precisam. E foi, durante a fase de pesquisa, que os autores Cappelletti e Garth (1988), e de Boaventura de Souza Santos (2007) os que se destacaram mais estudando como aproximar o judiciário da sociedade, de um serviço pensado para aqueles

Fazendo uma relação direta do que Cappelletti e Garth (1988) revelaram com as ondas renovatórias. Onde tudo existe estudo e planejamento para que as mudanças sejam alcançadas com embasamento de fatos reais. Para Margolin (1998):

O cidadão tem que entender que o design é a atividade que gera planos, projetos e produtos. É uma atividade que produz resultados tangíveis, os quais podem funcionar como demonstrações ou como discussões das maneiras em que poderíamos viver. O design está reinventando constantemente os seus objetos de estudo, sua área de abrangência, não se limita, portanto, a categorias antiquadas de produtos. O mundo espera novidades da parte dos designers. Esta é a natureza do design. (Margolin, 1998, p.47)

Boaventura de Souza Santos (2007, p.52) vai além do estabelecidos na teoria das ondas renovatórias, defende um judiciário mais célere, como: “a alteração dos métodos de trabalho, uma nova organização interna dos tribunais, maior eficácia na gestão de recursos humanos e materiais e de fluxos processuais e uma melhor articulação dos tribunais com outros serviços complementares da justiça”. Valoriza a criação dos juizados especiais como uma solução para facilitar os processos de menor complexidade, mas Boaventura de Souza Santos (2007, p. 46), destaca que “esta profusão de iniciativas, alternativas ou críticas partilham um denominador com grande potencial de transformação das práticas tradicionais de acesso à justiça: a capacitação jurídica do cidadão”. Ou seja, transformar a maneira de lidar com o cidadão, que nada entende da linguagem jurídica, com o objetivo para diminuir as barreiras existentes na busca pela justiça.

Para finalizar, todas as propostas trazidas por Cappelletti e Garth (1988), visando um judiciário mais próximo do cidadão, Boaventura segue pelo mesmo caminho, em especial, na terceira onda, e na valorização

do Judiciário. Não existe uma fórmula pronta, a cada dia as mudanças ocorrem, e novos estudos são necessários.

2.2 JUIZADOS CÍVEIS, A DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO A JUSTIÇA

Com a Lei n.º 7.244/84, criou-se os Juizados Especiais de Pequenas Causas, com a finalidade de ofertar um acesso à justiça para a parcela menos favorecida da sociedade. Segundo os ensinamentos de Cunha (1997, p. 15), “A lei dos Juizados Especiais de Pequenas Causas significou autêntica revolução no processo civil brasileiro. Inovou e reformulou conceitos até então consagrados no Código de Processo Civil.” Uma transformação que estava apenas começando. Os juizados foram baseados na experiência positiva em outros países, especialmente nas Small Claims Courts. Criadas em New York, em 1934, com o objetivo de instituir um tribunal informal, para julgar causas de baixo valor económico, para pessoas físicas, com ou sem advogado, com rito processual informal (Juíza Oriana Piske- TJDF.2006). Serviu de modelo para a criação dos Juizados , adaptando a realidade brasileira.

No Brasil começaram a ser idealizados um acesso a justiça que atendesse a parcela da sociedade que ainda não conseguia exercer o direito da justiça, visando uma maneira mais célere e sem muitas formalidades de ajuizar uma queixa.

Foi em 1988, com a promulgação da Constituição Federal e baseada na lei supracitada, previu uma verdadeira inovação, e que esta relacionada com as ondas renovatórias, que é a mudança continuou, com a criação de Juizados Especiais em seu artigo 98:

I: Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão: I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumariíssimo, permitidos, nas hipóteses previs-

tas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau. (Brasil, 1988).

E os atuais Juizados Especiais Cíveis, que essa pesquisa se fundamenta, foram criados pela Lei n.º 9.099 de 26 de setembro de 1995 (Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais), passaram a existir e foram extintos os Juizados Especiais de Pequenas Causas, apesar de até nos dias atuais muitas pessoas ainda chamaram pela antiga denominação, não sabendo da mudança que ocorreu, Os Juizados especiais cíveis passaram a abranger causas menos complexas. O objetivo dessa lei é ofertar facilidade para os mais pobres que tinha dificuldades de ter seus direitos respeitados., com a intenção de democratizar a justiça.

Neste sentido, ensina Soares (1996):

Eis que surge uma nova Constituição Federal de 1988, trazendo no seu bojo inúmeros avanços de indiscutível alcance social. Por ela, a União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados, como permite o inciso I do art. 98, ficaram autorizados a criar os seus Juizados Especiais. Tal preceito representou mais uma tentativa do Constituinte brasileiro de oferecer ao cidadão, em especial ao mais pobre, meios de acesso à Justiça com a necessária simplicidade, celeridade, brevidade e, acima de tudo, com a economia de gastos, este dispêndio que impregna a Justiça brasileira. (Soares, 1996, p.23)

Figura 14 – Princípios dos Juizados



JEC princípios épicos



Fonte: Entende direito (2024)

Os Juizados Especiais Cíveis é um tipo de instituição que deveria ter mais visibilidade, não porque a demanda seja baixa, muito pelo contrário, mas, porque muitos cidadãos querem que a justiça seja feita, que quem cometeu um ato inflacionário seja punido, independente do valor, uma vez que, na justiça comum não seria possível, devido ao pagamento das custas. Foi assim que, Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2015) discorreram sobre uma possível situação:

Imagine-se utilizar o processo tradicional para a cobrança de uma dívida de R\$ 100,00 (cem reais). Ninguém em sã consciência proporia uma demanda cível de conhecimento para atender a esta pretensão condenatória, haja vista o custo do processo, a demora natural da solução do litígio - que poderia retirar completamente

a vantagem pleiteada - e tantos outros obstáculos que comprometeriam a utilidade da tutela jurisdicional no caso concreto. (Mitidiero, 2015, p.291)

2.3 OS DESAFIOS DO PROCESSO ELETRONICO: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DOS IDOSOS

Para iniciar esse item, é preciso validar o antes e depois do processo físico, para se chegar ao atual e único processo eletrônico no âmbito do TPJE. A utilização de processos digitais faz com que ocorra a democratização da informação, o acesso à justiça e a transparência na sociedade. Além disso, a transparência de todos os atos processuais, fornecendo informações em tempo real, além da economia dos recursos públicos, protegendo o meio ambiente, uma vez que o uso do papel quase zerou.

Outra vantagem, evita-se o deslocamento de cidadãos e advogados ao fórum. Desde a consulta até o acompanhamento dos processos podem ser feitos online. Para empresas, advogados e partes com conhecimento tecnológico, a mudança só veio para facilitar. Para os servidores, eliminar procedimentos administrativos como carimbar, juntar e distribuir itens é uma de suas vantagens. Isso garante um processamento mais rápido em comparação aos processos físicos (em papel), além de não ter que procurar processos nas prateleiras e armários.

Em relação aos idosos, ocorrem várias dificuldades quando adentram os juizados, seja a infraestrutura, não adaptada, tempo de espera para audiência, que gera ansiedade, documentação necessária para entrar no processo, compreender os direitos que estão solicitando e, o mais difícil de tudo, monitorar suas solicitações. O tempo de espera pode ser angustiante para qualquer pessoa, mas, o idoso a situação piora.

Esses problemas podem ser facilmente resolvidos com apenas um telefonema ou com a ajuda de um servidor específico que tenha acesso a um computador, o difícil é o idoso entender o processo eletrônico, muito deles ainda busca pelo processo físico. A tecnologia representa um mundo diverso do que o idoso estava acostumado a lidar.

Essa geração que nasceu e foi educada em uma época em que o tempo transcorria em outra velocidade e as tendências das situações eram a estabilidade, hoje não consegue acompanhar as modificações sociais e tecnológicas. Para a maioria dos idosos, o uso do computador estaria totalmente fora do seu alcance, não envolvendo apenas motivos financeiros, mas emocionais. O uso desta tecnologia traz certas dificuldades que para nós passam despercebidas, tudo é muito desconhecido: os ícones, o mouse, a velocidade, dificuldade em ler na tela, o peso dos dedos sobre o teclado, a memória, a coordenação viso motora, e visão frágil para visualizar os ícones pequenos. (Kachar, 2000 apud Silveira, 2010).

Mas, para os idosos, sem ser representados por advogados e sem conhecimentos das ferramentas tecnológicas ofertadas pelo TJPE, o problema não é a inovação tecnológica para se alcançar a democratização do acesso a justiça, mas é por não ter sido promovido a inclusão digital de todas as partes, ocasionando desigualdade processual. O acesso à internet, no atual momento, poderia ser visto como um direito fundamental assegurado a todos os indivíduos. Nessa direção, somente será possível falar em um efetivo acesso à justiça após a implementação de políticas públicas para atender todos, e nessa pesquisa iremos

A sociedade atual vem passando por uma mudança significativa, onde a população idosa crescendo num ritmo diferenciado, e as políticas públicas tem que esta pronta para absorver essas mudanças, e realizar as transformações necessárias para esse publico específico. (resultado da pesquisa IBGE)

A medida em que o Brasil controlar a mortalidade da população, devido aos investimentos na saúde, no saneamento básico, entre a sua população “envelhece”. E com isso as dificuldades em alguns setores também, e é o caso do acesso a justiça, uma vez que, essa parcela da população não pode ser excluída, é uma ferramenta primordial para fornecer dignidade e os direitos das pessoas idosas, e o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 é bem claro, quando cita:

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

§ 1o O interessado na obtenção da prioridade a que alude este artigo, fazendo prova de sua idade, requererá o benefício à autoridade judiciária competente para decidir o feito, que determinará as providências a serem cumpridas, anotando-se essa circunstância em local visível nos autos do processo.

Na distribuição de um processo parte idosa, a prioridade é destacada, para que os atos possam ter celeridade. Mas, para que o Poder Judiciário possa analisar a demanda e prover o seu julgamento em um prazo razoável, faz necessário que o idoso possa impulsionar o processo eletrônico, e isso não ocorre, porque os idosos excluídos digitais não sabem demandar as ferramentas ofertadas

O tema idoso começa a ser discutido e dar visibilidade. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aprovou a criação da Política Judiciária sobre Pessoas Idosas no Poder Judiciário, com o objetivo de melhor atender essa parcela da população. A decisão ocorreu durante a 13.^a Sessão Ordinária de 2023. Com a criação do “Selo Tribunal Amigo da Pessoa Idosa”, que será concedido a todos os tribunais que comprovarem terem implementado prioridade no julgamento que tenham como partes pessoas idosas, um grande avanço, mas, não bastava ser ágil, se a dificuldade esta na movimentação processual.

A regulamentação do processo eletrônico estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça, instalada na Recomendação n. 27, de 16 de dezembro de 2009, não tem a sua eficácia no que se refere “fossem tomadas as providências cabíveis para a remoção de quaisquer barreiras que pudessem impedir e/ou dificultar o acesso das pessoas com deficiência aos bens e serviços de todos os integrantes do Poder Judiciário”.

As barreiras seguem a existir, não só dos idosos, com os portadores de deficiência também. A pesquisa é imprescindível para despertar

para uma realidade que vem aumentando a cada dia, a busca por um judiciário mais ágil, deve passar por sanar ou diminuir as dificuldades dos excluídos digitais, para que os mesmos não desistam de ir em busca dos seus direitos.

Com objetivo, de retratar uma certa informalidade ao sistema eletrônico, seria realizar algo estudado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p.93) e tornar o sistema de justiça apto a servir às pessoas comuns. É que “procedimentos complicados, formalismo, ambientes que intimidam (...) fazem com que o litigante se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.24). Esse sentimento é comumente visto no olhar de quem adentra pela primeira vez a Central de Juizados, e perdido procura apoio para iniciar a caminhada em busca dos seus direitos.

O acesso à justiça não deve ser concebido, mera, como “um problema de opção individual do cidadão”; do contrário, as responsabilidades para que o acesso seja assegurado são também do estado e dos organismos profissionais (ECONOMIDES, 1999, p. 69). Para que o *pleno exercício dos direitos da pessoa idosa* seja realmente garantido é necessária celeridade, prioridade de atendimento, de análise e de julgamento.

Neste tocante, como há muito alertam Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 11-12), “a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação”. No mesmo sentido: “quando se pensa em acesso à justiça, não se quer assegurar apenas o acesso formal ou nominal das pessoas aos órgãos jurisdicionais, mas o acesso real e a proteção efetiva e concreta dos seus interesses” (Soares, 2002, p. 74).

2.4 DESIGN DE SERVIÇOS COM FERRAMENTA SOCIALMENTE INCLUSIVA

É primordial para a sociedade atualmente, que os serviços fornecidos, sejam compatíveis com o entendimento preciso para que sejam utilizados com facilidade. Para Thackara (2008), deve-se promover relações

novas e diversas, que estejam fora das zonas de conforto, aprendendo novas formas de colaborar e aprender, para, dessa forma, melhorar a capacidade de todos os cidadãos dentro da sociedade.

Para Manzini (2008, p. 16), o design tem um papel específico na transição que nos aguarda, ao “oferecer novas soluções a problemas, sejam velhos ou novos, e propor seus cenários como tema em processos de discussão social, colaborando com a construção de visões compartilhadas sobre futuros possíveis e sustentáveis”.

No livro Isto É Design Thinking de Serviços (2011), os autores, Marc Stickdorn e Jakob Schneider (2011), procuram de maneira bem didática, mostrar os 5 princípios do Design de Serviços (Figura 15), ilustrando assim:

Figura 15 – Princípios do design de serviços



Fonte: Blog BRT(2023)

1. **Centrado no usuário:** O design de serviços defende que o usuário não deve estar na centro do trabalho realizado. Entender que as diferenças entre os desejos e necessidades precisam de atenção para fazer apenas o que o usuário quer, por capricho, e sim o que precisa, do serviço a ser oferecido.
2. **Cocriativo:** Todos participando do projeto, os diversos componentes, chamados os stakeholders, fazem parte direta ou indiretamente no processo, facilitando uma boa interação entre eles durante a prestação de serviço.
3. **Sequencial:** No processo do design de serviços, é fundamental levar em consideração a linha do tempo, ocorre em 03 etapas: pré serviço, prestação do serviço e pós serviço.
4. **Evidente:** A evidência do serviço pode ocorrer de diversas maneiras: através de redes sociais, e-mails, panfleto, placas, lembranças ou outros artefactos., descobrindo qual o meio essencial para a evidência do seu serviço.
5. **Holístico:** O contexto do serviço é tão importante quanto o serviço em si. Isso significa que cada usuário é diferente, portanto, cada experiência é única.

Após citados os princípios básicos do design de serviços, e entendendo que estão inseridos, juntos ou separados. Para Moritz (2005), o designer de serviços é aquele que tem a responsabilidade de conceber e dar forma as interfaces de contato com o usuário, além de projetar todos os detalhes dessa jornada. Thakara (2010) cita que os gestores reclamam da crescente dificuldade de contatar as pessoas no setor público. O autor coloca como uma saída para isso a coparticipação das pessoas envolvidas no processo de desenvolvimento de soluções. Brown (2008b) coloca que a inovação, tanto em organizações públicas como em empresas privadas, deve envolver toda a organização. É preciso que os servidores comecem a entender as necessidades dos usuários e possam ter a liberdade de propor melhorias para que se possa ter serviços públicos de qualidade.

O poder público, aos poucos, cede espaço a inovação. Principalmente quando entende que celeridade, serviços de qualidade, produtividade-

de tem muito do que foi exposto por Moritz(2005), Thakara (2010) e Brown(2008b), que inovação é necessária, que todos participantes das empresas sejam publicas ou privadas sejam envolvidos, porque junto com princípios e ferramentas do Design de Serviços , mais as experiências dos mesmos, resultem em melhores entregas para clientes/usuários.

O designer passa a atuar estimulando, facilitando e direcionando o desenvolvimento de ideias por meio do envolvimento de usuários, atendedores, stakeholders e clientes (Siodmok, 2008). O como facilitador, terá a responsabilidade de guiar os demais, de maneira que um novo serviço publico, onde o usuário que tanto reclama e ninguém dar atenção, possa ser ouvido, e participe da transformação. Mulgan (2007) aponta que os riscos vão existir, porque esses serviços afetam a vida de milhares de pessoas, mas, tem de ser enfrentados. No entanto, desenvolver novos serviços ou melhorar os existentes parece ser um desafio que diversos governos terão de enfrentar em breve. No setor público fazer “mais” por “menos” é a receita quase sempre, dotações orçamentarias cada vez mais restritas. Isso faz com que a inovação seja um caminho sem volta, por meio do qual novas ideias precisarão ser desenvolvidas, analisadas e implementadas (Siodmok, 2008).

Neves (2014, p. 5) pontua: “cuidar dos aspectos da complexidade e que são originadas no Design Centrado no Humano, priorizando o cidadão no lugar da estrutura das organizações ou dos sistemas que as restringem”. É uma maneira de repensar instituições, transformando a maneira repetitiva de executar o trabalho diário, em uma maneira de facilitar para o cidadão que vem em busca da resolução de uma demanda, destacando a importância do trabalho do servidor público para toda uma sociedade no qual faz parte. E servir aos idosos que têm dificuldades físico e intelectual de acesso às informações disponibilizadas de forma digital.

Para aferir os problemas existentes, faz preciso utilizar referências secundárias, como um trecho do livro “Design para um mundo complexo” de Rafael Cardoso (2013), que ilustra abordagem em estudo:

Resumindo o cenário atual, pode-se dizer que as perspectivas são boas porque os desafios são enormes. [...] Primeiro passo: abdicar da premissa de que os proble-

mas são simples. Se você tem uma resposta pronta, é provável que não tenha entendido direito a pergunta. Aprofundar a análise do problema, antes de propor soluções, é uma velha e boa máxima das metodologias de projeto que ainda retém toda a sua validade. Segundo passo: abdicar da premissa de que os problemas são insolúveis. Uma das grandes vantagens de reconhecer a complexidade do mundo é compreender que todas as partes são interligadas. Sendo assim, as ações de cada um juntam-se às ações de outros para formar movimentos que estão além da capacidade individual de qualquer uma de suas partes componentes. (Cardoso, 2013, p.16)

O conceito e as concepções do design evoluíram ao longo do tempo. Segundo Cardoso (2013), o design aflorou, na metade do século XVIII, com o objetivo de colocar ordem diante da desorganização que se encontrava no mundo industrial. Desta forma, a intenção dos designers seria a de ver o mundo com um novo formato, “com conforto e bem-estar para todos”. E essa frase tem muito a ver com a busca por uma justiça humanizada, boa para que todas as partes acessem sem dificuldades.

Já no livro *Design for the Real World* [Design para o mundo real] de Papanek (1974, p.2), existe a afirmação de que “O design deve se tornar uma ferramenta inovadora, altamente criativa e interdisciplinar que atenda às verdadeiras necessidades dos homens”.

Para Arruda (2017, p.158), “o pensamento sistêmico e o direcionamento das informações são ferramentas que controlam a complexidade.”. Cabe destacar também que conceito de Pozatti.(2020):

Um trabalho significativo vem sendo realizado dentro da prática do design por meio de colaborações interdisciplinares com as ciências sociais, os serviços de saúde, as organizações e a sociedade para projetar resultados melhores e mais “cuidadosos”. Isso inclui desde o redesenho de sistemas de saúde até a criação de dispositivos para apoiar as pessoas com deficiência. (Pozatti, 2020, p.385)

Esse redesenho citado guarda relação com o design de serviços, que pode ser utilizado para detectar soluções em organizações e para usuários, mesmo quando existe a complexidade de problemas. No caso, seria possível desenvolver soluções factíveis e mais eficientes, tanto para quem presta como quem usa o serviço.

Uma referência com o design de serviços, mostra uma gama de possibilidades no que diz respeito a encontrar soluções para o social através de Pazmino (2007, p.3): “O design para a sociedade consiste em desenvolver produtos que atendam às necessidades reais específicas de cidadãos menos favorecidos, social, cultural e economicamente”. A concepção do design de serviços pode inserir alguns dos princípios que farão parte do desenvolvimento da presente pesquisa, para os resultados.

O design de serviços, que pode ser usado para projetar soluções em organizações e para usuários, mesmo sendo o problema de difícil entendimento para quem não pertence ao Órgão Público em estudo. No caso, seria possível desenvolver soluções de fácies, rápida implementação e mais ágeis, tanto para quem executa como quem utiliza o serviço. O importante é desenvolver soluções para atender ao público ao qual se destina, e como bem citou Pazmino, atender às reais necessidades, e só atinge esse resultado, quando se conhece a realidade atendida.

Na pesquisa organizada pela Service Design Network (2016), foram listados cinco espaços em que o designer de serviços pode favorecer para que possa existir uma atualização no serviço público, como: no desenho de políticas, na implementação de mudanças culturais e organizacionais, no treinamento e desenvolvimento de capacidades e na ampliação da participação social. Significa remodelar para servir melhor, com a celeridade tão buscada no judiciário.

Na referida publicação, encontramos um desafio que traduzindo para o tema da pesquisa, são os idosos excluídos digitais, que estariam na contramão do avanço tecnológico, classificados de wicked problems, que Buchanan (1992, p.97, tradução da autora) definir como: “uma classe de problemas sociais sistêmicos que são mal formulados, nos quais a informação é confusa, onde há muitos clientes e decisores com valores

conflitantes, e cujos impactos no sistema como um todo são completamente imprecisos”.

3 METODOLOGIA, MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, desenvolvido no ambiente onde a pesquisa será toda realizada, utilizando métodos da pesquisa de ação, que mais se enquadra no tema de estudo proposto, publico alvo é bem distinto e pouco estudado no judiciário.

Para esta pesquisa, foi adotada a metodologia de natureza aplicada, do tipo exploratória e descritiva, que de acordo com Gil (1987, p41) “é exploratória quando tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. E será descritiva a que “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 1987, p.42)

Para melhor contextualizar essa pesquisa, a classificação conforme o autor Gil, no livro Métodos e Técnicas de pesquisa social, descreve a classificação dessa pesquisa: aplicada, qualitativa, exploratória, descritiva e bibliográfica.

Do ponto de vista de sua natureza:

- Pesquisa aplicada: objetiva gerar conhecimentos para aplicações práticas dirigidos à solução de problemas específicos.

Do ponto de vista da forma de abordagem ao problema:

- Pesquisa qualitativa: considera que existe uma relação entre o mundo e o sujeito que não pode ser traduzida em números; a pesquisa é descritiva, o pesquisador tende a analisar seus dados indutivamente.

Do ponto de vista dos objetivos:

- Pesquisa exploratória: objetiva proporcionar maior familiaridade com um problema; envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos; assume em geral a forma de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.
- Pesquisa descritiva: objetiva descrever as características de certa população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis; envolvem técnicas de coleta de dados padronizadas (questionário, observação); assume em geral a forma de levantamento.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos:

- Pesquisa bibliográfica: elaborada a partir de material já publicado, como livros, artigos, periódicos, Internet, etc;

Pesquisa ação: pesquisa concebida em associação com uma ação; os pesquisadores e participantes da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo;(GIL, 1994. p.207)

No que diz respeito a abordagem será qualitativa, que segundo Duarte (2005) explora o tema baseado em informações, observações e experiências, utilizando desses dados para analisar o problema proposto e chegar num resultado viável.

Como o referido estudo é voltado para a parte idosa da sociedade, é preciso identifica lacunas de conhecimentos existentes a respeito do tema, pouco explorado devido a falta de dados concretos e precisos e que não é um tema que desperte muito interesse, por ser delicado de ser abordado, a pesquisa-ação será utilizada.

Conforme Stringer (1996), a pesquisa-ação é dividida nas seguintes etapas: **diagnosticar**, para reunir informações e assim poder ter um cenário para ser trabalhado; **pensar**, para explorar, analisar e interpretar os fatos; e **agir**, implementando e avaliando as ações.

Como destaca MINAYO, tal pesquisa trabalha com o “universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (2001, p. 14). Até esse momento do estudo, a falta desenvolvimento de mais trabalhos didáticos relacionados aos idosos e as dificuldades em acessar uma justiça digital, esta em adentrar nesse universo, as vezes invisíveis para grande parte da sociedade, faz com que a pesquisa-ação conduza a pesquisa desvendando os problemas encontrados e buscando soluções viáveis. Na pesquisa-ação pode ser pesquisador uma pessoa que vive no ambiente (insider), quanto uma pessoa que se envolve no ambiente da pesquisa (outsider). No nosso caso, será realizado pela autora dessa pesquisa, por trabalhar no ambiente escolhido, bem como, atender diariamente o público pesquisado, ouvindo, interagindo, e analisando os pontos necessários, ou seja, os dados coletados serão reais e atuais.

A pesquisa-ação foi escolhida para o fazer com que os idosos, participação ativa, fosse valorizado e visando estabelece um espaço para que pudessem criar vínculos entre os participantes, e assim poder entender suas dificuldades, dúvidas e anseios. Para então, promover mudanças precisas, e um judiciário atualizado, para quem busca ajuda. A pesquisa tem um grupo limitado, para identificar as lacunas de atendimento, iniciando pelos mais preteridos, e com os resultados obtidos, os estudos tem a chance de abrangerem outros públicos.

Os dados iniciais da pesquisa foram retirados através de inúmeras observações de como se comportam os pesquisados num ambiente estranho à maioria deles, principalmente por conversas informais, uma vez que, a maioria não permitia ou se achava confortável em aceitar formalidades.

Essas etapas, quando bem executas, fornecerão as ferramentas precisas para análise e elaboração de um plano de ação, onde junto com o design de serviço será possível verificar cada detalhe da ação e do pensamento dos idosos, não apenas achar, mas, ter certeza através da coleta dos materiais.

O procedimento utilizado na abordagem de pesquisa-ação como um método participativo de investigação social, desenvolvido por Thiollent (1997), em que os participantes na pesquisa, ajudam na interpretação e resolução de problemas encontrados, foi assim devidamente separado em: fase exploratória, fase principal, fase de ação e fase de avaliação. Para chegar nessas fases, faz necessário muita investigação, baseados em dados reais, com análise qualitativa, então o resultado será verdadeiro e o produto final irá atender a pessoas reais, com problemas, com dores, e não apenas uma análise de dados superficial, baseados num público generalizado. Como o objetivo principal do estudo é compreender como o design pode contribuir para a melhoria do atendimento aos idosos, na Central de Juizados do Recife, servindo como piloto, e que os resultados possam ser ofertados a outros estados brasileiros, pelo Conselho Nacional de Justiça, a pesquisa-ação vem enriquecer através de dados mais precisos.

Com poucos dados disponíveis a respeito do acesso dos idosos nos juizados, e principalmente diante do processo eletrônico, as pesquisas documentais e bibliográficas, artigos científicos, livros que tenham alguma referência ao objeto da pesquisa, sendo as entrevistas semiestruturadas e também ferramentas do Design de serviços, para colocar o usuário em posição de destaque, algo que no setor público é pouco aplicado.

A pesquisa-ação, será utilizada com a proposta de identificar desde as dores até os hábitos dos idosos no acesso a justiça, bem como, relatar as reais dificuldades em lidar com o processo eletrônico.

Segundo Richardson (1999, p.70),” o método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”, dessa forma, é de fundamental importância que o pesquisador mencione qual o método escolhido. Quando se tem esse caminho estabelecido para que se possa obter êxito no enfrentamento do problema estudado, existe a noção de que tudo o que foi observado servirá para reflexão. Nesse caminho, Denker (1998) destaca:

O detalhamento dos procedimentos metodológicos inclui a indicação e a justificação do paradigma que orienta os estudos, etapas de desenvolvimento da pesquisa, descrição do contexto, processo de seleção dos

participantes, os procedimentos e o instrumental de coleta e análise dos dados e os recursos para maximizar a precisão de resultado. (Denker, 1998, p.85)

Já na opinião de Oliveira (2011, p.41): “A metodologia engloba todos os passos para construção do trabalho científico”. Em razão de tudo que foi explicitado no referencial teórico, a metodologia a ser aplicada será de abordagem qualitativa”.

A pesquisa qualitativa é indutiva, isto é, o pesquisador desenvolve conceitos, idéias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados, ao invés de coletar dados para comprovar teorias, hipóteses e modelos preconcebidos, ideia defendida por Renker (1993). Embora exista uma diversidade entre os trabalhos qualitativos, há um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa deste tipo. Segundo Godoy (1995, p.62): “1. Ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental. 2. Caráter descritivo. 3. Significa que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador. 4. Enfoque indutivo”.

Para o desenvolvimento das etapas supracitadas, pretende-se utilizar, além do referencial teórico, a aplicação de ferramentas do design, como Persona, Jornada do usuário, mapa de empatia, mapa dos stakeholders, bem como, outras no decorrer da coleta dos dados possam facilitar e consolidar a pesquisa como um todo. A ideia consiste em trilhar o caminho dos procedimentos adotados dentro da Central de Juizados do Recife, para que possa desenhar o fluxo envolvendo todas as partes participantes, da mesma maneira como ocorrem, para embasar bem este estudo, uma vez que, os dados existentes e publicados ficam geralmente numa referencia baseada em realidades diferentes da estudada, na pesquisa, mas, não refletem a realidade do público desse estudo, analisando o que ocorre e como ocorre nessa busca por justiça, para servir como amostra, para desenvolvimento de novos procedimentos que envolvem especialmente o público que não tem acesso, ou não sabe acessar as tecnologias envolvidas.

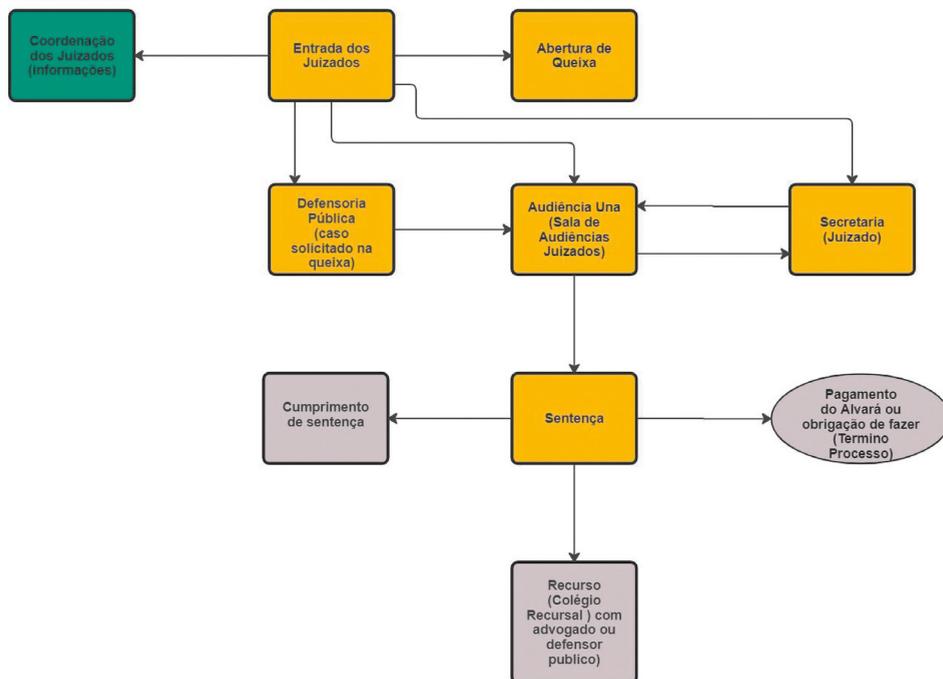
Fluxo do deslocamento do idoso dentro da Central dos Juizados, desde a abertura da queixa, que se torna um processo, até a sentença, julgamento. Esse deslocamento é realizado sem muita sinalização, mas, sempre tem um prestador de serviços realizando as suas funções de limpeza nos corredores que orienta onde fica o juizado procurado, a dificuldade de entendimento dos idosos, é que alguns juizados funcionam no expediente da manhã, e outros no expediente da tarde, na mesma sala e com o mesmo número de telefone, confundindo quem acessa em busca de orientações.

Segue abaixo, uma ilustração de como o idoso se desloca, o que espera encontrar, e as dificuldades encontradas, servindo de ponto de partida para o desenho da pesquisa.

Cabe pontuar que, depois da pandemia de Covid – 19, o fluxo de pessoas nas dependências da Central dos Juizados do Recife diminuiu muito, devido as audiências virtuais, queixa on line, aplicativos, balcão virtual, emails, são alternativas para evitar comparecer presencialmente, mas, os idosos sem domínio das ferramentas tecnológicas preferem vim pessoalmente, mesmo as vezes com dificuldades de locomoção. Vários dados dessa pesquisa resultam de observações, uma vez que, não existia dados, até o levantamento dessa pesquisa.

Fluxograma 16 – Acesso dos idosos no juizado

Deslocamento do Idoso dentro da Central de Juizados (Recife-PE)



Fonte: autora (2024)

3.1 DESENHO DA PESQUISA

Para o presente estudo a pesquisadora acompanhou e participou diretamente em contato com os participantes, uma vez que, o idoso teve que adquirir confiança em quem está fazendo as perguntas, sentir-se seguro, para depois interagir, de forma a observar toda a linguagem corporal uma vez que no momento da queixa estão fragilizados, ter cuidado para não colher as respostas erradas à pergunta realizada. Com esse procedimento a chance de obter resultados verídicos é grande, uma vez que, pode-se mentir no que se fala, mas, dificilmente o corpo mente através de suas reações. Escuta ativa é fundamental.

Dessa maneira, foi verificado quais os pontos de melhoria, para assim, o Design de Serviços sinalizar, e desenvolver as sugestões, e em seguida avaliar a viabilidade, e desta forma apresentar as devidas conclusões.

É uma metodologia usada por antropólogos para estudar a sociedade ou grupo social, visando entender aspectos como: tradições, costumes, crenças, hábitos e valores de um grupo. É necessário entender também as mudanças de perspectivas que existem em certos grupos como mudanças de geração.

A coleta de dados através desta pesquisa aconteceu de forma bem próxima do grupo de entrevistados, justamente para tentar entender as relações de vida e de que formas agem os usuários, e com muita escuta, foram inseridas as perguntas necessárias para entendimento dos problemas levantados, feito de maneira individual ou coletiva. A “entrevista compreensiva”, foi o método estruturado a partir do processo reflexivo dos entrevistados, onde a pesquisadora vai guiando até obter as respostas, e para melhor entendemos que: “são nas situações de maior intensidade, mas notadamente de maior naturalidade, na interação em campo, que se revelam as camadas mais profundas de verdade”. (Kaufmann, 2013 p.16). As respostas obtidas é que contribuíram para essa pesquisa como única no contexto dos juizados de Pernambuco, obtendo relatos simples, mas, carregados de emoções.

Assim, para Trivinos (1987) a pesquisa qualitativa é necessária e representa:

pesquisa qualitativa é conhecida também como “estudo de campo”, “estudo qualitativo”, “interacionismo simbólico”, “perspetiva interna”, “interpretativa”, “etnometodologia”, “ecológica”, “descritiva”, “observação participante”, “entrevista qualitativa”, “abordagem de estudo de caso”, “pesquisa participante”, “pesquisa fenomenológica”, “pesquisa-ação”, “pesquisa naturalista”, “entrevista em profundidade”, “pesquisa qualitativa e fenomenológica”, e outras []. Sob esses nomes, em geral, não obstante, devemos estar alertas em relação, pelo menos, a dois aspectos. Alguns desses enfoques

rejeitam total ou parcialmente o ponto de vista quantitativo na pesquisa educacional; e outros denunciam, claramente, os suportes teóricos sobre os quais elaboraram seus postulados interpretativos da realidade. (Trivinos, 1987, p.124)

Segundo Creswell (2014) os principais pontos da pesquisa qualitativa são:

- Foco na perspectiva dos participantes
- Envolvimento de vários métodos
- Utilização da inteligência indutiva e dedutiva

A utilização do raciocínio indutivo e dedutivo são maneiras de entender como analisar os dados coletados, do ponto de vista indutivo o pesquisador gera significado a partir dos dados coletados, já o dedutivo como dito por Creswell (2014, p.23) “O pesquisador testar ou verificar uma teoria ao examinar hipóteses ou questões derivadas da teoria”, advindo da análise de acordo com os critérios considerados”.

Dentro deste contexto algumas informações têm como base serem narrativas, sem utilizar um sistema que quantifique suas respostas, este aspecto se dá pela subjetividade em que se encaixa este tipo de pesquisa, podendo assim aproveitar todo o tipo de resposta advinda da entrevista como forma de entendimento dos motivos pelo certo quais ações foram tomadas. A jornada do usuário será de grande valia nessa etapa.

A pesquisa qualitativa visa entender como o usuário ou consumidor se comporta, este detalhe se torna muito importante por ser uma maneira de compreensão, pontos de vista e opiniões dos dados coletados

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

Nesta fase, o objetivo foi colher dentro de 15 dias, com o máximo de dados possíveis dentro das unidades envolvidas, a central de queixas e o 24º juizado, especificamente na sala de espera para audiências e na secretaria. Foram entrevistas informais, onde o primeiro ponto foi esclare-

cer que se trata de uma pesquisa de mestrado, e que não iremos divulgar nomes ou respostas dadas, o propósito é ter subsídios para melhoria dos serviços ofertados pela justiça aos idosos excluídos digitais, porque os idosos que já tem acesso às tecnologias e internet não fazem parte da pesquisa, já operam o sistema de forma eficiente.

Na fase do desenvolvimento, a ideiação é como pode ser construída uma solução que propõe-se facilitar o acesso ao juizado pelos idosos excluídos digitais, público já sinalizado na primeira etapa da pesquisa. Para que se obtenha um aproveitamento de qualidade dos dados coletados, também serão utilizadas as ferramentas do design, para entender melhor a persona escolhida.

Foram realizadas entrevistas in loco visando observar as respostas e atitudes corporais no momento que a ação está ocorrendo, ou seja, sentar ao lado da pessoa na espera para abertura de uma queixa, que é o primeiro acesso em busca de justiça tão almejada, e procurar entender como é o sentimento de quem nada conhece dos procedimentos judiciais. E em outro momento quando precisam agir no processo, como juntar documento, responder a uma intimação, no prazo estabelecido, e as barreiras tecnológica que aparecem para dificultar e tem de comparecer pessoalmente em busca de orientações.

Na conclusão será reunido todo o material coletado que servirá de referência para o desenvolvimento de melhorias internas estruturais no ambiente pesquisado, de modo a atender preferencialmente os idosos, mas, abrangendo toda classe de excluído digital, sendo esse o objetivo a ser alcançado

3.3 LOCAL DA PESQUISA

A presente pesquisa foi desenvolvida no âmbito da Central dos Juizados Especiais Cíveis do Recife, localizado na Avenida Mascarenhas de Moraes, 1919, no bairro da Imbiribeira, Recife-PE.

Esta Central de Juizados reúne e atende a todos os bairros do Recife, que antes cada bairro tinha o seu Juizado, mas, em 10/11/2011, foram reunidos num só local, inclusive o Juizado do Idoso, que hoje não existe mais, porque o processo com demandante idoso pode ser distribuído para qualquer Juizado.

3.4 AMOSTRA DE PARTICIPANTES

Essa é uma etapa muito importante, o recorte da pesquisa esta fundamentado nos idosos, sem conhecimento tecnológico, nem dos termos jurídicos, que chegam ao Juizados desprovido de representação de advogados ou defensoria publica.

O público da pesquisa, os idosos, devem ser bem analisados antes da abordagem inicial ,através de conversas informais, para verificação se pertencem, ao perfil delimitado, tudo com cuidado , pela situação de vulnerabilidade, chegam em busca de justiça, e para se ter o acesso para que respondam ao questionário elaborado, é preciso seguir algumas etapas que muitose assemelham a algo que inicia pequeno e a medida que se tem acesso a outras pessoas vai crescendo com uma grande coleta de dados. Para os pesquisadores Biernacki e Waldorf(1981), a amostragem em bola de neve(snowball) pode ser disponibilizada quando a pergunta de pesquisa vier pertencente a indagações difíceis para quem está respondendo, já que os mesmos podem preferir não se vincular a tais indagações, como relatam na tradução abaixo:

O método é adequado para uma série de fins de pesquisa e é particularmente aplicável quando o foco do estudo é uma questão sensível, possivelmente sobre algo relativamente privado, e, portanto, requer o conhecimento das pessoas pertencentes ao grupo ou reconhecidos por estas para localizar pessoas para estudo”. (Biernacki e Waldorf, 1981, p.141).

As etapas para que sejam bem implementadas, seguiram os conceitos do citado método, faz seguir as etapas abaixo:

1. Identificar no setor Queixas, quem tem o perfil para cumprir as características do estudo.
2. Iniciar a abordagem se identificando e solicitando sua participação, será uma amostragem reduzida.
3. Durante a aplicação do questionário, pedimos que indique um conhecido próximo, que esteja dentro do público da pesquisa, e que tenha utilizado os serviços do Juizado.
4. Ter atenção para assegurar que não seja demorada a abordagem, e que a escuta seja ativada, e além das respostas do questionário, seja anotada falas que serão úteis para a pesquisa, para viabilizar melhor as sugestões na conclusão.

A snowball, ou bola de neve, é uma técnica de amostragem utilizada em pesquisas qualitativas, porque concede que se conheça mais o público escolhido.

Para iniciar a aplicação do método, Baldin e Munhoz(2011) explicam:

A snowball sampling ou “Bola de Neve” prevê que o passo subsequente às indicações dos primeiros participantes no estudo é solicitar, a esses indicados, informações acerca de outros membros da população de interesse para a pesquisa (e agora indicados por eles), para, só então sair a campo para também recrutá-los (Baldin e Munhoz, 2011, p. 5).

Segundo Dewes (2013), os grupos de difícil acesso podem ser definidos como participantes de um mesmo grupo populacional que não são distinguíveis na população geral, ou cujo comportamento pode envolver um tema que faz com que eles não desejem falar ou relatar, devido a questões que levem a ser reprovados socialmente ou simplesmente por que não desejam se expor. uma bola de neve vai rolando, e crescendo de tamanho, o mesmo acontece com essa técnica amostral, ela vai aumentando à medida que as pessoas escolhidas envolvem novos participantes,

assim, é como alguém escolhido para a participar, vai incentivar o outro que experimentou fato semelhante ao seu, no caso da pesquisa, que enfrenta semelhantes adversidades. Este trabalho pretende auxiliar nas discussões possíveis sobre como facilitar o acesso do a justiça, para se possa sugerir através do design deserviços, soluções que visem atender com qualidade, presteza e rapidez o publico escolhido, bem como, aumentada a agilidade processual como um todo.

Essa é uma etapa bem relevante, porque fornecerá respostas a muitas indagações. Foram entrevistados 17 participantes, que atenderam ao perfil da pesquisa de excluído digital e idoso, que compareceram à Central dos Juizados sozinho, acompanhado de familiar ou amigo. Ao ser abordada para colaborar, foi comunicado que estão contribuindo para futuras mudanças de atendimento e que sua opinião é de grande relevância, e vale salientar que a linguagem verbal da entrevistadora foi de fácil entendimento para o entrevistado, e o tom de voz calmo buscou transmitir tranquilidade e segurança.

Essa etapa foi composta de três momentos distintos. Primeiro no acesso ao setor de queixas onde se inicia o processo, para perceber quais são os sentimentos envolvidos neste contato inicial com a justiça, no segundo momento a abordagem realizada na sala de espera para a audiência, momento da expectativa de ficar frente a frente com a parte que estão processando, muitas vezes sem estar acompanhada de advogado ou defensor público. E por fim, foi recrutado partes que já receberam a sentença, estando o processo arquivado ou em cumprimento de sentença. O importante foi ativar a escuta ativa, sem julgamentos, procurando entender como é buscar por justiça gratuita, quais as dificuldades encontradas, tudo resumido nas perguntas do questionário, aplicado com 7 questões, para não cansar o entrevistado, mas, anotações das observações levantadas nesse momento foram incluídas na pesquisa.

3.5 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Para a participação na pesquisa serão utilizados os seguintes critérios:

Critério de inclusão – Partes demandantes idosas que chegam nos Juizados, após agendamento pessoal ou por telefone, e que não domine os recursos tecnológicos, uma vez que, quem domina faz a queixa pelo site, e só comparece presencial no dia da audiência.

Assim, todos os que comparecem ao setor de queixas, é um excluído digital, que não sabe fazer a queixa de modo digital, sem ter que agendar e se deslocar aos juizados. E dado preferência aos idosos. Assim, pode-se mapear os fluxos da maneira como ocorrem, detectando os pontos de melhorias, utilizando a contribuição da metodologia e ferramentas do design. Escutar sem interromper é o fundamental, porque assim adquirir-se mais credibilidade com o público entrevistado, do que simplesmente aplicar o questionário.

Critérios de exclusão – Foram excluídos todos que tem facilidade de acessar os recursos de tecnologia ofertados pelo judiciário e possuem advogado.

3.6 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

A seleção dos participantes teve o objetivo visando à participação na pesquisa realizada em comum autorização formal do Desembargador Presidente do TJPE Luiz Carlos de Barros Figueiredo (2023), que era o gestor maior do Tribunal de Justiça de Pernambuco no período da realização das pesquisas, que concedeu a autorização para entrevistar partes na Central de Juizados.

As entrevistas com as partes demandantes nos processos seguiram o questionário como parâmetro.

3.7 COLETA DE DADOS

A coleta de dados qualitativos foi feita de forma aprofundada, sendo os dados cuidadosamente coletados em cada uma das fontes e tendo sempre a presença do(a) pesquisador(a) responsável. Para isso, foi seguido um ciclo de coletas que pressupõe os seguintes passos:

- Escolha de um indivíduo, local ou objeto que se encaixe e seja representativo do contexto que você está estudando;
- Obtenção de acesso a essa fonte de dados;
- Coleta dos dados de acordo com as ferramentas que planejado para usar;
- Registro das informações;
- Armazenamento dos dados;
- Seleção de outro participante e início de um novo ciclo de coleta;

No entendimento do problema foram usadas as ferramentas abaixo relacionadas e questionário semiestruturados para as entrevistas:

- Mapa dos stakeholders
- Matriz CDS
- Persona
- Jornada do usuário
- Entrevistas/Questionários

Nas conclusões foram relacionados e citados tudo o que foi feito, as lições aprendidas e o que precisa ser melhorado, tudo de maneira imparcial por quem realiza a pesquisa.

Os resultados obtidos servirão para mostrar a realidade de cidadãos que têm dificuldade de chegar até a justiça, ou se chegam, não concluem as etapas do processo, e são essas respostas que esse estudo visa obter, e ainda transformar a linguagem dos juizados numa linguagem simples e direta.

Com a crescente informatização dos Tribunais, os dados de pesquisas como esta, é do interesse de todos os cidadãos e vai ajudar na medida que proporciona uma justiça mais célere e humanizada, sem excluir ninguém.

Conforme descreve Bolzan de Moraes(2000):

o acesso à justiça inclui o direito à resposta – e a uma resposta qualificada pela eficiência e suficiência de seu conteúdo (...). As limitações tradicionais ao ingresso na justiça, jurídicas ou de fato (econômicas, sociais) refletem-se em decepção para a potencial clientela do Poder Judiciário, na impossibilidade de a sociedade empregar práticas pacificadoras, além de desgastar o Estado na sua própria legitimidade, na dos seus institutos e no seu ordenamento jurídico, percebido como instrumento racionalizador de determinadas condutas (Morais, 2000, p. 185).

Resistir ao novo é normal, principalmente quando o assunto é tecnologia. O que precisa ser feito é não ignorar a situação, verificar de quem são as dores, entendê-las, para então procurar soluções.

A informatização dos procedimentos sozinha, não representa que o acesso à justiça ficou mais facilitado. Conforme Ferreira(2005):

A plataforma eletrônica só se tornará instrumento pelo qual se alcançará a celeridade e eficiência na prestação jurisdicional, exclusivamente no que se refere à redução do lapso temporal de recebimento de informações e consultas a outros órgãos, pois a técnica viabiliza tão-somente uma racionalização e facilitação de procedimentos, não podendo ser confundida com a democratização do acesso à Justiça, tendo em vista que apenas uma classe social privilegiada faz uso dos equipamentos eletrônicos (Ferreira, 2005, p.54).

A parte principal será o sigilo e a privacidade de quem foi escolhido para participar desse estudo, os usos dados particulares são a idade, ou se não quiser fornecer, a faixa etária, se pertence ou não ao grupo dos

idosos. Caso seja necessário utilizar dados divulgados, serão unicamente para eventos ou publicações científicas, de forma anônima, não sendo nenhuma indicação que possam identificá-los de alguma maneira.

Tudo que foi resultante de benefícios do projeto devem ter uma divulgação para que possam ser contemplados, de uma maneira direta ou indiretamente, aqueles que acreditaram que algo pode ser diferente, e participaram desse estudo, e assim consiga ter um acesso mais humanizado à justiça.

Os procedimentos adotados para a coleta de dados foram os seguintes:

- a) Questionários para as entrevistas presenciais com as partes (excluídos). Para esse processo de a formatação eletrônica, foi utilizado o formulário Google format, com resultado mostrados na forma gráfica.
- b) Entrevista semiestruturadas, realizadas com 05 idosos, em períodos diferenciados, de modo a conhecer detalhadamente suas dores, desejos e expectativa, e desejos de mudanças
- c) Elaboração da persona, baseada nos questionários aplicados e nas entrevistas
- d) Estabelecido a matriz CSD, mapa de empatia e o mapa dos *stakeholders* dos que participaram do estudo, e inserindo dados coletados.

Buscando a compreensão do problema, que seria como facilitar o acesso à justiça dos excluídos digitais(idosos), desde o ingresso na queixa, após o agendamento prévio, até o arquivamento do processo, será utilizada uma ferramenta muito importante, uma vez que, irá exemplificar quem é realmente a parte mais importante, então, é com o mapa dos *stakeholders* (partes interessadas) internos e externos envolvidos no processo, tendo assim, um alinhamento dos participantes, por grau de relevância para o problema que foi estudado, uma visão geral de quem participa do processo como um todo.

Em seguida, ou até em paralelo, foi utilizado a matriz de certezas, suposições e dúvidas mais conhecida como CSD, que teve como objetivo principal ligar os pontos, organizar todas as informações coletadas, dando uma direção para a pesquisa. Para realizar essa matriz, busquei toda e qualquer informação, e separei nos três pilares básicos: Certezas (o que se tem), Suposições (acha que sabe) e dúvidas (não se sabe). Assim com a ajuda da matriz, pode-se colher a informação, analisar e escolher uma das três caixas pré-definidas para colocar, assim, após ter finalizado essa abordagem, ter uma visão mais clara do problema.

Na sequência, foram vistos os questionários elaborados e compilados com as respostas, que depois de analisadas, conseguiu-se formar uma ideia geral de todo o processo, bem como, como tudo ocorreu, de uma maneira mais organizada e minuciosa, a fim de fossem localizados eventuais pontos de serem melhorados e revisados antes que as entrevistas fossem compiladas, bem como, a visita para observação nos locais em estudo, onde ocorreu o processo.

As conclusões obtidas pela pesquisadora, que utilizou de todo o material coletado, e analisou seus resultados, utilizando nessa fase as ferramentas de design para entender melhor os dados a serem trabalhados.

A realização da presente pesquisa obedeceu aos preceitos éticos da Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde. Esta Resolução é o resultado de muito trabalho de pessoas e instituições para pesquisas em diferentes áreas

Riscos: Responder a uma pesquisa pode gerar certo constrangimento, quando pode responder questões sensíveis, logo o anonimato, a não identificação do pensar que as respostas aos questionários podem ser mal interpretadas; tomar o tempo da pessoa para responder ao questionário/entrevista.

Para que os riscos sejam diminuídos, dando mais segurança aos participantes, a pesquisadora assume os seguintes compromissos: garantir o acesso aos resultados individuais e coletivos; informar que a pesquisadora será a única a ter acesso aos dados e tomarão todas as providências necessárias para manter o sigilo e que, portanto, o risco de vazamento de

dados será mínimo; realizar a maior parte da coleta de dados por meio eletrônico e no caso da coleta de dados dos excluídos digitais, que tem muita dificuldade de utilizar o meio eletrônico será presencial, minimizar desconfortos, com local reservado e liberdade para não responder questões eventualmente consideradas constrangedoras, para que pareça mais uma conversa, do que uma entrevista, para que possa estar atenta aos sinais verbais e não verbais de desconforto, como medo e insegurança, priorizando a pessoa com ser humano, independente de classe social. Pode existir a possibilidade de ser mostrado em encontros ou em artigos de revistas científicas e divulgar apenas os resultados coletados como um todo, sem identificar nomes, ou qualquer informação relacionada à sua privacidade.

3.7.1 PESQUISA EXPLORATORIA

Para coleta de dados, no que diz respeito ao objetivo, as pesquisas científicas podem ser classificadas em três modalidades: exploratória, descritiva e explicativas. A modalidade escolhida para esse estudo foi a pesquisa exploratória que “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema” (Gil, 1991, p. 45) sendo o ponto de partida para extrair os dados precisos, além de servir para trazer uma visão inicial do tema, auxiliando na definição das perguntas mais específicas, e na elaboração de um plano de investigação mais detalhado, bem como, facilitar a observação do público alvo durante a aplicação dos questionários, uma vez que, o público idoso é bem diferenciado na maneira de agir e de falar.

Para Malhotra (2001, p.106), a pesquisa exploratória “é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão”. Costumam ser de natureza qualitativa.

Mas, em certos momentos a pesquisa empírica será a abordagem científica para coletar dados observáveis e mensuráveis através de métodos e técnicas de pesquisa, buscando entender fenômenos da vida real através de dados concretos que foram coletados, ideias pré-concebidas, em busca de tudo que possa acrescentar a compreender o público estudado.

Figura 17 – Pesquisa exploratoria

Pontos principais da pesquisa exploratória



Fonte: questionpro.com(2024)

A pesquisa exploratória foi utilizada com o objetivo conhecer uma realidade que não foi descoberta, obtendo familiaridade com os anseios, para adaptar para o entendimento dos idosos, em relação aos direitos que possuem ou julgam possuir.

Segue abaixo, questionários aplicados para 17 idosos.

Perguntas dos questionários (para 17 idosos)
Tem processo na Central de Juizado do Recife?
Você se enquadra no publico hipossuficiente?
Já teve alguma dificuldade para entender o texto jurídico?
Qual sua maior dificuldade no acesso a justiça?
Gostaria de receber as intimações por WhatsApp?
Desejaria ter ajuda para tirar suas dúvidas em relação ao processo?
Você sabe utilizar a internet?

3.7.2 ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

No entendimento de Haguette (1995), entrevista qualitativa é um processo de interação, onde aquele que faz as perguntas tem o objetivo de coletar informações precisas de quem está sendo entrevistado, através de um roteiro, que contenha itens com relação a um problema principal. Minayo (1994), valoriza que a entrevista fornece informações através do que o entrevistado relata, transformando no porta-voz, do grupo ao qual pertence. Cassel e Symon (2004), dizem que para se referendar um estudo qualitativo, é importante levar em consideração a relação que existe de dependência da pesquisa qualitativa com o cenário estudado. Flick (2009) aborda a comunicação do pesquisador em campo como parte crucial da criação de conhecimento. Sendo assim, o entendimento de que, para o Design, a relação direta do pesquisador com o meio estudado, agregará um valor imensurável na construção de conhecimento do tema proposto, por trazer dados reais e atuais.

As entrevistas foram realizadas no 24º Juizado Especial Cível, onde a pesquisadora é servidora e escolheu os entrevistados, que concordaram em participar de maneira a não serem identificados, pois, estão num ambiente do judiciário, e tem receio de falar algo que possa prejudicá-los, principalmente, porque não estavam acompanhados de um advogado. Vale salientar, que os processos de cada um dos entrevistados estavam em fases processuais diferentes.

Roteiro de entrevista:

1. Como foi o acesso à justiça?

Frases curtas, linguagem simples, o que importa são as respostas fornecidas.

2. Entende bem o processo eletrônico?

Com essa frase, foi possível obter o nível de dificuldade, bem como, quais as etapas e os termos processuais que não são compreendidos.

3. Deseja alguma mudança?

Através dessas perguntas as modificações no atendimento poderão ser objeto de mudanças.

3.7.3 MATRIZ CSD

A Matriz CSD trata-se de um framework que busca conectar pontos, organizar informações, utilizadas no início de projetos, dar direcionamento aos trabalhos, potencializando o processo e agilizando as tomadas de decisões

Trata-se de um método onde o “C” representa as certezas, o “S” as suposições e “D” as dúvidas, entre os membros da equipe para que todos estejam cientes das informações disponíveis. O importante nesse método é que assim pode-se indicar melhores soluções, partindo do que realidade para o que se espera.

Figura 18 – Matriz CSD



Fonte: uxdesign 2021

Dessa forma, a matriz CSD (figura 18) ajuda a determinar quais são as questões latentes que ainda devem ser exploradas na coleta de dados (ALT; PINHEIRO, 2011). A categorização dessas questões ajudou na sua análise e proporcionou um entendimento maior sobre como obter mais certezas acerca das questões centrais do projeto (ALT; PINHEIRO, 2011).

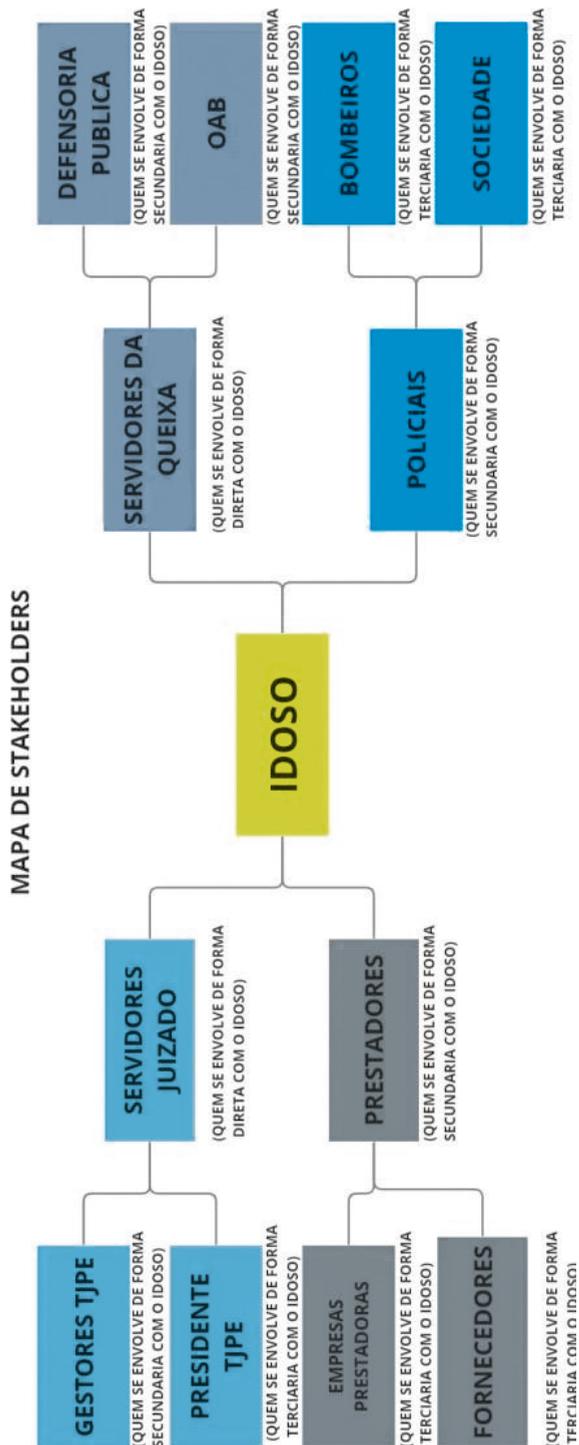
3.7.4 MAPA DE STAKEHOLDERS

Para iniciar a coleta de dados, foi preciso uma visão generalizada de todos os envolvidos no projeto. O mapa de stakeholders é uma ferramenta do design de serviço que fornece as relações existente entre os indivíduos inseridos em um determinado contexto (Stickdorn; Schneider, 2010).

São muitas formas de visualização para esse tipo de ferramenta, a mais utilizada os círculos concêntricos para com a disposição dos elementos participantes (Giordano et al., 2018).

Para elaborar um Mapa de Stakeholders (Figura 18), é preciso identificar quem são os grupos de interesses, avaliar e entender quais as expectativas e os interesses de cada pessoa e dividir por categorias, destacando qual o grau de influência que eles têm e do impacto que suas atitudes e atividades exercem sobre as partes idosas.

Figura 19 – Mapa de stakeholders



Fonte :autora (2024)

3.8 PERSONA

De acordo com Aulet (2013), Persona é uma representação detalhada do usuário que melhor representa o consumidor final ideal de um serviço ou produto.

Segundo Pichler (2012) que define Persona como uma valiosa técnica para fornecer informações de conhecimentos a respeito dos usuários do seu produto.

Personas (Figura 20) são representações fictícias e gerais de um grupo do público-alvo que têm atitudes, objetivos, necessidades e comportamentos similares que ajudam a manter o foco nos participantes e auxiliam no processo da pesquisa (Cooper, 2022), sendo de grande importância para outras ferramentas do Design de Serviços, que dependem desses dados iniciais.

A importância de se criar uma persona, diz respeito em saber para que público estamos trabalhando, e então, criar produtos ou serviços mais direcionados.

Trabalhar com o idoso, é do tipo de público que tem características distintas, depende muito da sua condição de saúde, grau de escolaridade, facilidade de comunicação e de entendimento de regras, direitos e deveres. No âmbito da justiça, que lida muito com prazos, é importante passar as informações detalhadas, e saber as características da persona a ser trabalhada é fundamental.

Figura 20 – Persona



Fonte: Site Ankira (2024)

Ao criar personas de usuários, é fundamental focar no contexto do serviço que está sendo criado ou analisado, da maneira mais realista, sem incluir detalhes inúteis que não vão influenciar o design final.

3.9 MAPA DA JORNADA DOS USUARIOS

Para Liedtka e Ogilvie (2019) significa que são: “São mapas que descrevem a jornada real ou ideal do cliente”. Continuando com os mesmos autores, “durante o processo, você está em busca de altos e baixos emocionais e o significado da experiência para o cliente. Este é o segredo para identificar inovações que criam valor”.

Através da jornada do usuário (Figura 20) é possível identificar as etapas que apresentam possíveis riscos para o acontecimento do comportamento.

Figura 21 – Jornada dos usuarios

Mapa de Jornada do Usuário				
	Atração	Interação	Engajamento	Mudanças
Objetivos	Resolver problemas	Procurar ajuda	Procurar informações	Aprender a ouvir
Necessidades	Ajuda	Abertura	Garantia de resolver o problema	Satisfação
Sentimentos	Cansado	Disposto	Interessado	Convencido
Barreiras	Medo do desconhecido	Hesitação	Processo eletrônico	Disposição, compromisso

Os mapas de jornada do cliente conectam as empresas com seus públicos narrando a experiência do cliente. Pode dar uma visão geral de todo o processo, mostrar como os clientes agem ou identificar momentos chave da interação entre o usuário e a organização.

Fonte: autora (2024)

Realizada a exposição de cada método empregado para que se dispusesse de uma visibilidade do montante de dados que foi coletado durante o período da pesquisa, e que serão então expostos a seguir os resultados, bem como, analisado a sua contribuição para a sociedade.

4 ANALISE E RESULTADO DE DADOS

A utilização do design é encontrada nos mais variados usos, desde a projetos até diferentes usos individuais ou coletivos. Logo, “o propósito mais profundo do design é criar a possibilidade de uma experiência verdadeira em nossas vidas” (Buchanan, 2015, p. 18). Criar serviços e sistemas

sem conhecer o verdadeiro público, em toda sua totalidade, e quando não for possível, identificar o que mais tem dificuldades e necessidades de acesso. E foi o que ocorrer nessa pesquisa, o público idoso sem conhecimentos do uso de tecnologias e termos jurídicos, é o que mais tem desvantagens em relação aos demais. E o estudo, sendo bem construído nas suas diversas fases, junto com a fundamentação do design, o resultado deverá ser inovador e até libertador, porque modifica a maneira de pensar e entender um problema, apresentando novas soluções, para utilizar no judiciário.

O design de serviços cada vez mais é utilizado na esfera dos serviços públicos, pela exigência de serviços de qualidade pela população, e ainda pelo controle dos gastos públicos, onde as despesas são amplamente divulgadas para o cidadão acompanhar nos canais competentes.

Através das ferramentas do design de serviço, um caminho foi aberto para a proposição de melhorias. Com uma abordagem centrada no usuário, o ponto de vista de quem espera que algo seja transformado, e só a pesquisa ter ouvido todos os selecionados, possibilita resultados reais, únicos, e que abrirá as portas para mostrar que o serviço público pode ser atualizado e humanizado, mesmo que as ferramentas tecnológicas liderem. Só identificar as lacunas já sinaliza uma mudança.

4.1 RESULTADOS DA PESQUISA EXPLORATORIA

Para começo da coleta de dados, foi utilizada a pesquisa exploratória, por ser o ponto de partida para colher informações, além de servir para trazer uma visão inicial do tema, auxiliando na definição de perguntas mais específicas, e na elaboração de um plano de investigação mais detalhado, bem como, facilita a observação do público alvo durante a aplicação dos questionários, uma vez que, o público idoso é bem diferenciado na maneira de agir e de falar. Em seguida, pesquisa desk, e entrevistas complementaram a busca por informações reais, obtidas no próprio ambiente onde a pesquisa está sendo desenvolvida.

De acordo com Collis e Hussey (2005), Roesch (2005) e Martins (1994), a Pesquisa Exploratória – representa uma abordagem descritiva e qualitativa, sendo de grande importância quando existe escassez de estudos relativos ao tema em questão ou quando se pretende investigar uma problemática com pouco entendimento. Exatamente no que diz respeito aos idosos e o processo eletrônico, faltam estudos sobre essa temática, que muitos autores ainda não despertaram para essa temática

Sendo, o objetivo desse tipo de estudo é de procurar padrões ou idéias que facilitem o desenvolvimento da pesquisa e se colham dados bem próximos a realidade das participantes. De acordo com Gil (2002), as pesquisas exploratórias proporcionam uma maior proximidade com o problema, ofertando uma macro visão do tema para estudos mais precisos posteriores. De acordo com Baldin e Munhoz(2011):

A snowball sampling ou “Bola de Neve” prevê que o passo subsequente às indicações dos primeiros participantes no estudo é solicitar, a esses indicados, informações acerca de outros membros da população de interesse para a pesquisa (e agora indicados por eles), para, só então sair a campo para também recrutá-los (Baldin e Munhoz, 2011, p.5).

Para a coleta de dados, foram entrevistados 17 demandantes, no momento da abertura da queixa, ainda na recepção da mesma, e a abordagem foi feita de modo a respeitar os critérios de inclusão e exclusão já citados anteriormente.

No início, a dificuldade era em obter a confiança dos entrevistados, muitos chegam desconfiados porque é a primeira vez num Fórum, então foi que procurei ganhar sua confiança, orientando-os de maneira a tranquilizá-los, perguntando da documentação necessária, e foi assim que consegui as respostas, de forma pausada, entre uma conversa e outra.

Informei depois que a aplicação dos questionários, tinha como finalidade, obter respostas de quem está chegando para realizar uma queixa, primeiro contato com a justiça. Mas, a barreira em responder as respostas foi tamanha. E como era uma pesquisa qualitativa, utilizei o snowball,

ou bola de neve, que se trata de uma técnica de amostragem que permite que se alcançar pessoas de difíceis comportamentos. E, segundo Dyniewicz (2009), são baseadas na premissa de que o conhecimento sobre as pessoas só é possível pela descrição das experiências humanas, tais como elas são vividas e definidas pelos seus próprios atores.

A técnica do snowball foi sendo aplicada, e as respostas foram chegando. Depois de entender o objetivo da pesquisa, os idosos ficam orgulhosos de colaborarem e contentes de saber que pode existir melhorias no futuro próximo, e querendo responder ao questionário estavam ajudando muito nesse sentido.

A precisão da aplicação do questionário, é para avaliar e identificar em que nível de conhecimentos e expectativas dos idosos adentram a Central dos Juizados do Recife, local onde podem chegar sem advogado e sem pagamento das custas, em busca da solução de pequenos conflitos. A escuta ativa foi fundamental.

Os juizados especiais, como cita Watanabe (1988), precisam passar por um constante aprimoramento, e preservar a sua agilidade, informalidade e eficiência, para que o público para qual foi instituído, seja sempre contemplado.

Leslie Ferraz (2008) aponta e enfatiza o valor dos Juizados: “de fato, os Juizados têm grande influência na percepção do sistema como um todo, sobretudo porque podem representar a única experiência de Justiça de grande parte da população.” O propósito de iniciar a coleta de dados com questionários e entrevistas, visa a obtenção de dados atuais, uma vez que, existem poucos estudos a respeito do idoso que busca a justiça, e quando tem é baseado apenas em dados já colhidos, ou seja, a relevância dessa pesquisa é que a mesma foi realizada no próprio local onde os fatos acontecem, e assim, é possível obter respostas precisas a respeito dos idosos quando buscam o judiciário, sozinhos, querendo ajuda para resolver suas demandas, e obter soluções rápidas, sem ter que pagar por esse serviço, uma vez que, o pouco que ganham, é comprometido com as despesas mensais.

Foi aplicado a técnica do snowball, e as respostas foram chegando. Depois de entender o objetivo da pesquisa, ficam orgulhosos de colaborar e contentes de saber que pode existir melhorias no futuro próximo, e que respondendo ao questionário estava ajudando muito nesse sentido.

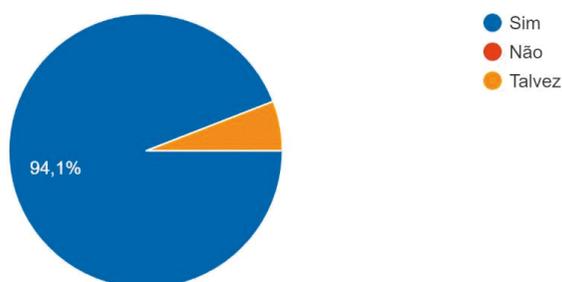
Os resultados dessa pesquisa exploratória vai revelar uma realidade que não era conhecida, e sua maior importancia é que abre possibilidades que outros públicos sejam analisados, para que os serviços ofertados sejam visando as reais necessidades, e com a utilização do design de serviços, será possível propor soluções viáveis, para que a sociedade como um todo seja contemplada. Nem sempre ofertar tecnologia, serviços virtuais, significa que o judiciário encontra-se suprindo as lacunas de um bom atendimento, e as respostas dessas pesquisas e entrevistas, revelaram um caminho a ser percorrido, rumo a um judiciário busca a igualdade no acesso a justiça.

Resultados dos questionários aplicados

Local: Central dos Juizados Especiais do Recife - setor de queixas:

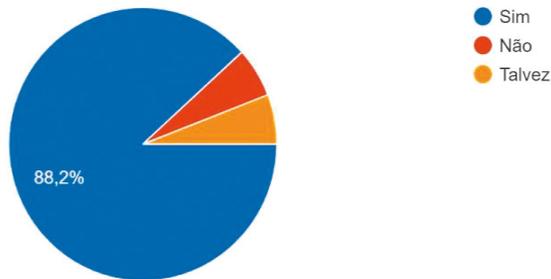
Tem processo na Central de Juizados do Recife?

17 respostas



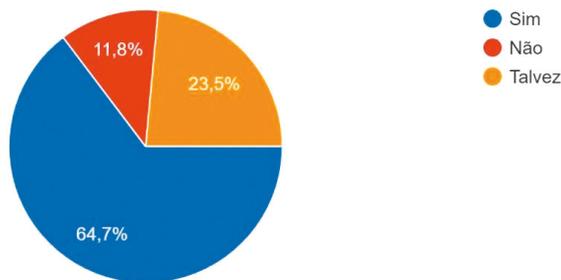
Você se enquadra no público hipossuficiente (idosos, analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

17 respostas



Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

17 respostas



Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entre as 16 respostas:

- Internet: (1)
- Entender os termos (processo, sentença): (4)
- Atendimento: (1)
- Termos: (1)
- Dificuldade em tudo: (1)
- Não sei explicar: (1)
- Linguagem jurídica: (1)

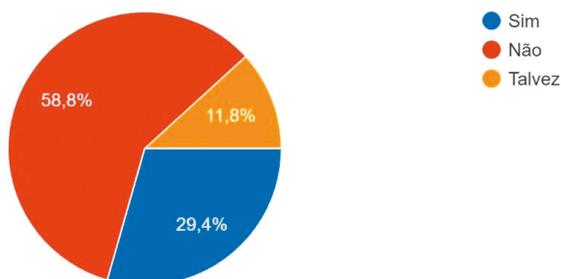
- Saber o andamento: (1)
- Atenderem o telefone: (1)
- Termos e prazos do processo: (2)
- Como é a audiência sem advogado: (1)
- Encontrar novo endereço do réu: (1)

Todas as respostas abertas, onde cada participante apontava o que mais importa para que ele tenha informações do seu processo, vai desde a atenderem o telefone para fornecer informações até entender a linguagem jurídica.

- Muitos dizem que preferem comparecer para saber o andamento processual, porque se sentem que entendem melhor com as explicações dos servidores do juizado.
- Contagem de prazos é outra dificuldade, porque é em dias úteis, e não em dias corrido. Para cada etapa processual tem um prazo diferente, além da ansiedade pela audiência, porque não sabem como vão reagir diante das perguntas feitas pelo conciliador. Muitos acreditam que a audiência é realizada pelo Juiz, e a audiência é única para tentar uma conciliação.

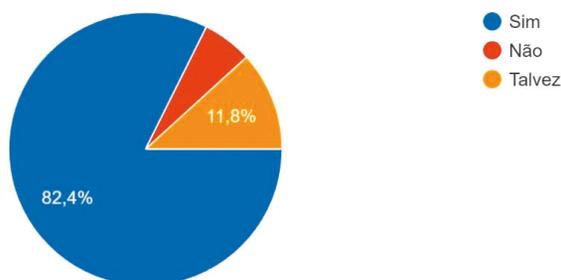
Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

17 respostas



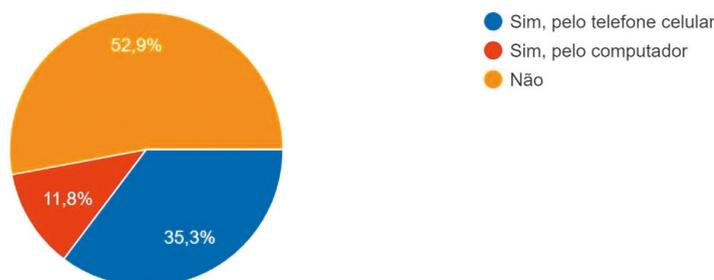
Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

17 respostas



Você sabe utilizar a internet?

17 respostas



Apesar de muitos idosos utilizarem o aplicativo WhatsApp, quando diz respeito ao recebimento de intimações pelo mesmo, a maioria é contrária, porque ainda existe a necessidade do fornecimento do ato impresso, eles chegam sempre com uma pasta e exibem tudo que possuem relativo ao processo. E foram quase unânimes quando responderam que gostaria de um atendimento para tirar as dúvidas do processo, e com existem juizados em expedientes da manhã e outros no expediente da tarde, e o idoso frequenta a Central no expediente da manhã, um balcão de atendimento físico

As respostas obtidas, traçam um perfil do público estudado, e qual o tamanho da barreira de lidar com equipamentos tecnológicos, uma vez

que metade dos entrevistados não sabem acessar a internet, que precisam de atendimento, além de não entender os termos jurídicos.

4.2 RESULTADO DAS ENTREVISTAS:

As entrevistas semiestruturadas, marcaram muito essa pesquisa, primeiro ficou estabelecido que seria 5 idosos, mas, a dificuldade foi estabelecer um vínculo, uma vez que no desenvolvimento da pesquisa, compreendi que formalidade com esse público não funciona, nada de gravação de voz, mas, eles gostam de falar, contam seus problemas, sua vida cotidiana, perguntam sempre seu nome, e assim fui fazendo as perguntas de maneira bem cuidadosa, transformando a entrevista em conversa. Isso me ajudou a compreender os desafios enfrentados perante o processo eletrônico, seus desejos e suas dores, alguns choram, querem um abraço, enfim, é uma etapa onde primeiro eles falam, ouvir tudo com atenção, e depois conseguir fazer as perguntas, apenas usando papel e caneta, e anotando os tópicos, para no final desenvolver.

A utilização da pesquisa-ação é bem real após a identificação do problema estudado, em busca de uma solução. Idealiza como um determinado público se comporta é bem diferente quando estive junto perguntando, pesquisando, mas, primeiramente ouvindo. O monitoramento e a avaliação dos resultados tiveram com objetivo de compreender as causas e assim, efetuar mudança positivas. Nessa pesquisa, o foco estava em encontrar as dificuldades no melhor aproveitamento da tecnologia no judiciário pelos idosos, entendendo o que precisam.

Logo, os resultados da inserção da pesquisadora que é lotada como servidora pública no ambiente da pesquisa, facilitaram que os resultados chegassem mais prontamente em uma pesquisa ação, são reais e atuais, e através da utilização do design de serviços, forneceram subsídios para os gestores do TJPE, possam implantem ou transformem os serviços existentes, proporcionando ao público de idosos que : não assimilam processo eletrônico, outros não desejam aprender preferindo receber as informações prontas, e alguns dispostos a compreender e acessar o sistema Pje.

O importante é adequar a realidade de quem acessa os juizados, e assim, que esse estudo possa alcançar outros públicos de vulneráveis.

Seguem abaixo, resumo das repostas baseadas em 03 fases: acesso a justiça, processo eletrônico e qual o desejo de mudança. Os idosos serão P1, p2, p3, p4 e P5.

Quadro 22 – Entrevistas

IDOSOS	COMO FOI O ACESSO A JUSTIÇA?	ENTENDER BEM O PROCESSO ELETRONICO?	DESEJA ALGUMA MUDANÇA?
P1	FÁCIL	NÃO ENTENDE	RAPIDEZ JULGAMENTO
P2	BOM PORQUE É GRATUITO	NÃO ENTENDE	MELHOR ATENDIMENTO
P3	UTILIZO SEMPRE	NÃO ENTENDE	CENTRAL TELEFÔNICA PARA TIRAR DÚVIDAS
P4	DIFÍCIL	NÃO ENTENDE	MAIS SERVIDORES NO ATENDIMENTO
P5	DIFÍCIL, TRAGO UM FAMILIAR	NÃO ENTENDE	IDOSOS DEVIAM TER MAIS PRIORIDADES

Fonte: autora (2024)

A entrevista foi baseada em três perguntas.

- **Primeira pergunta:** Como conheceu o juizado, para entender como a informação do acesso a justiça chega até eles, porque o TJPE não tem acesso fora da internet
- **Segunda pergunta:** Foi fácil registrar uma queixa, uma vez que, precisam agendar por telefone ou presencial, além de trazer documentos e provas necessárias.
- **Terceira Pergunta:** E acompanhar o processo eletrônico? Para pontuar melhor, são várias fases processuais que cabe ao demandado movimentar o processo, caso contrário é arquivado.

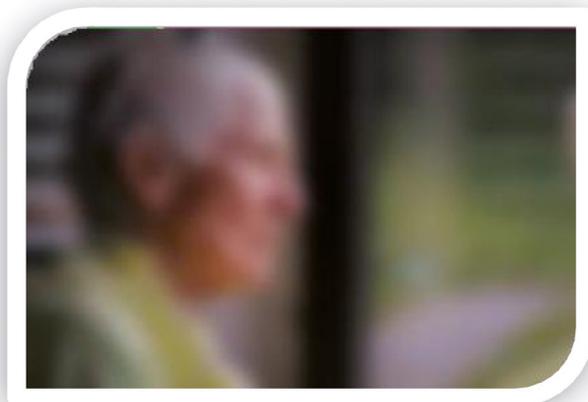
IDOSO P1



Idosa com 77 anos e que adentrou na sala do 24º Juizado, para saber dados do processo, vem com a filha, ambas não sabem acessar o processo eletrônico, nem email. A entrevista é baseada em três perguntas:

- Primeira pergunta: Como conheceu o juizado
- Através de informações de familiares
- Segunda Pergunta: Foi fácil registrar uma queixa
- Sim, porque os servidores fazem tudo no sistema
- Terceira Pergunta: E acompanhar o processo eletrônico?
- Muito difícil, faço tudo presencial, e na audiência com a defensora pública

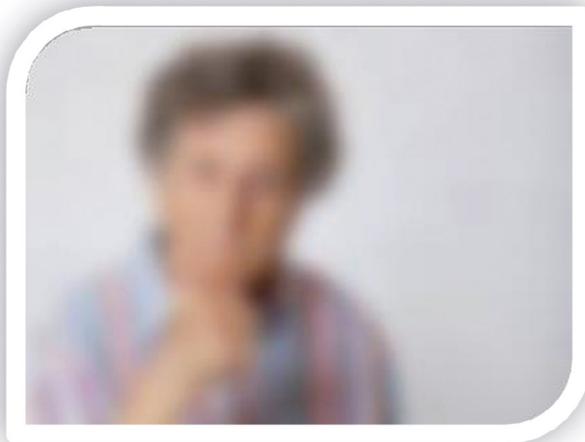
IDOSO P2



A entrevista foi possível devido a uma certa proximidade da idosa com 87 anos, que toda vez que entra na sala do 24º Juizado, para saber dados do processo, conta sempre a mesma estória do problema com relação a um apartamento que alugou, tem vários processos, e faz tudo sozinha e tem orgulho disso.

Respondendo as perguntas, teve um pouco de dificuldade de lembrar em de todos os detalhes, disse que foi ao Procon, mas , que nada resolveu, e lá indicaram a Central dos Juizados, pesquisou e agendou. Repete sempre que faz tudo sozinha. Disse que foi fácil registrar a queixa, porque o servidor faz tudo no sistema, e entrega um documento com a data da audiência. Para acompanhar o processo vem presencial, não gosta de telefone, e internet não confia, nem sabe.

IDOSO P3



A entrevista com idosa com mais de 70 anos, muito agitada, não consegue ouvir as orientações dada pelo servidor, pronta para brigar, não entende as etapas processuais, e veio fornecer novo endereço da parte demandada. A dificuldade para ela, é cumprir com as normas, deseja que o juiz faça além do que esta determinado em lei, é idosa e tem prioridade. Foi solicitado que se procura a defensora publica, mas, não aceitou porque demora muito o atendimento.

Perguntei se podia responder umas perguntas, foi aceito. Disse que conheceu o juizado através de uma amiga, pois, não tinha dinheiro para pagar custas, nem advogado. A abertura da queixa foi tranquila, tinha agendado por telefone, não pensei que seria fácil e sem pagar nenhuma taxa. O mais difícil é entender os termos jurídicos, e os prazos recusais também, é sempre desgastante vim resolver algo, só quero receber meu dinheiro de volta que o banco tirou e os danos morais que tenho direito, demora muito o julgamento.

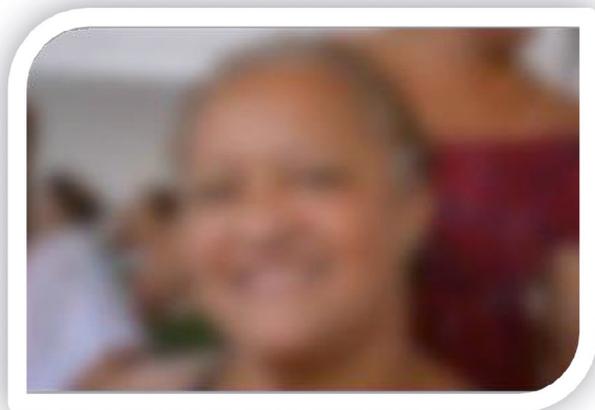
IDOSO P4



A entrevista de idoso com 80 anos, que toda a vez que adentra na sala do 24º Juizado, relata que tem prioridade, e assim, deseja muito mais celeridade no julgamento, sempre acompanhado da sua filha, que faz tudo por ele, que apenas assina o requerimento

A sua filha é registrou pela internet, teve dificuldade em juntar a documentação, tentou várias vezes. Não tem dinheiro para entrar com um processo, e se não fosse os juizados, não teria acesso a justiça. Acompanhar o processo eletrônico é muito difícil, não tem mais papel, tudo na tela do computador, eu não sei nada disso, gosto de tudo no papel, para guardar como prova. Peço informações pelo telefone, e quando precisa juntar documentos venho presencial, mas, tem servidor que não tem paciência, de repetir o que não entendemos. Precisamos ter um atendimento preferencial.

IDOSO P5



A entrevista de idosa com 63 anos, é proprietária de uma escola, tem nível superior, fez pós-graduação, mas, não entende nada de computador ou tecnologia, prefere anotar tudo na agenda em papel, e pede ajuda as filhas quando precisa.

Iniciou dizendo que sabia do Juizado, porque é microempresária, e ajuizou já vários processos. Como empresária, busquei a justiça gratuita. Não usa computador, e a filha fez a queixa on line. Vem Pessoalmente sempre que precisa de notícias do seu processo, nada de telefone ou aplicativo.

Vale ressaltar frases mais ditas pelos entrevistados, durante a pesquisa:

- A justiça é demorada, vou morrer e não recebo nada.
- Só o rico ganha.
- Se tivesse advogado seria diferente.
- É muito perrengue.
- Vim várias vezes, e ninguém resolve nada.
- Sou preferencial, não posso esperar.
- Não sei escrever, preencha o formulário.
- Ligo e ninguém atende o telefone.

- Pobre sofre, tudo é difícil.
- Sou muito bem atendida.
- Preciso de ajuda, não tenho ninguém por mim.

Analisando as respostas, destacam-se as as principais reivindicações são:

- Melhoria de atendimento presencial especializado
- Central telefónica preferencial para tirar duvidas dos processos
- Linguagem simplificada
- Servidores capacitados internamente para atender idosos.

Após a coleta de dados, analisando pesquisa, entrevistas e as ferramentas de design, fui surpreendida, por antes achava que o TJPE deveria ofertar computadores, internet, capacitação on line para que os idosos excluídos digitais desfrutassem das ferramentas tecnológicas ofertadas, mas, isso não é a realidade, o desejo é que alguém executem, muitos tem medo de fazer errado, não desejam aprender e quando precisam solicitam a familiares.

Realizada a exposição de cada método empregado no design de serviço para que se possa ter uma visibilidade do montante que foi coletado durante o período da pesquisa, serão então expostos a seguir os resultados, bem como, analisado a sua contribuição para a sociedade.

Para finalizar essa análise de todos os dados coletados, o tema da pesquisa **“DESAFIOS DIGITAIS NA JUSTIÇA: O DESIGN DE SERVIÇOS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA FACILITAÇÃO DO ACESSO DE PESSOAS IDOSAS AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO RECIFE-PE”** Diante da complexidade de um tema pouco explorado, o design de serviços pode dar o suporte na compreensão da experiência dos idosos, permitindo que vários elementos contextuais, sociais e culturais fossem revelados, além dos aspectos técnicos, dificuldades em lidar com o processo eletrônico e as novas linguagens de comunicação implantadas, ficassem visíveis e para conhecimento das dificuldades encontradas. Além disso, o

design de serviços com procedimentos de pesquisa diferenciado, propiciou, que os idosos fossem vistos.

4.3 MATRIZ CSD

De posse dos dados iniciais dessa pesquisa, e com a intenção de coletar mais informações, será inserida a Matriz CSD, ferramenta que consiste em levantar as Certezas, Suposições e Dúvidas a respeito do problema em questão. De acordo com Santos et al. (2018), a matriz CSD oferta uma abordagem sistemática para arrecadar e depois organizar os dados, permitindo que os designers identifiquem as necessidades do usuário, é um framework, um conjunto de técnicas e ferramentas, com a função de ligar informações obtidas, dando um norte para a pesquisa, para que se explorem soluções potenciais e realizem decisões. Sendo assim, essa ferramenta permite um entendimento mais integral diante do contexto e dos desafios do projeto, viabilizando o desenvolvimento de idéias e a definição de objetivos mais específicos.

Na matriz CSD, a autora da pesquisa procurou sinalizar todas as certezas que os idosos verbalizam diariamente nos juizados, depois as suposições, porque os mesmos não falam tudo que sentem, devido a alguns medos, e as dúvidas que os idosos não sabem como perguntar.

Com a utilização dessa ferramenta acompanha todo o desenvolver da pesquisa, pode-se notar que a cada contato, a confiança dos participantes vai crescendo, além da pesquisadora já ter assimilado a forma de abordagem aos idosos, ouvindo bem mais, antes de aplicar a pesquisa ou a entrevista. Assim, no final podemos ter as certezas, suposições e duvidas respondidas, conforme figura abaixo:

Figura 23 – Matriz CSD pós-pesquisa



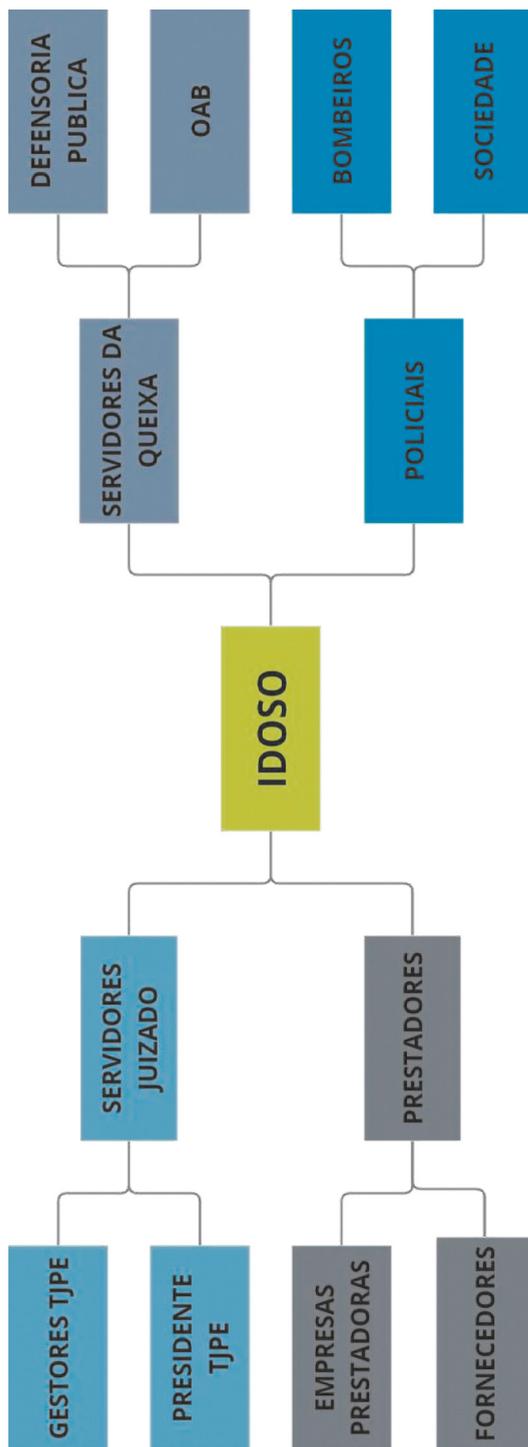
Fonte: autora (2024)

4.4 MAPA DE STAKEHOLDERS

Para elaborar um Mapa de *Stakeholders*, é preciso identificar quem são os grupos de interesses, avaliar e entender quais as expectativas e os interesses de cada pessoa e dividir por categorias, destacando qual o grau de influência que eles têm e do impacto que suas atitudes e atividades exercem sobre as partes idosas.

Foram encontrados os seguintes *stakeholders*:

Figura 24 – Mapa dos stakeholders pós pesquisa



Fonte: autora (2024)

1. *Stakeholders* primários: Idosos como centro desse mapa, seguindo logo depois temos os servidores dos juizados especiais (queixa e de cada juizado), prestadores e policiais, que acolhem os idosos informando para onde os mesmos devem se dirigir, e quando algo acontece fornecem o apoio necessário, e os prestadores de serviços que estão sempre fazendo a manutenção na Central.
2. *Stakeholders* secundários: Defensoria publica, para auxiliar quando o idoso se acha incapaz de comparecer a audiência sem representante, ou para suprir maiores dúvidas no processo, além de outros setores do TJPE que prestam
3. *Stakeholders* terciários: Gestores e Presidente do TJPE, de onde saem as medidas necessárias para implantação de mudanças, empresas prestadoras de serviços terceirizados, OAB (Ordem Advogados do Brasil), bombeiros, para prestar primeiros socorros quando solicitado, defensoria publica, caso o idoso sinta precisão de ajuda para apoiar em audiência, fornecedores de insumos e sociedade em geral.

Com as respostas dos questionários, mapa de csd e mapa de *Stakeholders*, falta representar a persona, que se trata de um personagem semifictício, que esta embasado nos dados coletados e comportamentos observados diariamente nos idosos que frequentam os juizados. O objetivo é montar um perfil para que a empresa ou instituição elabore estratégias, visando ao seu público, sendo capazes de atender suas deficiências.

4.5 PERSONA

A persona criada, dona Maria de Lourdes, é bem-educada, religiosa, chega com muitas dúvidas, e o seu maior desejo é resolver a sua demanda. Não conhece nada de internet, apesar dos filhos tentarem ajudá-la, prefere o presencial. Mais tem muita fé que de no fim do processo, vai ganhar tudo que perdeu e os danos morais.

Figura 25 – Persona pós-pesquisa



Fonte: autora (2024)

A persona acima (Figura 25) representa os inúmeros idosos que chegam ao juizado a procura do seu direito, e como bem responderam na pesquisa, sabem o que desejam, mas, não lidam com as ferramentas digitais, o que dificulta nas informações dos prazos processuais e os termos jurídicos é de difícil entendimento. As ferramentas do design de serviços, vão fornecer os dados necessários para que seja apontada as melhorias para o atendimento presencial, visto que, ferramentas digitais não compõem a realidade dos mesmos.

4.6 MAPA DE JORNADA DO USUÁRIO

O mapa de Jornada do Usuários, possibilitou a visualização da experiência do público estudado no decorrer da pesquisa, de modo simplificado, onde uma palavra ou frase, ajuda a identificar lacunas na jornada do idoso frente ao processo eletrônico e descobrir possíveis soluções. Uma característica fundamental observada é nível emocional fragilizado, e uma pressa em resolver o conflito jurídico, e tirar uma preocupação da mente.

Figura 26 – Jornada dos usuários pós pesquisa

	Atração	Interação	Engajamento	Mudanças
Objetivos	Resolver problemas	Procurar ajuda	Procurar informações	Aprender a ouvir
Necessidades	Ajuda	Abertura	Garantia de resolver o problema	Satisfação
Sentimentos	Cansado	Disposto	Interessado	Convencido
Barreiras	Medo do desconhecido	Hesitação	Processo eletrônico	Disposição, compromisso

Os mapas de jornada do cliente conectam as empresas com seus públicos narrando a experiência do cliente. Pode dar uma visão geral de todo o processo, mostrar como os clientes agem ou identificar momentos chave da interação entre o usuário e a organização.

Fonte : autora (2024)

A partir de 2024, mudanças estruturais e funcionais ocorreram na Central dos Juizados, e ficará reduzido o atendimento presencial, e a abertura da queixa será só no modo virtual, mas, como ainda não foi publicado a instrução normativa, não será levado em conta essa mudança para efeito de estudo.

O tema relacionado com idosos é algo que no judiciário ainda não é dado o devido valor, faltam estudos para melhoria da prestação de serviços a eles, parecem invisíveis, mesmo sendo a parte da população que mais cresce. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), consultado pela pesquisadora, informou que não existe nenhum estudo sobre o tema. Após a defesa, a dissertação será para o referido Conselho.

5 AS CONTRIBUIÇÕES DO DESIGN DE SERVIÇOS

A busca por uma justiça mais ágil, com metas a ser vencida através de metas, com aumento de produtividade verificada mensalmente pelo TJPE com a implementação de novos procedimentos, uso de novas tecnologias, não significa que todos os usuários serão atendidos ou contemplados de maneira igualitária, e com muitos servidores trabalhando remotamente, a tendência é de um judiciário mais informatizado, e menos presencial, e o público da pesquisa, idosos excluídos digitais, como ficou destacado na pesquisa, terão que enfrentar cada vez mais dificuldades para garantir seus direitos.

O uso do design de serviço no setor público é muito recente, deve ser mais aprimorado e discutido, levando em consideração que os serviços públicos sempre foram criados, de forma a atender aos interesses e objetivos das instituições, sem ao menos conhecer as verdadeiras necessidades do público-alvo. Com a aplicação dos princípios do design, é como se algo fosse implantado, com o objetivo de ampliar a visão do gestor público, definindo o que realmente importa na prestação de um serviço de qualidade a sociedade, onde as necessidades precisam ser supridas. O público envolvido nesta pesquisa, demonstrou que até o presente momento, nenhuma das suas necessidades foram sanadas, a não ser por poucos servidores que já tem essa visão do design e tenta aplicar de modo isolado, com o objetivo de compreender as necessidades do próximo.

Para finalizar, destaco que a grande contribuição do design de serviço na pesquisa foi de assimilar as expectativas dos idosos, que ao mesmo tempo que diziam o que estava faltando, traziam desejos que podem ser transformadas em soluções que melhorem todo o processo em busca de justiça. O design de serviço que suas ferramentas aplicadas trouxe a realidade hoje, e assim mostrando que a incorporação nos serviços públicos, terá um judiciário mais humanizado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação de mestrado, buscou investigar como a contribuição do design de serviço pode trazer inovações e melhorias no atendimento ao público da pesquisa, bem como, avaliar sua relação com a tecnologia ofertada e o processo judicial eletrônico (Pje), podendo ser estendido futuramente a todos que acessam o TJPE, proporcionando uma transformação significativa da experiência da busca pela justiça, evitando distinção de qualquer gênero.

A pesquisa-ação utilizada, contribuiu que a obtenção dos dados, principalmente pela coleta dos dados serem feitas no próprio local da pesquisa, no momento que ocorrem, de maneira a observações do público escolhido, reais e atualizadas, uma vez que, é a primeira pesquisa com o tema tecnologia, idosos PJE e o design de serviços colocando o usuário com destaque. Revelou-se, nas falas dos idosos, um certo sentimento de que são úteis e de pertencimento social, que faz com que a singularidade de cada um seja revelada diante de cada resposta

Acredita-se que esse propósito tenha sido alcançado por meio de diferentes procedimentos metodológico, desde a pesquisa bibliográfica, análise documental, observação dos participantes, entrevistas semiestruturadas e de várias ferramentas do design.

A análise dos dados das entrevistas revelou que uma pequena proporção de idosos tem acesso facilitado a tecnologia, e ficam tristes pelas dificuldades que encontram. O atendimento é mais lento, porque não entendem os termos tecnológicos, além dos termos jurídicos.

Trata-se de um tema de grande complexidade no que diz respeito a obtenção de dados, devido aos poucos estudos realizados, em virtude de que tecnologia no serviço público judiciário, ser recente, bem como, com a transformação do processo físico para o processo eletrônico, e ainda pouco assimilada pelos idosos, que não dominamos recursos tecnológicos ofertados.

Esta maneira, foi alcançado o que foi determinado nos objetivos geral e específicos, através da utilização do design de serviços que ofertou, portanto, uma informação mais real e precisa sobre a experiência dos usuários que as avaliações quantitativas existentes. Ademais, a pesquisa com abordagem qualitativa traz consigo o público mais refinado, no sentido, de ter uma escuta e coleta de dados mais precisa. A utilização do Design de serviços, nesse estudo, veio consolidar como a abertura aos novos conceitos, podem trazer inovações, porque oferece um conjunto de possibilidades, entre elas a condição de ser incorporada a uma instituição pública como abordagem de melhor gestão. Segue a definição pela Wikipédia (2023):

Design de serviços é a atividade de planejamento e organização de um serviço, a fim de melhorar sua qualidade e a interação entre o prestador de serviços e seus usuários. O design do serviço pode funcionar como uma forma de informar alterações em um serviço existente ou criar um serviço.(Wikipédia, 2023)

Com uma gama de processos e ferramentas que visam dar mais agilidade, credibilidade e principalmente algo que os idosos relatam nas entrevistas, agilizar as sentenças, evitar procedimentos repetitivos, e gerenciar melhor as inovações dos serviços, ofertando e facilitando seu uso.

Foi verificado a necessidade de um atendimento presencial especializado com acolhimento e escuta ativa, desde a abertura do processo, com estrutura de acesso facilitada, além de uma central telefônica para esclarecer dúvidas. O maior desejo dos idosos participantes é julgamento célere, não interessam em acessar as ferramentas tecnológicas ofertadas e muitos nem mesmo querem conhecer, e sim, desejam um aumento de servidores que realizem esses serviços. Tem pressa, muitos não tem paciência e até medo por estarem num ambiente que não dominam.

E por fim, as conclusões trazidas com os elementos de maior relevância obtidos durante a pesquisa, o que resultou como aprendizado, o que poderá ter a chance de ser verdadeiramente implantado ou adaptado à realidade da instituição pública TJPE e dos idosos que buscam os jui-

zados, e quais os direcionamentos que poderão ser tomados num futuro próximo e a médio prazo, uma vez que, após a implementação dos novos serviços, reavaliar os resultados e fazer modificações para atender cada vez melhor, escutando sempre as partes envolvidas no processo, acautando sugestões que possam auxiliar no processo como um todo, e que tragam qualidade de acolhimento aos idosos.

Baseada na citação de Hubner (2020, p.14): “A conclusão deve amarrar os diferentes aspectos que foram apresentados, inter-relacionando-os, ser sucinta e, obviamente, responder à principal questão do trabalho. Para isto retornando a introdução e desenvolvimento”.

Um ciclo que se renova a cada dia, onde o design de serviços apontará para um futuro inovador, onde o serviço público será visto como o próprio nome, tendo como demandante principal a sociedade, buscando servir todos com respeito e igualdade, procurando inovar para conseguir ofertar de forma igualitária, o direito que a sociedade tanto busca no judiciário.

Através da análise dos dados coletados durante toda a pesquisa, pode-se notar que empregabilidade do design de serviços para a melhoria do atendimento aos idosos nos juizados, que as metodologias e ferramentas propostas pelo contribuem para a identificação dos reais problemas e ideias colaborativas e dinâmica de baixo custo, incremento orçamentário, apenas, direcionando mobiliário, servidores e divulgação dos serviços disponibilizados, e tudo isso a baixo custo, e favorecendo a celeridade processual, uma vez que, conforme visto na pesquisa e entrevista, os idosos não desejam aprender a utilizar os recursos tecnológicos, nem computadores, nem internet, precisam de servidores que traduzam e executem as exigências processuais. As soluções apresentadas em diversas ferramentas de design, apontam igualmente para a importância de qualificar todos os servidores diretamente ligados ao atendimento dos idosos, um baixo investimento, uma vez que o TJPE, dispõem da Escola dos Servidores para executar essa tarefa, num investimento em programa de desenvolvimento continuado.

Quanto ao espaço de acolhimento e a central telefônica preferencial, para informações e outras dúvidas relativas ao processo, com mobiliário, equipamentos, sinalização visual, que permitam o acolhimento, de acordo com todas as limitações pertinentes a idade avançada, é só deslocamento de material existente, visto que a central dos juizados tem mão de obra terceirizada, e setor de comunicação visual.

A maior contribuição que diz respeito a toda a metodologia utilizada, no tocante a aplicação do design de serviços no setor público, é que o público da pesquisa teve a oportunidade de participar, de ter suas dores e expectativas em relação ao acesso a justiça, ouvido e quem sabe acolhido num futuro próximo, deixando a esperança de que todo esse trabalho servirá de semente para um judiciário mais próximo daqueles que por um motivo, ou outro, não consegue caminhar a passos largos em direção as mudanças tecnológicas.

Para concluir, nesse caminho de fé em dias melhores, de um judiciário humanizado para todas as partes, deixo um trecho da entrevista do presidente do TJPE, biênio 2024/2026, Des. Ricardo Paes Barreto, em entrevista concedida ao site do diário de Pernambuco, em 13/01/24, “A gente fala uma linguagem e temos que traduzir para o público e para a mídia, porque é a mídia que leva as informações para a sociedade. A gente vai ter este projeto de fala simples e também a humanização como um todo”.

Concluindo, a pesquisa empírica foi a que mais se adaptou ao público da pesquisa, e permitiu que a pesquisadora pudesse alcançar melhores resultados. Uma vez que, ficou visível o desconforto que sentem os idosos com o julgamento das pessoas a respeito da falta de habilidades em relação ao uso das tecnologias. Notei ainda, resistência em aprender, pelo medo de errar, então, ofertar treinamento personalizado para esse público, nos Centros Comunitários dos bairros onde moram, através da Escola Judicial(TJPE), é um caminho para construção do conhecimento participativo, alcançando assim o objetivo geral.

Quanto aos objetivos específicos, ficou evidente que o design de serviços, possibilitou conhecer as carências dos idosos, tornando-os mais visíveis suas reais necessidades e suas dificuldades, para assim poder

disponibilizar um atendimento otimizado e eficiente, dando assim mais agilidade para cumprimento dos atos processuais, além da implantação de boas praticas, contribuindo para uma transformação de um conhecimento significativo, minimizando as diferenças, tornando a linguagem jurídica mais simples, para que possa ser melhor entendida pelos idosos, abrangendo num futuro próximo, o atendimento humanizado a qualquer cidadão que faça parte da população estruturalmente vulnerabilizadas.

Após todo esse estudo, resta a esperança de que o design de serviços possa ser incorporado como um caminho para transformar não só o TJPE, mas, os serviços públicos brasileiros. Para que a sociedade evolua e seja justa, faz necessário que os serviços ofertados tenham foco no atendimento com uma escuta ativa, desde o advogado idoso que não acompanha as mudanças no PJE, até pessoas em situação de rua, todos sem exceção tem direito de acessar uma justiça que atenda e entenda as suas necessidades.

Finalizo com o conceito de justiça de Aristóteles (384-322 a.c.), que, na obra *Ética a Nicómaco*, Livro V, afirmou que devemos “tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade.”, conhecer o publico para quem o serviço de destina é o caminho de uma justiça igualitária.

REFERÊNCIAS

A UNIÃO. **Diversidade 60+ ‘ Idosos projetam desejos para 2023**. Disponível em: https://auniao.pb.gov.br/noticias/caderno_diversidade/diversidade-60-idosos- projetam-desejos-para-2023. Acesso em : 30 Jan. 2023.

ADAMS, Luís Inácio Lucena. **A Efetividade do Processo Eletrônico**. In: ROCHA, Cesar Asfor. Estudos Jurídicos em Homenagem ao Ministro Cesar Asfor Rocha – II – 20 anos de STJ. Ribeirão Preto: Migalhas, 2012.

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil**. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

ALT, L.; PINHEIRO, T. **Design Thinking Brasil: Empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade**. São Paulo: Elsevier Editora, 2011.

ARENHART, S. C.; MITIDIERO, D.; MARINONI, L. G. **Novo curso de processo civil**. v. 2. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p.91

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução Pietro Nasseti. São Paulo: Martin Claret, 2004

ARY, Bruna Malveira; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Reformas do judiciário, desigualdade e formalismo**: obstáculos a efetividade do acesso à justiça. In: XIX Encontro Nacional do CONPEDI, 2010.

AVENDAÑO, Luís Emiliano Costa. **Design e Marketing**: Uma tênue divisão, uma necessidade de integração. Disponível em: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2010/administracionconcursos/archivos_conf_2013/1422_37584_2656con.docx. Acesso em: 24 Abr. 2023.

AVENDAÑO, Luís Emiliano Costa. **Interação designer/empresa no contexto estratégico do desenvolvimento do produto**. Dissertação(Mestrado) - Universidade de São Paulo, SP, 2003.

AVENDAÑO, Luís Emiliano Costa. Resgate do protagonismo do desenhista industrial por meio da gestão do design. **Revista do programa de pós-graduaçãoem arquitetura e urbanismo da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo**, São Paulo, n. 17, 2005. p. 34-45.

BALDIN, Nelma; MUNHOZ, Elzira M. B. **Snowball (bola de neve):** uma técnica metodológica para pesquisa em educação ambiental comunitária. In: Congresso Nacional de Educação, 10., 2011. Anais. Curitiba: PUCPR, 2011. Disponível em: <https://docplayer.com.br/1714932-Snowball-bola-de-neve-umatecnica-metodologica-para-pesquisa-em-educacao-ambiental-comunitaria.html>. Acesso em: 21 Jan. 2024.

BEZERRA, Higyna Josita Simões de Almeida. **Gestão Judiciária:** a “nova”onda de acesso à justiça. Disponível em: https://www.ampb.org.br/artigos/gestao_judiciaria_a_%25C2%2593nova%25C2%2594_onda_de_acesso_a_justica/46 Acesso em: 19 Nov 2023.

BIERNARCKI, P.; WALDORF, D. Snowball sampling-problems and techniques of chain referral sampling. **Sociological Methods and Research** v. 10, n. 2, 1981.p. 141-163.

BONSIEPE, Gui. **Design como prática de projeto** / Gui Bonsiepe; apresentações Freddy van Camp, Darcy Ribeiro. São Paulo: Blucher, 2008. BONSIEPE, Gui. **Design, cultura e sociedade**. Olhar sobre as falhas. São Paulo: Blucher, 2011.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 24 Mai. 2023.

BRASIL, **Lei 9.099/1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais.** Vade Mecum. São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL, **Lei n. 11.419/2026. Dispõe sobre a informatização do processo judicial.** Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/572571/publicacao/15734284>. Acesso: 22 Set. 2023.

BROWN, Tim. **Design Thinking:** uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010. Acesso: 02 Mar. 2023.

BUCHANAN, R. **Worlds in the Making:** Design, Management, and the Reform of Organizational Culture. She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation. 1: p. 5-21, 2015.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Comissão aprova cota de atendimento presencial para idosos e analfabetos.** Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/994313-COMISSAO-APROVA-COTA-DE-ATENDIMENTO-PRESENCIAL-PARA-IDOSOS-E-ANALFABETOS.%20>. Acesso em: 23 Fev. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARDOSO, Rafael. **Design para um mundo complexo.** São Paulo: Cosac Naify, 2013. 106 f. Edição eletrônica. Acesso em: 02 Mar. 2023.

CARVALHO, Roldão Oliveira de Carvalho e NETO, Algomiro Carvalho. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais:** comentários à Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995. Doutrina, prática, jurisprudência e legislação. São Paulo: Editora de Direito, 1997.

CASELL, Catherine; SYMON, Gillian. **Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research.** London: [s.n.]. Disponível em: <http://sk.sagepub.com/books/essential-guide-to-qualitative-methods-in-organizational-research>, 2004.

CASTRO FERREIRA, Ana Amélia Menna Barreto de. **Sistemas tecnológicos e o Poder Judiciário**: racionalização ou democratização da Justiça? Revista de Direito Privado. São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 21, jan./mar., 2005. p. 22-48

CICHOCKI, José Neto. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá. 1999.

COLLIS, Jill e HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração**. 2ª. Ed. Editora Bookman, São Paulo, 2005.

CRESWELL, J. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**. Artmed Editora S.A, Porto Alegre. 2023.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO. **Humanização, tecnologia, concurso e corte de gastos são metas do futuro presidente do TJPE**. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/vidaurbana/2024/01/humanizacao-concurso-e-tecnologia-sao-metas-do-presidente-do-tjpe.html>. Acesso em: 14 Jan.2024.

DRESCH, Aline; LACERDA, Daniel Pacheco; ANTUNES JÚNIOR, José Antônio Valle. **Design science research**: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia. Porto Alegre: Bookman, 2015. p.176.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**.Ed.2, 2008. Escolhendo entre cinco abordagens. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014 .

FENSTERSEIFER, T. **Defensoria pública, direitos fundamentais e ação civil pública**: a tutela coletiva dos direitos fundamentais (liberais, sociais e ecológicos) dos indivíduos e grupos sociais necessitados. São Paulo: Saraiva, 2015.

FERRAZ, Leslie Shériida. **Juizados Especiais Cíveis e Acesso à Justiça Qualificado**: uma análise empírica. São Paulo: USP, 2008. Tese (Doutorado

em Direito Processual), Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2008.p. 11.

FERRAZ, Leslie; **Uma análise dos juizados especiais cíveis no Brasil** -Rio de Janeiro. Editora FGV, 2010

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: comentários à Lei 9.099/1995. 4. ed. reform., atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007. p. 171.

FONSECA, Magna de Carvalho. **Letramento digital: uma possibilidade de inclusão social através da utilização de software livre e da educação a distância**. 2005, 58 f. Monografia (especialização em Administração em Redes Linux). Programa de Pós- Graduação em ARL. Faepe – Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade Federal de Lavras. Lavras, 2005.

FRADE, Isabel Cristina A. da Silva. Alfabetização digital: problematização do conceito e possíveis relações com a pedagogia e com aprendizagem inicial do sistema de escrita. In: COSCARELLI, Carla Viana; RIBEIRO, Ana Elisa (orgs.). **Letramento digital**: aspectos sociais e práticas pedagógicas. 2ª ed. Belo Horizonte: Ceale, Autêntica, 2007

GIL, Antônio Carlos . **Como elaborar projetos de pesquisa**- 4. ed. - São Paulo: Atlas, , 2002. p.41-42.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 207.

GIORDANO, F. et al. **The Stakeholder map**: a conversation tool for designing people-led public services. ServDes.2018 Service Design Proof of Concept, n. June, 2018. p. 582–597.

GONÇALVES, MARCELO COELHO. **Exclusão digital na era da inclusão digital**. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL UFMG. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-9E9EHC>. Acesso em: 30 Nov. 2023.

HAGUETTE, A. HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Metodologias qualitativas na Sociologia. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 75, 1994. p. 179/181.

HUBNER, Maria Martha. **Guia para elaboração de monografias e projetos de dissertação de mestrado e doutorado (livro eletrônico)**, São Paulo, Cengage Learning, 2020.

JESUS, Silmene Natalie Gomes de Jesus. **Juizados Especiais: um advento da 3ª onda do Direito como método alternativo**. Disponível em: <http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=1972>. Acesso em: 10 Out. 2023.

KIMBELL, L. **From user-centred design to designing for service**. DMI Conference, May 27, p.1-8. 2010 MARGOLIN, Victor. O design e a situação mundial. Em revista Arcos, v.1 n. 1.1998.

LÉVY, PIERRE. **Cibercultura**. (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARGOLIN, Victor; MARGOLIN, Sylvia. **Um “modelo social” de design: questões de prática e pesquisa**. Em Revista Design em Foco. Salvador, 2004.

MARINONI, Luiz Guilherme **Técnica processual e tutela dos direitos**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2019. p. 79

MINAYO, M. C. S. et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

MINAYO, M.C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 3 ed. São Paulo: Hucitec/Abrasco, 1994.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **O direito da cidadania à composição de conflitos. O acesso à Justiça como direito a uma resposta satisfatória e atuação da advocacia pública**. In: Revista da Ajuris nº 77, Porto Alegre, 2000. p.184-218.

MORITZ, Stefan. **Service Design: practical access to an evolving field**. Köln International School of Design, University of Applied Sciences Cologne, 2005. 125 p. Nacional: Uma visão prática sobre o processo judicial eletrônico nacional (A certificação digital e a lei no 11419/06) São Paulo: Millennium, 2012. p.13.

NEVES, André. **Design Thinking Canvas**. Recife: UFPE, 2014. 104 p. (Versão 2.0). Edição eletrônica. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/262622411_Design_Thinking_Canvas.. Acesso em: 04 Abr. 2023.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5ª edição. Rio de Janeiro. Elsevier, 2011.

OMMATI, José Emílio Medauar. **Uma teoria dos direitos fundamentais**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 248 p, 2014

PAPANEK, V. **Design for the Real World: Human Ecology and Social**. Londres, 1974.

PAZMINO, A. V. **Uma reflexão sobre Design Social, Eco Design e Design Sustentável**. I Simpósio Brasileiro de Design Sustentável. Anais. Curitiba, 2007.

PEDRA, Vanessa. **O que é service design?** . Disponível em: <https://medium.com/grenadesignco/o-que-%C3%A9-service-design-64441cc21934>. Acesso em: 02.02.2024.

PIQUET CARNEIRO, João Geraldo. Análise da estruturação do funcionamento do Juizado de Pequenas Causas da Cidade de Nova Iorque. In: WATANABE, Kazuo (org.). **Juizado Especial de Pequenas Causas (Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984)**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1985. p. 26-27.

PORTAL CNJ. **Justiça em Números**. Disponível: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 10 Nov. 2022.

REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL IFES. **A Tecnologia na Terceira Idade**. Disponível: <https://repositorio.ifes.edu.br/handle/123456789/1888#:~:text=Barreiras%20foram%20identificadas%20no%20processo,%C3%A9%20de%20outros%20em%20querer>. Acesso em: 28 Jan. 2024.

RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa Social: métodos etécnicas**, 3, ed. São Paulo: Atlas, 1999. p.334.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**, 1994. p. 28.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 3ª. Edição Ed. Atlas, São Paulo 2005.

SALETE, Ramos UNIP (2015)

<https://www.portaldoenvelhecimento.com.br/invisibilidade-despercebida-idoso-e-fragil-mas-nao-e-bibelo-para-ser-esquecido-na-estante-da-vida>. Acesso em : 28 Jul. 2022

SANTOS, Aguinaldo dos (org.). **Seleção do método de pesquisa:** guia para pós-graduando em design e áreas afins. 22. ed. Curitiba: Insight, 2018.p. 230.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da Justiça**, 2007. p.46.

SANTOS, Boaventura Souza. **Introdução à sociologia da administração justiça**. In: FARIA, José Eduardo. Direito e justiça. São Paulo: Ática, 1989. p. 48-71.

SANTOS, Márcia Regina Soares Seixas Santos. e TEIXEIRA, Elza Spanó. **Comentários e prática forense dos juzizados cíveis e criminais**. São Paulo, 1996.

SILVA, Marcelo Mesquita Silva. **Processo judicial eletrônico nacional:** uma visão prática sobre o processo judicial eletrônico e seu fundamento tecnológico e legal.Campinas:Millennium, 2012. p.13.

Silveira MMD, Rocha JDP, Vidmar MF, Wibelinger LM, Pasqualotti A. Educação e inclusão digital para idosos. **Rev. RENOTE- Novas Tecnologias na Educação**, v. 08, n.2, UFRGS- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemónica. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da.; CASSIANO, João (Orgs). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo:Conrad, 2003.

SOARES, Fábio Costa. Acesso do Hipossuficiente à Justiça. A Defensoria Pública e a Tutela dos Interesses Coletivos Lato Sensu dos Necessitados. In: QUEIROZ, Raphael Augusto Sofiati de (Org.). **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2002, p. 69-107.

SORJ, Bernardo. **A luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**.Rio de Janeiro: 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão digital**: Problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. CEBRAP, São Paulo, 2005. p.72.

SPAGNOLO, Giovanni. **Ações Concretas de Inclusão Digital**, 2003. Disponível em www.softwarelivre.org/News/1438. Acesso em: 17 Jan. 2024.

SPAGNOLO, Giovanni. **A exclusão digital**. 2005.p.200.

STRINGER, E. T. **Action Research**: A Handbook for Practitioners. Sage, 1996.

TALITHA KRENK. **Entendendo o Sistema Jurídico Estadual dos EUA**. Disponível em: <https://www.talithakrenk.com/2019/03/entendendo-o-sistema-juridico-norte.html>. Acesso em: 10 Jan. 2024.

TERA BLOG. **Mapa de Stakeholders do projeto**: Aprenda a criar com esse template. Disponível em: <https://blog.somostera.com/ux-design/mapa-de-stakeholders>. Acesso em: 14 Jan. 2024.

THAKARA, John. **Transforming public services**. 2010. Disponível em: <https://www.eed.emnuvens.com.br/design/article/view/133/0>. Acesso em: 01 Jun. 2023.

TJPE.JUS.BR. **Juizado Especial do idoso foi transformado no 25º Juizado Cível do Recife**. Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br/web/juizados-especiais/idoso>. Acesso em : 02 Abr. 2023.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Três enfoques na pesquisa em ciências sociais**: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. Introdução à pesquisa em ciências sociais. São Paulo: Atlas, 1987. p.31-79.

UNIRIO/CCET. **Pesquisa-ação em sistemas colaborativos**. Disponível em: <https://sistemascolaborativos.uniriotec.br/pesquisa-acao-em-sistemas-colaborativos/>. Acesso em: 11 Jan. 2024.

UWE, Flick. tradução COSTA, Joyce Elias. **Pesquisa qualitativa - por que e como fazê-la; Introdução a pesquisa qualitativa**, 3 Ed. Porto Alegre : Artmed, 2009.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Justiça e sociedade moderna. Participação e processo**, 1988, pp. 128-129.

ANEXOS

LEI Nº 9099, de 26/09/1995 (CRIAÇÃO DOS JUIZADOS)

Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, órgãos da Justiça Ordinária, serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para conciliação, processo, julgamento e execução, nas causas de sua competência.

Artigo 2º - O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

(...)

Artigo 3º - O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

- I - As causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário-mínimo;
- II - As enumeradas no artigo 275, inciso II, do Código de Processo Civil;
- III - A ação de despejo para uso próprio;

IV - As ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

§ 1º - Compete ao Juizado Especial promover a execução:

I - Dos seus julgados;

II - Dos títulos executivos extrajudiciais, no valor de até quarenta vezes o salário- mínimo, observado o disposto no § 1º do artigo 8º desta Lei.

§ 2º - Ficam excluídas da competência do Juizado Especial as causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e as relativas a acidentes de trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

§ 3º - A opção pelo procedimento previsto nesta Lei importará em renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido neste artigo, excetuada a hipótese de conciliação.

(...)

Artigo 6º - O Juiz adotará em cada caso a decisão que reputar mais justa e equânime, atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum.

Artigo 7º - Os conciliadores e Juízes leigos são auxiliares da Justiça, recrutados, os primeiros, preferentemente, entre os bacharéis em Direito, e os segundos, entre advogados com mais de cinco anos de experiência.

Parágrafo único - Os Juízes leigos ficarão impedidos de exercer a advocacia perante os Juizados Especiais, enquanto no desempenho de suas funções.

(...)

Artigo 8º - Não poderão ser partes, no processo instituído por esta Lei, o incapaz, o preso, as pessoas jurídicas de direito público, as empresas públicas da União, a massa falida e o insolvente civil.

§ 1º - Somente as pessoas físicas capazes serão admitidas a propor ação perante o Juizado Especial, excluídos os cessionários de direito de pessoas jurídicas.

§ 2º - O maior de dezoito anos poderá ser autor, independentemente de assistência, inclusive para fins de conciliação.

Artigo 9º - Nas causas de valor até vinte salários-mínimos, as partes comparecerão, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

§ 1º - Sendo facultativa a assistência, se uma das partes comparecer assistida por advogado, ou se o réu for pessoa jurídica ou firma individual, terá a outra parte, se quiser, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao Juizado Especial, na forma da lei local.

§ 2º - O Juiz alertará as partes da conveniência do patrocínio por advogado, quando a causa o recomendar.

§ 3º - O mandato ao advogado poderá ser verbal, salvo quanto aos poderes especiais.

§ 4º - O réu, sendo pessoa jurídica ou titular de firma individual, poderá ser representado por preposto credenciado.

(...)

Artigo 11 - O Ministério Público intervirá nos casos previstos em lei. (...)

Artigo 56 - Instituído o Juizado Especial, serão implantados as curadorias necessárias e o serviço de assistência judiciária.

(...)

Artigo 60 - O Juizado Especial Criminal, provido por Juízes togados ou togados e leigos, tem competência para a conciliação, o julgamento e a execução das infrações penais de menor potencial ofensivo.

Artigo 61 - Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, excetuados os casos em que a lei preveja procedimento especial.

Artigo 62 - O processo perante o Juizado Especial orientar-se-á pelos critérios da oralidade, informalidade, economia processual e celeri-

dade, objetivando, sempre que possível, a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade.

(...)

Artigo 96 - Esta Lei entra em vigor no prazo de sessenta dias após a sua publicação.

Artigo 97 - Ficam revogadas a Lei n. 4.611, de 2 de abril de 1965 e a Lei n. 7.244, de 7 de novembro de 1984.

**LEI Nº 11.419, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2006.
(PROCESSO ELETRONICO)**

*Dispõe sobre a informatização do processo judicial;
altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 –
Código de Processo Civil; e dá outras providências.*

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DA INFORMATIZAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL

Art. 1º O uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais será admitido nos termos desta Lei.

§ 1º Aplica-se o disposto nesta Lei, indistintamente, aos processos civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição.

§ 2º Para o disposto nesta Lei, considera-se:

I - meio eletrônico qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

II - transmissão eletrônica toda forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores;

III - assinatura eletrônica as seguintes formas de identificação inequívoca do signatário:

a) assinatura digital baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, na forma de lei específica;

b) mediante cadastro de usuário no Poder Judiciário, conforme disciplinado pelos órgãos respectivos.

Art. 2º O envio de petições, de recursos e a prática de atos processuais em geral por meio eletrônico serão admitidos mediante uso de assinatura eletrônica, na forma do art. 1º desta Lei, sendo obrigatório o credenciamento prévio no Poder Judiciário, conforme disciplinado pelos órgãos respectivos.

§ 1º O credenciamento no Poder Judiciário será realizado mediante procedimento no qual esteja assegurada a adequada identificação presencial do interessado.

§ 2º Ao credenciado será atribuído registro e meio de acesso ao sistema, de modo a preservar o sigilo, a identificação e a autenticidade de suas comunicações.

§ 3º Os órgãos do Poder Judiciário poderão criar um cadastro único para o credenciamento previsto neste artigo.

Art. 3º Consideram-se realizados os atos processuais por meio eletrônico no dia e hora do seu envio ao sistema do Poder Judiciário, do que deverá ser fornecido protocolo eletrônico.

Parágrafo único. Quando a petição eletrônica for enviada para atender prazo processual, serão consideradas tempestivas as transmitidas até as 24 (vinte e quatro) horas do seu último dia.

CAPÍTULO II

DA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA DOS ATOS PROCESSUAIS

Art. 4º Os tribunais poderão criar Diário da Justiça eletrônico, disponibilizado em sítio da rede mundial de computadores, para publicação de atos judiciais e administrativos próprios e dos órgãos a eles subordinados, bem como comunicações em geral.

§ 1º O sítio e o conteúdo das publicações de que trata este artigo deverão ser assinados digitalmente com base em certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada na forma da lei específica.

§ 2º A publicação eletrônica na forma deste artigo substitui qualquer outro meio e publicação oficial, para quaisquer efeitos legais, à exceção dos casos que, por lei, exigem intimação ou vista pessoal.

§ 3º Considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação no Diário da Justiça eletrônico.

§ 4º Os prazos processuais terão início no primeiro dia útil que seguir ao considerado como data da publicação.

§ 5º A criação do Diário da Justiça eletrônico deverá ser acompanhada de ampla divulgação, e o ato administrativo correspondente será publicado durante 30 (trinta) dias no diário oficial em uso.

Art. 5º As intimações serão feitas por meio eletrônico em portal próprio aos que se cadastrarem na forma do art. 2º desta Lei, dispensando-se a publicação no órgão oficial, inclusive eletrônico.

§ 1º Considerar-se-á realizada a intimação no dia em que o intimando efetivar a consulta eletrônica ao teor da intimação, certificando-se nos autos a sua realização.

§ 2º Na hipótese do § 1º deste artigo, nos casos em que a consulta se dê em dia não útil, a intimação será considerada como realizada no primeiro dia útil seguinte.

§ 3º A consulta referida nos §§ 1º e 2º deste artigo deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos contados da data do envio da intimação, sob pena de considerar-se a intimação automaticamente realizada na data do término desse prazo.

§ 4º Em caráter informativo, poderá ser efetivada remessa de correspondência eletrônica, comunicando o envio da intimação e a abertura automática do prazo processual nos termos do § 3º deste artigo, aos que manifestarem interesse por esse serviço.

§ 5º Nos casos urgentes em que a intimação feita na forma deste artigo possa causar prejuízo a quaisquer das partes ou nos casos em que for evidenciada qualquer tentativa de burla ao sistema, o ato processual

deverá ser realizado por outro meio que atinja a sua finalidade, conforme determinado pelo juiz.

§ 6º As intimações feitas na forma deste artigo, inclusive da Fazenda Pública, serão consideradas pessoais para todos os efeitos legais.

Art. 6º Observadas as formas e as cautelas do art. 5º desta Lei, as citações, inclusive da Fazenda Pública, excetuadas as dos Direitos Processuais Criminal e Infracional, poderão ser feitas por meio eletrônico, desde que a íntegra dos autos seja acessível ao citando.

Art. 7º As cartas precatórias, rogatórias, de ordem e, de um modo geral, todas as comunicações oficiais que transitem entre órgãos do Poder Judiciário, bem como entre os deste e os dos demais Poderes, serão feitas preferentemente por meio eletrônico.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ELETRÔNICO

Art. 8º Os órgãos do Poder Judiciário poderão desenvolver sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais por meio de autos total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores e acesso por meio de redes internas e externas.

Parágrafo único. Todos os atos processuais do processo eletrônico serão assinados eletronicamente na forma estabelecida nesta Lei.

Art. 9º No processo eletrônico, todas as citações, intimações e notificações, inclusive da Fazenda Pública, serão feitas por meio eletrônico, na forma desta Lei.

§ 1º As citações, intimações, notificações e remessas que viabilizem o acesso à íntegra do processo correspondente serão consideradas vista pessoal do interessado para todos os efeitos legais.

§ 2º Quando, por motivo técnico, for inviável o uso do meio eletrônico para a realização de citação, intimação ou notificação, esses atos processuais poderão ser praticados segundo as regras ordinárias, digitalizando-se o documento físico, que deverá ser posteriormente destruído.

Art. 10. A distribuição da petição inicial e a juntada da contestação, dos recursos e das petições em geral, todos em formato digital, nos autos de processo eletrônico, podem ser feitas diretamente pelos advogados públicos e privados, sem necessidade da intervenção do cartório ou secretaria judicial, situação em que a autuação deverá se dar de forma automática, fornecendo-se recibo eletrônico de protocolo.

§ 1º Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio de petição eletrônica, serão considerados tempestivos os efetivados até as 24 (vinte e quatro) horas do último dia.

§ 2º No caso do § 1º deste artigo, se o Sistema do Poder Judiciário se tornar indisponível por motivo técnico, o prazo fica automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil seguinte à resolução do problema.

§ 3º Os órgãos do Poder Judiciário deverão manter equipamentos de digitalização e de acesso à rede mundial de computadores à disposição dos interessados para distribuição de peças processuais.

Art. 11. Os documentos produzidos eletronicamente e juntados aos processos eletrônicos com garantia da origem e de seu signatário, na forma estabelecida nesta Lei, serão considerados originais para todos os efeitos legais.

§ 1º Os extratos digitais e os documentos digitalizados e juntados aos autos pelos órgãos da Justiça e seus auxiliares, pelo Ministério Público e seus auxiliares, pelas procuradorias, pelas autoridades policiais, pelas repartições públicas em geral e por advogados públicos e privados têm a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração antes ou durante o processo de digitalização.

§ 2º A argüição de falsidade do documento original será processada eletronicamente na forma da lei processual em vigor.

§ 3º Os originais dos documentos digitalizados, mencionados no § 2º deste artigo, deverão ser preservados pelo seu detentor até o trânsito em julgado da sentença ou, quando admitida, até o final do prazo para interposição de ação rescisória.

§ 4º (VETADO)

§ 5º Os documentos cuja digitalização seja tecnicamente inviável devido ao grande volume ou por motivo de ilegibilidade deverão ser apresentados ao cartório ou secretaria no prazo de 10 (dez) dias contados do envio de petição eletrônica comunicando o fato, os quais serão devolvidos à parte após o trânsito em julgado.

§ 6º Os documentos digitalizados juntados em processo eletrônico estarão disponíveis para acesso por meio da rede externa pelas respectivas partes processuais, pelos advogados, independentemente de procuração nos autos, pelos membros do Ministério Público e pelos magistrados, sem prejuízo da possibilidade de visualização nas secretarias dos órgãos julgadores, à exceção daqueles que tramitarem em segredo de justiça. (Incluído pela Lei nº 13.793, de 2019)

§ 7º Os sistemas de informações pertinentes a processos eletrônicos devem possibilitar que advogados, procuradores e membros do Ministério Público cadastrados, mas não vinculados a processo previamente identificado, acessem automaticamente todos os atos e documentos processuais armazenados em meio eletrônico, desde que demonstrado interesse para fins apenas de registro, salvo nos casos de processos em segredo de justiça. (Incluído pela Lei nº 13.793, de 2019)

Art. 12. A conservação dos autos do processo poderá ser efetuada total ou parcialmente por meio eletrônico.

§ 1º Os autos dos processos eletrônicos deverão ser protegidos por meio de sistemas de segurança de acesso e armazenados em meio que garanta a preservação e integridade dos dados, sendo dispensada a formação de autos suplementares.

§ 2º Os autos de processos eletrônicos que tiverem de ser remetidos a outro juízo ou instância superior que não disponham de sistema compatível deverão ser impressos em papel, autuados na forma dos arts. 166 a 168 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil, ainda que de natureza criminal ou trabalhista, ou pertinentes a juizado especial.

§ 3º No caso do § 2º deste artigo, o escrivão ou o chefe de secretaria certificará os autores ou a origem dos documentos produzidos nos autos, acrescentando, ressalvada a hipótese de existir segredo de justiça, a forma pela qual o banco de dados poderá ser acessado para aferir a autenticidade das peças e das respectivas assinaturas digitais.

§ 4º Feita a autuação na forma estabelecida no § 2º deste artigo, o processo seguirá a tramitação legalmente estabelecida para os processos físicos.

§ 5º A digitalização de autos em mídia não digital, em tramitação ou já arquivados, será precedida de publicação de editais de intimações ou da intimação pessoal das partes e de seus procuradores, para que, no prazo preclusivo de 30 (trinta) dias, se manifestem sobre o desejo de manterem pessoalmente a guarda de algum dos documentos originais.

Art. 13. O magistrado poderá determinar que sejam realizados por meio eletrônico a exibição e o envio de dados e de documentos necessários à instrução do processo.

§ 1º Consideram-se cadastros públicos, para os efeitos deste artigo, dentre outros existentes ou que venham a ser criados, ainda que mantidos por concessionárias de serviço público ou empresas privadas, os que contenham informações indispensáveis ao exercício da função judicante.

§ 2º O acesso de que trata este artigo dar-se-á por qualquer meio tecnológico disponível, preferentemente o de menor custo, considerada sua eficiência.

§ 3º (VETADO)

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 14. Os sistemas a serem desenvolvidos pelos órgãos do Poder Judiciário deverão usar, preferencialmente, programas com código aberto, acessíveis ininterruptamente por meio da rede mundial de computadores, priorizando-se a sua padronização.

Parágrafo único. Os sistemas devem buscar identificar os casos de ocorrência de prevenção, litispendência e coisa julgada.

Art. 15. Salvo impossibilidade que comprometa o acesso à justiça, a parte deverá informar, ao distribuir a petição inicial de qualquer ação judicial, o número no cadastro de pessoas físicas ou jurídicas, conforme o caso, perante a Secretaria da Receita Federal.

Parágrafo único. Da mesma forma, as peças de acusação criminais deverão ser instruídas pelos membros do Ministério Público ou pelas autoridades policiais com os números de registros dos acusados no Instituto Nacional de Identificação do Ministério da Justiça, se houver.

Art. 16. Os livros cartorários e demais repositórios dos órgãos do Poder Judiciário poderão ser gerados e armazenados em meio totalmente eletrônico.

Art. 17. (VETADO)

Art. 18. Os órgãos do Poder Judiciário regulamentarão esta Lei, no que couber, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 19. Ficam convalidados os atos processuais praticados por meio eletrônico até a data de publicação desta Lei, desde que tenham atingido sua finalidade e não tenha havido prejuízo para as partes.

Art. 20. A Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 38.

Parágrafo único. A procuração pode ser assinada digitalmente com base em certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada, na forma da lei específica.” (NR)

“Art. 154.

Parágrafo único. (Vetado). (VETADO)

§ 2º Todos os atos e termos do processo podem ser produzidos, transmitidos, armazenados e assinados por meio eletrônico, na forma da lei.” (NR)

“Art. 164.

Parágrafo único. A assinatura dos juízes, em todos os graus de jurisdição, pode ser feita eletronicamente, na forma da lei.” (NR)

“Art. 169.

§ 1º É vedado usar abreviaturas.

§ 2º Quando se tratar de processo total ou parcialmente eletrônico, os atos processuais praticados na presença do juiz poderão ser produzidos e armazenados de modo integralmente digital em arquivo eletrônico inviolável, na forma da lei, mediante registro em termo que será assinado digitalmente pelo juiz e pelo escrivão ou chefe de secretaria, bem como pelos advogados das partes.

§ 3º No caso do § 2º deste artigo, eventuais contradições na transcrição deverão ser suscitadas oralmente no momento da realização do ato, sob pena de preclusão, devendo o juiz decidir de plano, registrando-se a alegação e a decisão no termo.” (NR)

“Art. 202.

§ 3º A carta de ordem, carta precatória ou carta rogatória pode ser expedida por meio eletrônico, situação em que a assinatura do juiz deverá ser eletrônica, na forma da lei.” (NR)

“Art. 221.

.....

IV - por meio eletrônico, conforme regulado em lei própria.” (NR)

“Art. 237.

Parágrafo único. As intimações podem ser feitas de forma eletrônica, conforme regulado em lei própria.” (NR)

“Art. 365.

.....

V - os extratos digitais de bancos de dados, públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem;

VI - as reproduções digitalizadas de qualquer documento, público ou particular, quando juntados aos autos pelos órgãos da Justiça e seus auxiliares, pelo Ministério Público e seus auxiliares, pelas procuradorias, pelas repartições públicas em geral e por advogados públicos ou privados, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração antes ou durante o processo de digitalização.

§ 1º Os originais dos documentos digitalizados, mencionados no inciso VI do caput deste artigo, deverão ser preservados pelo seu detentor até o final do prazo para interposição de ação rescisória.

§ 2º Tratando-se de cópia digital de título executivo extrajudicial ou outro documento relevante à instrução do processo, o juiz poderá determinar o seu depósito em cartório ou secretaria.” (NR)

“**Art. 399.**

§ 1º Recebidos os autos, o juiz mandará extrair, no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias, certidões ou reproduções fotográficas das peças indicadas pelas partes ou de ofício; findo o prazo, devolverá os autos à repartição de origem.

§ 2º As repartições públicas poderão fornecer todos os documentos em meio eletrônico conforme disposto em lei, certificando, pelo mesmo meio, que se trata de extrato fiel do que consta em seu banco de dados ou do documento digitalizado.” (NR)

“**Art. 417.**

§ 1º O depoimento será passado para a versão datilográfica quando houver recurso da sentença ou noutros casos, quando o juiz o determinar, de ofício ou a requerimento da parte.

§ 2º Tratando-se de processo eletrônico, observar-se-á o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 169 desta Lei.” (NR)

“Art. 457.

.....

§ 4º Tratando-se de processo eletrônico, observar-se-á o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 169 desta Lei.” (NR)

“Art. 556.

Parágrafo único. Os votos, acórdãos e demais atos processuais podem ser registrados em arquivo eletrônico inviolável e assinados eletronicamente, na forma da lei, devendo ser impressos para juntada aos autos do processo quando este não for eletrônico.” (NR)

Art. 21. (VETADO)

Art. 22. Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias depois de sua publicação.

Brasília, 19 de dezembro de 2006;
185º da Independência e 118º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA.

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entender os termos

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Atendimento

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Termos

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entender o processo

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
 Não
 Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
 Não
 Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
 Não
 Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Muitas

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
 Não
 Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
 Não
 Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
 Sim, pelo computador
 Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entender

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Não sei explicar

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
 Não
 Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
 Não
 Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
 Não
 Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Linguagem juridica

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entender prazos

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Saber o andamento

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Atenderem o telefone

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Termos e prazos do processo

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Como é a audiência sem advogado

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Entender a sentença

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
- Não
- Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
- Não
- Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Encontrar novo endereço do réu

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Em busca de uma Justiça Humanizada

Para melhor servir, faz necessário conhecer quem utiliza os serviços da Central de Juizados do Recife, e esse questionário integra o projeto de dissertação de mestrado em Design(Cesar School) da servidora Rosemary Lucchese Hawson. A sua participação é de grande importância.

Tem processo na Central de Juizados do Recife?

- Sim
 Não
 Talvez

Você se enquadra no público hipossuficiente(idosos,analfabetos, deficientes ou excluídos digitais)?

- Sim
 Não
 Talvez

Já teve alguma dificuldade para entender um texto jurídico?

- Sim
 Não
 Talvez

Qual a sua maior dificuldade no acesso à justiça?

Você desejaria ter ajuda para resolver suas dúvidas em relação ao seu processo?

- Sim
- Não
- Talvez

Gostaria de receber suas intimações pelo Whatsapp?

- Sim
- Não
- Talvez

Você sabe utilizar a internet?

- Sim, pelo telefone celular
- Sim, pelo computador
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Este livro foi diagramado na tipografia
Proxima Nova, em 2025.