

# 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro

Brasília, 2026

**CNU** CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA



## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

### Presidente

Ministro Edson Fachin

### Corregedor Nacional de Justiça

Ministro Mauro Campbell Marques

### Conselheiros e Conselheiras

Ministra Kátia Arruda  
Jaceguara Dantas da Silva  
Andréa Cunha Esmeraldo  
Paulo Regis Botelho  
Fabio Francisco Esteves  
Ilan Presser  
Noemia Aparecida Garcia Porto  
Sílvio Amorim Junior  
João Paulo Schoucair  
Marcello Tertio  
Ulisses Rabaneda  
Daiane Nogueira de Lira  
Rodrigo Badaró

### Secretaria-Geral

Clara da Mota Santos Pimenta Alves

### Secretaria de Estratégia e Projetos

Paulo Marcos de Farias

### Diretoria-Geral

Bruno César de Oliveira Lopes

## SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

### Secretária de Comunicação Social

Gabriela Guerreiro

### Coordenadora de Imprensa

Andréa Barretto Lemos

### Coordenador de Multimeios

Jônathas Seixas

### Projeto gráfico

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

### Diagramação

Ricardo Marques

## DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS

### Juíza Coordenadora

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

### Diretora Executiva

Gabriela de Azevedo Soares

### Diretora de Projetos

Isabely Fontana da Mota

### Diretor Técnico

Igor Tadeu Silva Viana Stemler

### Pesquisadores e pesquisadoras

Alexander da Costa Monteiro  
Danielly dos Santos Queirós  
Felipe de Oliveira Antoniazzi  
Olivia Alves Gomes Pessoa

### Estatísticos e Estatística

Davi Borges  
Filipe Pereira  
Jaqueline Barbão

### Apoio à Pesquisa

Aline Maria da Silva Mendonça  
Felipe Evangelista Andrade Silva  
Igor Caires Machado  
Júlia Capute Corrêa Pinto  
Pedro Henrique de Pádua Amorim  
Ricardo Marques

### Estagiários e Estagiárias

Beatriz Aurora  
Carlos Cezar Yoshitake Júnior  
Lucas Antonio Guimarães Petry  
Maria Eduarda Dantas Conceição

## COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO (COIN)

### Juíza Coordenadora

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

### Coordenadora

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama

### Equipe Coin

Julianne Mello Oliveira Soares  
Luciana Rodrigues da Silva Castro  
Renata Lima Guedes Peixoto  
Rodrigo Franco de Assunção Ramos

---

C755p

Conselho Nacional de Justiça.

2ª pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro /  
Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2026.

114p.:il.

ISBN: 978-65-5972-242-6 (Digital)

1. Acesso à Justiça 2. Poder Judiciário, Brasil 3. Fazendo Justiça I. Título.

CDD: 340

---

# 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro

Brasília, 2026

**CNJ** CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

## LISTAS DE FIGURAS

|                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Barreiras ao acesso à Justiça.....                                                                                                                                        | 13 |
| Figura 2: Custas processuais segundo os(as) cidadãos(ãs) respondentes. ....                                                                                                         | 14 |
| Figura 3: Opção pelos trâmites eletrônicos .....                                                                                                                                    | 15 |
| Figura 4: Avaliação e uso das estruturas físicas dos fóruns/tribunais.....                                                                                                          | 16 |
| Figura 5: Avaliação positiva de recursos de acessibilidade: comparação entre a 1ª e a 2ª edição da pesquisa.....                                                                    | 17 |
| Figura 6: Principais dificuldades do Direito .....                                                                                                                                  | 18 |
| Figura 7: Principais gargalos na tramitação processual.....                                                                                                                         | 18 |
| Figura 8: Principais dificuldades na realização das audiências de conciliação .....                                                                                                 | 19 |
| Figura 9: Índice de Percepção da Justiça (IPJ) por público. Percentual de avaliações positivas. A linha tracejada indica o limiar de 50%. ....                                      | 20 |
| Figura 10: Papel desempenhado pelos(as) cidadãos(ãs) no último processo judicial em que estiveram envolvidos(as) .....                                                              | 36 |
| Figura 11: Principal modalidade de atendimento utilizada pelos(as) cidadãos(ãs) em seu último processo judicial.....                                                                | 37 |
| Figura 12: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre o tempo de tramitação do processo.....                                                                                              | 38 |
| Figura 13: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as) de acordo com a ocorrência ou não de audiência de conciliação..... | 39 |
| Figura 14: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as) .....                                                              | 40 |
| Figura 15: Avaliação dos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), segundo a renda dos(as) cidadãos(ãs) .....                                                        | 41 |
| Figura 16: Avaliação dos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), segundo escolaridade dos(as) cidadãos(ãs) .....                                                   | 42 |
| Figura 17: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os meios de comunicação do fórum/tribunal durante o curso do processo.....                                                          | 43 |
| Figura 18: Tentativa de gratuidade segundo a renda dos(as) cidadãos(ãs) .....                                                                                                       | 47 |
| Figura 19: Tentativa de gratuidade segundo a escolaridade dos(as) cidadãos(ãs) .....                                                                                                | 48 |
| Figura 20: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça .....                                                                                                      | 50 |
| Figura 21: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça, segundo renda .                                                                                           | 52 |
| Figura 22: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça, segundo escolaridade dos(as) cidadãos(as).....                                                            | 54 |
| Figura 23: Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.....                                        | 56 |
| Figura 24: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre as condições de acesso ao fórum .....                                                                                               | 58 |
| Figura 25: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade.....                                                                                                                 | 59 |
| Figura 26. Avaliação dos recursos de acessibilidade entre cidadãos(ãs) que avaliaram, segundo grupo de respondentes.....                                                            | 60 |
| Figura 27: Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do Direito por sistema .....  | 68 |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 28: Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do Direito por fluxo de trabalho .....                                                               | 73  |
| Figura 29: Grau de concordância dos(as) operadores(as) do Direito com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional .....                                                                                    | 75  |
| Figura 30: Grau de concordância dos(as) operadores(as) do Direito quanto aos fatores que dificultam a realização de mais audiências de conciliação e mediação .....                                                                                        | 77  |
| Figura 31: Percepção dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público da relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar a sua atuação ..... | 80  |
| Figura 32: Percepção da relevância do desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico, segundo o principal sistema utilizado, por grupo.....                                                        | 82  |
| Figura 33: Percepção da relevância do desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico, segundo o principal sistema utilizado, por grupo.....                                                    | 83  |
| Figura 34: Formas de comunicação processual existentes preferenciais entre os(as) operadores(as) do Direito e o Poder Judiciário .....                                                                                                                     | 85  |
| Figura 35: Avaliação dos(as) operadores(as) do Direito em relação aos serviços.....                                                                                                                                                                        | 87  |
| Figura 36: Concordância dos(as) operadores(as) do Direito em relação a tramitação integralmente eletrônica/remota.....                                                                                                                                     | 89  |
| Figura 37: Opinião dos(as) operadores(as) do Direito em relação ao cadastro, às dificuldades referentes à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ de processos judiciais eletrônicos .....                                                              | 91  |
| Figura 38: Percepção dos(as) operadores(as) do Direito sobre acessibilidade .....                                                                                                                                                                          | 93  |
| Figura 39: Processos com tramitação, comunicações e audiências exclusivamente eletrônicas e remotas.....                                                                                                                                                   | 95  |
| Figura 40: Avaliação dos(as) operadores(as) do Direito em relação aos Núcleos 4.0.....                                                                                                                                                                     | 96  |
| Figura 41: Ferramentas preferidas pelos(as) operadores(as) do Direito para peticionamento e consulta processual.....                                                                                                                                       | 97  |
| Figura 42: Distribuição percentual do Índice de Percepção da Justiça.....                                                                                                                                                                                  | 99  |
| Figura 43: Distribuição em percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas.....                                                                                                    | 101 |
| Figura 44: Distribuição em percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) advogados(as) por variáveis sociodemográficas.....                                                                                                                         | 102 |
| Figura 45: Saldo do Índice de Percepção da Justiça por público (satisfação agregada menos insatisfação agregada, em pontos percentuais).....                                                                                                               | 103 |
| Figura 46: Diferença na taxa de insatisfação entre mulheres e homens, por público (pontos percentuais).....                                                                                                                                                | 104 |
| Figura 47: Diferença na taxa de insatisfação entre negros(as) pardos(as) e brancos(as), por público (pontos percentuais) .....                                                                                                                             | 105 |
| Figura 48: Taxa de insatisfação agregada dos(as) cidadãos(ãs) por escolaridade e faixa de renda (%).....                                                                                                                                                   | 107 |

## LISTAS DE TABELAS

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Público respondente .....                                                                                                  | 12 |
| Tabela 2: Principais resultados apontados entre operadores(as) do Direito. ....                                                      | 17 |
| Tabela 3: Percentual de satisfação no Índice de Percepção da Justiça (IPJ). ....                                                     | 20 |
| Tabela 4: Construção de pesos do Índice de Percepção da Justiça (IPJ).....                                                           | 29 |
| Tabela 5: Faixas atribuídas como nível de satisfação no IPJ.....                                                                     | 29 |
| Tabela 6: Participação na pesquisa por público.....                                                                                  | 33 |
| Tabela 7: Características de perfil dos públicos de estudo .....                                                                     | 33 |
| Tabela 8: Características de perfil social dos(as) cidadãos(ãs).....                                                                 | 34 |
| Tabela 9: Assunto do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs) .....                                                             | 37 |
| Tabela 10: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre custos envolvidos no processo.....                                                   | 45 |
| Tabela 11: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre os custos envolvidos no processo<br>por tentativa de gratuidade .....                | 46 |
| Tabela 12: Distância e Estruturas físicas do prédio utilizadas pelos(as) cidadãos(ãs) .....                                          | 57 |
| Tabela 13: Principal área de atuação dos(as) operadores(as) do Direito .....                                                         | 62 |
| Tabela 14: Principais sistemas de processo eletrônico utilizados pelos(as)<br>operadores(as) do Direito.....                         | 64 |
| Tabela 15: Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos<br>relatadas por operadores(as) do Direito..... | 66 |
| Tabela 16: Sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizado(s) por<br>operadores(as) do Direito.....                          | 70 |

# SUMÁRIO

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| APRESENTAÇÃO.....                                         | 9   |
| SUMÁRIO EXECUTIVO .....                                   | 11  |
| 1. INTRODUÇÃO .....                                       | 23  |
| 2. METODOLOGIA .....                                      | 27  |
| 3. RESULTADOS.....                                        | 31  |
| 3.1 Perfil Geral dos(as) Respondentes .....               | 32  |
| 3.2 A Experiência dos(as) Cidadãos(ãs).....               | 34  |
| 3.3 A Experiência dos(as) Operadores(as) do Direito ..... | 61  |
| 3.4 Índice de Percepção da Justiça.....                   | 98  |
| 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                             | 109 |
| 4.1 Limitações.....                                       | 109 |
| 4.2 Principais Resultados .....                           | 109 |
| 4.3 Recomendações.....                                    | 111 |
| REFERÊNCIAS.....                                          | 113 |



## APRESENTAÇÃO

A presente 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro representa mais um passo no esforço institucional do Conselho Nacional de Justiça de conhecer, com maior precisão, como o Poder Judiciário é percebido por aqueles(as) que recorrem a seus serviços e por aqueles(as) que nele atuam profissionalmente. Ao reunir a visão de cidadãos e cidadãs, advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público, este relatório amplia a base empírica disponível para o aperfeiçoamento das políticas judiciárias e reforça o compromisso do CNJ com uma gestão orientada por evidências, transparência e responsividade institucional.

A importância desta pesquisa reside no fato de que os indicadores administrativos, embora indispensáveis, não esgotam a compreensão sobre o funcionamento da Justiça. A experiência concreta dos(as) usuários(as) e operadores(as) revela dimensões que nem sempre são plenamente captadas pelas estatísticas de produtividade, movimentação processual ou acervo. Tempo de tramitação, inteligibilidade da linguagem jurídica, custos do processo, acessibilidade, qualidade dos canais de comunicação, funcionamento dos sistemas eletrônicos e percepção sobre programas institucionais são aspectos que integram, de forma decisiva, a experiência social da jurisdição. Escutá-los de maneira sistemática é condição relevante para o aprimoramento das políticas públicas do Judiciário.

Na Secretaria de Estratégia e Projetos do CNJ, compreendemos que produzir conhecimento aplicado sobre o funcionamento do Judiciário é parte essencial do fortalecimento da governança judicial. Este relatório se insere justamente nessa perspectiva. Mais do que registrar opiniões, ele oferece subsídios para o aperfeiçoamento de políticas, programas e serviços, contribuindo para uma Justiça mais acessível, mais eficiente, mais inclusiva e mais sensível às experiências daqueles(as) que dela dependem.

**Paulo Marcos de Farias**

Secretário de Estratégia e Projetos do Conselho Nacional de Justiça



## SUMÁRIO EXECUTIVO

### MENSAGEM PRINCIPAL

A pesquisa registra um Judiciário em transformação. Entre cidadãos(ãs), há avanços perceptíveis: a tramitação eletrônica é bem aceita, o atendimento remoto já é a modalidade predominante, a linguagem jurídica apresenta melhora em relação à edição anterior da pesquisa e a avaliação das estruturas físicas é majoritariamente positiva. Além disso, mais da metade dos(as) jurisdicionados(as) (55,9%) ingressaram na justiça sem pagamento de custas.

Entre operadores(as) do Direito, o uso dos sistemas eletrônicos é consolidado e há preferência pela tramitação e prática de atos por meio virtual, embora ainda haja críticas quanto à estabilidade dos sistemas, a ausência de pessoal para prestar apoio técnico, integração entre diferentes cadastros e plataformas e a falta de capacitação. Embora nos últimos anos o CNJ tenha investido em modalidades de integração, como as ferramentas de peticionamento eletrônica, emissão de cartas precatórias e consulta processual unificada, todas disponíveis no Portal de Serviços do CNJ, as ferramentas ainda não são amplamente utilizadas e os agentes do sistema de justiça têm optado pela prática dos atos nos próprios sistemas locais.

Para os(as) operadores de Direito, ainda há críticas quanto à forma de comunicação com magistrados(as). A demora processual é o maior gargalo identificado, tanto no tempo até a prolação da sentença de conhecimento, quanto na fase de cumprimento.

O Índice de Percepção da Justiça (IPJ), indicador sintético de satisfação, revela diversidade de experiências entre os públicos: Defensoria Pública e Ministério Público apresentam maioria de avaliações positivas, cidadãos(ãs) ocupam posição intermediária e a advocacia indica a maior margem de aprimoramento da experiência com o Judiciário.

### O QUE FOI PESQUISADO

A 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro ouviu cidadãos(ãs) com processo judicial recente, advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público. A coleta foi digital e ocorreu entre outubro e novembro de 2025.

A participação ocorreu por adesão voluntária. Isso significa que os resultados descrevem padrões observados entre os(as) respondentes, mas não autorizam generalização estatística para toda a população. Por se tratar de coleta realizada por meio de formulário online, deve-se levar em consideração o viés de seleção da pesquisa, especialmente entre os(as) jurisdicionados(as), pois a metodologia empregada não alcança cidadãos(ãs) com baixo acesso digital. Quantitativamente, o número de respondentes da advocacia e dos(as) jurisdicionados(as) foram maiores do que o esperado para um cálculo amostral estatístico. De outro lado, entre os(as) defensores(as) e membros(as) do Ministério Público, a adesão foi inferior à esperada, o que reforça a necessidade de leitura dos resultados com cautela para esse público.

## NÚMEROS-CHAVE

Tabela 1: Público respondente

| Informação                         | Resultado         | Leitura executiva                                                                                                 |
|------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Respondentes</b>                | 7.918             | Base total da pesquisa                                                                                            |
| <b>Composição dos respondentes</b> | 4 públicos        | 4.644 advogados(as), 2.594 cidadãos(ãs), 291 defensores(as) públicos(as) e 389 membros(as) do Ministério Público. |
| <b>Método</b>                      | Adesão voluntária | Coleta digital, com resultados descritivos voltados ao acompanhamento da política judiciária.                     |

## O QUE OS(AS) CIDADÃOS(ÃS) INDICAM

A experiência dos(as) cidadãos(ãs) combina avanços consistentes com temas que merecem acompanhamento continuado. Os resultados são organizados abaixo por tema.

### Barreiras de Acesso à Justiça

Do total de respondentes, 38,6% relataram que seu processo ainda não havia terminado no momento da coleta e 32,1% avaliaram que o processo durou mais do que o esperado. Apenas 9,9% consideraram que foi mais rápido do que o esperado.

Dentre aqueles que já tiveram experiência com o sistema judicial, 75,3% declararam já ter deixado de ingressar em juízo por considerar a Justiça lenta. Complexidade e custo também figuram entre os fatores que levam cidadãos(ãs) a não acionar a Justiça.

Quanto à linguagem jurídica, 50,6% consideram que é de fácil entendimento e 49,4% discordaram da afirmação. Embora ainda haja margem para aprimoramento, o resultado é um avanço em relação à pesquisa de 2022, quando a concordância abarcava 34,8% dos(as) respondentes.

Figura 1: Barreiras ao acesso à Justiça

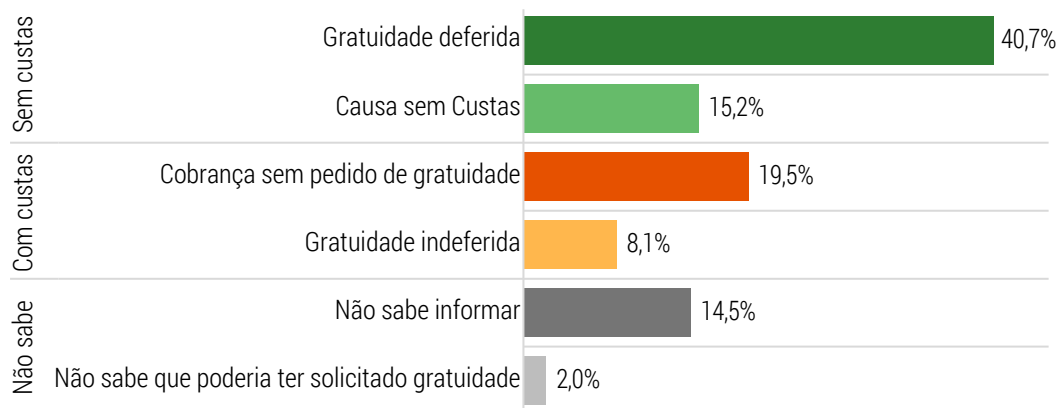
| Barreiras ao Acesso à Justiça                                                      |                           |              |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|----------------------------------|
|   | Custo do Processo         | <b>60,9%</b> | (Concordo em parte + Plenamente) |
|   | Complexidade dos Trâmites | <b>64,5%</b> | (Concordo em parte + Plenamente) |
|   | Lentidão da Justiça       | <b>75,3%</b> | (Concordo em parte + Plenamente) |
|  | Linguagem Jurídica Fácil  | <b>49,4%</b> | (Discorda em parte + Plenamente) |

## Custas

No bloco de custas, 55,9% dos(as) cidadãos(ãs) ingressaram sem pagamento: 40,7% por gratuidade deferida e 15,2% porque a causa não tinha custas. Apenas 8,1% formularam pedido e tiveram a gratuidade indeferida e 2,0% declararam desconhecer que essa possibilidade existia. O dado de que 21% dos(as) respondentes com renda acima de R\$ 15.000,00 pediram e obtiveram gratuidade merece leitura cuidadosa sobre critérios de concessão e perfil dos casos.

Além disso, em 32% dos casos o(a) cidadão(ã) avaliou se as custas cobradas foram baratas, caras ou em preço justo, mesmo com isenção, o que revela falta de clareza quanto à distinção entre os valores cobrados na ação judicial ou como honorários advocatícios.

Figura 2: Custas processuais segundo os(as) cidadãos(ãs) respondentes.



## Atendimento e Comunicação

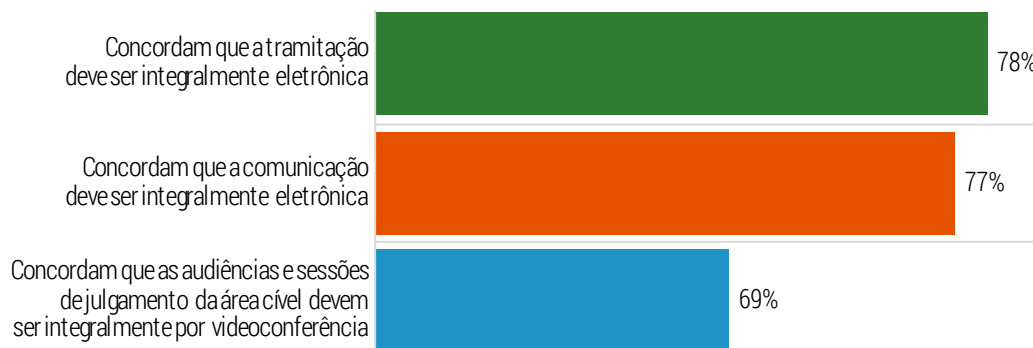
O atendimento virtual ou remoto foi a modalidade mais usada no último processo judicial, indicada por 60,9% dos(as) jurisdicionados(as). A tramitação integralmente eletrônica tem concordância elevada: 78,2%. A linguagem jurídica apresentou melhora em relação à edição anterior: 50,6% das avaliações foram positivas e 43,5% negativas.

A opção pela tramitação integralmente eletrônica é ainda mais elevada entre os(as) operadores(as) do Direito, em que 84,9% concordam integralmente ou em parte.

A forma de acompanhamento mais conhecida pelos(as) jurisdicionados(as) é o sistema de consulta processual. Mais de 40% dos(as) cidadãos(ãs) nunca utilizaram outras formas de comunicação com o fórum/tribunal, tais como videoconferência, telefone, e-mail, balcão virtual e aplicativos de mensagens. As videoconferências se revelaram como o meio mais bem avaliado (69% dentre os que avaliaram), seguido do sistema de consulta processual (66%), dentre aqueles que conhecem ou já utilizaram os meios de comunicação disponíveis.

A avaliação dos serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as) foi positiva para 50,6% e 42,8% dos(as) respondentes, respectivamente.

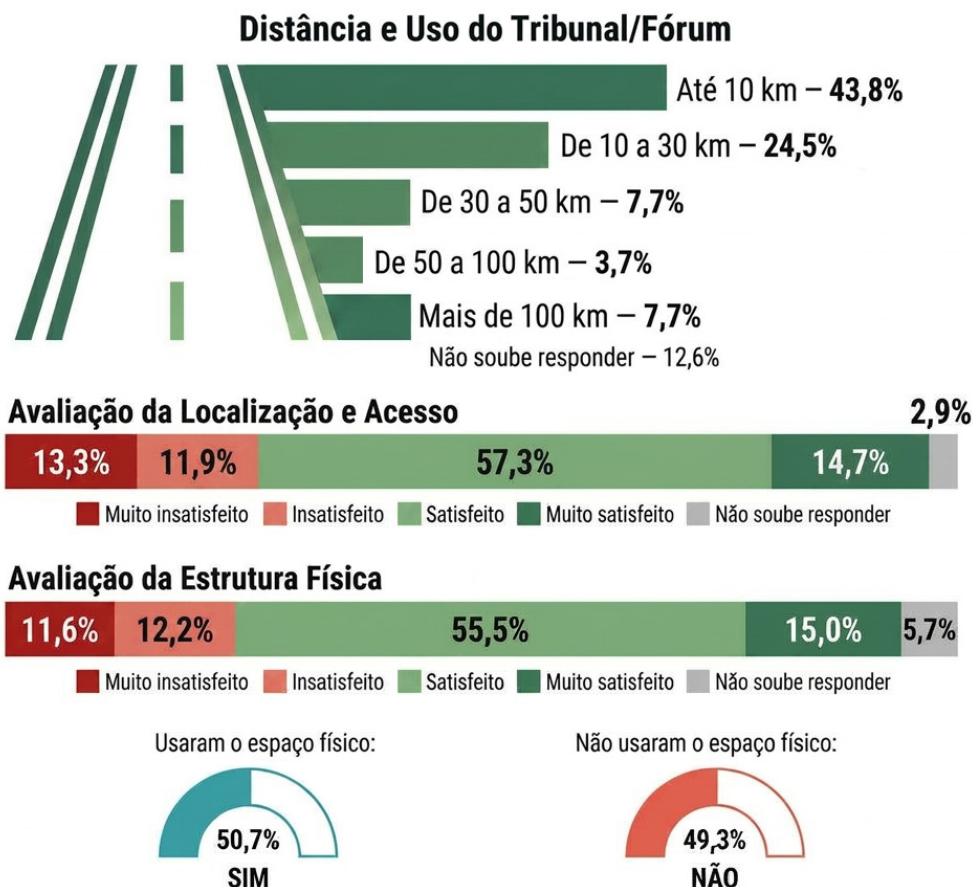
Figura 3: Opção pelos trâmites eletrônicos



### Distâncias e estrutura física

Os dados de localização indicam capilaridade expressiva: 43,8% dos(as) respondentes moram a até 10 km da unidade judiciária utilizada e 24,5% entre 10 km e 30 km. Apenas 7,7% vivem a mais de 100 km. Apenas 50,7% dos(as) participantes da pesquisa estiveram nos fóruns/tribunais pessoalmente e, dentre esses, a avaliação da estrutura física foi majoritariamente favorável: 55,5% declararam-se satisfeitos e 15,0% muito satisfeitos.

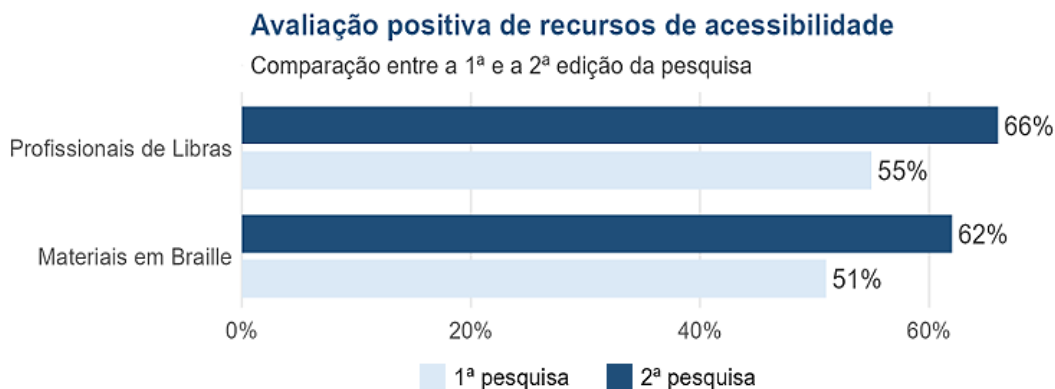
Figura 4: Avaliação e uso das estruturas físicas dos fóruns/tribunais.



## Acessibilidade

Em acessibilidade, a pesquisa registra progresso em relação à edição anterior. A avaliação positiva cresceu para profissionais de Libras (de 55% para 66%) e para materiais em braille (de 51% para 62%). As ferramentas digitais de acessibilidade, tais como ampliador de tela, leitor de tela, comando por voz e tradutor português-libras, tiveram 78,9% de avaliações positivas.

Figura 5: Avaliação positiva de recursos de acessibilidade: comparação entre a 1ª e a 2ª edição da pesquisa.



Fonte: 2ª Pesquisa de Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro.

## O QUE OS(AS) OPERADORES(AS) DO DIREITO INDICAM

O sistema processual eletrônico é o canal preferencial de comunicação com o Judiciário para 79,4% dos(as) advogados(as), 85,9% dos(as) defensores(as) e 84,3% dos(as) membros(as) do Ministério Público. O Juízo 100% Digital tem avaliação positiva de 80,1% dos(as) advogados(as).

Tabela 2: Principais resultados apontados entre operadores(as) do Direito.

| Tema                                                  | Dado principal | Interpretação                                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Juízo 100% Digital                                    | 80,1%          | Avaliação positiva de advogados(as) usuários(as).                       |
| Sistema processual eletrônico                         | 79,4%          | Preferência dos(as) advogados(as) como canal de comunicação processual. |
| Comunicação exclusivamente remota com magistrados(as) | 66,5%          | Percentual de discordância dos(as) advogados(as)                        |

## Sistemas Eletrônicos e Dificuldades Reportadas

Os(As) operadores(as) do Direito lidam com múltiplos sistemas no dia a dia, e a instabilidade é o fator apontado como maior problema dos sistemas processuais eletrônicos. A falta de apoio técnico, dificuldades com envio de arquivos e falta de interoperabilidade entre diferentes sistemas e cadastros são outros pontos de queixa dos agentes do sistema de justiça. A instabilidade é o principal fator apontado para todos os públicos respondentes, independentemente do sistema utilizado, apontada por 43,3% dos(as) usuários do EProc, 55,3% dos que utilizam e-SAJ, 60,8% para o que fazem uso do PJe e 71,4% do Projud.

Figura 6: Principais dificuldades do Direito

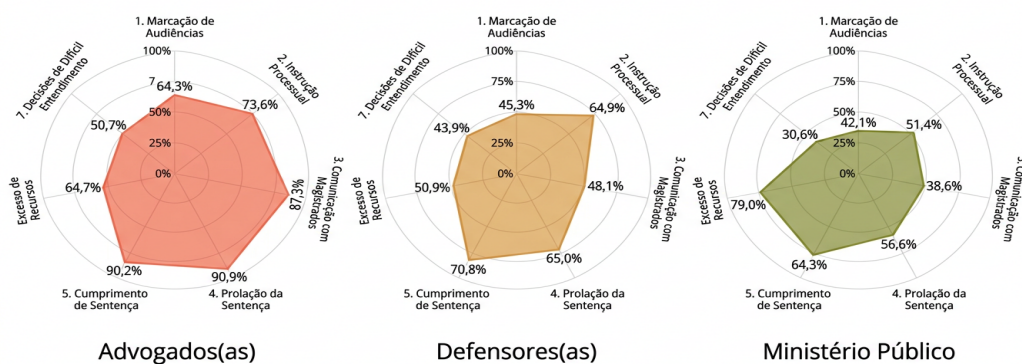
| Advogados(as)                                                                                                                                               | Defensores(as)                                                                                                                               | Ministério Público                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Instabilidade: 59,6%</li> <li>Falta de apoio técnico: 31,4%</li> <li>Dificuldade envio de arquivos: 29,4%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instabilidade: 79,4%</li> <li>Envio de arquivos: 34,4%</li> <li>Falta de integração: 29,9%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instabilidade: 75,6%</li> <li>Envio de arquivos: 37,5%</li> <li>Falta de integração: 36,0%</li> </ul> |

## Gargalos na Tramitação Processual

A demora na prolação da sentença de conhecimento e os procedimentos na fase de cumprimento de sentença figuram entre os três maiores entraves de todos os grupos profissionais, sendo percebido de forma mais crítica pela advocacia, em que mais de 90% dos(as) respondentes apontaram tais questões como gargalo processual.

A comunicação com magistrados(as) é dificuldade especialmente percebida pela advocacia (87,3%), com menor relevância para defensores(as) (48,1%) e MP (38,6%). Já o excesso de recursos é um problema sentido entre os(as) membros(as) do Ministério Público.

Figura 7: Principais gargalos na tramitação processual

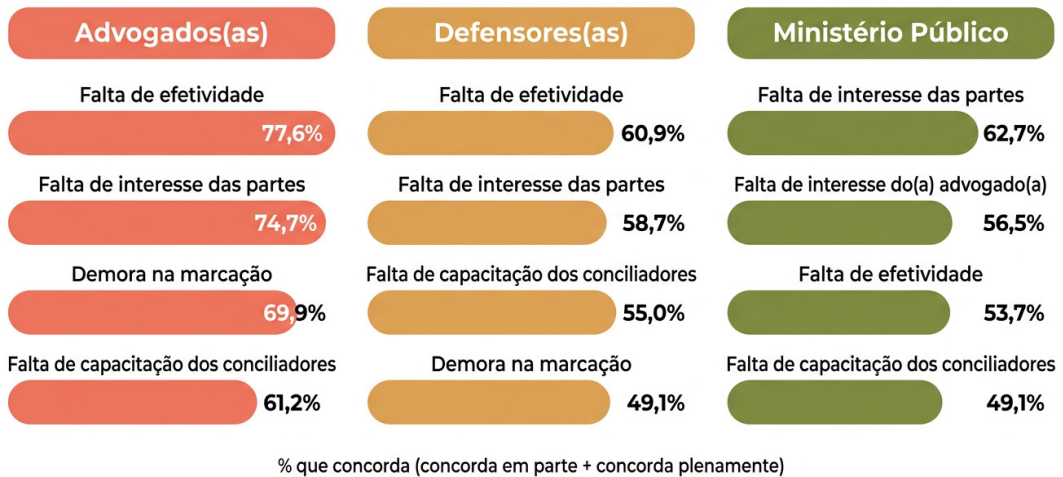


### 1.1.1 Audiências de Conciliação

Para o(a) cidadão(ã), a realização da audiência contribui para melhor percepção sobre o tempo de tramitação do processo.

Na perspectiva dos(as) operadores(as) do Direito, os principais entraves e dificuldades para sua realização são a falta de efetividade, falta de interesse das partes, demora na marcação e falta de capacitação dos(as) conciliadores(as) e mediadores(as).

Figura 8: Principais dificuldades na realização das audiências de conciliação



## Agenda de aprimoramento

Os(as) operadores(as) do Direito entendem que, para melhorar sua atuação profissional, seria importante investir na capacitação dos(as) magistrados(as) e servidores(as), no desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico e no desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas. Essas categorias foram avaliadas como muito ou extremamente relevantes para 90% ou mais dos(as) advogados(as). A necessidade de evolução é percebida para todos os sistemas processuais, embora em medidas sutilmente distintas e a depender do(a) cargo do respondente.

A incorporação prática de algumas ferramentas está em expansão. Entre os(as) advogados(as), 22,8% nunca utilizaram os Núcleos de Justiça 4.0, apenas 11% preferem utilizar o sistema de consulta unificada CNJ ao sistema próprio do tribunal e 5,7% preferem utilizar o peticionamento do jus.br a peticionar diretamente no tribunal. O sistema de gestão de cartas precatórias do portal de serviços é conhecido por 53,4% dos(as) respondentes e as avaliações positivas e negativas ocupam proporções similares. O Juízo 100% Digital é um instituto amplamente conhecido e bem avaliado por 80,1% da advocacia. O Balcão Virtual apresenta margem de melhora, pois obteve 42,5% de avaliações negativas. O Diário de Justiça Nacional Eletrônico (DJEn) recebeu 55,7% avaliações versus 23,6% negativas e os demais 20,7% não souberam avaliar.

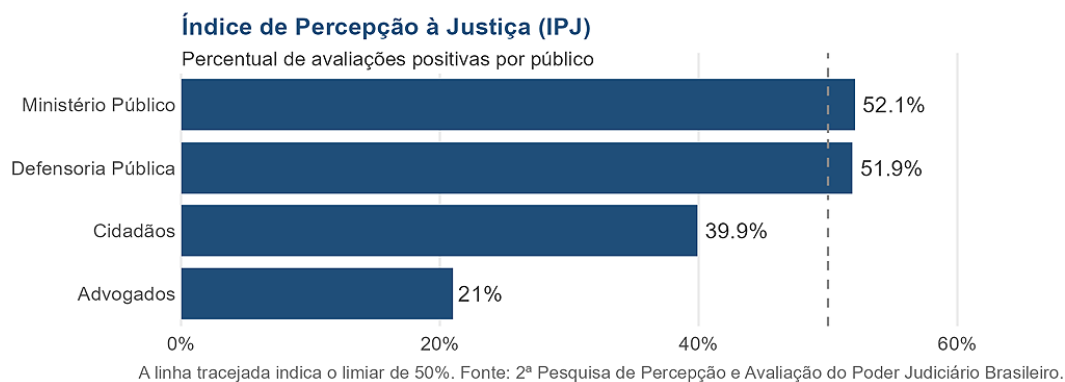
## O QUE MOSTRA O IPJ

O IPJ sintetiza a satisfação com a Justiça entre os(as) respondentes e revela diversidade de experiências entre os públicos.

Tabela 3: Percentual de satisfação no Índice de Percepção da Justiça (IPJ).

| Público            | Satisfação no IPJ | Leitura                                                        |
|--------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------|
| Ministério Público | 52,1%             | Maioria com avaliação positiva.                                |
| Defensoria Pública | 51,9%             | Maioria com avaliação positiva.                                |
| Cidadãos(ãs)       | 39,9%             | Posição intermediária, com espaço para ampliar satisfação.     |
| Advocacia          | 21,0%             | Maior margem de aprimoramento da experiência com o Judiciário. |

Figura 9: Índice de Percepção da Justiça (IPJ) por público. Percentual de avaliações positivas. A linha tracejada indica o limiar de 50%.



## RECOMENDAÇÕES

### Pontos de acompanhamento e principais recomendações da pesquisa:

#### **Eixo Tecnologia da Informação:**

- Consolidar os avanços dos sistemas processuais eletrônicos e ampliar suporte operacional;
- Aprimorar estabilidade dos sistemas processuais;
- Fortalecer a interoperabilidade e integração entre cadastros, sistemas e plataformas;
- Capacitação do corpo funcional para suporte técnico aos sistemas eletrônicos.

#### **Eixos Comunicação e Acessibilidade:**

- Manter canais híbridos de atendimento: presencial e remoto, com preferência para a modalidade remota;
- Facilitar a comunicação com Magistrado(a);
- Investir em capacitação do corpo funcional para atendimento ao(à) cidadão(ã) e operadores(as) do Direito;
- Fortalecer linguagem simples e comunicação ativa;
- Aprimorar a disponibilização de serviços voltados à acessibilidade para pessoas com deficiência, especialmente com relação aos profissionais de Libras e material em braile.

#### **Eixo Tramitação Processual:**

- Acompanhar tempo de tramitação, tanto na fase de conhecimento, quanto na fase de cumprimento de sentença;
- Manter incentivos à conciliação e uso de métodos autocompositivos para solução dos conflitos, investindo em processos de melhoria no que se refere à marcação das audiências e capacitação de conciliadores(as)/mediadores(as).



## 1. INTRODUÇÃO

No último ano de execução da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021 – 2026, o Conselho Nacional de Justiça apresenta a 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro.

Neste sexênio, entre 2021 e 2026, foram promovidas duas pesquisas com o objetivo de conhecer impressões, atitudes, opiniões sobre a prestação dos serviços judiciários no Brasil a partir da compreensão dos(as) próprios(as) usuários(as) e dos(as) operadores(as) do sistema de justiça como advogados(as), promotores(as) de justiça e defensores(as) públicos(as)(as)<sup>1</sup>.

A Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021–2026, definida pela Resolução CNJ n. 325/2020<sup>2</sup>, estabelece objetivos e macrodesafios para todos os tribunais do Brasil, integrando metas nacionais e específicas com participação democrática de diversos integrantes do sistema judiciário. Entre os dias 23/09 e 06/10/2019, o CNJ realizou uma consulta pública eletrônica<sup>3</sup>, divulgada em seus canais, que coletou 2.029 manifestações, sendo a maioria dos(as) respondentes cidadãos(ãs), que contribuiu para definir as diretrizes do planejamento estratégico nacional.

Capitaneados pela coordenação da Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário, regulamentada pela Portaria CNJ n. 59/2019<sup>4</sup>, e apoiados pela Comissão Permanente de Gestão Estratégica, Estatística e Orçamento, criada pela Resolução CNJ n. 296/2019<sup>5</sup>, e pelo Departamento de Gestão Estratégica, os tribunais e conselhos executam políticas judiciárias, programas, projetos e ações com vistas à melhoria contínua de sua gestão administrativa e de sua prestação jurisdicional. Assim, a Rede de Governança, a Comissão Permanente de Gestão Estratégica, Estatística e Orçamento e o Departamento de Gestão Estratégica monitoram a Estratégia Nacional e zelam pelo diagnóstico da atuação do Poder Judiciário.

As avaliações internas de resultados desses esforços são feitas no âmbito das Reuniões de Análise da Estratégia (RAE), nos Encontros Nacionais do Poder Judiciário – promovidos anualmente –, e nas várias instâncias de discussão da implementação de políticas judiciárias. Já na esfera externa, um dos mecanismos de avaliação de políticas, programas, projetos e ações implementadas

1. A 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro está disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf> Acesso em: 16 mar. 2026.

2. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365> Acesso em: 16 mar. 2026.

3. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/consultas-publicas/revisao-da-estrategia-nacional-do-poder-judiciario/>. Acesso em: 08 mai. 2026.

4. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2887> Acesso em: 16 mar. 2026.

5. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3038> Acesso em: 16 mar. 2026.

pelo Poder Judiciário é a mensuração da opinião pública por meio da presente pesquisa.

Neste sentido, os compromissos assumidos pelo Poder Judiciário, como dar celeridade ao julgamento de processos e reduzir a taxa de congestionamento<sup>6</sup>, vão ao encontro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas – Agenda 2030<sup>7</sup> – especialmente, na consecução do Objetivo 16, o qual propõe a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionando o acesso à justiça para todos(as) e a construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Assim, conhecer as opiniões de jurisdicionados(as), advogados(as), promotores(as) de justiça e defensores(as) públicos(as)(as) sobre a qualidade dos serviços prestados, condições de estrutura física, acessibilidade, acesso à informação e outros aspectos levam o Poder Judiciário a buscar aplicar com melhor eficiência e eficácia seus recursos para o atendimento de seus(suas) usuários(as).

Neste relatório de pesquisa, serão apresentadas informações de percepção sobre tempo de duração dos processos; meios de comunicação dos tribunais com os(as) cidadãos(ãs); linguagem utilizada; acesso à justiça; atendimento e realização de audiências presenciais e remotas; distâncias dos fóruns e tribunais e estruturas físicas; ferramentas de acessibilidade (Braille e Libras); sistemas de processamento eletrônico, consulta, peticionamento e tramitação processual; sistemas de consulta de jurisprudência; gargalos na prestação jurisdicional bem como na realização das audiências de conciliação e mediação; programas e ações específicas promovidas pelo Poder Judiciário; formas de comunicação processual; classificações na Tabela Processual Unificada – TPUs; dentre outras questões.

Assim, além da presente introdução e do capítulo de metodologia subsequente, o capítulo de Resultados se subdivide em quatro seções: perfil do(as) respondentes, a experiência dos(as) Cidadãos(ãs), a Experiência dos(as) Operadores(as) do Direito e o Índice de Percepção da Justiça (IPJ). Em seguida, apresentam-se as considerações finais, com os principais achados da Pesquisa e as referências bibliográficas. Também integra este diagnóstico o Sumário Executivo, que apresenta, de forma sistematizada, os principais resultados encontrados.

6. Meta 5 das Metas Nacionais 2026. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/12/metas-nacionais-aprovadas-no-19o-enpj-2.pdf> Acesso em: 16 mar. 2026.

7. Disponível em: <https://gtagenda2030.org.br/wp-content/uploads/2015/08/odstraduzidos.pdf> Acesso em: 16 mar. 2026.

Adicionalmente, além dos dados apresentados neste relatório, é possível consultar os resultados da pesquisa por meio de dois painéis, que permitem aplicação de filtros e consultas dinâmicas e detalhadas segundo o perfil do respondente:

- - Percepção e Avaliação dos(as) Cidadãos(ãs)": <https://cnj.jus.br/2a-pesquisa-percepcao-cidadaos>
- - "Percepção e Avaliação dos(as) operadores(as) do direito: <https://cnj.jus.br/2a-pesquisa-percepcao-operadores-direito>



## 2. METODOLOGIA

Tal como na 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro (CNJ, 2023), os objetivos da 2ª Pesquisa permaneceram os mesmos, quais sejam:

- Formular um Índice de Percepção da Justiça para cidadãos(ãs) e operadores(as) do Direito.
- Identificar se há diferença nos níveis de satisfação entre os públicos pesquisados.
- Verificar se os procedimentos do Poder Judiciário são conhecidos e utilizados pelos(as) cidadãos(ãs).
- Avaliar o nível de conhecimento sobre a atuação dos diferentes atores institucionais do sistema judiciário.
- Obter as percepções de cada uma das etapas envolvidas no caminho processual.

De forma similar à pesquisa anteriormente mencionada, foram aplicados questionários eletrônicos para quatro públicos: cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos, advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público.

Foram elaborados questionários específicos para cada público-alvo, visto que cada um deles mantém interesses, atitudes e funções diferentes junto ao Poder Judiciário. No cabeçalho dos questionários, os(as) respondentes eram informados da garantia de anonimato e de que os dados seriam tratados com sigilo e confidencialidade, sendo processados e utilizados de acordo com as regulações aplicáveis de proteção e segurança de dados pessoais. A coleta das informações foi realizada entre 14 de outubro e 28 de novembro de 2025. O compartilhamento e a divulgação dos questionários foram realizados, sobretudo, por meio de ofícios enviados às presidências dos tribunais com solicitação de ampla divulgação. Além dos links para acesso aos questionários, havia links para acesso às peças de publicidade desenvolvidas pelo CNJ. Dessa forma, os tribunais poderiam divulgar a realização da pesquisa junto aos quatro públicos-alvo.

Em outubro de 2025, foram enviados ofícios aos seguintes órgãos parceiros: Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ministério Público da União (MPU), Ministérios Públicos Estaduais (MPes), Procuradoria-Geral da República (PGR), Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (Condege), Defensoria Pública da União (DPU), Defensorias Públicas Estaduais, Advocacia-Geral da União (AGU), OAB Nacional e suas Seccionais. Também foi encaminhado ofício aos Tribunais e Conselhos, com solicitação de ampla divulgação mediante disponibilização de banner na página oficial do órgão, de link para acesso aos questionários da pesquisa no balcão virtual

e envio de mailing aos(as) jurisdicionados(as) e agentes do sistema de justiça porventura cadastrados nos sistemas internos. A fim de permitir a utilização do material de divulgação pelos órgãos parceiros, a campanha de divulgação ficou disponível para acesso, em formato aberto e replicável. A partir dos dados coletados, foi possível gerar quatro Índices de Percepção da Justiça com base nos quatro grupos de respondentes. O índice ou indicador é recurso metodológico que tem por principal finalidade traduzir, de forma mensurável, o conjunto de dados de forma sintética e operacional. Ele pode ser usado como apoio em diagnósticos nas mais variadas áreas, além do monitoramento e da avaliação de políticas públicas e pesquisas de um modo geral.

Os questionários da edição de 2025 foram revisados, mantendo-se, sempre que possível, perguntas similares às aplicadas em 2022, de forma a permitir comparação entre os resultados alcançados nas duas pesquisas. A íntegra dos formulários aplicados pode ser consultada em <https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>.

O processo de construção dos Índices de Percepção da Justiça foi composto pelas seguintes etapas: seleção inicial das variáveis e predefinições das dimensões de cada índice; validação dessas variáveis e dimensões; verificação da confiabilidade interna de cada índice/dimensão; e, finalmente, a aplicação e o cálculo do respectivo índice. As dimensões ou constructos de um índice são subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si, que são obtidas pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa.

O quadro a seguir apresenta as perguntas que compõem o índice de percepção, calculado por meio da média aritmética das questões selecionadas. Foram atribuídos pesos de 1 a 4 para cada categoria das perguntas, a fim de quantificar as avaliações. Nas questões em que a concordância com uma afirmação negativa indica uma avaliação desfavorável, a escala é previamente invertida antes do cálculo. Assim, respostas originalmente classificadas como “Concordo plenamente” passam a receber peso 1, enquanto “Discordo completamente” recebem peso 4, assegurando que pontuações mais altas correspondam a uma percepção mais positiva. As respostas “Não sei avaliar”, “Não se aplica” e “Nunca utilizei” são tratadas como dados ausentes e, portanto, excluídas do cálculo do índice para o respectivo respondente.

Tabela 4: Construção de pesos do Índice de Percepção da Justiça (IPJ)

| Perguntas que compõe o índice |                                                                                                                  | Pesos                  |                   |                   |                        | Escala    |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|------------------------|-----------|
|                               |                                                                                                                  | 1                      | 2                 | 3                 | 4                      |           |
| Cidadãos(ãs)                  | 7.1. O serviço prestado pelos(as) servidores(as) do Fórum/ Tribunal?                                             | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 7.2. Os serviços prestados pelo(as) magistrado(as)?                                                              | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.1. Aplicativos de mensagens como WhatsApp, Telegram                                                            | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.2. Videoconferências                                                                                           | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.3. Telefone                                                                                                    | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.4. E-mail                                                                                                      | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.5. Sistema de consulta ao processo                                                                             | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.6. Serviço de consulta processual unificada do Portal de Serviços do CNJ (jus.br)?                             | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 8.7. Balcão Virtual                                                                                              | Muito insatisfeito(a)  | Insatisfeito(a)   | Satisfeito(a)     | Muito satisfeito(a)    | Direta    |
|                               | 13.1 A linguagem jurídica utilizada nos processos é fácil de entender                                            | Discordo completamente | Discordo em parte | Discordo em parte | Concordo plenamente    | Direta    |
|                               | 13.2 Já deixei de entrar com processo na Justiça por achar caro                                                  | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 13.3 Já deixei de entrar com processo na Justiça por ser complicado                                              | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 13.4. Já deixei de entrar com processo na Justiça por achá-la lenta                                              | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.1. Há dificuldades na marcação de audiências                                                                   | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
| Operadores(as) do Direito     | 7.2. Há dificuldades na instrução processual.                                                                    | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.3. Há dificuldade na comunicação com os(as) magistrados(as)                                                    | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.4. Há demora até a prolação da sentença na fase de conhecimento                                                | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.5. Há demora no procedimento de cumprimento de sentença                                                        | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.6. Há excesso de recursos.                                                                                     | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 7.7. As decisões proferidas pelo Judiciário são de difícil entendimento                                          | Concordo plenamente    | Discordo em parte | Discordo em parte | Discordo completamente | Invertida |
|                               | 14. Como o(a) senhor(a) avalia o Juízo 100% Digital?                                                             | Péssimo                | Ruim              | Bom               | Ótimo                  | Direta    |
|                               | 16. Como o(a) senhor(a) avalia o serviço Balcão Virtual                                                          | Péssimo                | Ruim              | Bom               | Ótimo                  | Direta    |
|                               | 19. Como o(a) senhor(a) avalia o serviço de consulta processual unificada do Portal de Serviços do CNJ (jus.br)? | Péssimo                | Ruim              | Bom               | Ótimo                  | Direta    |

Ao final, o indicador é normalizado na escala de 0-1 e categorizado em faixas de percepção, conforme a tabela 5:

Tabela 5: Faixas atribuídas como nível de satisfação no IPJ

| Faixa (0–1) | Classificação         |
|-------------|-----------------------|
| 0 – 0,25    | Muito insatisfeito(a) |
| 0,25 – 0,50 | Insatisfeito(a)       |
| 0,50 – 0,75 | Satisfeito(a)         |
| 0,75 – 1    | Muito satisfeito(a)   |



### 3. RESULTADOS

Os resultados apresentados a seguir organizam-se em dois grandes blocos: o primeiro dedicado à experiência de cidadãos e cidadãs e, o segundo, à percepção dos(as) operadores(as) do Direito. Em cada bloco, os dados são agrupados tematicamente e descritos em seus principais achados que, de acordo com a relevância, são analisados, quando possível, em comparação com a 1ª Pesquisa de Percepção realizada em 2022, assim como com outras pesquisas do CNJ, especialmente o relatório Justiça em Números de 2025.

Antes de analisar os resultados, apresentam-se informações sobre quem participou da pesquisa, evidenciando quais são seus níveis de escolaridade, renda, raça/cor, sexo, vínculos institucionais e se já tiveram experiências anteriores com o Judiciário.

Após a apresentação do perfil, passa-se a examinar os resultados substantivos da pesquisa. O primeiro bloco concentra-se na experiência dos cidadãos e cidadãs, com foco em atendimento, comunicação, custos, gratuidade, barreiras de acesso, digitalização, presença física, linguagem jurídica e acessibilidade. O segundo bloco aborda a percepção dos(as) operadores(as) do Direito, contemplando especialmente sistemas eletrônicos, gargalos processuais, comunicação com magistrados e servidores, tramitação remota, programas institucionais e serviços vinculados ao Conselho Nacional de Justiça.

Além das perguntas estruturadas, os questionários incluíram campos abertos e opcionais para que os(as) respondentes registrassem percepções, críticas, sugestões e relatos sobre sua experiência com o Poder Judiciário. Essas manifestações foram coletadas no mesmo instrumento utilizado para a produção dos dados quantitativos e analisadas de forma complementar.

Ao longo da seção de resultados, parte dessas respostas é apresentada em quadros chamados: “O que as respostas abertas mostram”. Esses boxes funcionam como recurso interpretativo de apoio à análise, aproximando percentuais, tabelas e gráficos das experiências narradas pelos(as) participantes. Sua finalidade não é quantificar opiniões específicas, mas dar concretude aos achados, preservando a linguagem dos(as) respondentes e evidenciando situações, dificuldades, críticas e expectativas relacionadas ao funcionamento do sistema de justiça.

### 3.1 PERFIL GERAL DOS(AS) RESPONDENTES

Antes de examinar como os diferentes públicos avaliam o Judiciário, é necessário caracterizar o perfil dos(as) respondentes. A composição da parcela da população investigada condiciona a leitura dos resultados com a recomendação de cautela quanto a uma eventual generalização e estabelece os limites da pesquisa, considerando que a pesquisa foi realizada por adesão, sem aplicação de metodologia amostral, o que impede a extrapolação dos resultados para o universo da pesquisa. Na tabela 6, são detalhados o número total de participantes por categoria de respondentes, assim como a população alvo estimada e a proporção das respostas obtidas. Também foi calculado o quantitativo mínimo de uma amostra aleatória simples, caso a pesquisa fosse amostral, ao invés de ser por adesão.

Nesse cenário, verifica-se que a advocacia constitui o maior contingente de respondentes, com 4.644 participantes, o que supera em mais de quatro vezes o mínimo esperado em uma amostra aleatória simples, que seria de 1.066 pessoas, caso fosse essa a metodologia adotada na pesquisa. Tal característica deve ser considerada também na interpretação dos resultados, uma vez que a experiência relatada pelos(as) cidadãos(ãs) pode, em parte, refletir formas de percepção e mediação construídas no âmbito da relação com seus representantes legais.

Entre os cidadãos(ãs), seria esperada uma amostra mínima de 1.067 pessoas, enquanto a pesquisa contou com a adesão (não amostral) de 2.594 pessoas. Apesar do elevado quantitativo de respondentes, por se tratar de participação voluntária e realizada por meio digital, é plausível supor sub-representação de cidadãos(ãs) com menos acesso e familiaridade com tecnologias e menor capacidade de acesso aos meios eletrônicos. Esse aspecto não reduz a relevância dos achados, mas delimita seu alcance interpretativo e deve ser considerado ao longo de toda a análise.

A Defensoria Pública e os(as) membros(as) do Ministério Público apresentaram menor número de respondentes, em ambos os casos com quantitativo inferior ao esperado em uma metodologia amostral. A participação dos(as) defensores(as) públicos(as) foi de 3,87% e dos promotores(as) de justiça foi de 2,86% em relação a seus respectivos universos.

Tabela 6: Participação na pesquisa por público

| Público                           | Número de participantes | População – Alvo [1] | Proporção de Resposta (%) | Número esperado em uma amostra [2] |
|-----------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Advogados(as)                     | 4.644                   | 1.472.597            | 0,32%                     | 1.066                              |
| Cidadãos(ãs)                      | 2.594                   | 213 milhões          | 0,0012%                   | 1.067                              |
| Defensores(as) públicos(as)       | 291                     | 7.520                | 3,87%                     | 934                                |
| Membros(as) do Ministério Público | 389                     | 13.611               | 2,86%                     | 989                                |

[1] Considerando toda a população brasileira em 2025, segundo o IBGE.

[2] número mínimo esperado de respondentes, caso a pesquisa fosse aplicada por metodologia de amostral, considerando um cálculo com uma amostra aleatória simples com 95% de confiança e 3% de margem de erro, para estimativa de uma variável binária, com parâmetro “p” igual a 0,5 (máxima variância possível).

Tabela 7: Características de perfil dos públicos de estudo

|                               | Cidadãos     |              | Advogados(as) |              | Defensores(as) |              | Ministério Público |              |
|-------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------------|--------------|
|                               | n            | %            | n             | %            | n              | %            | n                  | %            |
| <b>Sexo</b>                   |              |              |               |              |                |              |                    |              |
| Masculino                     | 1.532        | 59,1         | 2.829         | 60,9         | 150            | 51,5         | 246                | 63,2         |
| Feminino                      | 1.014        | 39,1         | 1.781         | 38,4         | 136            | 46,7         | 134                | 34,4         |
| Prefiro não informar          | 43           | 1,7          | 26            | 0,6          | 5              | 1,7          | 8                  | 2,1          |
| Intersexo                     | 3            | 0,1          | 4             | 0,1          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Outro                         | 2            | 0,1          | 4             | 0,1          | 0              | 0,0          | 1                  | 0,3          |
| <b>Identidade de gênero</b>   |              |              |               |              |                |              |                    |              |
| Cisgênero                     | 2.296        | 88,5         | 4.224         | 91,0         | 271            | 93,1         | 363                | 93,3         |
| Prefiro não informar          | 210          | 8,1          | 263           | 5,7          | 17             | 5,8          | 18                 | 4,6          |
| Transgênero                   | 16           | 0,6          | 14            | 0,3          | 0              | 0,0          | 1                  | 0,3          |
| Gênero fluido                 | 11           | 0,4          | 6             | 0,1          | 0              | 0,0          | 1                  | 0,3          |
| Travesti                      | 2            | 0,1          | 4             | 0,1          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Agênero                       | 1            | 0,0          | 6             | 0,1          | 0              | 0,0          | 1                  | 0,3          |
| Outra                         | 58           | 2,2          | 127           | 2,7          | 3              | 1,0          | 5                  | 1,3          |
| <b>Idade</b>                  |              |              |               |              |                |              |                    |              |
| Até 29 anos                   | 191          | 7,4          | 381           | 8,2          | 6              | 2,1          | 24                 | 6,2          |
| Entre 30 e 39 anos            | 483          | 18,6         | 1.395         | 30,0         | 95             | 32,6         | 69                 | 17,7         |
| Entre 40 e 49 anos            | 856          | 33,0         | 1.361         | 29,3         | 147            | 50,5         | 124                | 31,9         |
| Entre 50 e 59 anos            | 698          | 26,9         | 898           | 19,3         | 33             | 11,3         | 119                | 30,6         |
| Entre 60 e 69 anos            | 300          | 11,6         | 471           | 10,1         | 8              | 2,7          | 48                 | 12,3         |
| Acima de 70 anos              | 66           | 2,5          | 138           | 3,0          | 2              | 0,7          | 5                  | 1,3          |
| <b>Cor</b>                    |              |              |               |              |                |              |                    |              |
| Branco(a)                     | 1.401        | 54,0         | 2.870         | 61,8         | 225            | 77,3         | 298                | 76,6         |
| Negro(a) - Pardo(a)           | 809          | 31,2         | 1.151         | 24,8         | 51             | 17,5         | 52                 | 13,4         |
| Negro(a) - Preto(a)           | 134          | 5,2          | 204           | 4,4          | 4              | 1,4          | 8                  | 2,1          |
| Não sei /Prefiro não informar | 126          | 4,9          | 0             | 0,0          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Amarelo(a)                    | 105          | 4,0          | 207           | 4,5          | 3              | 1,0          | 13                 | 3,3          |
| Indígena                      | 19           | 0,7          | 36            | 0,8          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Prefiro não informar          | 0            | 0,0          | 176           | 3,8          | 8              | 2,7          | 18                 | 4,6          |
| <b>Total</b>                  | <b>2.594</b> | <b>100,0</b> | <b>4.644</b>  | <b>100,0</b> | <b>291</b>     | <b>100,0</b> | <b>389</b>         | <b>100,0</b> |

O perfil sociodemográfico revela sobrerepresentação masculina nos três grupos de operadores, mais acentuada no Ministério Público. Pessoas brancas predominam em todos os grupos, em proporção que, segundo o Censo do Poder Judiciário 2023 (CNJ), é consistente com a composição atual das carreiras jurídicas. Esse perfil indica que as perspectivas de grupos sub-representados podem estar parcialmente ausentes.

Tabela 8: Características de perfil social dos(as) cidadãos(ãs)

| Categoria                                       | n            | %            |
|-------------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Renda</b>                                    |              |              |
| Até R\$ 1.500,00                                | 285          | 11,0         |
| Entre R\$ 1.500,00 e R\$ 4.500,00               | 514          | 19,8         |
| Entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00               | 405          | 15,6         |
| Entre R\$ 7.500,00 e R\$ 15.000,00              | 610          | 23,5         |
| Mais de R\$ 15.000,00                           | 568          | 21,9         |
| Prefiro não informar                            | 212          | 8,2          |
| <b>Escolaridade</b>                             |              |              |
| Até ensino médio completo                       | 437          | 16,8         |
| Ensino superior incompleto                      | 258          | 9,9          |
| Ensino superior completo                        | 599          | 23,1         |
| Pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto | 422          | 16,3         |
| Pós-graduação, mestrado ou doutorado completo   | 878          | 33,8         |
| <b>Total</b>                                    | <b>2.594</b> | <b>100,0</b> |

Entre os(as) cidadãos(ãs) respondentes, mais da metade possui ensino superior ou pós-graduação. Para comparação, o Censo Demográfico de 2022 (IBGE) registrou que apenas 18,4% das pessoas de 25 anos ou mais no Brasil possuíam ensino superior completo, o que evidência sobrerrepresentação expressiva de perfis mais escolarizados. A implicação é que grupos com menor escolaridade e renda, frequentemente os mais afetados pelas barreiras de acesso, podem estar sub-representados nos dados. Em 2024, a TIC Domicílios mostrou que o acesso à internet chegava a 100% nas classes A e B, mas a apenas 68% nas classes D e E, o que é consistente com o padrão observado de pouca representação dos grupos com menor conectividade.

## 3.2 A EXPERIÊNCIA DOS(AS) CIDADÃOS(ÃS)

Os resultados relativos aos(às) cidadãos(ãs) permitem observar como o Poder Judiciário é percebido por quem vivencia o sistema. Trata-se de um público cuja experiência com a Justiça costuma ser mais episódica e, em muitos casos, mediada por profissionais da área, o que influencia a forma de compreender procedimentos, avaliar o atendimento e perceber obstáculos de acesso. A análise a seguir detalha essa experiência em dimensões centrais, como comunicação, custos, barreiras de acesso, digitalização e acessibilidade.

### 3.2.1 Atendimento e Comunicação

A experiência dos(as) cidadãos(ãs) com o Poder Judiciário começa a ser construída quando se estabelece o primeiro contato com a instituição, antes mesmo de qualquer manifestação decisória no processo. Nessa trajetória, o canal de atendimento utilizado, a posição ocupada pela pessoa na relação

processual e a natureza da demanda judicial constituem elementos relevantes para a compreensão de como os serviços são percebidos e avaliados.

A vivência do(a) usuário(a) não se limita ao resultado obtido no final da causa, mas abrange todo o percurso de interação com o sistema de justiça, incluindo a obtenção de informações, a compreensão dos procedimentos, a acessibilidade dos canais institucionais e a qualidade do atendimento prestado por servidores(as) e magistrados(as). Os dados apresentados a seguir permitem caracterizar parte desse contexto de interação inicial e oferecem subsídios para examinar, sob a perspectiva dos(as) próprios(as) cidadãos(ãs), como se configuram as experiências de atendimento e comunicação no âmbito do Judiciário, que muitas vezes não dependem somente da atuação do Poder Judiciário, mas também de seus representantes processuais.

#### O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

*“O Cidadão deveria ter total controle do seu processo junto à justiça. O sistema não nos permite consultar o andamento dos nossos processos na sua totalidade, e quando permite, não está atualizado, não nos permitem ver as decisões sem o auxílio de um advogado ou senha, senha essa que nem mesmo possuímos.” — Cidadão(ã)*

*“A prestação dos serviços judiciários precisam de mais informações e canais de acesso do cidadão à justiça. Que ocorra mais celeridade nos julgamentos dos processos e no cumprimento das decisões transitadas em julgado. Atualmente, o cidadão ganha uma ação, mas em decorrência de insuficiência de servidores públicos concursados e de recursos tecnológicos, ocorre a morosidade na satisfação da conclusão final do processo.” — Cidadão(ã)*

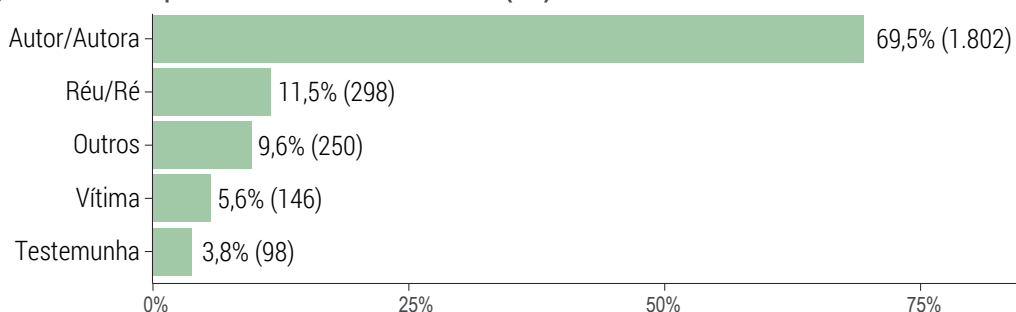
*“A divulgação sobre o uso de aplicações para notificações/intimações/citações pode ser mais ampla nos portais dos tribunais. As regulamentações e instrumentos normativos devem ser mais acessíveis nos portais também. Os tribunais deveriam dar acesso a textos em uma interface de busca mais amigável e a navegação pode ser feita com páginas que adotem linguagem simples e recursos em Libras e em áudio.” — Cidadão(ã)*

### 3.2.2 Papel desempenhado no processo

No âmbito do direito processual brasileiro, o(a) cidadão(ã) pode assumir diferentes posições no processo, a depender de sua relação com a demanda judicial e dos fatos discutidos em juízo. Entre as posições mais recorrentes estão a de autor(a); a de réu/ré; a de vítima, especialmente em processos de natureza penal; e a de testemunha, quando é chamada a prestar informações sobre fatos relevantes para o julgamento. Além dessas, o(a) cidadão(ã) também pode participar do processo em outras condições, como terceiro interessado, representante legal, assistente ou curador(a), conforme as regras aplicáveis a cada processo.

A figura 10 apresenta a distribuição das respostas dos(as) cidadãos(ãs) segundo o papel que desempenhou no último processo judicial em que estiveram envolvidos(as). Entre os(as) cidadãos(ãs) respondentes, 69,5% (1.802) informaram ter atuado como autor(a) no último processo judicial. Em seguida, 11,5% (298) declararam ter figurado como réu/ré. A categoria "outros" correspondeu a 9,6% (250) das respostas. Já 5,6% (146) dos(as) participantes indicaram ter participado do processo na condição de vítima, e 3,8% (98), como testemunha.

Figura 10: Papel desempenhado pelos(as) cidadãos(ãs) no último processo judicial em que estiveram envolvidos(as)

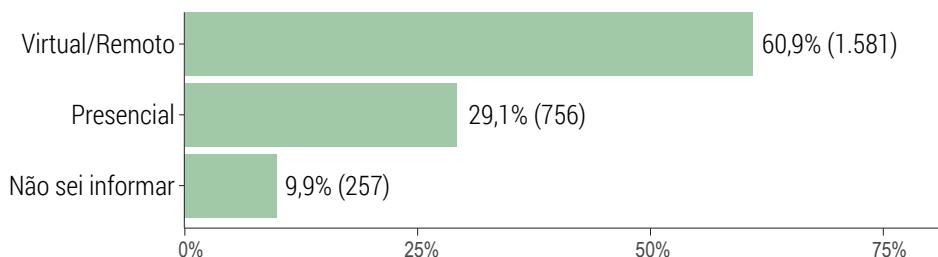


### 3.2.3 Canais de atendimento

A identificação dos canais de atendimento utilizados no último processo judicial permite descrever como se deu o contato mais recente dos(as) cidadãos(ãs) com os serviços do Judiciário. As respostas foram agrupadas em três categorias: atendimento virtual/remoto, atendimento presencial e "não soube informar", como pode ser visto na figura 11.

Os resultados mostram que 60,9% dos(as) cidadãos(ãs) respondentes, o equivalente a 1.581 pessoas, indicaram o atendimento virtual/remoto como principal modalidade utilizada. O atendimento presencial foi informado por 29,1% dos(as) participantes, correspondendo a 756 respostas. Apenas 9,9% dos(as) respondentes não souberam informar a modalidade de atendimento adotada em seu último processo judicial.

**Figura 11: Principal modalidade de atendimento utilizada pelos(as) cidadãos(ãs) em seu último processo judicial**



### 3.2.4 Assunto processual

O assunto processual identifica a matéria principal cadastrada no processo judicial. Essa classificação é padronizada nacionalmente pelas Tabelas Processuais Unificadas do Conselho Nacional de Justiça<sup>8</sup>.

A Tabela 9 apresenta a distribuição dos assuntos informados pelos(as) cidadãos(ãs) em seu último processo judicial. Os dados indicam maior frequência de respostas nos assuntos referentes a bancos, instituições financeiras e seguradoras (15,6%); família e sucessões (13,5%); servidor(a) público(a)/empregado(a) público(a) (11,5%); e segmento trabalhista (11,2%). Em seguida, aparecem os processos criminais (7,8%) e que tratam de benefícios do INSS ou previdenciários (5,9%). A categoria "Outros" correspondeu a 15,2% das respostas.

**Tabela 9: Assunto do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs)**

| Assunto                                        | n            | %            |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Bancos, Instituições Financeiras e Seguradoras | 405          | 15,6         |
| Família e sucessões                            | 349          | 13,5         |
| Servidor público/empregado público             | 299          | 11,5         |
| Trabalhista                                    | 290          | 11,2         |
| Criminal                                       | 203          | 7,8          |
| Benefícios do INSS ou Previdência              | 154          | 5,9          |
| Terras ou Moradia                              | 90           | 3,5          |
| Empresarial                                    | 77           | 3,0          |
| Serviços relacionados à saúde                  | 73           | 2,8          |
| Trânsito                                       | 62           | 2,4          |
| Serviços de Água, Luz ou Telefone              | 56           | 2,2          |
| Impostos ou Tributação                         | 53           | 2,0          |
| Eleitoral                                      | 43           | 1,7          |
| Serviços educacionais                          | 26           | 1,0          |
| Infância e juventude                           | 21           | 0,8          |
| Outros                                         | 393          | 15,2         |
| <b>Total</b>                                   | <b>2.594</b> | <b>100,0</b> |

8. <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/tabela-processuais-unificadas/>

### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

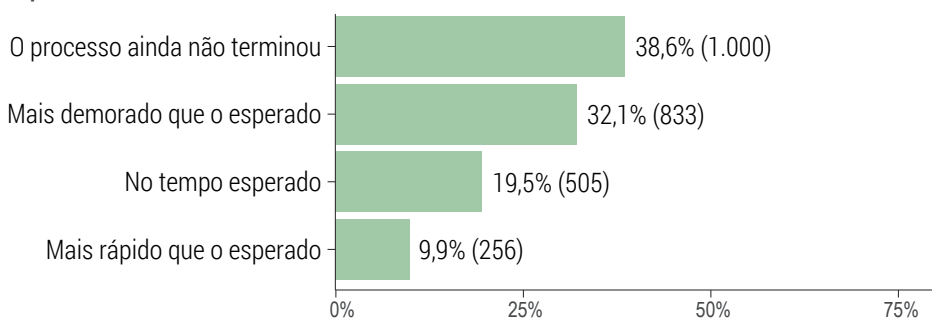
O Justiça em Números 2025 destaca que demandas envolvendo Fazenda Pública e execuções fiscais, benefícios previdenciários e assistenciais do INSS, judicialização da saúde e ações coletivas formam núcleos centrais de litigiosidade de massa, monitorados em painéis temáticos específicos do CNJ.

## 3.2.5 Avaliação dos serviços

Esse item buscou conhecer a percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre o tempo de tramitação do último processo judicial. As respostas foram organizadas em quatro categorias: processo ainda não terminado, mais demorado que o esperado, no tempo esperado e mais rápido que o esperado.

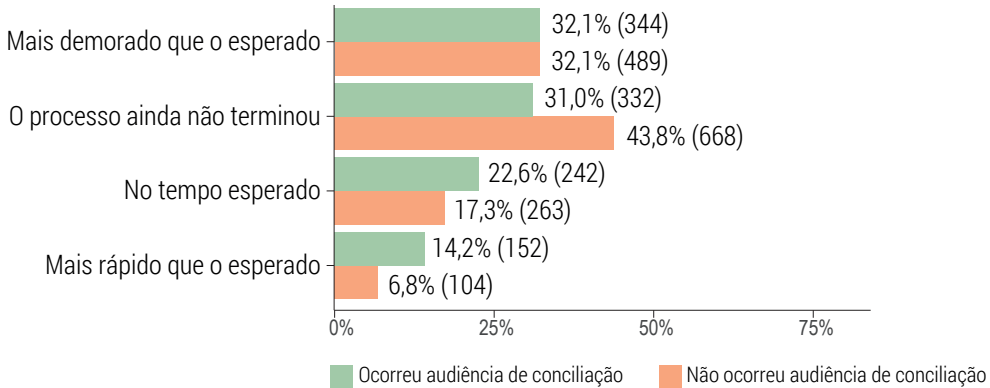
A figura 12 apresenta a distribuição das respostas, sendo que a mais frequente foi “o processo ainda não terminou”, com 38,6% (1.000 respondentes), seguida de “mais demorado do que o esperado”, com 32,1% (833). As categorias “no tempo esperado” e “mais rápido do que o esperado” corresponderam, respectivamente, a 19,5% (505) e 9,9% (256) das respostas.

Figura 12: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre o tempo de tramitação do processo



Os dados da figura 13 indicam que a ocorrência de audiência de conciliação está associada a uma percepção relativamente mais favorável sobre o tempo de tramitação. Entre os casos em que houve audiência de conciliação, 22,6% disseram que o processo transcorreu no tempo esperado e, 14,2%, que foi mais rápido do que o esperado. Nos casos em que não ocorreu audiência, esses percentuais caem para 17,3% e 6,8%, respectivamente. Cerca de 41% dos(as) respondentes participaram de audiência de conciliação.

**Figura 13: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as) de acordo com a ocorrência ou não de audiência de conciliação**



#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Esse resultado pode ser lido em conjunto com a 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro, que identificou que, dentre os(as) muito satisfeitos(as) com essa etapa, predominavam os casos com acordo entre as partes, cumprimento espontâneo do acordo e percepção de tempo processual mais rápido que o esperado. Já dentre os(as) insatisfeitos(as) ou muito insatisfeitos(as), predominavam processos sem acordo, sem cumprimento espontâneo e percebidos como mais demorados ou ainda em tramitação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; PNUD, 2023, p. 51-52)

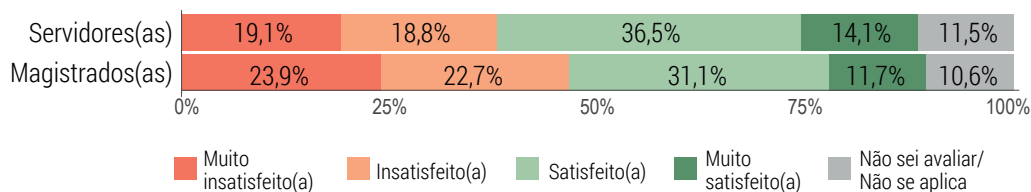
#### 💡 O QUE ESSES DADOS INDICAM

Como dado de contexto institucional, o *Justiça em Números 2025* registra que, ao final de 2024, havia 2.135 CEJUSCs instalados no país, dos quais 1.851 na Justiça Estadual, e informa que o índice de sentenças homologatórias de acordo foi de 10,4% em 2024. Na fase de conhecimento de primeiro grau e nos juizados especiais, etapa processual em que é esperada maior ocorrência de conciliação, o índice foi de 16,8%. A proporção de casos solucionados por acordo tem ficado estagnada ao longo dos últimos anos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025, p. 263-264).

A Figura 14 permite observar como os(as) cidadãos(ãs) avaliam os serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as). No caso dos(as) servidores(as), predominam as respostas positivas, que somam 50,6%, diante de 37,9% de avaliações negativas. Em relação aos(as) magistrados(as), a distribuição é mais equilibrada, com 42,8% de respostas positivas e 46,6% de respostas negativas. Em ambos os casos, há ainda parcela relevante de respondentes que declarou não saber avaliar ou considerou que a pergunta não se aplicava à sua experiência.

Pelos dados expostos, verifica-se que a percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) aparece em patamar relativamente mais favorável em relação à dos(as) magistrados(as).

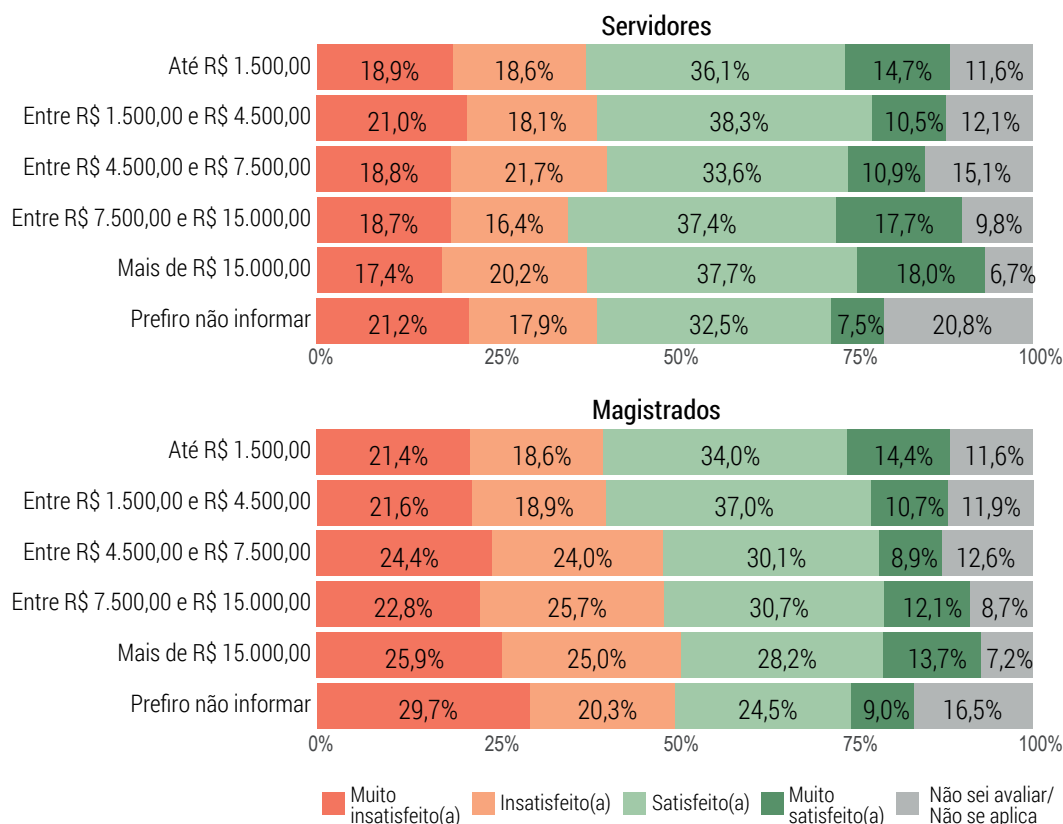
Figura 14: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as)



Quando a análise passa a considerar a renda dos(as) cidadãos(ãs), a figura 15 acrescenta um novo elemento a esse quadro. No caso dos(as) servidores(as), a distribuição das respostas permanece relativamente estável entre as diferentes faixas de renda, com predominância de avaliações positivas na maior parte dos grupos.

No caso dos(as) magistrados(as), nas faixas de renda mais baixas, as avaliações positivas superam ou se aproximam das negativas. A partir da faixa de R\$ 4.500,00, porém, as respostas negativas passam a predominar. Dentre os(as) cidadãos(ãs) com renda entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00, as avaliações negativas sobre os serviços prestados pelos(as) magistrados(as) chegam a 48,4%, enquanto as positivas ficam em 39,0%. Entre R\$ 7.500,00 e R\$ 15.000,00, as negativas somam 48,5% e as positivas 42,8%. Na faixa acima de R\$ 15.000,00, as negativas alcançam 50,9% e as positivas 41,9%. A proporção de pessoas que não sabe avaliar os serviços prestados decai para as faixas de renda mais elevadas.

**Figura 15: Avaliação dos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), segundo a renda dos(as) cidadãos(ãs)**



Esse resultado indica que, quanto maior a renda dos(as) respondentes, pior é a avaliação sobre os serviços prestados pelos(as) magistrados(as), não se verificando o mesmo impacto negativo na avaliação sobre os(as) servidores(as).

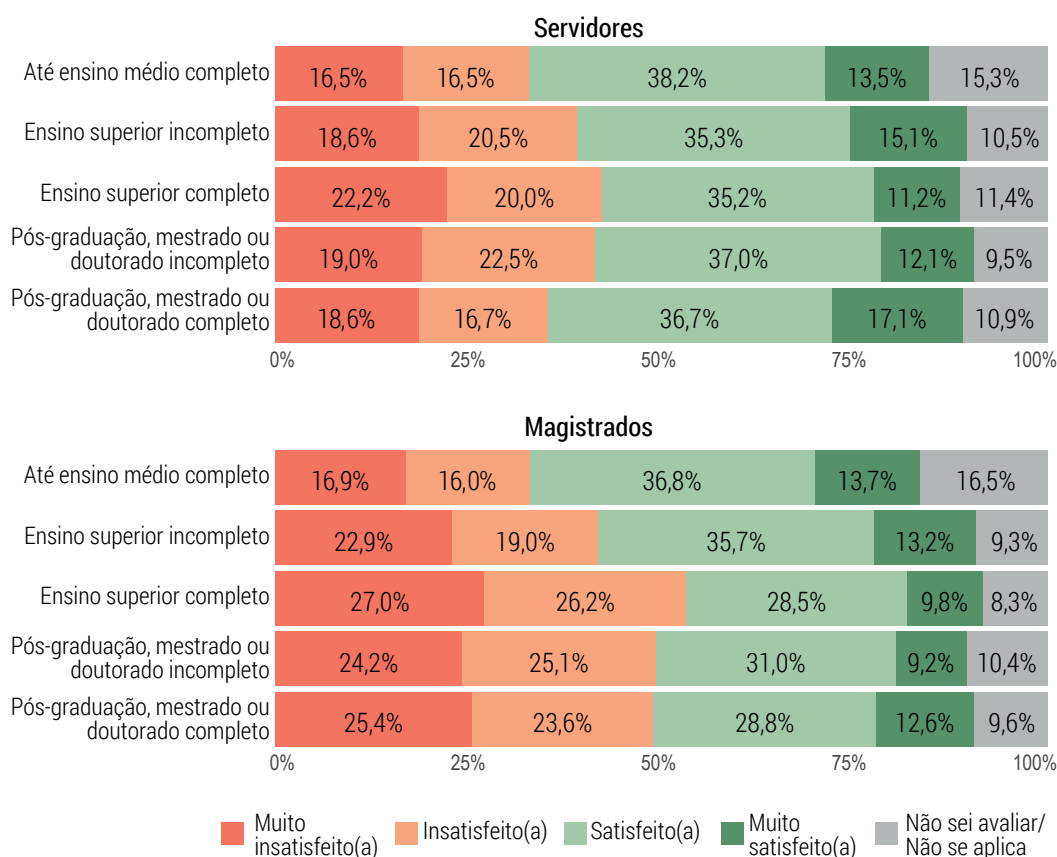
A renda, porém, não esgota essa diferenciação. Quando a análise se desloca para a escolaridade, a figura 16 permite observar esse mesmo movimento. Na avaliação dos(as) servidores(as), o padrão permanece relativamente estável entre os diferentes níveis de escolaridade, com predominância de respostas positivas em todos os grupos, com variações moderadas. Entre os(as) cidadãos(ãs) com até ensino médio completo, as respostas positivas somam 51,7%. Entre aqueles(as) com ensino superior completo, esse percentual cai para 46,4%. Entre os(as) respondentes com pós-graduação completa, volta a 53,8%. Esse conjunto sugere que a percepção sobre os serviços prestados por servidores(as) se mantém em patamar relativamente próximo ao longo dos diferentes níveis de escolaridade.

No caso dos(as) magistrados(as), entre os(as) respondentes com até ensino médio completo, as avaliações positivas somam 50,5%, enquanto as negativas chegam a 32,9%.

A partir do ensino superior completo, esse quadro se altera. Nesse grupo, as respostas negativas passam a 53,2%, acima das positivas, que ficam em 38,3%. Entre os(as) cidadãos(ãs) com pós-graduação incompleta, as negativas chegam a 49,3% e as positivas a 40,2%. Entre aqueles(as) com pós-graduação completa, as negativas somam 49,0% e as positivas, 41,4%.

Essa diferença de percepção, porém, não se forma apenas no contato direto com servidores(as) e magistrados(as). Ela também depende dos meios pelos quais o(a) cidadão(ã) acompanha o processo, recebe informações e interage com a unidade judiciária ou tribunal ao longo da tramitação. É nesse ponto que a análise dos canais de comunicação se torna relevante.

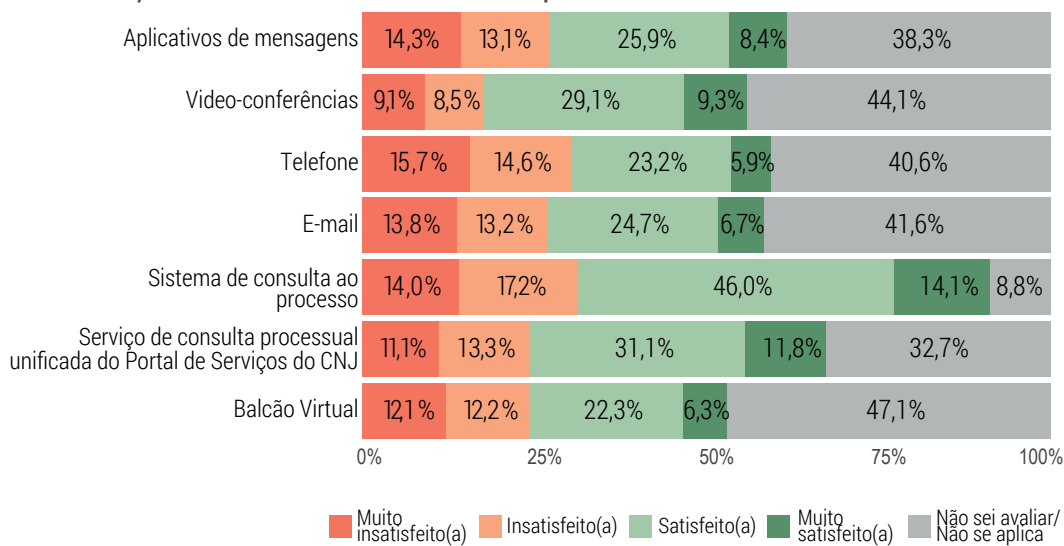
Figura 16: Avaliação dos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), segundo escolaridade dos(as) cidadãos(ãs)



A figura 17 permite observar como os(as) cidadãos(ãs) avaliam esses diferentes meios de contato e quais deles aparecem como mais reconhecidos e mais bem avaliados em sua experiência com o sistema de justiça.

O sistema de consulta ao processo apresenta o resultado mais favorável entre os canais observados, com predominância de respostas positivas e proporção reduzida de respondentes que declararam não saber avaliar ou para os quais o canal não se aplicava. Desconsiderando os(as) usuários(as) que não sabem avaliar o meio de comunicação questionado, o sistema de videoconferência é o que se apresenta com maior proporção de respostas positivas, quando comparadas com as negativas. Em seguida, os meios de comunicação mais bem avaliados são: o serviço de consulta processual unificada do Portal de Serviços do CNJ (jus.br), os aplicativos de mensagens e o balcão virtual. O atendimento por telefone foi o de menor proporção de avaliações positivas, frente às negativas.

Figura 17: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os meios de comunicação do fórum/tribunal durante o curso do processo



### 💡 SÍNTESE DOS ACHADOS

A experiência do(a) cidadão(ã) no Poder Judiciário é marcada pela predominância do atendimento digital (60,9%), embora o modelo presencial ainda atenda a quase um terço dos(as) usuários(as) (29,1%), evidenciando um cenário de acesso heterogêneo focado em demandas bancárias e de direito de família. A percepção dos serviços é distinta entre os atores do sistema: enquanto os(as) servidores(as) são majoritariamente avaliados positivamente (50,6%), a aprovação dos(as) magistrados(as) (42,8%) declina conforme aumentam a renda e a escolaridade do respondente, superando os 50% de desaprovação nas faixas de maior poder aquisitivo. A audiência de conciliação, quando realizada, contribui positivamente para percepção de celeridade, contrapondo-se à insatisfação em relação ao tempo de tramitação que, na percepção de 32,1% dos(as) cidadãos(as), demora além do esperado. A forma de comunicação mais conhecida pelos jurisdicionados é o sistema de consulta processual, sendo que as videoconferências se revelaram como o meio mais bem avaliado, dentre aqueles(as) que conhecem ou já utilizaram as ferramentas disponíveis.

### 3.2.6 Custos, Gratuidade e Barreiras Informacionais

Os custos do processo e o acesso à gratuidade judiciária compõem uma dimensão da experiência dos(as) cidadãos(ãs) com o sistema de justiça envolvendo o valor das taxas, o conhecimento sobre a possibilidade de obter gratuidade, a compreensão das regras aplicáveis e a forma como esses elementos se distribuem entre diferentes perfis sociais.

### 3.2.7 Custos envolvidos no processo

Neste bloco, foram feitas duas perguntas complementares sobre o custo de litigar. A primeira buscou identificar se, no último processo judicial, o(a) cidadão(ã) pagou algum valor ou se houve isenção de custas. A segunda perguntou, em relação aos valores cobrados no processo, se eles foram percebidos como caros, excluídos os gastos com advogado(a).

A Tabela 10 mostra que, no bloco relativo à gratuidade de custas, mais da metade dos(as) cidadãos(ãs) - 55,9%, ingressaram no judiciário sem custas, seja em razão do pedido de gratuidade deferido (40,7%), seja pela ausência de cobranças em função da natureza da ação judicial (15%). Apenas 8,1% relataram que pediram a gratuidade, mas não conseguiram. Também chama atenção a presença de respostas que indicam desconhecimento ou baixa informação sobre o tema, como os 14,5% que não souberam informar sua situação e os 2,0% que afirmaram não saber que essa possibilidade existia.

No que se refere à percepção quanto ao custo envolvido, 32,8% dos(as) respondentes avaliaram as taxas judiciais como caras, enquanto 12% consideraram que os valores cobrados foram justos. Mais da metade (54,4%) dos(as)

jurisdicionados(as) que participaram da pesquisa não pagaram ou não souberam avaliar a questão.

**Tabela 10: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre custos envolvidos no processo**

| Categoria                                | n            | %            |
|------------------------------------------|--------------|--------------|
| Percepção das taxas                      |              |              |
| Achei caro                               | 852          | 32,8         |
| Achei o preço justo                      | 311          | 12,0         |
| Achei barato                             | 21           | 0,8          |
| Não paguei nada                          | 718          | 27,7         |
| Não sei avaliar                          | 692          | 26,7         |
| Gratuidade de custas                     |              |              |
| Sim e consegui                           | 1.057        | 40,7         |
| Sim, mas não consegui                    | 210          | 8,1          |
| Não, eu paguei                           | 506          | 19,5         |
| Meu processo não tinha custas            | 394          | 15,2         |
| Não sabia que existia essa possibilidade | 51           | 2,0          |
| Não sei informar                         | 376          | 14,5         |
| <b>Total</b>                             | <b>2.594</b> | <b>100,0</b> |

#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Em comparação com a 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro, observa-se mudança no padrão de algumas respostas. Na edição anterior, 46,3% dos(as) cidadãos(ãs) consideraram caras as taxas cobradas pelo Judiciário, percentual superior ao verificado agora, de 32,8%. Quanto ao pedido de gratuidade, o percentual de pessoas que desconhece a possibilidade do pedido ou não sabia informar se o processo tinha cobrança de custas aumentou de 9,6% para 16,5% (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; PNUD, 2023, p. 55-56).

#### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

Esse resultado também pode ser lido à luz do contexto mais amplo apresentado no Justiça em Números 2025. O relatório informa que, em cerca da metade das ações judiciais, não há cobrança de custas, visto que 23,1% dos casos em tramitação são criminais ou de juizados especiais, esferas nas quais não incidem cobranças, e, quanto aos demais processos, 26% tiveram concessão de assistência judiciária gratuita (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025, p. 128-129).

A relação entre a situação de gratuidade de custas e a percepção sobre os custos do processo permite observar como os(as) cidadãos(ãs) avaliaram os valores envolvidos em seu último processo judicial, o que pode ser visto na tabela 11.

Embora a pergunta do questionário referente às cobranças de taxas fosse explícita ao indicar que deveriam ser excluídos os custos com advocacia, possivelmente para alguns(mas) jurisdicionados(as) não há clareza quanto às diferenças entre os valores que são cobrados pelos tribunais e as cobranças de honorários. A Tabela 11 mostra contradição das respostas, pois, mesmo nos processos sem cobrança de custas, 16% das pessoas consideraram que o custo judicial era caro e 5% acharam que o preço era justo. Nos casos de gratuidade deferida, a percepção de que as taxas são caras abrangeu 23% das respostas, enquanto a avaliação de que os valores das taxas são justos, correspondeu a 13% dos(as) respondentes com gratuidade.

Dentre os(as) cidadãos(ãs) que solicitaram a gratuidade e não conseguiram, a concentração na categoria “achei caro” alcança 73,8%, percentual também elevado entre os(as) que não solicitaram o benefício e pagaram, grupo em que 61,5% dos(as) respondentes classificaram o processo como caro.

Tabela 11: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre os custos envolvidos no processo por tentativa de gratuidade

| Custas no Processo |                                          | Achei caro | Achei o preço justo | Achei barato | Não paguei nada | Não sei avaliar |
|--------------------|------------------------------------------|------------|---------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Sem Custas         | Meu processo não tinha custas            | 16,0%      | 4,6%                | 1,3%         | 56,9%           | 21,3%           |
|                    | Sim e consegui                           | 22,9%      | 12,6%               | 0,5%         | 37,5%           | 26,6%           |
| Com custas         | Sim, mas não consegui                    | 73,8%      | 11,0%               | 0,5%         | 3,3%            | 11,4%           |
|                    | Não, eu paguei                           | 61,5%      | 21,3%               | 1,4%         | 3,8%            | 12,1%           |
| Não sabe           | Não sabia que existia essa possibilidade | 15,7%      | 7,8%                | 0,0%         | 37,3%           | 39,2%           |
|                    | Não sei informar                         | 19,4%      | 6,6%                | 0,8%         | 14,1%           | 59,0%           |

#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Em comparação com a 1ª Pesquisa, o padrão geral permanece semelhante. A percepção de custo elevado continua mais concentrada entre os(as) cidadãos(ãs) que pagaram pelo processo ou que tentaram obter a gratuidade sem sucesso.

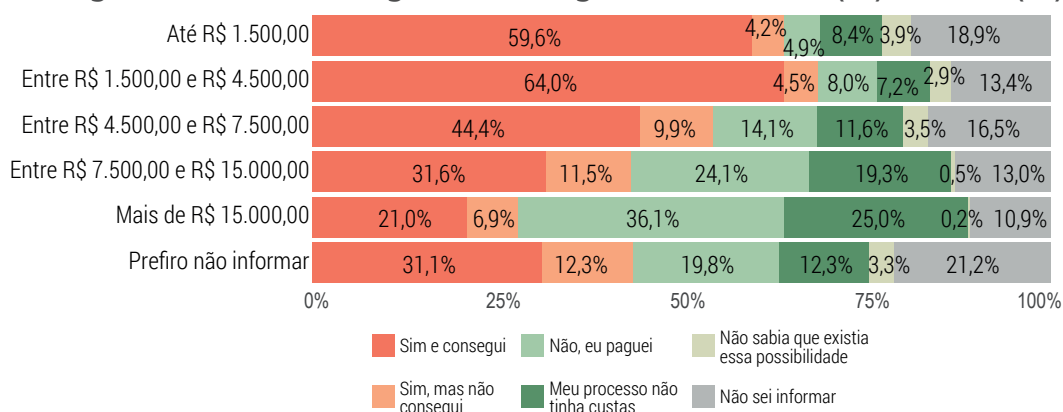
### 3.2.8 Assistência Judiciária Gratuita - AJG

A assistência judiciária gratuita, ou gratuidade da justiça, corresponde ao benefício legal que dispensa a parte do pagamento de custas e despesas processuais quando houver insuficiência de recursos. O pedido pode ser apresentado em diferentes momentos do processo, inclusive na petição inicial, na contestação e em recurso, nos termos da Constituição Federal e do Código de Processo Civil.

A presença de beneficiários(as) da gratuidade judiciária em faixas de renda mais elevadas não deve ser tratada automaticamente como inconsistência. Do ponto de vista jurídico, o benefício não depende de teto nacional fixo de renda, mas da insuficiência concreta de recursos para suportar os custos do processo sem prejuízo da manutenção da parte, em regime de presunção relativa sujeito à apreciação judicial caso a caso (BRASIL, 2015; STJ, 2026). Dessa forma, a tentativa de obtenção da gratuidade de custas, varia consideravelmente em relação à renda dos(as) cidadãos(ãs), como pode ser visualizado na figura 18. Nas duas faixas de menor renda, predomina com larga margem a resposta “sim e consegui”, com 59,6% entre aqueles(as) com renda de até R\$ 1.500,00 e 64,0% entre os(as) que recebem entre R\$ 1.500,00 e R\$ 4.500,00. A partir da faixa de R\$ 4.500,00, essa proporção diminui de forma contínua, chegando a 44,4%, 31,6% e 21,0% nos grupos de renda mais elevada, indicando que a gratuidade aparece com maior presença nas trajetórias processuais dos segmentos de menor renda.

À medida que a renda aumenta, muda também a composição das respostas e ganham espaço as categorias “não, eu paguei” e “meu processo não tinha custas”. Dentre os(as) cidadãos(ãs) com renda acima de R\$ 15.000,00, por exemplo, 36,1% afirmaram que pagaram e 25,0% informaram que o processo não tinha custas. Nas faixas intermediárias, por sua vez, a presença de respondentes que disseram ter solicitado a gratuidade sem obtê-la acompanha a lógica que prevê esse tipo de benefício que visa reduzir barreiras de acesso à jurisdição. No entanto, chama a atenção o expressivo percentual de 21% de pessoas com renda acima de R\$ 15.000,00 que declararam ter pedido e obtido o benefício.

Figura 18: Tentativa de gratuidade segundo a renda dos(as) cidadãos(ãs)

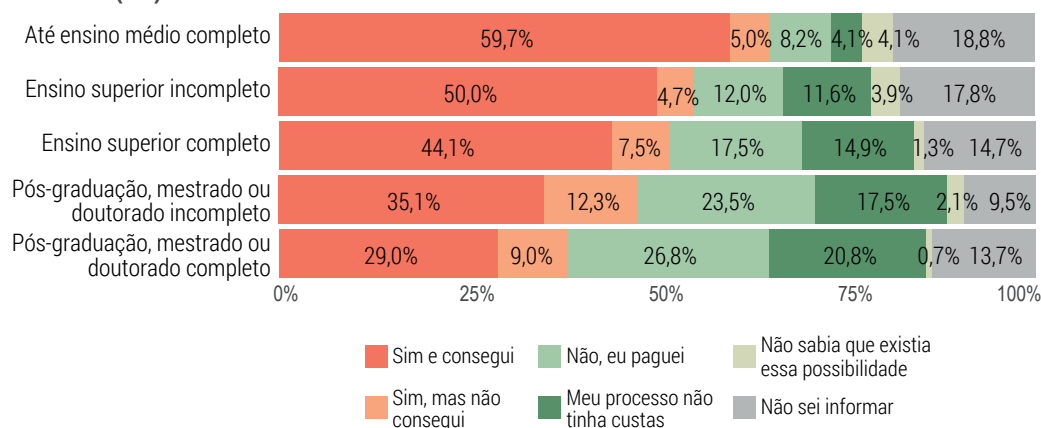


Já com relação à escolaridade, a figura 19 mostra a tentativa de gratuidade de custas entre os(as) respondentes. Dos(as) que tinham até ensino médio completo, 59,7% afirmaram que solicitaram e conseguiram o benefício. Esse

percentual diminui progressivamente nos níveis mais altos de escolaridade, com 50,0% entre aqueles(as) com ensino superior incompleto, 44,1% entre os que possuem ensino superior completo, 35,1% entre os(as) que têm pós-graduação incompleta e 29,0% entre os(as) que concluíram pós-graduação, mestrado ou doutorado. Em paralelo, crescem as respostas “não, eu paguei” e “meu processo não tinha custos”, o que indica trajetórias processuais distintas entre os grupos observados.

A desagregação por escolaridade permite localizar com mais precisão onde o desconhecimento do direito à isenção de custos tende a se concentrar e mostra que a gratuidade opera de forma mais intensa entre os grupos com menor capital educacional.

**Figura 19: Tentativa de gratuidade segundo a escolaridade dos(as) cidadãos(ãs)**



#### 💡 SÍNTESE DOS ACHADOS

A percepção sobre os custos e a Gratuidade de Justiça mostra redução da proporção de cidadãos(ãs) que avaliaram as taxas como caras em comparação com a pesquisa anterior, passando de 46,3% para 32,8%. Ainda assim, entre os(as) respondentes que solicitaram a gratuidade e não conseguiram, 73,8% responderam “achei caro”.

A obtenção da gratuidade aparece com maior frequência entre os grupos de menor renda e menor escolaridade, alcançando 59,6% entre aqueles(as) com renda de até R\$ 1.500,00; 64,0% entre os(as) que recebem entre R\$ 1.500,00 e R\$ 4.500,00; e 59,7% entre os(as) respondentes com até ensino médio completo. No entanto, é expressivo o percentual de 21% de respondentes com renda acima de R\$ 15.000,00 que pediram e obtiveram o benefício da gratuidade judiciária. Mais da metade dos(as) respondentes (55,9%) afirmaram que não houve cobrança de custos no processo, seja pela inexistência de taxas (15,2%), seja pelo pedido de gratuidade deferido (40,7%).

### 3.2.9 Obstáculos do Acesso à Justiça

Este tema deve ser visto como uma experiência prática de aproximação ao sistema judicial. Além da possibilidade de ajuizar uma demanda, o acesso envolve condições como orientação, clareza, tempo de resposta e capacidade de arcar com os custos. As perguntas permitem identificar quais fatores são percebidos pelos(as) cidadãos(ãs) como principais barreiras ao uso do sistema de justiça e como essas barreiras variam entre diferentes perfis sociais.

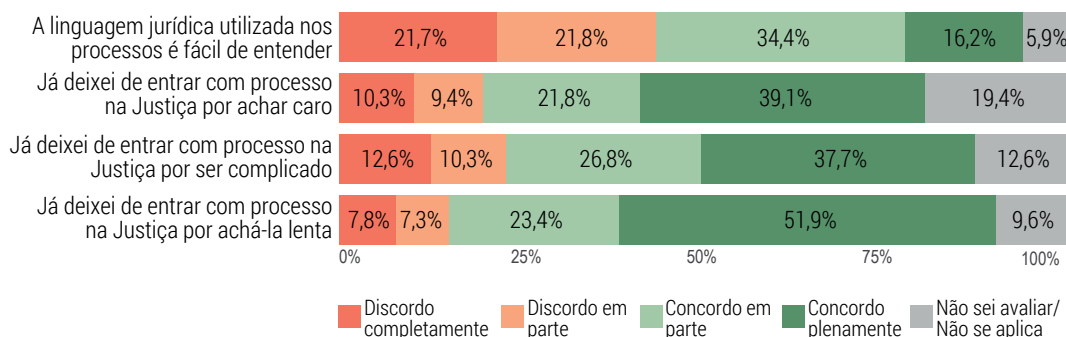
#### 3.2.10 Avaliação das barreiras

A percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre as barreiras de acesso à Justiça foi aferida, neste item, por meio do grau de concordância com afirmações relativas à lentidão da Justiça, à complexidade dos procedimentos, ao custo do processo e à compreensão da linguagem jurídica. Esses indicadores permitem descrever como os(as) respondentes avaliam diferentes dimensões do acesso ao sistema de justiça.

A figura 20 apresenta a distribuição das respostas dos(as) cidadãos(ãs) em relação às barreiras de acesso à Justiça. Os dados mostram maior concordância com a afirmação “Já deixei de entrar com processo na Justiça por achar a Justiça lenta”, para a qual 23,4% concordaram em parte e 51,9% concordaram plenamente, totalizando 75,3% de concordância. Em seguida, aparece a afirmação “Já deixei de entrar com processo na Justiça por achar caro”, com 21,8% de concordância em parte e 39,1% de concordância plena, somando 60,9%. Na afirmação “Já deixei de entrar com processo na Justiça por ser complicado”, os percentuais foram de 26,8% e 37,7%, respectivamente, totalizando 64,5% de concordância.

No item “A linguagem jurídica utilizada nos processos é fácil de entender”, a distribuição das respostas foi mais equilibrada. Houve 34,4% de concordância em parte e 16,2% de concordância plena, totalizando 50,6% de concordância. Já a discordância correspondeu a 21,7% de discordância completa e 21,8% de discordância em parte, somando 43,5%. As respostas “não sei avaliar/não se aplica” variaram entre 5,9% e 19,4% nos itens apresentados, com maior percentual na afirmação relativa ao custo do processo, o que se justifica pela presença de gratuidade, conforme já explicitado na seção anterior.

Figura 20: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça



### 🗨️ O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

" (...) O processo entrou em fase de execução recentemente e com a demora, todos os bens que constavam no início do processo (em 1983) foram dilapidados. Ou seja, com a demora do judiciário em atuar devidamente, o processo foi totalmente ineficaz." — Cidadão(ã)

"(...) vi que o E-proc ainda não permite o inteiro teor de todos os atos, manifestações, dificultando o acesso da parte sem depender do advogado. Também essa questão de abrir prazo para a própria parte é um erro do sistema, que causa muita dificuldade e aflição para a parte leiga." — (Cidadão(ã))

"(...). As empresas jogam um jogo e o cidadão não sabe jogar, fica sempre prejudicado. Nosso processo não é analisado direito e sempre saímos perdendo. Por causa de metas, o custo para o recurso é muito alto. Ficamos à mercê de uma grande loteria." — Cidadão(ã)

"(...) sinto barreiras em causas pequenas, que inibe a população de buscar proteger seus direitos. Muitas vezes, sai mais barato sofrer os danos do que procurar ajuda do judiciário (falo não apenas da taxa, mas os custos indiretos e esforço). Gostaria de ver, por exemplo, a possibilidade de um cidadão poder ingressar com uma ação por meio eletrônico nos Juizados Especiais (e outras hipóteses que não exigem advogado)." — Cidadão(ã)

### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

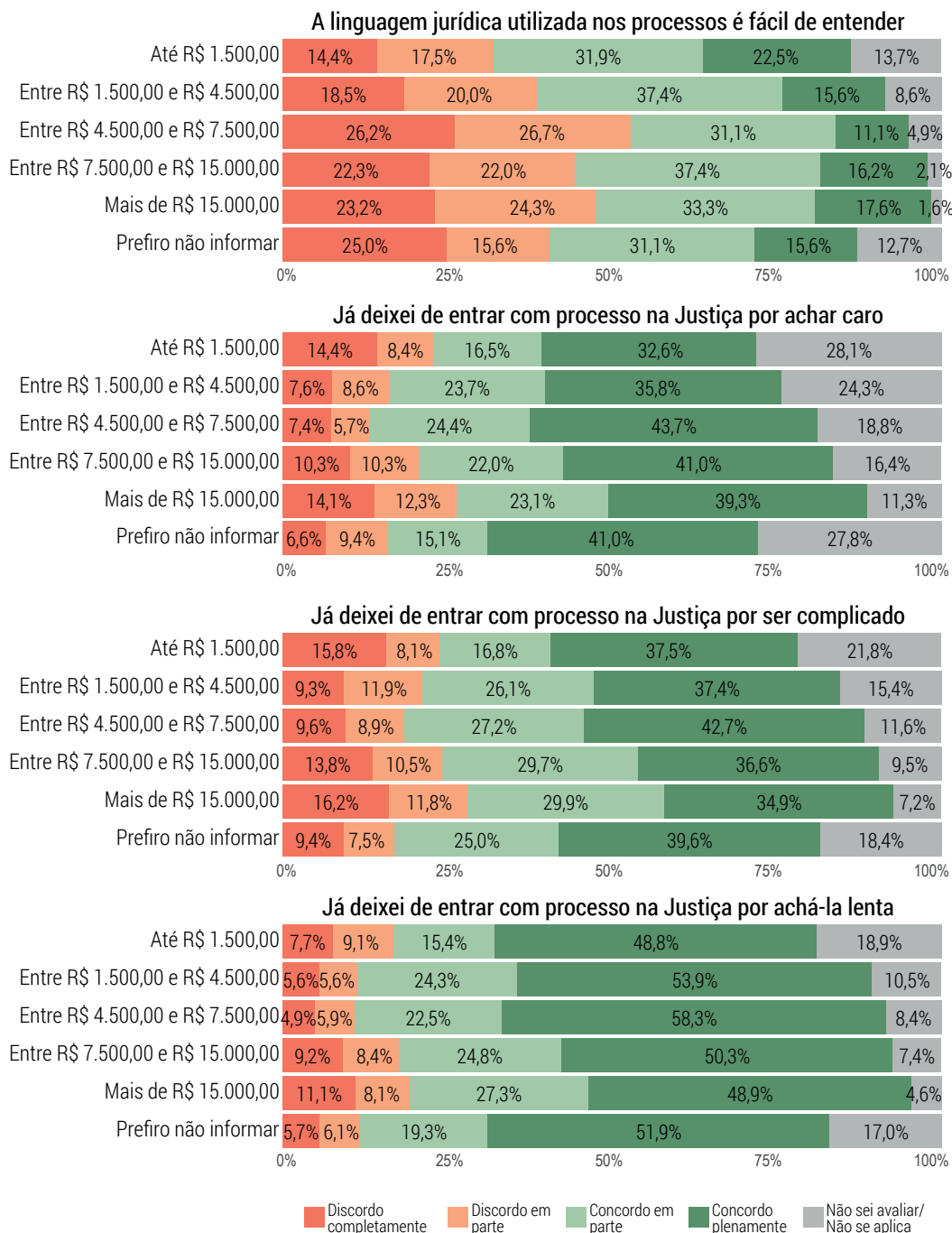
Na 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro, 64,9% dos(as) cidadãos(ãs) discordavam total ou parcialmente de que a linguagem utilizada nos processos fosse de fácil entendimento (contra 34,8% que concordavam), ao passo que, na edição atual, as respostas positivas passaram a superar as negativas (50,6% contra 43,5%). Esse resultado de uma possível redução relativa da barreira informacional indica relação, ainda que presente outras diversas variáveis, com a agenda institucional de linguagem simples do CNJ, implementada pela Recomendação CNJ nº 144/2023 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; PNUD, 2023, p. 57).

### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

De acordo com o Justiça em Números 2025, o Judiciário encerrava o ano de 2024 com 80,6 milhões de processos pendentes e uma taxa de congestionamento de 64,3%. Embora esse indicador venha apresentando redução recente, o elevado volume de processos ainda em tramitação ajuda a explicar por que a lentidão permanece como aspecto central da experiência percebida pelos(as) usuários(as).

A figura 21 mostra que a avaliação sobre a linguagem jurídica apresenta um padrão mais dividido entre as faixas de renda. Nas rendas de até R\$ 4.500,00, as respostas positivas superam as negativas, enquanto, nas faixas mais altas, cresce a discordância em relação à afirmação de que a linguagem dos processos é fácil de entender. Em seguida, no item relativo ao custo, os percentuais de concordância com a afirmação de que já se deixou de entrar com processo por achar a Justiça cara permanecem elevados, alcançando 68,1% entre os(as) respondentes com renda entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00 e 62,4% entre aqueles(as) com renda entre R\$ 7.500,00 e R\$ 15.000,00. Na percepção de que entrar com processo é complicado, a concordância também é expressiva em todos os grupos de renda, com pico de 69,4% na faixa entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00. Por fim, a lentidão aparece como o obstáculo mais disseminado, com concordância majoritária em todos os estratos e maior percentual, de 80,8%, também entre os(as) respondentes com renda entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00.

**Figura 21: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça, segundo renda**



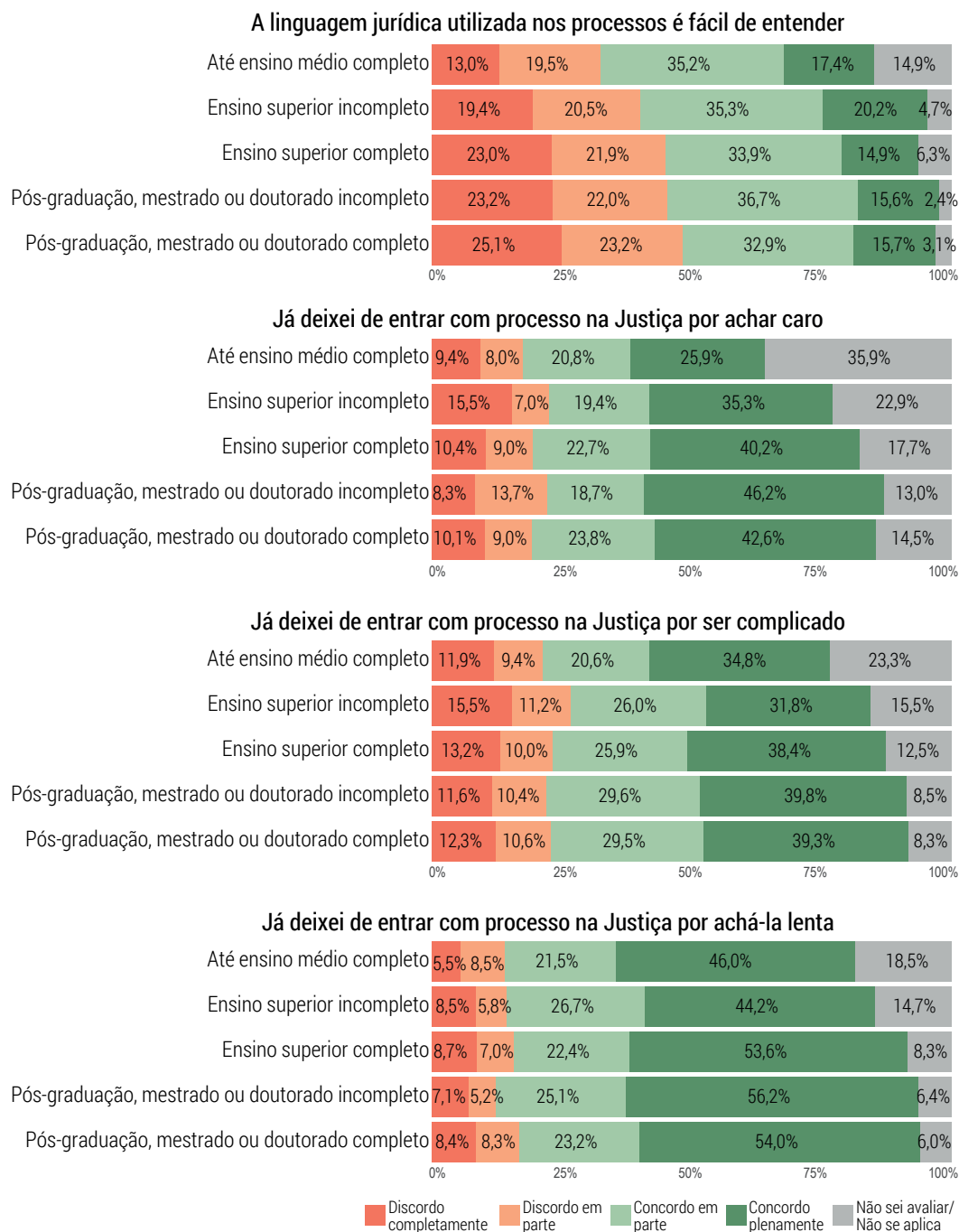
Quando a análise se desloca da renda para a escolaridade, a figura 22 mostra que a morosidade também permanece elevada em todos os grupos, com concordância total que vai de 67,5% entre os(as) respondentes com até ensino médio completo a 81,3% entre aqueles(as) com pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto.

Na mesma direção, a percepção de que entrar com processo na Justiça pode ser complicado cresce conforme avançam os níveis de escolaridade, saindo de 55,4% no grupo com até ensino médio completo e chegando a 69,4% entre os(as) respondentes com pós-graduação incompleta. A figura 22 sugere, assim, que a barreira procedimental é percebida com força em todos os níveis de escolaridade e aparece de forma ainda mais intensa entre os grupos mais escolarizados.

Já no item relativo ao custo, a figura 22 também mostra um movimento relevante. A concordância com a afirmação de que o(a) cidadão(ã) já deixou de entrar com processo por achar a Justiça cara sobe de 46,7% entre os(as) respondentes com até ensino médio completo para 66,4% entre aqueles(as) com pós-graduação completa.

No caso da linguagem jurídica, o quadro é mais equilibrado, embora a discordância com a afirmação de que os processos são fáceis de entender aumente nos níveis mais altos de escolaridade, passando de 32,5% para 48,3%, ao mesmo tempo em que diminui a proporção de respostas de não avaliação.

**Figura 22: Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça, segundo escolaridade dos(as) cidadãos(as)**



#### SÍNTESE DOS ACHADOS

A morosidade apresentou os maiores níveis de concordância entre as barreiras avaliadas, mantendo-se elevada em todas as faixas de renda e escolaridade. Entre os(as) respondentes com pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto, a concordância com a afirmação de já ter deixado de ingressar em juízo por considerar a Justiça lenta chegou a 81,3%. Em relação à facilidade de compreensão da linguagem jurídica, a edição atual registrou 50,6% de respostas positivas e 43,5% de negativas, enquanto, na 1ª Pesquisa, as respostas positivas correspondiam a 34,8% e, as negativas, a 64,9%. Entre as faixas de renda, a percepção de que a justiça é lenta alcançou 80,8% de concordância entre os(as) respondentes com renda entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00; 69,4% desse grupo considera que já deixou de ingressar no judiciário em razão da complexidade e em 68,1%, em razão dos custos do processo. Os dados mostram, assim, que lentidão, complexidade e custo permanecem entre as principais barreiras percebidas, enquanto a avaliação da linguagem jurídica apresenta distribuição mais equilibrada.

### 3.2.11 Digitalização, Presença e Acessibilidade

A relação dos(as) cidadãos(ãs) com o Judiciário também se define pelos meios concretos em que o processo judicial é acompanhado, os atos são realizados e o contato com a instituição ocorre ao longo da tramitação. Os prédios do Poder Judiciário, ou seja, os Fóruns e Tribunais, constituem os espaços físicos que materializam as normas, os processos e as políticas públicas do Poder Judiciário.

Nesse contexto, a expansão dos canais eletrônicos alterou de forma relevante a experiência de uso do sistema, mas não eliminou a importância das interações presenciais nem tornou homogêneas as condições de acesso entre os diferentes públicos. A adoção de ferramentas digitais convive com demandas por contato direto, com diferenças de familiaridade tecnológica e com obstáculos ligados à estrutura física e comunicacional das unidades judiciárias.

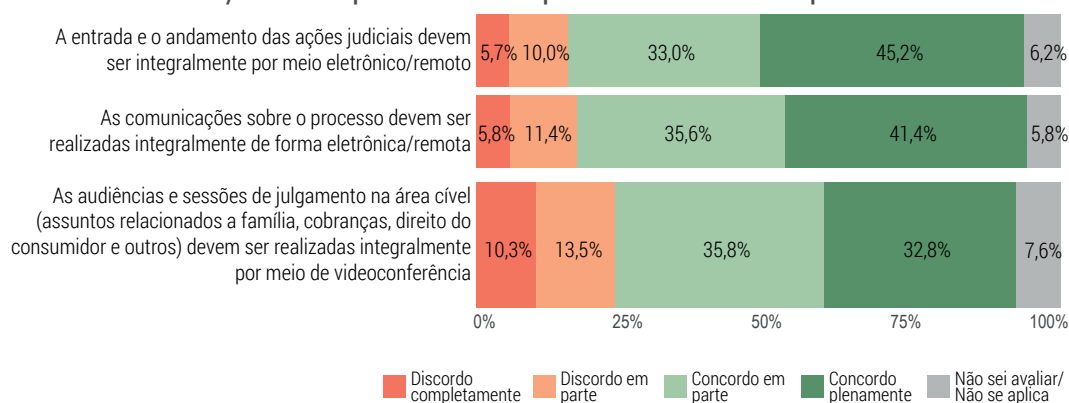
Os dados apresentados a seguir permitem examinar essas dimensões de forma articulada. De um lado, mostram em quais etapas do processo o meio eletrônico é mais aceito pelos(as) cidadãos(ãs) e em quais situações a presença física permanece mais valorizada. De outro, revelam como aspectos territoriais, estruturais e comunicacionais ainda condicionam o uso efetivo do sistema de justiça, especialmente quando se observa a distância até o fórum, a avaliação dos espaços físicos e a visibilidade dos recursos de acessibilidade. Em conjunto, esse bloco analítico permite compreender como digitalização, presença e acessibilidade se combinam na experiência concreta de interação com o Judiciário.

### 3.2.12 Digitalização

As respostas dos(as) cidadãos(ãs) sobre o uso integral do meio eletrônico nas diferentes etapas do processo revelam elevada aceitação da digitalização nas rotinas de acompanhamento e comunicação. Na figura 23, a concordância com o andamento das ações judiciais por meio inteiramente eletrônico ou remoto alcança 78,2%, enquanto para as comunicações sobre o processo, o percentual chega a 77,0%. Esses resultados indicam que os canais digitais já ocupam posição consolidada em etapas nas quais o(a) usuário(a) acompanha informações, recebe atualizações e mantém contato com o fluxo processual.

Quando a análise se desloca para audiências e sessões de julgamento realizadas integralmente por videoconferência, a concordância permanece majoritária, com 68,6%, embora em patamar um pouco inferior ao dos demais itens.

Figura 23: Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo



#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Na comparação com a pesquisa anterior, o quadro atual aponta para uma consolidação do uso remoto. Na primeira edição, a maioria das respostas também apontavam para uma satisfação em relação aos meios eletrônicos/remotos na tramitação processual, e o relatório concluiu que “ficou marcada a preferência entre os(as) cidadãos(ãs) pelos meios eletrônicos/remotos” nessas etapas.

#### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

No Justiça em Números 2025, esse resultado pode ser relacionado ao avanço da transformação digital do Judiciário. O relatório situa essa agenda no âmbito do Programa Justiça 4.0 e inclui, entre suas iniciativas, a PDPJ-Br, o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e os Pontos de Inclusão Digital. Além disso, registra que o Juízo 100% Digital alcançou 79,6% de adesão das unidades judiciárias de primeiro grau, com 43 tribunais em adesão integral.

### 3.2.13 Presencialidade

Se a digitalização ampliou as possibilidades de acompanhamento e realização remota de atos processuais, os dados desta pesquisa mostram que a relação dos(as) cidadãos(ãs) com o Judiciário continua ligada, em medida importante, à presença física e à localização das unidades judiciais. A distância entre a residência dos(as) cidadãos(ãs) e o tribunal ou fórum utilizado no último processo judicial, bem como o uso das estruturas físicas desses espaços, compõem dimensões relevantes da experiência presencial de acesso à Justiça. A tabela 12 mostra que 43,8% dos(as) cidadãos(ãs) informaram residir a até 10 km do tribunal ou fórum utilizado, enquanto 24,5% declararam distância entre 10 km e 30 km. As faixas de maior distância apresentaram percentuais menores: 7,7% residiam entre 30 km e 50 km, 3,7% entre 50 km e 100 km e 7,7% a mais de 100 km. Além disso, 12,6% responderam não saber informar essa distância. Quanto à utilização das estruturas físicas do tribunal ou fórum, 50,7% dos(as) respondentes informaram que utilizaram esses espaços, ao passo que 49,3% declararam não os ter utilizado.

Tabela 12: Distância e Estruturas físicas do prédio utilizadas pelos(as) cidadãos(ãs)

| Categoria                                       | n            | %            |
|-------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Distância entre residência e tribunal/fórum     |              |              |
| Até 10 km                                       | 1.137        | 43,8         |
| De 10 km a 30 km                                | 635          | 24,5         |
| De 30 km a 50 km                                | 199          | 7,7          |
| De 50 km a 100 km                               | 96           | 3,7          |
| Mais de 100 km                                  | 200          | 7,7          |
| Não sei responder                               | 327          | 12,6         |
| Utilização Estruturas físicas do tribunal/fórum |              |              |
| Sim                                             | 1.316        | 50,7         |
| Não                                             | 1.278        | 49,3         |
| <b>Total</b>                                    | <b>2.594</b> | <b>100,0</b> |

Considerando os dados até aqui apresentados, em que o meio virtual e o físico se complementam, os Pontos de Inclusão Digital (PID) ajudam a compreender melhor o tipo de arranjo que vem sendo construído pelo Judiciário. O PID consiste em uma sala ou espaço equipado com computadores e câmeras que fica disponível aos(às) cidadãos(ãs), funcionando como facilitador da prática de atos processuais por videoconferência e do atendimento por meio do Balcão Virtual, com prioridade para localidades que não sejam sede de comarca ou possuam unidade física do Judiciário.

### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

O Justiça em Números 2025 registra que os Pontos de Inclusão Digital (PID), inicialmente instituídos pela Recomendação CNJ nº 130/2022 e posteriormente regulamentados pela Resolução CNJ nº 508/2023, em julho de 2025, eram 788 PID no país, dos quais 136 se localizavam no estado do Maranhão, que liderava o ranking nacional. Esses pontos são instalados preferencialmente em cidades, povoados, aldeias e distritos que não sejam sede de comarca ou de unidade física do Poder Judiciário.

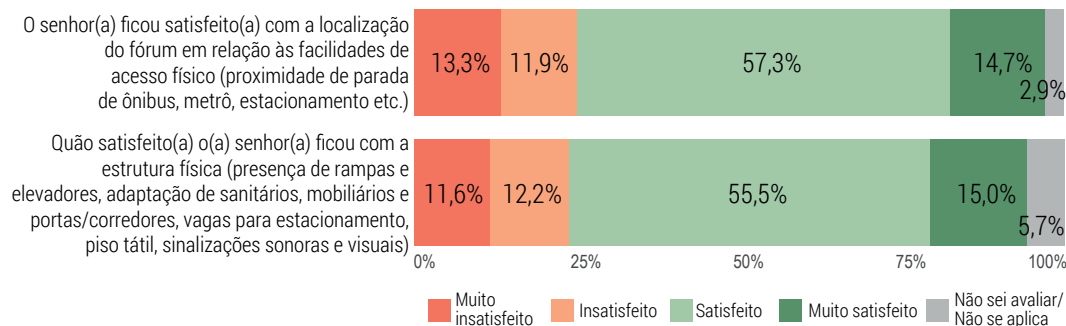
### 3.2.14 Condições de acesso ao Fórum

Em uma análise complementar, a figura 24 permite observar como a experiência presencial foi avaliada por quem efetivamente esteve nos prédios do Judiciário. Os resultados indicam percepção majoritariamente favorável tanto em relação à localização do fórum quanto à estrutura física da unidade.

Os dados mostram predominância de avaliações positivas em ambos os aspectos analisados. Em relação à localização do fórum, 57,3% dos(as) respondentes declararam-se satisfeitos(as) e 14,7%, muito satisfeitos(as), totalizando 72,0% de respostas positivas. As avaliações negativas corresponderam a 13,3% de muito insatisfeitos(as) e 11,9% de insatisfeitos(as), somando 25,2%, enquanto 2,9% responderam não sei avaliar/não se aplica.

Quanto à estrutura física da unidade, 55,5% dos(as) cidadãos(ãs) declararam-se satisfeitos(as) e 15,0%, muito satisfeitos(as), totalizando 70,5% de avaliações positivas. As respostas negativas corresponderam a 11,6% de muito insatisfeitos(as) e 12,2% de insatisfeitos(as), somando 23,8%. A categoria não sei avaliar/não se aplica reuniu 5,7% das respostas.

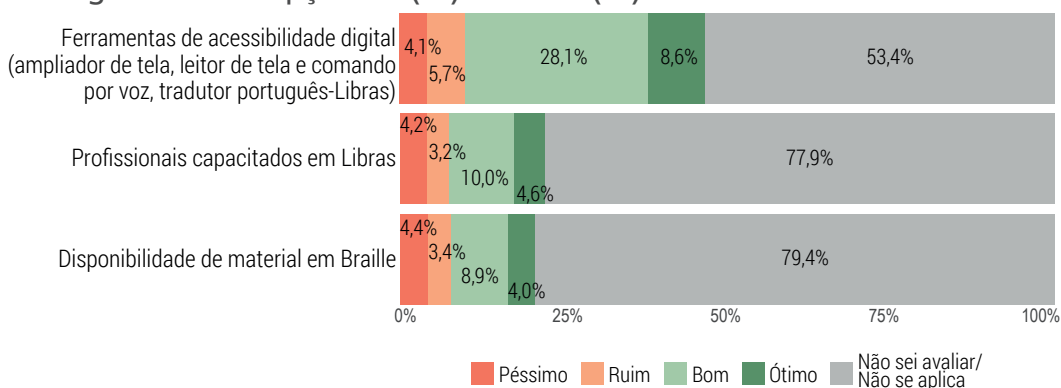
Figura 24: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre as condições de acesso ao fórum



Dentre os(as) cidadãos(as) que avaliaram os recursos de acessibilidade disponibilizados, as ferramentas de acessibilidade digital, como leitor ou ampliador de tela, comando por voz e tradutor Português-Libras foram a mais bem avaliadas, com 36,7% de avaliações positivas, frente a 9,8% negativas. A disponibilidade de materiais em braille e de profissionais de Libras capacitados também tiveram mais opiniões positivas do que negativas, com quase 3 vezes mais respostas positivas do que negativas para a disponibilidade de profissionais de Libras e 1,6 vezes mais respostas positivas do que negativas para a existência de materiais em braille.

Optou-se por aplicar o questionário a todos(as) os(as) respondentes para abranger tanto as pessoas com deficiência quanto seus(suas) acompanhantes, permitindo uma visão ampla sobre o uso dos recursos de acessibilidade. Por essa razão, observa-se um volume considerável de não respostas, justificadas pela ausência de contato ou demanda pelos equipamentos por parte de uma parcela dos(as) participantes.

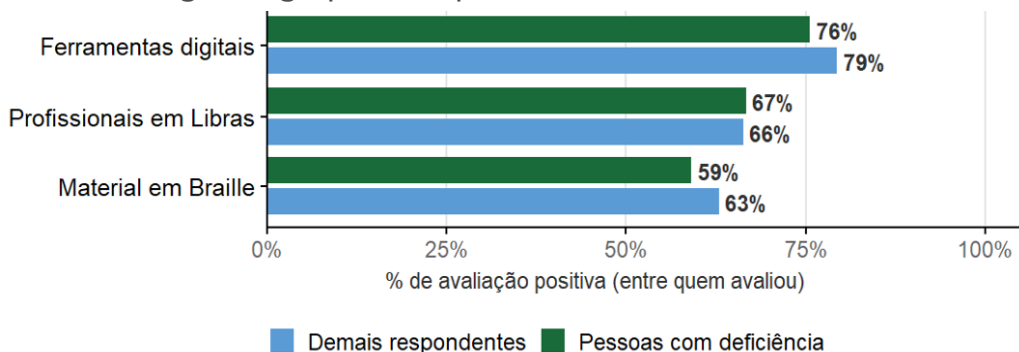
Figura 25: Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade



Entre os(as) respondentes que efetivamente avaliaram cada recurso de acessibilidade, excluindo as respostas “não sei avaliar” e “não se aplica”, a percepção positiva é majoritária nos três casos. A figura 26 apresenta esse resultado para os(as) cidadãos(ãs), comparando o grupo com deficiência declarada e os(as) demais respondentes.

As diferenças entre os grupos não ultrapassam 4 pontos percentuais em nenhum dos três recursos, o que indica que, quando acessado e avaliado, o recurso tende a ter percepção equivalente, independentemente do perfil do(a) respondente.

Figura 26. Avaliação dos recursos de acessibilidade entre cidadãos(ãs) que avaliaram, segundo grupo de respondentes



#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Na 1ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro, a avaliação positiva dos(as) cidadãos(ãs) sobre a presença de profissionais capacitados(as) em Libras e sobre a disponibilidade de material em Braille correspondia a 55% e a 51% das respostas, respectivamente. Já na pesquisa atual, a avaliação positiva em relação a disponibilidade de tais equipamentos subiu para 66% para Libras e 62% para braille, o que denota uma melhoria na percepção dos recursos de acessibilidade disponibilizados no Judiciário.

#### 💡 SÍNTESE DOS ACHADOS

Os dados indicam elevada aceitação da digitalização entre os(as) cidadãos(ãs), com 78,2% de concordância em relação à tramitação integralmente eletrônica. No plano institucional, o Justiça em Números 2025 registra que o Juízo 100% Digital alcançou 79,6% de adesão entre as unidades judiciárias de primeiro grau. Ao mesmo tempo, a presença física permanece relevante na experiência dos(as) respondentes: 50,7% informaram ter utilizado as estruturas físicas do fórum, e, entre aqueles(as) que compareceram presencialmente, predominaram avaliações positivas quanto à localização da unidade (72,0%) e à estrutura física do prédio (70,5%). No campo da acessibilidade, para a maioria dos que utilizaram os recursos, a avaliação foi positiva, observando-se uma melhor percepção quanto à disponibilidade dos equipamentos em relação à pesquisa anterior. Além disso, 7,7% dos(as) cidadãos(ãs) informaram residir a mais de 100 km do tribunal ou fórum utilizado em seu último processo judicial.

### 3.3 A EXPERIÊNCIA DOS(AS) OPERADORES(AS) DO DIREITO

Diferentemente dos(as) cidadãos(ãs), cuja relação com o Judiciário tende a ser episódica e vinculada a poucos casos concretos, advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público interagem com o sistema de forma profissional, contínua e intensiva. Por isso, sua percepção costuma ser menos centrada no acesso inicial e mais sensível às condições de funcionamento cotidiano da prestação jurisdicional, especialmente quanto à organização das áreas de atuação, ao uso dos sistemas eletrônicos, aos fluxos de comunicação e às fricções operacionais que afetam diretamente o exercício profissional.

#### 3.3.1 Área de atuação

As áreas de atuação apresentadas na pesquisa correspondem a matérias jurídicas e a temas especializados que se inserem em grandes ramos do direito reconhecidos pela legislação brasileira, como o direito civil, o direito penal, o direito processual, o direito eleitoral e o direito do trabalho. Para algumas especialidades (como violência doméstica e tribunal do júri, saúde por exemplo), optou-se por detalhar as opções de respostas, mesmo ciente de que poderia haver sobreposição com as áreas mais genéricas, como direito penal ou direito.

Os dados da Tabela 13 correspondem a questão de múltipla resposta, razão pela qual os percentuais apresentados para cada público não são aditivos e não devem ser somados entre si. Cada respondente pôde indicar mais de uma área de atuação, de modo que cada percentual expressa a proporção de profissionais do respectivo grupo que assinalou determinada matéria. A linha final de “Total” tem função exclusivamente referencial, indicando o número total de respondentes em cada público, e não a soma das menções às áreas de atuação.

Entre os(as) advogados(as), os maiores percentuais aparecem em Direito Civil (76,3%), Direito do Consumidor (57,6%), Direito de Família (52,4%) e Direito Trabalhista (45,7%). Em seguida, destacam-se Direito Previdenciário (27,3%), Direito Administrativo (21,2%), Direito Penal (19,5%) e Direito à Saúde (18,4%). Nos demais temas, os percentuais foram inferiores a 12%, incluindo Violência doméstica (11,6%), Direito Tributário (10,9%) e Direito da Criança e do Adolescente (10,2%).

Entre os(as) defensores(as) públicos(as)(as), os maiores percentuais foram observados em Direito Penal (64,6%), Direito à Saúde (50,9%), Direito Civil (48,8%) e Direito de Família (46,7%). Também aparecem com percentuais

relevantes Violência doméstica (36,8%), Direito da Criança e do Adolescente (30,6%), Direito do Consumidor (30,2%), Direito Administrativo (25,8%), Direito à Educação (23,7%) e Tribunal do Júri (23,7%).

No Ministério Público, o maior percentual foi registrado em Direito Penal (67,4%). Em seguida, aparecem Direito de Família (35,0%), Violência doméstica (33,7%), Direito da Criança e do Adolescente (32,4%), Direito à Saúde (29,3%), Direito Civil (28,5%), Direito Administrativo (26,5%), Direito Eleitoral (26,0%) e Tribunal do Júri (25,4%). Também foram observados percentuais de 21,3% em Direito à Educação e 20,1% em Direito Ambiental.

O dado mais importante aqui é que os três públicos não apenas ocupam posições institucionais distintas, mas também se distribuem por áreas com dinâmicas processuais, graus de litigiosidade e exigências tecnológicas diferentes, evidenciando que as percepções dos(as) operadores(as) são heterogêneas, partindo de inserções profissionais diferentes em segmentos do Judiciário que têm volumes de demanda, tempos e rotinas bastante distintos.

Tabela 13: Principal área de atuação dos(as) operadores(as) do Direito

| Sistema                                                    | Advogados(as) |              | Defensores(as) |              | Ministério |
|------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------|--------------|------------|
|                                                            | n             | %            | n              | %            | n          |
| Direito Civil                                              | 3.544         | 76,3         | 142            | 48,8         | 111        |
| Direito do Consumidor                                      | 2.673         | 57,6         | 88             | 30,2         | 49         |
| Direito de Família                                         | 2.434         | 52,4         | 136            | 46,7         | 136        |
| Direito Trabalhista                                        | 2.124         | 45,7         | 5              | 1,7          | 4          |
| Direito Previdenciário                                     | 1.268         | 27,3         | 43             | 14,8         | 7          |
| Direito Administrativo                                     | 984           | 21,2         | 75             | 25,8         | 103        |
| Direito Penal                                              | 906           | 19,5         | 188            | 64,6         | 262        |
| Direito à Saúde                                            | 856           | 18,4         | 148            | 50,9         | 114        |
| Violência doméstica                                        | 539           | 11,6         | 107            | 36,8         | 131        |
| Direito Tributário                                         | 504           | 10,9         | 21             | 7,2          | 8          |
| Direito da Criança e do Adolescente (Infância e Juventude) | 476           | 10,2         | 89             | 30,6         | 126        |
| Direito Eleitoral                                          | 237           | 5,1          | 11             | 3,8          | 101        |
| Direito Ambiental                                          | 191           | 4,1          | 28             | 9,6          | 78         |
| Direito à Educação                                         | 186           | 4,0          | 69             | 23,7         | 83         |
| Tribunal do Júri                                           | 173           | 3,7          | 69             | 23,7         | 99         |
| Direito Assistencial                                       | 148           | 3,2          | 53             | 18,2         | 51         |
| Direito Penal Militar                                      | 50            | 1,1          | 12             | 4,1          | 13         |
| Direito Internacional                                      | 28            | 0,6          | 18             | 6,2          | 2          |
| Outro                                                      | 269           | 5,8          | 16             | 5,5          | 31         |
| <b>Total</b>                                               | <b>4.644</b>  | <b>100,0</b> | <b>291</b>     | <b>100,0</b> | <b>389</b> |

### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

Conforme o Justiça em Números 2025, em média, a cada grupo de mil habitantes, 185 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2024, indicador que corresponde a 18,55 casos novos por cem habitantes e é 4,18 vezes maior do que nos países da União Europeia, onde esse índice é de 4,44 casos novos por cem habitantes (Justiça em Números 2025, Tabela 4 – Indicadores Gerais Brasil x Europa, p. 261–262). A Justiça Estadual é o segmento com maior representatividade de litígios no Poder Judiciário, concentrando 68,6% da demanda, seguido da Justiça Federal, que responde por 13,5% dos casos novos, e da Justiça do Trabalho, com 12,3% da demanda processual (Justiça em Números 2025, Panorama do Poder Judiciário, infográfico “Processos x Magistrados(as) x Despesas”, p. 24–25).

### 3.3.2 Sistemas e consultas

A seguir serão apresentados os resultados relacionados à utilização dos sistemas, os principais problemas reportados em seu uso, e a utilização e pesquisa da jurisprudência.

### 3.3.3 Principais Sistemas Utilizados

Quanto à utilização dos sistemas, a tabela 14 mostra que os(as) operadores(as) do Direito atuam em um ambiente com múltiplos sistemas eletrônicos. Parte dessas plataformas corresponde a sistemas processuais de tramitação ampla, como o PJe, o EPROC, o SAJ e o Projudi. Outras ferramentas têm escopo mais específico. O SEEU, por exemplo, é um sistema processual especializado na execução penal, destinado ao processamento de informações e à prática de atos processuais nessa matéria.

Os dados mostram que o PJe foi o sistema mais mencionado por advogados(as) e defensores(as) públicos(as), com 61,7% e 44,7%, respectivamente. Entre os(as) advogados(as), aparecem em seguida o SAJ (14,4%) e o Projudi (13,8%), seguidos por EPROC (7,6%). Entre os(as) defensores(as) públicos(as), depois do PJe, destacam-se o SAJ (25,1%), o EPROC (11,0%) e o Projudi (9,6%).

No Ministério Público, a distribuição foi distinta. O sistema mais mencionado foi o Projudi, com 33,7%, seguido pelo SAJ (27,2%) e pelo PJe (24,9%). Os demais sistemas apresentaram percentuais menores, como Outro (8,0%), EPROC (3,9%) e SEEU (2,3%). As respostas “não sei responder/não utilizo” tiveram ocorrência residual, com 0,5% entre advogados(as) e 0,0% nos demais grupos.

O dado mais relevante, portanto, é a permanência de uma infraestrutura plural e fragmentada, na qual os(as) profissionais precisam operar em múltiplos ambientes segundo tribunal, ramo e tipo de processo. Isso ocorre em um contexto de digitalização quase universal do acervo judicial.

Tabela 14: Principais sistemas de processo eletrônico utilizados pelos(as) operadores(as) do Direito

| Sistema                       | Advogados(as) |              | Defensores(as) |              | Ministério Público |              |
|-------------------------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------------|--------------|
|                               | n             | %            | n              | %            | n                  | %            |
| PJe                           | 2.865         | 61,7         | 130            | 44,7         | 97                 | 24,9         |
| SAJ                           | 667           | 14,4         | 73             | 25,1         | 106                | 27,2         |
| Projudi                       | 643           | 13,8         | 28             | 9,6          | 131                | 33,7         |
| EPROC                         | 351           | 7,6          | 32             | 11,0         | 15                 | 3,9          |
| SEEU                          | 27            | 0,6          | 14             | 4,8          | 9                  | 2,3          |
| Não sei responder/Não utilizo | 21            | 0,5          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Outro                         | 70            | 1,5          | 14             | 4,8          | 31                 | 8,0          |
| <b>Total</b>                  | <b>4.644</b>  | <b>100,0</b> | <b>291</b>     | <b>100,0</b> | <b>389</b>         | <b>100,0</b> |

#### 🗨️ O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

*“Em primeiro lugar, há urgente necessidade de padronização de sistemas, em todos os estados, porque a diversidade nos sistemas, sejam: Eproc, PJe, ESAJ e Projudi, em estados diferentes dificulta aos advogados e mesmo aos clientes o entendimento necessário dos procedimentos, tumultuando os processos e seus andamentos regulares.” — Advogado(a)*

*“Sinto falta de integração entre os sistemas — por exemplo, entre PJe com o ESAJ ou o SEEU, considerando o processo de conhecimento e o processo de execução (área criminal). No estado de SP, as guias de recolhimento dos processos federais são encaminhadas à justiça estadual por e-mail, o que diversas vezes leva a problemas na instauração de processos de execução, acarretando maior permanência em cárcere.” — Defensor(a) Público(a)*

*“Como cidadão, não tive dificuldades para entender o sistema da Justiça e ingressar com um processo. Como jornalista, entretanto, acredito que o Eproc dificulta a publicidade dos atos, diferentemente do que ocorre no PJe. (...). Isso dificulta o trabalho da imprensa na divulgação de atos, prejudicando a publicidade do importante trabalho da Justiça.” — Cidadão(a)*

*“Em relação ao SEEU, deveria ser mais prático como o EProc (...). Outra coisa, o Poder Judiciário brasileiro deveria ter apenas um sistema, de preferência o EPROC. Cada Tribunal tem um sistema próprio que muitas vezes não se comunica.” — MP*

Nesse contexto, a fragmentação percebida pelos(as) operadores(as) deve ser lida em contraste com o esforço institucional recente de integração tecnológica, visto que a PDPJ-Br propõe uma estratégia de coordenação e interoperabilidade entre a diversidade de sistemas.

#### O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

O relatório Justiça em Números 2025 situa a PDPJ-Br no centro dessa agenda, definindo-a como uma plataforma voltada a incentivar o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, preservando os sistemas públicos em produção, com o objetivo de oferecer uma estrutura multisserviço que combine flexibilidade local e unificação do trâmite processual no país. Trata-se de uma plataforma que se baseia em microsserviços, computação em nuvem, modularização, experiência do(a) usuário(a) e uso de IA.

### 3.3.4 Dificuldades reportadas

Os(as) profissionais respondentes indicaram as principais dificuldades no que se refere ao uso dos sistemas, à propositura das ações e à tramitação processual.

Quanto aos sistemas processuais eletrônicos, os dados da Tabela 15 evidenciam que a instabilidade do sistema foi a dificuldade mais mencionada pelos três públicos, com 59,6% entre advogados(as), 79,4% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 75,6% entre membros(as) do Ministério Público. Entre os(as) advogados(as), as demais dificuldades encontradas foram a ausência de pessoal responsável para prestar apoio técnico (31,4%) e dificuldade para envio de arquivos (29,4%), seguidos de ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (25,6%) e falta de capacitação do Poder Judiciário (22,6%).

Entre os(as) defensores(as) públicos(as)(as), após a instabilidade do sistema, os maiores percentuais foram registrados em dificuldade para envio de arquivos (34,4%), ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (29,9%) e problemas de tráfego de rede e internet (21,3%). No Ministério Público, depois da instabilidade, destacaram-se dificuldade para envio de arquivos (37,5%), ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (36,0%) e problemas de tráfego de rede e internet (21,6%). A alternativa “não há fatores que dificultam a utilização do(s) sistema(s)” foi assinalada por 9,5% dos(as) advogados(as), 5,5% dos(as) defensores(as) e 6,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público.

O quadro revela que os maiores entraves estão concentrados em três dimensões: problemas técnicos, falta de interoperabilidade e suporte operacional, seguindo os mesmos resultados da pesquisa anterior.

Tabela 15: Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos relatadas por operadores(as) do Direito

| Sistema                                                                                | Advogados(as) |              | Defensores(as) |              | Ministério Público |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------------|--------------|
|                                                                                        | n             | %            | n              | %            | n                  | %            |
| Falhas Operacionais – Instabilidade do sistema                                         | 2.770         | 59,6         | 231            | 79,4         | 294                | 75,6         |
| Recursos Humanos – Ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico         | 1.457         | 31,4         | 52             | 17,9         | 47                 | 12,1         |
| Falhas Operacionais – Dificuldade para envio de arquivos                               | 1.367         | 29,4         | 100            | 34,4         | 146                | 37,5         |
| Usabilidade – Ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros             | 1.190         | 25,6         | 87             | 29,9         | 140                | 36,0         |
| Recursos Humanos – Falta de capacitação do Poder Judiciário                            | 1.048         | 22,6         | 40             | 13,7         | 42                 | 10,8         |
| Usabilidade – Falta de automação em alguns procedimentos                               | 934           | 20,1         | 52             | 17,9         | 74                 | 19,0         |
| Falhas Operacionais – Problemas com certificados digitais                              | 877           | 18,9         | 33             | 11,3         | 41                 | 10,5         |
| Usabilidade – Dificuldade de uso e navegação relacionada a layout, informações e afins | 600           | 12,9         | 31             | 10,7         | 54                 | 13,9         |
| Falhas Operacionais – Problemas de tráfego de rede e internet                          | 535           | 11,5         | 62             | 21,3         | 84                 | 21,6         |
| Não há fatores que dificultam a utilização do(s) sistema(s)                            | 439           | 9,5          | 16             | 5,5          | 24                 | 6,2          |
| Usabilidade – Dificuldade com formatação e edição de textos                            | 306           | 6,6          | 38             | 13,1         | 74                 | 19,0         |
| Não sei responder/Não utilizo                                                          | 40            | 0,9          | 1              | 0,3          | 8                  | 2,1          |
| Outra                                                                                  | 218           | 4,7          | 12             | 4,1          | 11                 | 2,8          |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>4.644</b>  | <b>100,0</b> | <b>291</b>     | <b>100,0</b> | <b>389</b>         | <b>100,0</b> |

### 3.3.5 Dificuldades quanto ao uso dos sistemas

Analisando-se os principais sistemas de forma separada, é possível obter melhor detalhamento dos itens respondidos na pesquisa. Segundo a Figura 27, a instabilidade do sistema, apontada como principal fator de dificuldade dos(as) operadores(as) do Direito, é mais expressiva no PJe, no SAJ e no Projudi, e surge em menor intensidade no EPROC. O destaque mais forte recai sobre o SAJ, em que a instabilidade atinge 89,0% para os(as) membros(as) do Ministério Público e 82,1% entre defensores(as), e sobre o Projudi, onde os percentuais são altos e relativamente homogêneos entre os três grupos, variando entre 71,4% e 75,0%.

Depois da instabilidade, aparecem como dificuldades relevantes os problemas de envio de arquivos, a ausência de pessoal de apoio técnico e a falta de comunicação entre sistemas e cadastros. No PJe, a dificuldade para envio de arquivos alcança um terço ou mais dos(as) respondentes em todos os grupos, enquanto, especialmente para os(as) advogados(as), também se destaca a carência de pessoal para apoio técnico, enquanto para os(as) promotores(as) de justiça, a questão está na falta de integração entre sistemas. No SAJ, além da instabilidade, sobressaem a dificuldade para envio de arquivos e a ausência de pessoal responsável por suporte, com maior intensidade sobretudo entre membros(as) do Ministério Público e defensores(as). No Projudi, além da instabilidade, ganham relevância a ausência de comunicação entre sistemas e a dificuldade para envio de arquivos. Já no EPROC, embora a instabilidade permaneça na primeira posição, a distribuição dos demais problemas é menos concentrada, com maior peso para ausência de integração entre sistemas, dificuldades com certificados digitais e falta de automação.

Também verifica-se que as barreiras de usabilidade e de apoio institucional aparecem de forma recorrente, ainda que em patamar inferior ao da instabilidade. Entre elas estão a dificuldade de navegação, a falta de automação de procedimentos, a formatação e edição de textos, bem como a percepção de falta de capacitação do Poder Judiciário e de ausência de pessoal de suporte. Em termos comparativos, defensores(as) e membros(as) do Ministério Público tendem, em vários casos, a registrar percentuais mais altos de dificuldade do que advogados(as), especialmente no SAJ e no PJe.

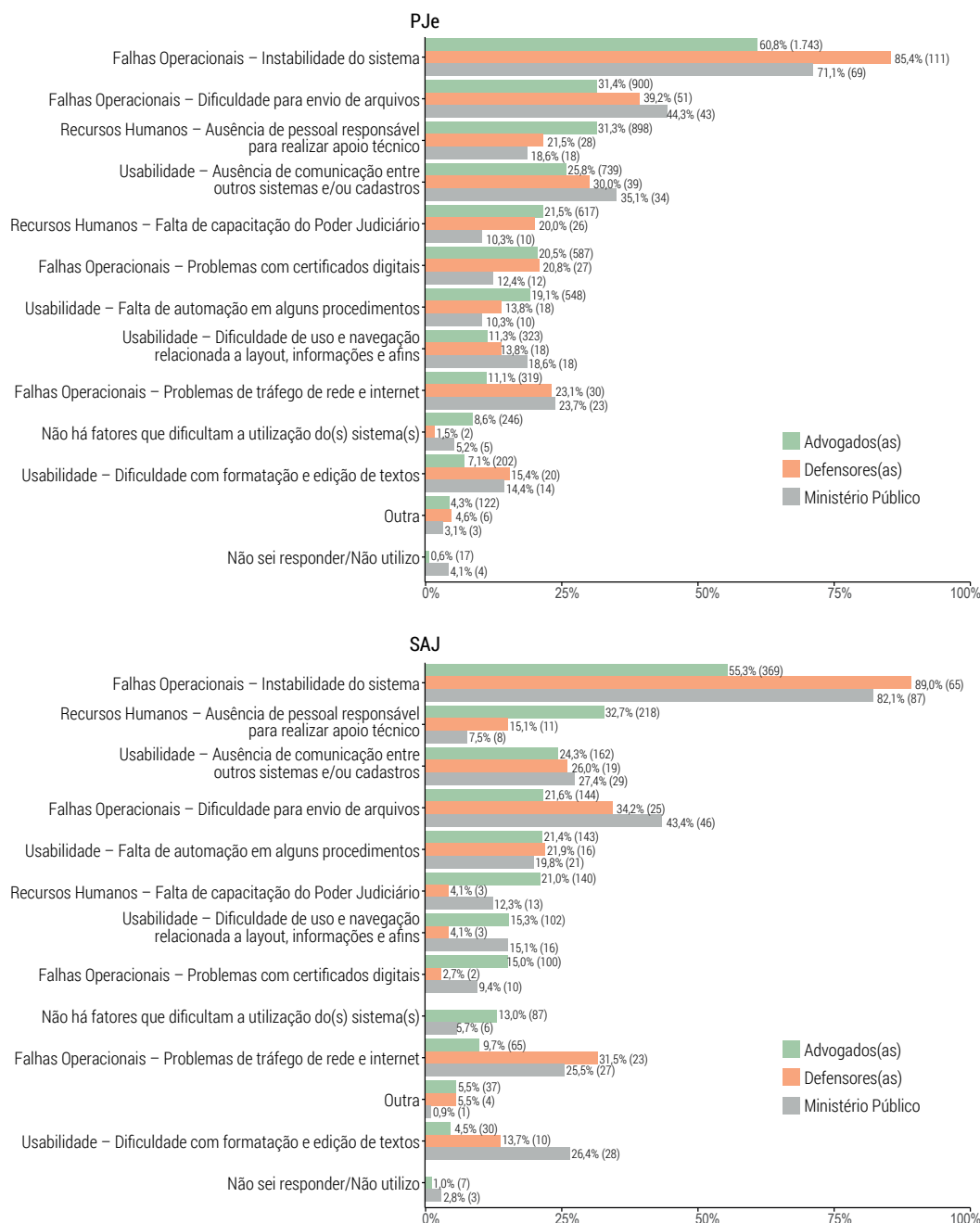
#### O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

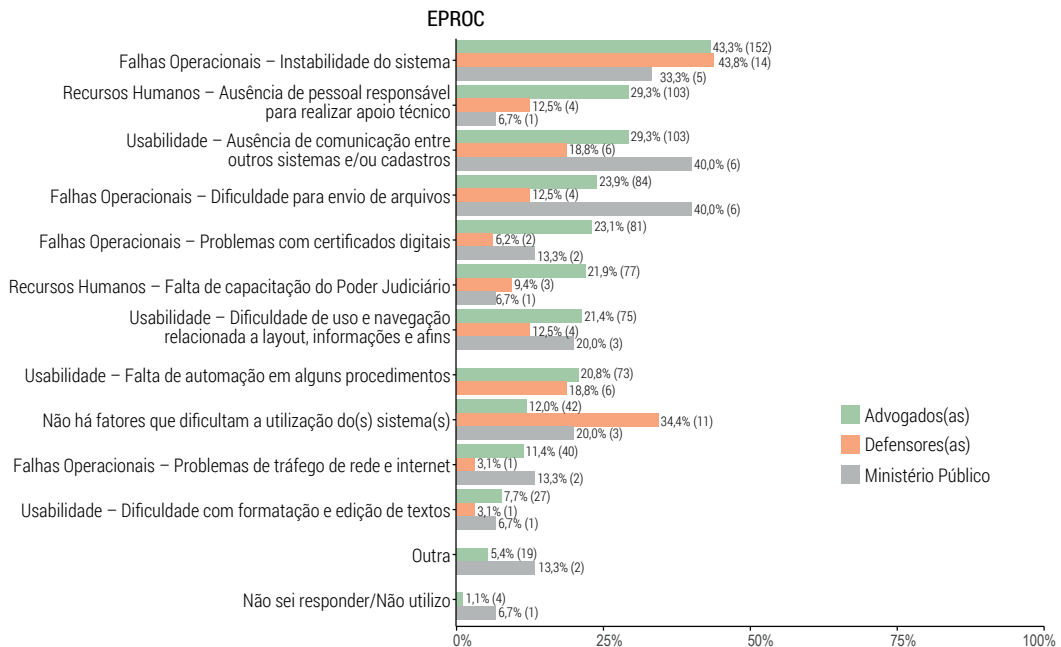
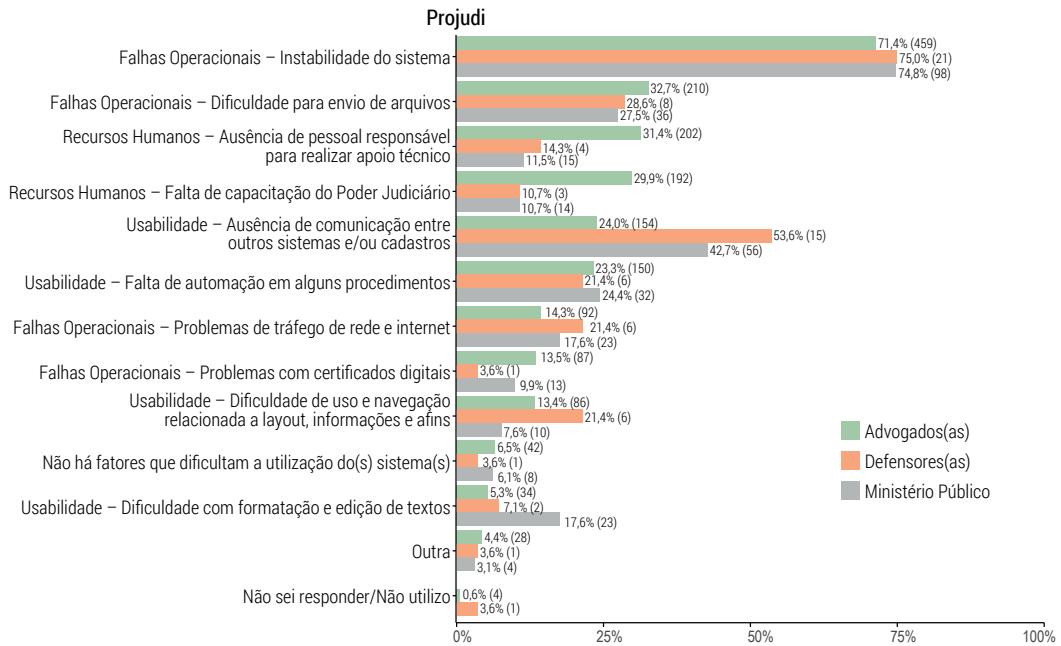
*“Observa-se que os serviços da área de tecnologia ainda carecem de maior eficiência, integração e usabilidade. Muitas plataformas apresentam instabilidade, lentidão e falta de padronização, o que compromete a execução das atividades e aumenta a burocracia digital.” — Advogado(a)*

*“Considero sempre um obstáculo ao peticionamento eletrônico a limitação no tamanho dos arquivos, bem como a limitação na quantidade de arquivos que pode ser anexada de uma vez. O ‘protocolo’ de um recurso, ou petição inicial, que antes demorava poucos minutos, fisicamente, no fórum, agora é uma etapa muitas vezes tão trabalhosa quanto a elaboração da peça processual.” — Defensor(a) Público(a)*

*“Quando o sistema fica indisponível em determinada área, demora um pouco para o sistema reconhecer essa indisponibilidade. Acredito que somente depois de muitas reclamações se reconhece tal fato (...). Não sei como é feita a avaliação de sistema indisponível, talvez teria que ser mais específico em relação à área em que abrange tal situação.” — MP*

**Figura 27: Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do Direito por sistema**





### 3.3.6 Jurisprudência

Quanto aos sistemas de consulta de jurisprudência, a tabela 16 mostra que entre os(as) operadores(as) do Direito o uso se concentra em dois grandes tipos de ambiente: sites de notícias jurídicas e portais dos próprios tribunais superiores e tribunais de justiça.

Os dados mostram que, entre os(as) advogados(as), os maiores percentuais de uso foram registrados em sites de notícias jurídicas (55,9%), na página de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) (45,3%) e na página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados (35,8%). Em seguida, aparecem a página de jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) (27,6%) e a página de jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST) (15,3%).

Entre os(as) defensores(as) públicos(as), os percentuais mais elevados concentram-se na página de jurisprudência do STJ (71,5%), nos sites de notícias jurídicas (61,9%) e na página de jurisprudência do STF (55,3%). Também aparecem com frequência a página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados (27,5%) e a jurisprudência unificada do Conselho da Justiça Federal (CJF) (10,7%).

No Ministério Público, os maiores percentuais foram observados na página de jurisprudência do STJ (67,9%), na página de jurisprudência do STF (55,5%), na página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados (48,1%) e nos sites de notícias jurídicas (40,4%). Em seguida, aparecem o boletim de jurisprudência do tribunal (12,1%) e o Portal de Serviços do CNJ (Jus.br) (9,0%).

Tabela 16: Sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizado(s) por operadores(as) do Direito

| Sistemas                                                                           | Advogados(as) |              | Defensores(as) |              | Ministério Público |              |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------------|--------------|
|                                                                                    | n             | %            | n              | %            | n                  | %            |
| Sites de notícias jurídicas (JusBrasil, Conjur, Migalhas, Jota, etc.)              | 2.594         | 55,9         | 180            | 61,9         | 157                | 40,4         |
| Página de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ)                     | 2.106         | 45,3         | 208            | 71,5         | 264                | 67,9         |
| Página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados                      | 1.664         | 35,8         | 80             | 27,5         | 187                | 48,1         |
| Página de jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF)                         | 1.283         | 27,6         | 161            | 55,3         | 216                | 55,5         |
| Página de jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST)                    | 710           | 15,3         | 6              | 2,1          | 5                  | 1,3          |
| Boletim de jurisprudência do Tribunal                                              | 643           | 13,8         | 25             | 8,6          | 47                 | 12,1         |
| Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais do Trabalho                       | 617           | 13,3         | 0              | 0,0          | 3                  | 0,8          |
| Portal de Serviços do CNJ (jus.br)                                                 | 610           | 13,1         | 11             | 3,8          | 35                 | 9,0          |
| Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais                          | 386           | 8,3          | 15             | 5,2          | 9                  | 2,3          |
| Página de jurisprudência da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)                    | 371           | 8,0          | 0              | 0,0          | 1                  | 0,3          |
| Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios (CNJ)   | 353           | 7,6          | 7              | 2,4          | 9                  | 2,3          |
| Jurisprudência unificada do Conselho da Justiça Federal (CJF)                      | 227           | 4,9          | 31             | 10,7         | 6                  | 1,5          |
| Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STJ                                   | 214           | 4,6          | 9              | 3,1          | 8                  | 2,1          |
| Jurisprudência da Turma Nacional de Uniformização (CJF)                            | 181           | 3,9          | 10             | 3,4          | 2                  | 0,5          |
| Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STF                                   | 156           | 3,4          | 7              | 2,4          | 9                  | 2,3          |
| Não sei responder/Não utilizo                                                      | 129           | 2,8          | 6              | 2,1          | 28                 | 7,2          |
| Página de jurisprudência do Tribunal Superior Eleitoral (TSE)                      | 63            | 1,4          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Corpus 927 da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) | 46            | 1,0          | 5              | 1,7          | 3                  | 0,8          |
| Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais Eleitorais                        | 25            | 0,5          | 0              | 0,0          | 0                  | 0,0          |
| Outros                                                                             | 180           | 3,9          | 16             | 5,5          | 21                 | 5,4          |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>4.644</b>  | <b>100,0</b> | <b>291</b>     | <b>100,0</b> | <b>389</b>         | <b>100,0</b> |

#### O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

Na comparação com a pesquisa anterior, o padrão é de continuidade. O levantamento precedente já mostrava destaque para os sites de notícias jurídicas e para os portais oficiais de jurisprudência dos tribunais, sobretudo a página do STJ. Esses resultados indicavam que a consulta de jurisprudência entre os(as) operadores(as) do Direito já se organizava em torno da combinação entre plataformas privadas de busca e repositórios institucionais.

#### SÍNTESE DOS ACHADOS

Os dados mostram que a atuação dos(as) operadores(as) do Direito ocorre em ambiente amplamente digitalizado, mas ainda marcado pela coexistência de múltiplos sistemas. O PJe foi o sistema mais mencionado entre advogados(as) (61,7%) e defensores(as) públicos(as)(as) (44,7%), enquanto, no Ministério Público, os usos estão mais divididos entre Projudi (33,7%), SAJ (27,2%) e PJe (24,9%). Entre as dificuldades reportadas, a instabilidade dos sistemas foi o principal problema nos três públicos, alcançando 59,6% entre advogados(as), 79,4% entre defensores(as) e 75,6% entre membros(as) do Ministério Público. Também se destacaram a dificuldade para envio de arquivos, com 29,4%, 34,4% e 37,5%, respectivamente, e a ausência de comunicação entre sistemas e cadastros, com 25,6%, 29,9% e 36,0%. Na consulta à jurisprudência, predominaram os sites de notícias jurídicas entre advogados(as) (55,9%) e a página de jurisprudência do STJ entre defensores(as) públicos(as) (as) (71,5%) e membros(as) do Ministério Público (67,9%).

### 3.3.7 Tramitação Processual

Diferentemente dos(as) cidadãos(ãs), cuja relação com o Judiciário tende a se concentrar na entrada no sistema, na compreensão do processo e na percepção do resultado obtido, os(as) operadores(as) do Direito se vinculam de modo mais direto à tramitação processual como dimensão central da prestação jurisdicional. Para esses atores, a experiência institucional do Judiciário é mediada pela sequência dos atos processuais, pela observância dos prazos, pela regularidade do andamento e pela previsibilidade das rotinas que tornam possível o exercício da representação, da defesa e da atuação funcional perante o sistema de justiça.

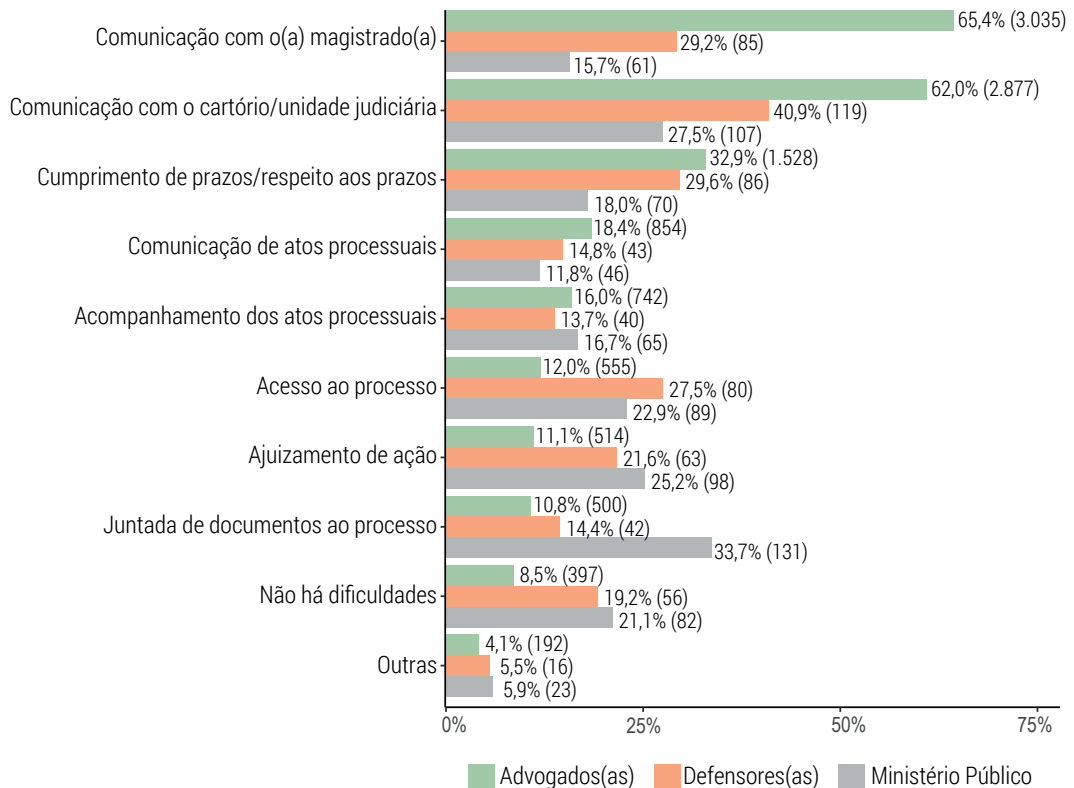
O fluxo dos atos, a ordem procedimental e os prazos são disciplinados pelos códigos processuais e pela legislação específica aplicável a cada ramo de justiça, sendo complementados por regimentos internos, resoluções, provimentos e rotinas administrativas dos tribunais. Advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público exercem suas atribuições em conformidade com o tipo processual, a fase procedimental e a posição institucional que ocupam em cada relação processual. Nessa perspectiva, a percepção desses(as) profissionais sobre dificuldades, atrasos e gargalos de tramitação oferece um indicador relevante da forma concreta pela qual a prestação jurisdicional se realiza no cotidiano.

### 3.3.8 Dificuldades na propositura e tramitação dos processos

A figura 28 evidencia diferenças marcantes entre os grupos de operadores(as) do Direito quanto aos principais obstáculos enfrentados na propositura e tramitação dos processos. Entre advogados(as), sobressaem de forma muito expressiva as dificuldades de comunicação com o(a) magistrado(a) (65,4%) e com o cartório/unidade judiciária (62,0%), seguidas pelo cumprimento de prazos (32,9%). Entre defensores(as) públicos(as)(as), embora também apareçam como principais dificuldades a comunicação com o cartório (40,9%) e com o(a) magistrado(a) (29,2%), elas são em menor medida. Ganham maior peso as dificuldades relativas ao acesso ao processo (27,5%), ao cumprimento de prazos (29,6%) e ao ajuizamento de ação (21,6%). Já entre membros(as) do Ministério Público, o padrão se desloca para entraves mais ligados à movimentação processual, com destaque para a juntada de documentos ao processo (33,7%), a comunicação com o cartório/unidade judiciária (27,5%), o ajuizamento de ação (25,2%) e o acesso ao processo (22,9%).

Nesse aspecto, chama atenção que a parcela de respondentes que relata ausência de dificuldades é significativamente menor entre os(as) advogados(as) (8,5%), enquanto aparece de forma mais expressiva entre defensores(as) públicos(as)(as) (19,2%) e membros(as) do Ministério Público (21,1%). Esse contraste sugere que a advocacia enfrenta fricções cotidianas mais intensas em sua relação com o sistema de justiça, sendo mais afetada por barreiras de comunicação institucional, enquanto Defensoria Pública e Ministério Público concentram obstáculos mais distribuídos entre acesso, formalização e acompanhamento processual.

**Figura 28: Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do Direito por fluxo de trabalho**



#### O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

*“Diante dos avanços da tecnologia, verificamos a falta de humanização, pois pessoas com baixa escolaridade e com deficiência têm sofrido com a tecnologia (...). Vemos muito isso nas varas do juízo especial, como de medicamentos (prazos curtos em relação a documentos que muitas vezes, o paciente com consulta agendada somente com 4 a 6 meses, e o paciente/autor tem apenas 15 dias para a juntada).” — Advogado(a)*

*“Em relação às audiências de conciliação no JPE de 2º grau, vejo que são infrutíferas: a uma porque temos uma vulnerabilidade digital do assistido, muitas vezes domiciliado em comarca do interior, o que dificulta o acompanhamento pelo defensor de 2º grau (...); a duas, porque quem já tem uma sentença lhe favorecendo não quer fazer qualquer tipo de concessão.” — Defensor(a) Público(a)*

*“O processo digital cível facilitou em muito a vida dos advogados, mas tornou um inferno o andamento. Os advogados ingressam com petições por qualquer motivo, e a serventia, não dando conta do serviço, remete reiteradamente e desnecessariamente o processo ao MP (...). Um absurdo.” — MP*

### 3.3.9 Gargalos operacionais

A advocacia tende a apresentar visão mais crítica quanto aos gargalos que dificultam na prestação jurisdicional, com maior nível de concordância com as afirmações relacionadas às dificuldades elencadas na pesquisa do que o observado pelo grupo de defensores(as) e promotores(as) de justiça.

A avaliação de que o Poder Judiciário Brasileiro tem excesso de recursos apresentou opiniões controversas entre os agentes do sistema de justiça: para os(as) membros(as) do MP, 78,9% concordam que essa é uma dificuldade do sistema processual; para a advocacia, 64,6% entendem que existe tal dificuldade e, entre os(as) defensores(as) públicos(as)(as), apenas 28,2% concordaram com a afirmação. Essa foi a única questão a opinião advocacia foi menos crítica que dos membros(as) do MP, sendo esse o principal gargalo sentido para este grupo de profissionais.

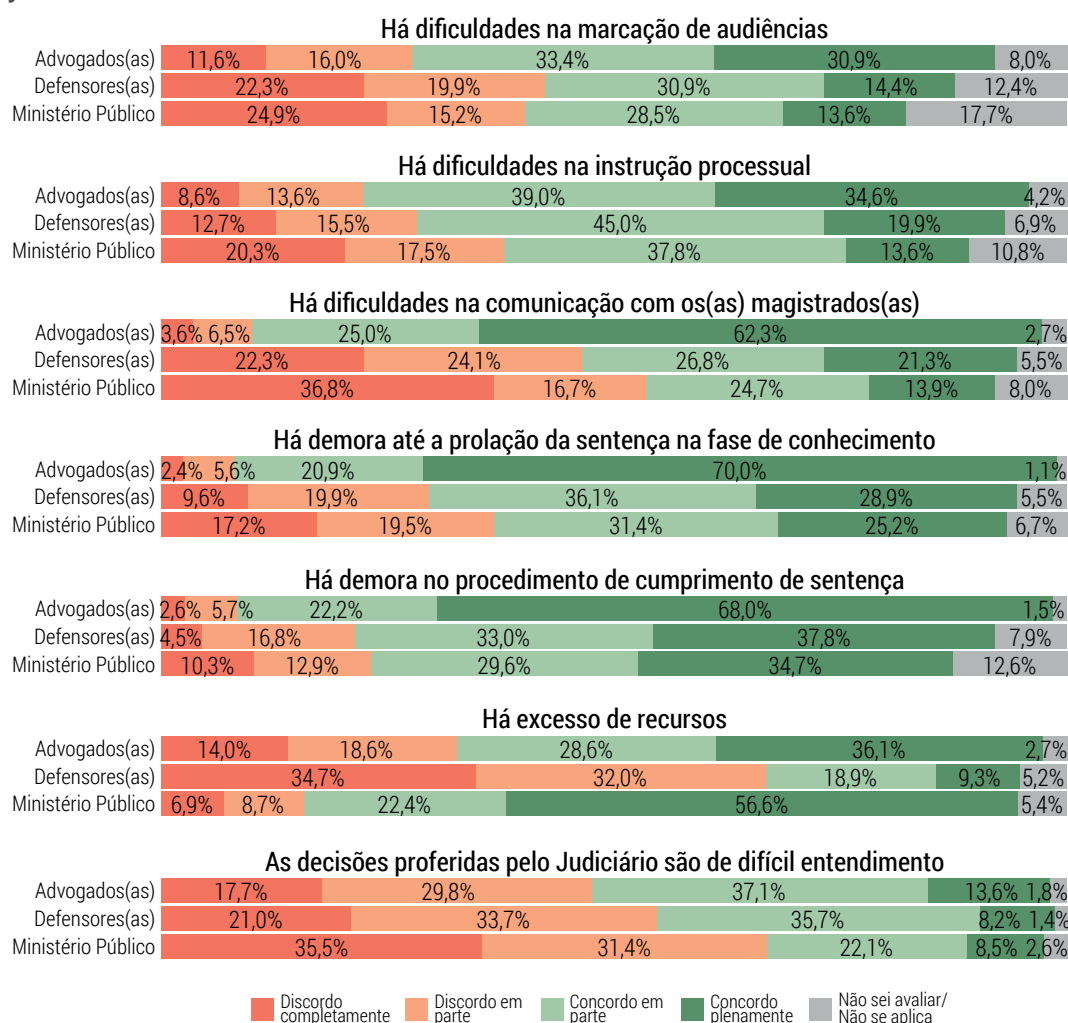
Para os(as) advogados(as), os maiores entraves estão na questão relacionada à morosidade, no tempo até a prolação da sentença na fase de conhecimento e no procedimento de cumprimento de sentença. Entre advogados(as), os percentuais de concordância alcançam 90,9% no primeiro caso e 90,2% no segundo. Entre defensores(as) públicos(as)(as), os percentuais correspondentes são de 64,9% e 70,8%. Entre membros(as) do Ministério Público, embora a concordância seja menor, ainda abrange a maioria, com 56,6% em relação à fase de conhecimento e 64,3% quanto ao cumprimento de sentença. A questão da demora processual foi o ponto de maior consenso entre os três grupos profissionais, embora sentidos em medidas distintas.

No caso da dificuldade na marcação de audiências, a soma das respostas de concordância atinge 64,3% entre advogados(as), 45,4% entre defensores(as) e 42,1% entre membros(as) do Ministério Público. Nos entraves referentes à instrução processual, os percentuais também são elevados, alcançando 73,6% entre advogados(as), 64,9% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 51,4% entre integrantes do Ministério Público.

As dificuldades na comunicação com os(as) magistrados(as) aparecem como problema mais percebido para os advogados(as), com 87,3% de concordância, enquanto os percentuais caem para 48,1% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 38,6% entre membros(as) do Ministério Público. Quanto à avaliação de que as decisões proferidas pelo Judiciário são de difícil entendimento, há menor nível de concordância, atingindo a maioria apenas para os(as) advogados(as), com 50,7%, enquanto tal entrave é percebido por 44% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e por 30,6% dos(as) membros(as) do Ministério Público.

Os dados permitem identificar que há diferenças na percepção dos gargalos processuais que dependem da posição institucional e da forma de atuação do profissional.

**Figura 29: Grau de concordância dos(as) operadores(as) do Direito com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional**



### 3.3.10 Realização das Audiências

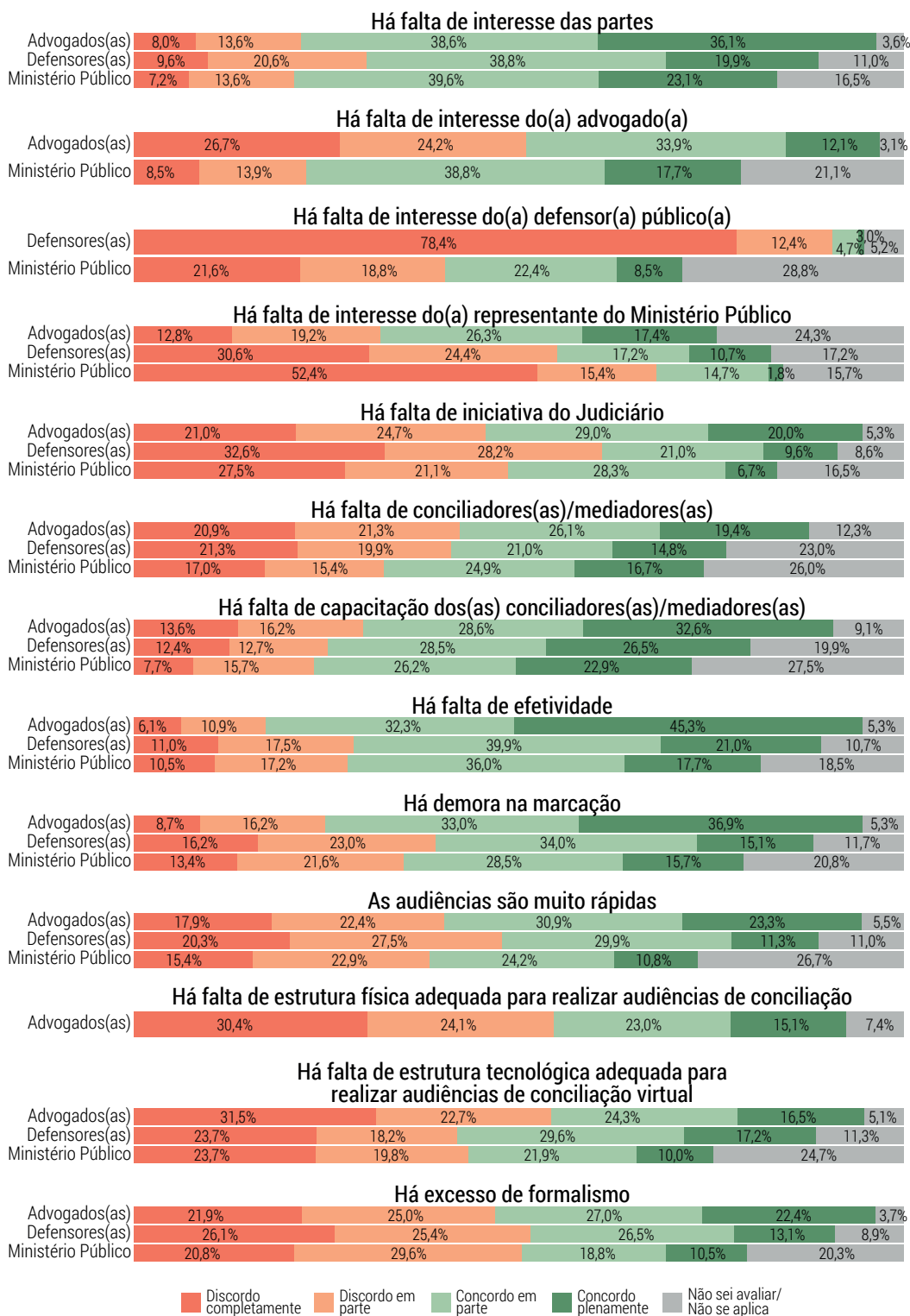
Os(as) participantes foram questionados a respeito dos fatores que mais dificultam a realização das audiências de conciliação e mediação.

A figura 30 mostra que as questões com concordância de 50% ou mais dos(as) respondentes foram, entre advogados(as), a falta de efetividade (77,6%),



a falta de interesse das partes (74,4%), a demora na marcação (69,9%), a falta de capacitação dos(as) conciliadores(as)/mediadores(as) (61,2%) e o fato das audiências serem muito rápidas (54,2%). Entre defensores(as) públicos(as)(as), os percentuais mais elevados também se concentram na falta de efetividade (60,8%), seguida da falta de interesse das partes (58,8%) e da falta de capacitação dos(as) conciliadores(as)/mediadores(as) (55,0%). Já entre membros(as) do Ministério Público, os fatores que geram dificuldade são a falta de interesse das partes (62,7%), a falta de interesse dos(as) advogados(as) (56,6%) e a falta de efetividade (53,7%).

**Figura 30: Grau de concordância dos(as) operadores(as) do Direito quanto aos fatores que dificultam a realização de mais audiências de conciliação e mediação**



#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

A comparação com a pesquisa anterior, repete o padrão de que a falta de interesse das partes e a falta de efetividade eram os dois principais motivos atribuídos pela advocacia, no que se refere à realização de audiências de conciliação.

#### 💡 O QUE O JUSTIÇA EM NÚMEROS REVELA

O PAINEL Justiça em Números mostra que o índice de realização de audiências em relação ao volume de demandas processuais foi de 25,5%, patamar que tem se mantido estável ao longo da série histórica. Ao mesmo tempo, o Relatório Justiça em Números 2025 (p. 594) revela que o CNJ registra 79,6% de adesão das unidades de primeiro grau ao Juízo 100% Digital e 43 tribunais com adesão integral, inclusive para a prática remota de audiências.

#### 💡 SÍNTESE DOS ACHADOS

A experiência dos(as) operadores(as) do Direito com a tramitação processual é definida por gargalos estruturais e relacionais que variam conforme a posição institucional. Enquanto a demora na prolação e no cumprimento de sentença é um consenso entre os diferentes grupos profissionais — atingindo mais de 90% de concordância entre advogados(as) —, a comunicação com magistrados(as) e a inteligibilidade das decisões são dificuldades percebidas especialmente pela advocacia (87,1% e 50,8%, respectivamente), sem tanta relevância para defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público. No campo das audiências de conciliação, a percepção de falta de efetividade e a falta de interesse das partes são obstáculos transversais para os agentes do Sistema de Justiça.

### 3.3.11 Comunicação, Serviços e Programas Judiciários

Para além dos gargalos diretamente associados à tramitação processual, a pesquisa buscou compreender a avaliação dos(as) operadores(as) do Direito em relação às formas de comunicação institucional, aos serviços digitais disponíveis e aos programas concebidos para apoiar o exercício profissional. Esse conjunto de elementos ocupa posição relevante na atuação cotidiana de advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público, na medida em que condiciona o acesso a informações, a interlocução com as unidades judiciais e o uso de instrumentos voltados à racionalização do trabalho forense. A análise deste bloco permite examinar, portanto, não apenas a percepção sobre canais e serviços específicos, mas também o grau de aderência, conhecimento e valorização de iniciativas recentes da política de transformação digital do Poder Judiciário.

### 3.3.12 Programas Institucionais

Na figura 31, o padrão mais nítido é a concentração das maiores avaliações de relevância em iniciativas diretamente associadas à capacitação e ao desenvolvimento de funcionalidades no processo judicial eletrônico.

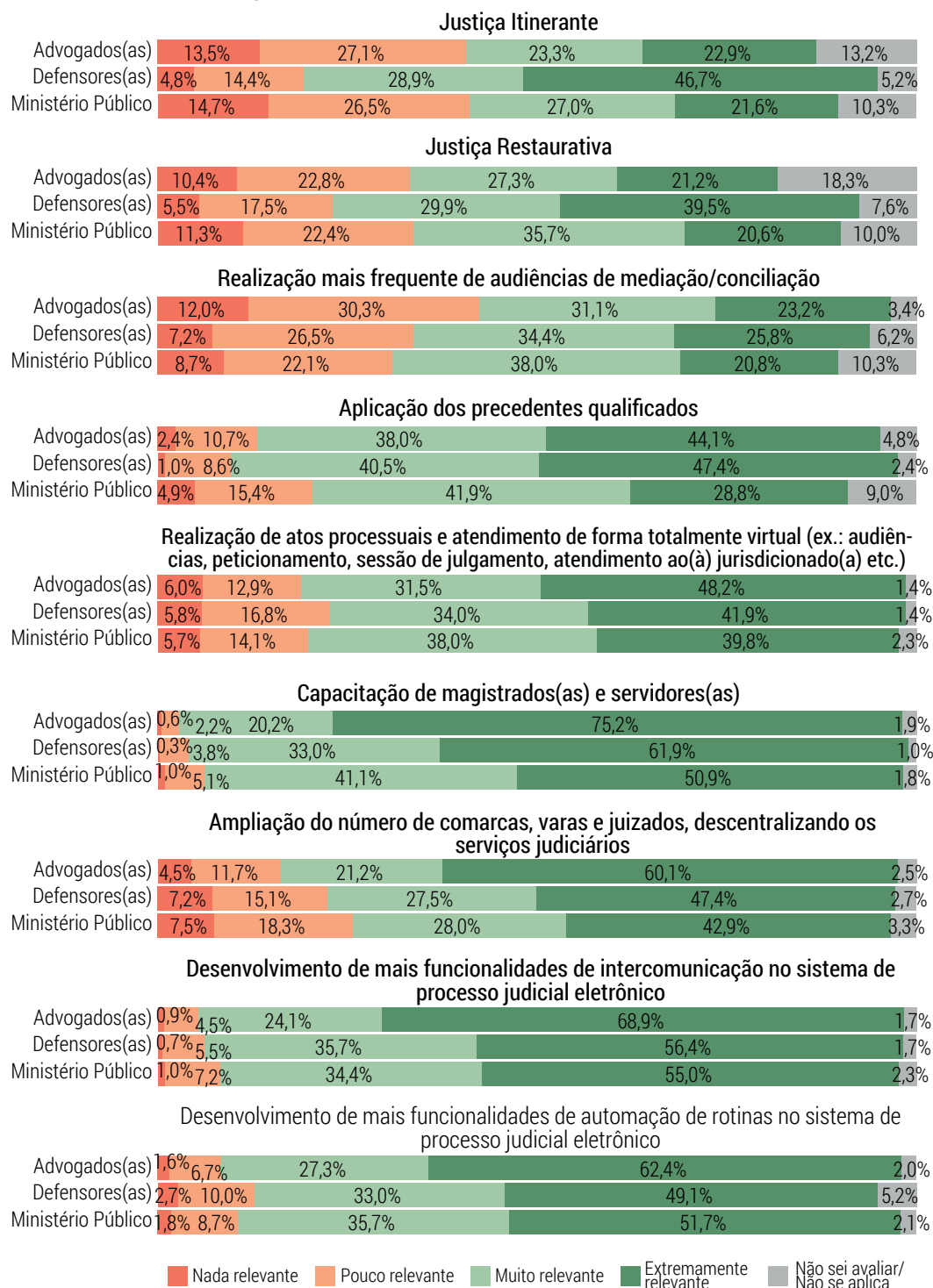
Para os três públicos da pesquisa, a capacitação dos(as) magistrados(as) e servidores(as) figura como a iniciativa de maior relevância, com mais de 90% das respostas classificando-a como “muito relevante” ou “extremamente relevante”.

Para além da capacitação, entre advogados(as), destacam-se como relevantes sobretudo o desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico (68,9% de “extremamente relevante”), o desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas (62,4%), a ampliação do número de comarcas, varas e juizados (60,1%) e a realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual (48,6%).

Entre defensores(as) públicos(as)(as), após a capacitação, as maiores concentrações de “extremamente relevante” recaem sobre os sistemas processuais eletrônicos, no que se refere às funcionalidades de intercomunicação (56,4%) e de automação de rotinas (49,1%). Em patamares acima de 40% das respostas classificadas como extremamente relevantes, ainda se destacam: a aplicação de precedentes qualificados (47,4%); a ampliação de comarcas e unidades judiciárias (47,4%); a Justiça Itinerante (46,7%); a realização de atos processuais; e o atendimento 100% virtual (41,9%),

No Ministério Público, sobressaem: a intercomunicação no processo eletrônico (55,0%), a automação de rotinas (51,7%) e, em seguida, a capacitação de magistrados(as) e servidores(as) (50,9%). O dado mais importante, portanto, é que os programas mais valorizados são aqueles(as) capazes de contribuir com a rotina profissional por meio de integração, automação e qualificação profissional.

**Figura 31: Percepção dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público da relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar a sua atuação**



### 3.3.13 Funcionalidades Processuais

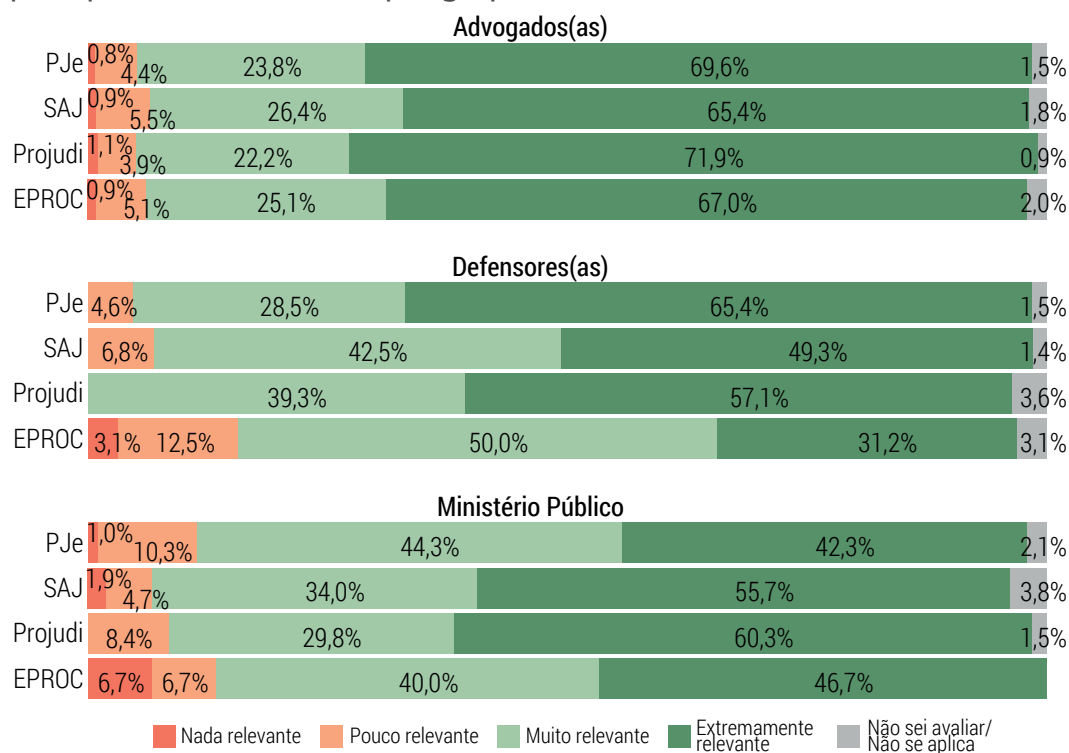
A figura 32 evidencia que o desenvolvimento de novas funcionalidades de intercomunicação nos sistemas de processo judicial eletrônico é percebido como altamente relevante pelos três grupos profissionais analisados, independentemente o sistema utilizado como principal.

Entre os(as) advogados(as), predominam as respostas na categoria “extremamente relevante”, especialmente entre usuários(as) do Projudi (71,9%), do PJe (69,8%), do EPROC (67,0%) e do SAJ (65,4%). Quando somadas as categorias “muito relevante” e “extremamente relevante”, os percentuais tornam-se ainda mais expressivos: 94,1% no Projudi, 93,6% no PJe, 92,1% no EPROC e 91,8% no SAJ. Esses resultados indicam que, para a advocacia, a ampliação da intercomunicação é percebida como uma funcionalidade central para melhorar a fluidez do trabalho processual eletrônico.

Na Defensoria Pública, a avaliação também é amplamente favorável. Entre usuários(as) do Projudi, 57,1% consideram a funcionalidade “extremamente relevante” e 39,3% a classificam como “muito relevante”, totalizando 96,4% de avaliações positivas. No PJe, esse percentual chega a 93,9%, com 65,4% em “extremamente relevante” e 28,5% em “muito relevante”. No SAJ, as categorias positivas somam 91,8%, distribuídas entre 49,3% em “extremamente relevante” e 42,5% em “muito relevante”. No EPROC, embora a intensidade da avaliação seja relativamente menor, ainda se observa predominância de respostas favoráveis: 31,2% apontam a funcionalidade como “extremamente relevante” e 50,0% como “muito relevante”, totalizando 81,2%.

Entre integrantes do Ministério Público, o padrão de valorização também se mantém. No Projudi, 60,3% classificam o desenvolvimento dessas funcionalidades como “extremamente relevante” e 29,8% como “muito relevante”, alcançando 90,1% de avaliações positivas. No SAJ, esse percentual é de 89,7%, com 55,7% em “extremamente relevante” e 34,0% em “muito relevante”. No EPROC, as respostas positivas somam 86,7%, distribuídas entre 46,7% em “extremamente relevante” e 40,0% em “muito relevante”. No PJe, observa-se resultado semelhante, com 42,3% de respostas em “extremamente relevante” e 44,3% em “muito relevante”, totalizando 86,6%.

**Figura 32: Percepção da relevância do desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico, segundo o principal sistema utilizado, por grupo**



Quanto às funcionalidades de automação de rotinas, a Figura 33 indica que o desenvolvimento desse tipo de funcionalidades no sistema de processo judicial eletrônico é percebido como altamente relevante pelos três grupos analisados.

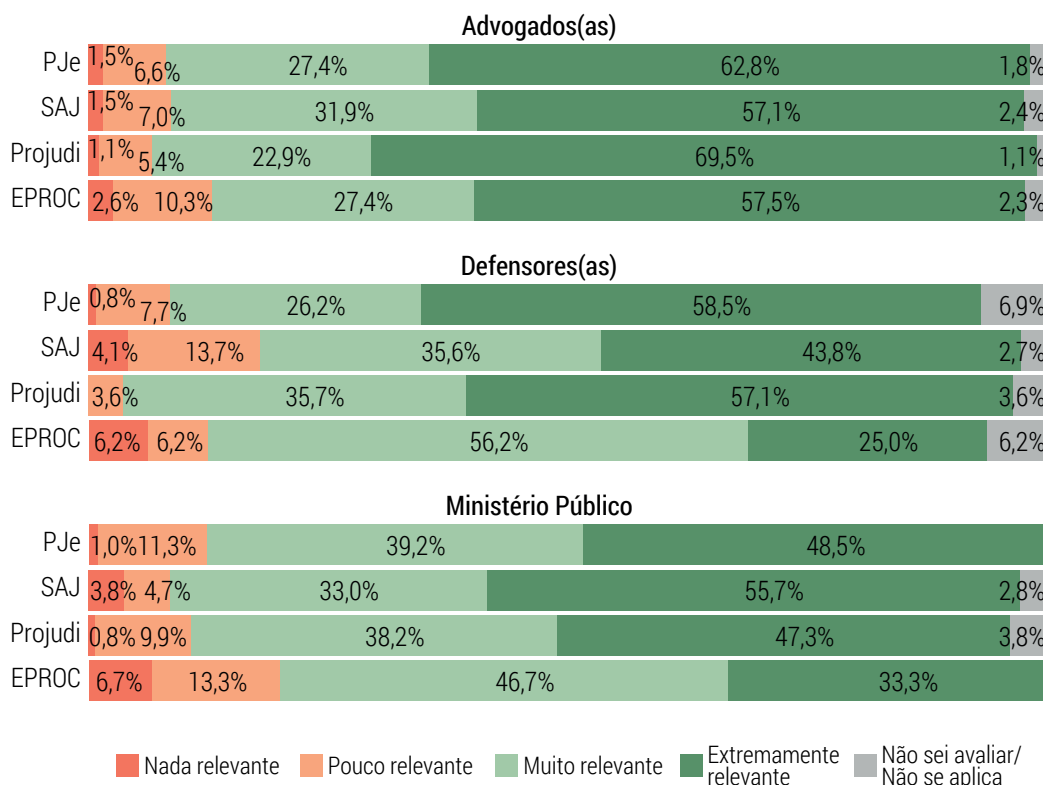
Entre os(as) advogados(as), predominam as respostas na categoria “extremamente relevante”, sobretudo entre usuários(as) do Projudi (69,5%), do PJe (64,9%), do SAJ (57,1%) e do EPROC (57,5%). Quando somadas as categorias “muito relevante” e “extremamente relevante”, os percentuais tornam-se ainda mais expressivos: 92,4% no Projudi, 92,3% no PJe, 91,1% no SAJ e 84,9% no EPROC. Esses resultados indicam que, para a advocacia, a automação de rotinas é percebida como uma funcionalidade diretamente associada à eficiência operacional e à redução de tarefas repetitivas no uso cotidiano dos sistemas.

Na Defensoria Pública, a avaliação também é majoritariamente positiva. Entre usuários(as) do PJe, 58,5% consideram a funcionalidade “extremamente relevante” e 26,2% a classificam como “muito relevante”, totalizando 84,7% de avaliações positivas. No Projudi, esse percentual é ainda mais elevado, alcançando 92,8%, com 57,1% de respostas em “extremamente relevante” e

35,7% em “muito relevante”. No SAJ, as categorias positivas somam 79,4%, distribuídas entre 43,8% em “extremamente relevante” e 35,6% em “muito relevante”. No EPROC, embora a concentração em “extremamente relevante” seja menor, com 25,0%, a categoria “muito relevante” atinge 56,2%, resultando em 81,2% de avaliações favoráveis.

Entre integrantes do Ministério Público, mantém-se o padrão de valorização da automação. No SAJ, 55,6% classificam o desenvolvimento dessas funcionalidades como “extremamente relevante” e 33,3% como “muito relevante”, totalizando 88,9% de respostas positivas. No PJe, esse percentual chega a 87,7%, com 48,5% em “extremamente relevante” e 39,2% em “muito relevante”. No Projudi, as avaliações positivas somam 85,5%, distribuídas entre 47,3% em “extremamente relevante” e 38,2% em “muito relevante”. No EPROC, 33,3% consideram a funcionalidade “extremamente relevante” e 46,7% a avaliam como “muito relevante”, totalizando 80,0%.

Figura 33: Percepção da relevância do desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico, segundo o principal sistema utilizado, por grupo



#### 💡 O QUE A PESQUISA ANTERIOR MOSTRAVA

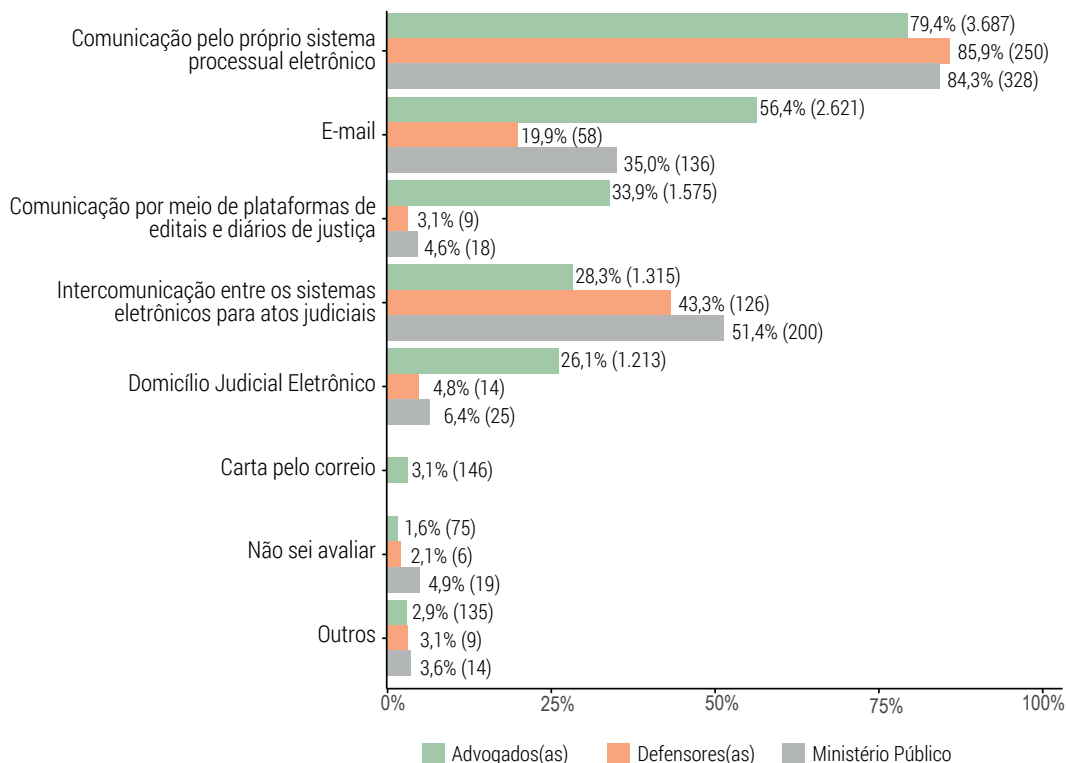
A pesquisa anterior já apontava resultados convergentes, evidenciando um padrão consistente de percepção entre os(as) operadores(as) do Direito. Naquela ocasião, a capacitação de magistrados(as) e servidores(as) também se destacou entre as iniciativas consideradas mais relevantes, ao lado do investimento em automação de rotinas e do desenvolvimento de mecanismos de intercomunicação entre sistemas. Esses achados reforçam a centralidade de medidas voltadas ao aprimoramento de competências e ao uso de soluções tecnológicas como vetores fundamentais para o aumento da eficiência e da qualidade da atuação no sistema de Justiça.

Esse resultado é consistente com a etapa atual da política judiciária digital, com o Programa Justiça 4.0, que abrange uma série de iniciativas de inovação tecnológica concebidas para ampliar celeridade e eficiência por meio de serviços remotos e especializados.

### 3.3.14 Forma de Comunicação Processual

A figura 34 mostra a centralidade do próprio sistema processual eletrônico como canal preferencial de comunicação com o Judiciário, escolhido por 79,4% dos(as) advogados(as), 85,9% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e 84,3% dos(as) membros(as) do Ministério Público. Em segundo plano, para os(as) advogados(as), aparece o e-mail (56,4%), enquanto entre membros(as) do MP e defensores(as) públicos(as)(as), a intercomunicação entre sistemas eletrônicos seria preferível como meio de comunicação (51,4% e 43,3%, respectivamente). A comunicação por meio de plataformas de editais e diários de justiça e o Domicílio Judicial Eletrônico tem maior adesão apenas entre os(as) advogados(as).

**Figura 34: Formas de comunicação processual existentes preferenciais entre os(as) operadores(as) do Direito e o Poder Judiciário**



### 3.3.15 Avaliação dos Serviços

A figura 35 destaca que a avaliação dos serviços do CNJ é fortemente condicionada pelo grau de uso e familiaridade dos(as) operadores(as) com cada ferramenta.

O Juízo 100% Digital é o serviço com melhor desempenho relativo entre todos os itens apresentados, concentrando avaliações positivas elevadas nos três grupos, especialmente entre advogados(as), dos(as) quais 48,1% o classificam como bom e 32,0% como ótimo, totalizando 80,1% de avaliação positiva entre os(as) que o avaliaram. Entre membros(as) do Ministério Público, a soma de bom e ótimo alcança 69,4%, e entre defensores(as) públicos(as)(as), 53,6%.

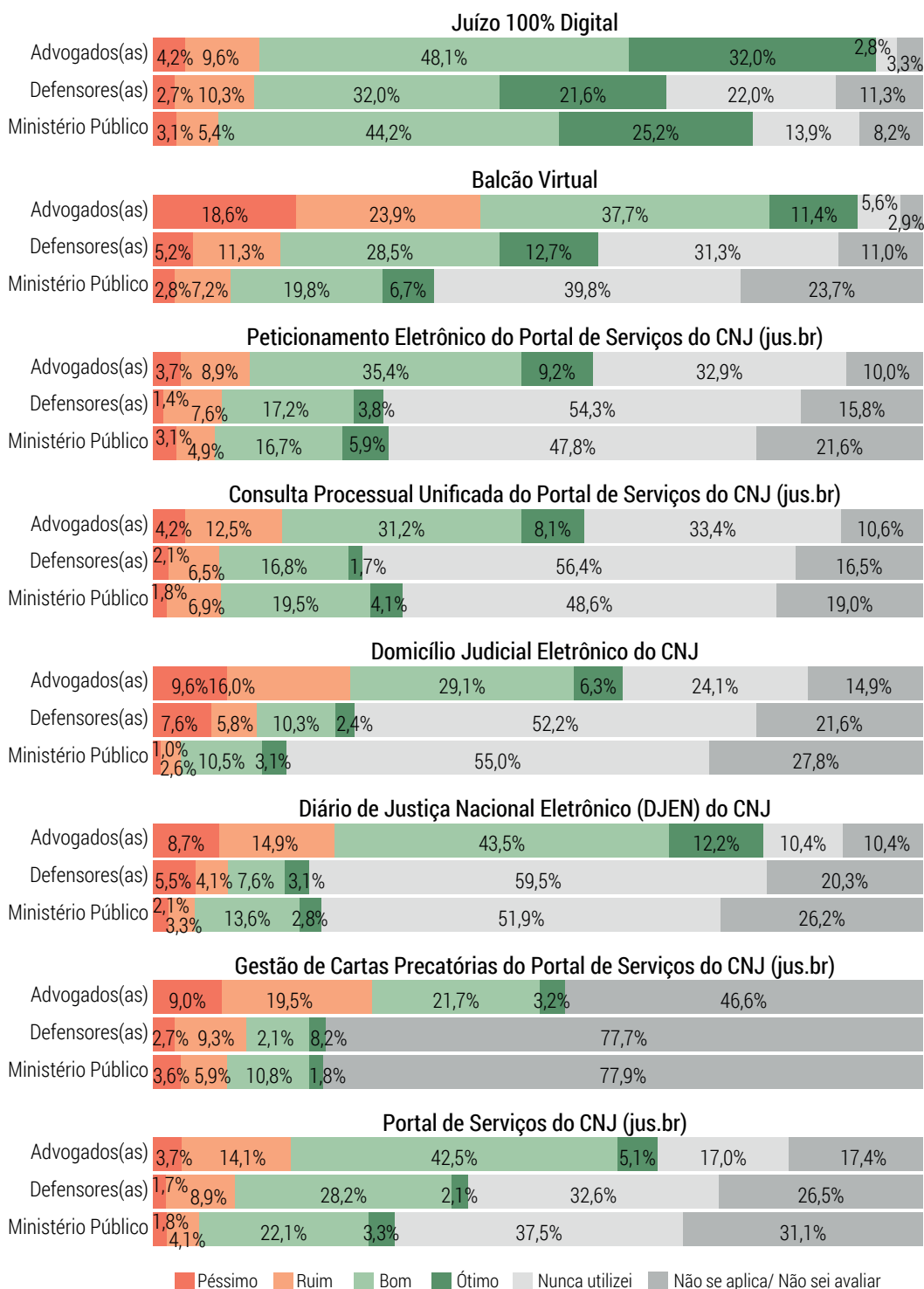
O Balcão Virtual também apresenta avaliação favorável entre advogados(as), com 49,1% de respostas positivas, mas, entre defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público, cresce de forma expressiva a proporção de respostas de nunca utilizei, o que sugere uso menos disseminado.

Esse padrão se repete em outros serviços, como Peticionamento Eletrônico, Consulta Processual Unificada, Domicílio Judicial Eletrônico, DJEN, Gestão de Cartas Precatórias e o próprio Portal de Serviços do CNJ, nos quais as categorias ligadas ao não uso ou à não avaliação passam a predominar, sobretudo entre defensores(as) públicos(as)(as) e membros(as) do Ministério Público.

Os resultados também revelam que instrumentos menos integrados ao cotidiano dos(as) respondentes concentram elevados percentuais de desconhecimento, não utilização ou impossibilidade de avaliação.

De toda forma, entre os(as) respondentes que conhecem as ferramentas e se consideram aptos a avaliar os serviços digitais disponíveis, o percentual de avaliações positivas (bom ou ótimo) supera, em todos os casos, o de avaliações negativas (ruim ou péssimo). As exceções a esse padrão são o sistema de gestão de Cartas Precatórias disponível no Portal de Serviços e, no caso dos(as) defensores(as) públicos(as)(as), o DJEN, nos quais as avaliações negativas superam as positivas. Ainda assim, trata-se de diferenças pequenas, com percentuais bastante próximos e uma base reduzida de respondentes qualificados para opinar, o que recomenda cautela na interpretação desses resultados.

**Figura 35: Avaliação dos(as) operadores(as) do Direito em relação aos serviços**

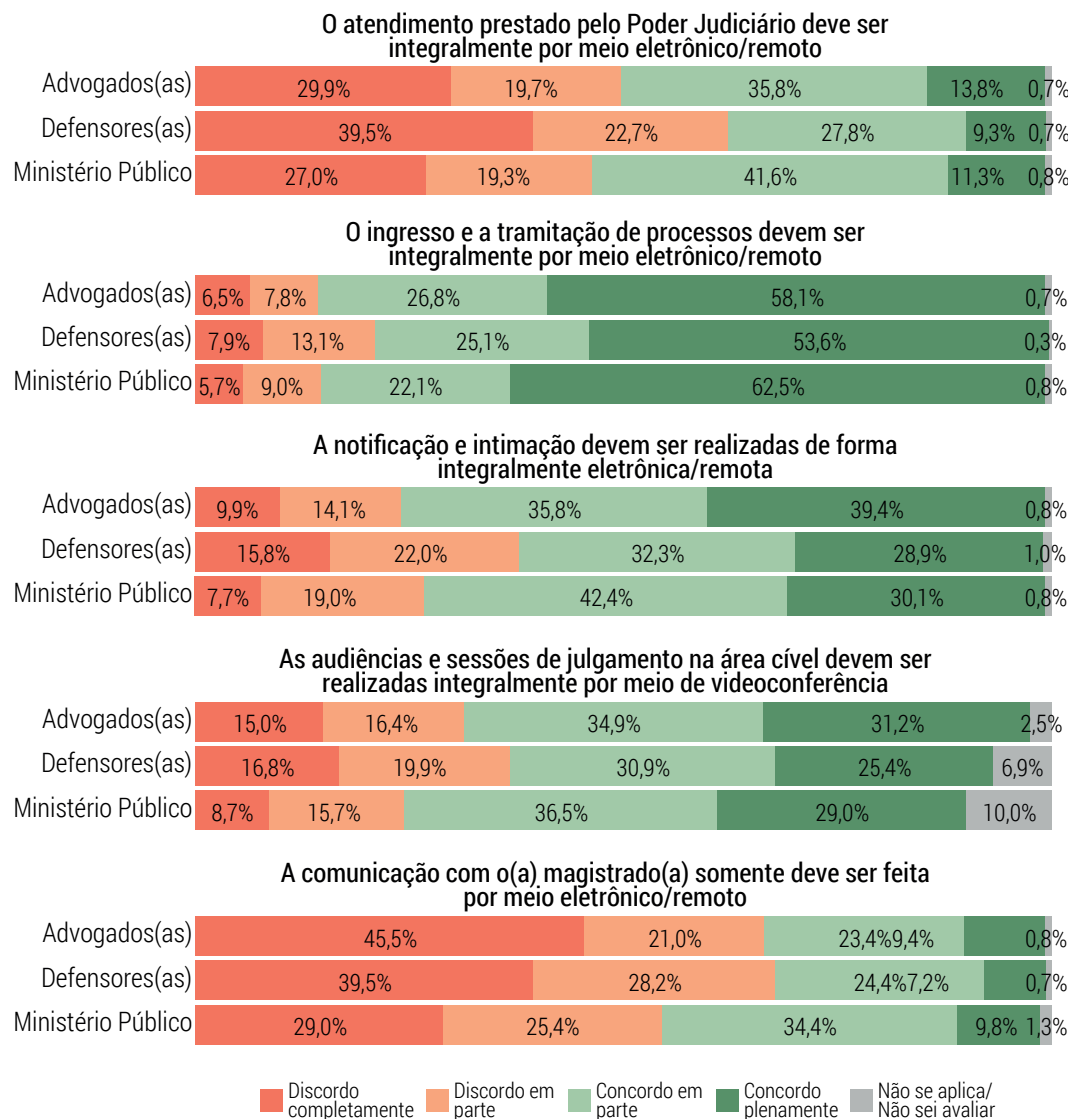


Quanto à forma de tramitação processual, o maior nível de concordância entre os três grupos recai sobre o ingresso e a tramitação de processos integralmente por meio eletrônico/remoto, como se vê na figura 36. A soma das respostas de concordância alcança 84,9% entre advogados(as), 78,7% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 84,6% entre membros(as) do Ministério Público, com forte concentração na categoria de concordância plena. Também a notificação e a intimação integralmente eletrônicas/remotas recebem apoio majoritário, com 75,2% de concordância entre advogados(as), 61,2% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 72,5% entre integrantes do Ministério Público. As audiências e sessões de julgamento por videoconferência, embora igualmente majoritárias, reúnem percentuais mais moderados, de 65,4%, 56,3% e 65,5%, respectivamente.

Esse quadro se altera de forma mais nítida quando a questão passa a ser a comunicação com o(a) magistrado(a) somente por meio eletrônico/remoto. Nesse item, predomina a discordância em todos os grupos, alcançando 66,5% entre advogados(as), 67,7% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 54,4% entre membros(as) do Ministério Público. Sobre o atendimento prestado pelo Poder Judiciário, se deve ser integralmente eletrônico/remoto, a concordância é mais dividida: 49,6% entre advogados(as), 37,1% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 52,9% entre membros(as) do Ministério Público.

O padrão indica que a adesão à tramitação remota é mais elevada nas etapas de fluxo processual e comunicação formal do que nas formas de interação síncrona.

**Figura 36: Concordância dos(as) operadores(as) do Direito em relação a tramitação integralmente eletrônica/remota**



### 3.3.16 Tabela Processual Unificada

A Tabela Processual Unificada (TPU) foi criada pela Resolução CNJ nº 46/2007 com o objetivo de padronizar as classes, os assuntos, os movimentos e os documentos processuais no Poder Judiciário. A norma estabelece que os tribunais devem utilizar a tabela nacional, sem alterar as classes e movimentos processuais sem autorização prévia do CNJ, ainda que seja permitido complementar os assuntos no nível mais detalhado, desde que seja dada ciência ao CNJ. Essa importância foi reforçada com a criação do DataJud, Banco Nacio-

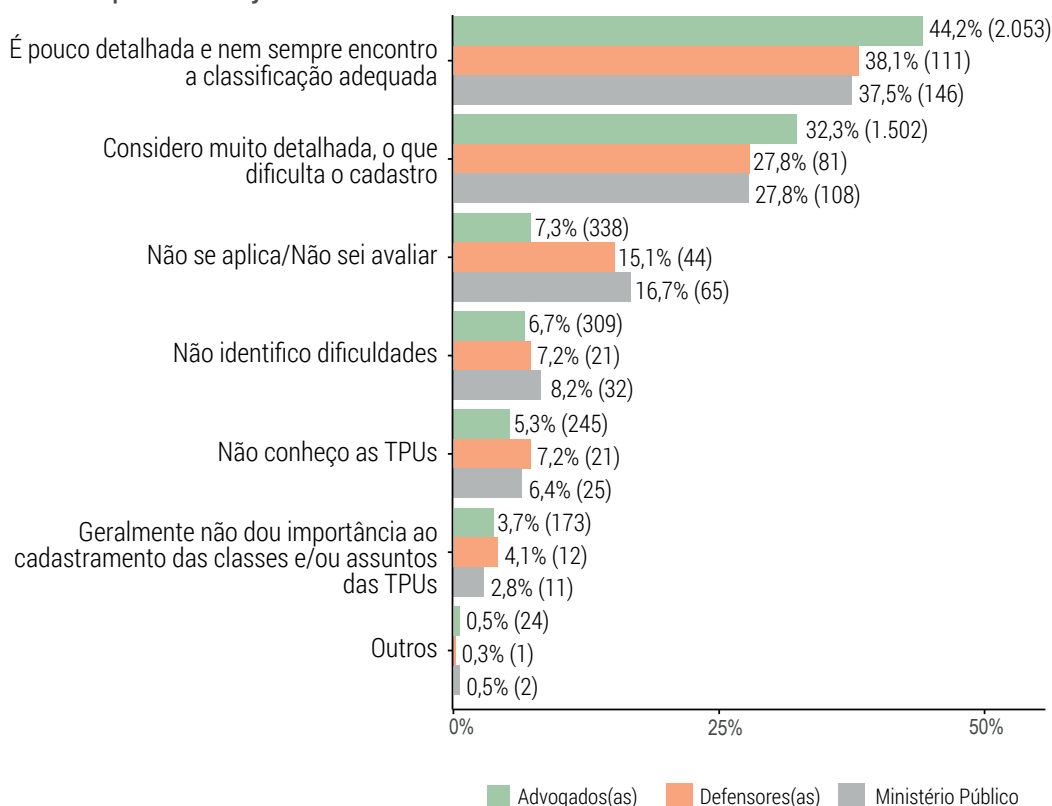
nal de Dados do Poder Judiciário, que passou a produzir todas as estatísticas nacionais com base nos registros de códigos da TPU nos processos judiciais.

A figura 37 apresenta a opinião dos(as) operadores(as) do Direito sobre o cadastro e as dificuldades relacionadas à escolha das classes e assuntos da TPU do CNJ nos processos judiciais eletrônicos. Em todos os grupos, a resposta mais frequente foi a de que a TPU é pouco detalhada e nem sempre permite encontrar a classificação adequada, mencionada por 44,2% dos(as) advogados(as), 38,1% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e 37,5% dos(as) membros(as) do Ministério Público. Em contraposição, a segunda resposta mais frequente foi “considero muito detalhada, o que dificulta o cadastro”, com 32,3%, 27,8% e 27,8%, respectivamente.

Esse resultado revela a existência de dissenso entre os(as) usuários(as) do sistema, evidenciando percepções divergentes quanto ao nível de detalhamento da TPU. Tal cenário aponta para uma dificuldade intrínseca na sua adequação: ao mesmo tempo em que a tabela não pode ser excessivamente detalhada, sob pena de tornar o seu uso complexo e pouco funcional no momento do cadastro, também não pode ser excessivamente restrita, a ponto de não captar adequadamente as especificidades e informações relevantes dos processos.

As demais categorias apresentaram percentuais menores. A opção “não se aplica/não sei avaliar” foi assinalada por 7,3% dos(as) advogados(as), 15,1% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e 16,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público. A resposta “não identifico dificuldades” correspondeu a 6,7%, 7,2% e 8,2%, respectivamente. Já “não conheço as TPUs” reuniu 5,3% entre advogados(as), 7,2% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 6,4% entre membros(as) do Ministério Público. As alternativas “geralmente não dou importância ao cadastramento das classes e/ou assuntos das TPUs” e “outros” apresentaram percentuais inferiores a 5% em todos os grupos.

**Figura 37: Opinião dos(as) operadores(as) do Direito em relação ao cadastro, às dificuldades referentes à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ de processos judiciais eletrônicos**



#### 💡 SÍNTESE DOS ACHADOS

Os dados deste bloco mostram que os(as) operadores(as) do Direito atuam em ambiente amplamente digitalizado, no qual os serviços e programas judiciais já integram a rotina profissional. O Juízo 100% Digital apresentou os percentuais mais elevados de avaliação positiva entre os serviços analisados, alcançando 80,1% entre advogados(as). A comunicação por sistemas eletrônicos aparece como modalidade mais utilizada, ao passo que o contato exclusivamente remoto com magistrados(as) registrou percentuais majoritários de discordância entre advogados(as) e defensores(as) públicos(as) (as). As Tabelas Processuais Unificadas (TPUs) são bem conhecidas, mas as opiniões se dividem entre considerar pouco detalhada e excessivamente detalhada para o cadastro, indicando dissenso na opinião dos(as) operadores(as) de direito.

### 3.3.17 Acessibilidade, Virtualização e Transformação Digital

A seguir, examina-se a percepção dos(as) operadores(as) do Direito sobre acessibilidade nas unidades judiciárias, sua adesão à tramitação integralmente eletrônica e a experiência com ferramentas específicas da política de transformação digital do Judiciário. Para esses públicos, a acessibilidade se refere

às condições físicas de ingresso ou circulação nos espaços forenses, a disponibilidade de recursos comunicacionais, a adequação das interfaces digitais e a usabilidade dos instrumentos que mediam a atuação profissional.

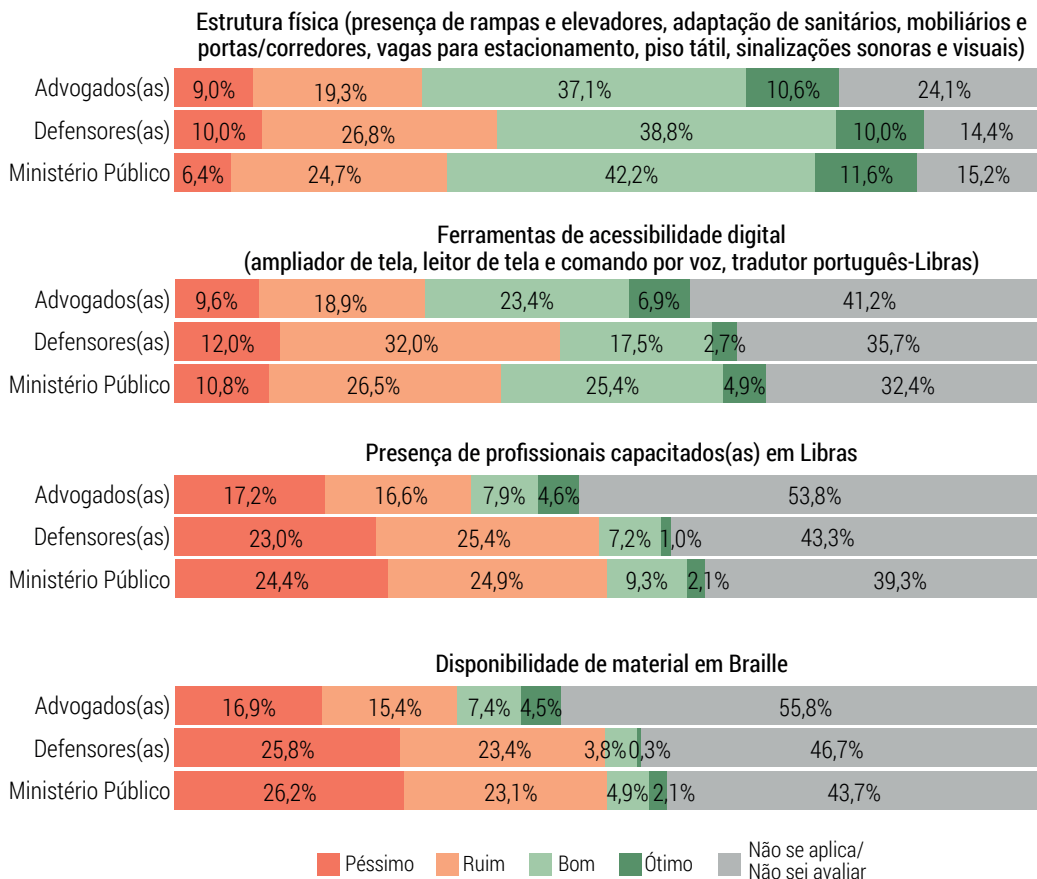
### 3.3.18 Acessibilidade

A figura 38 mostra que a percepção dos(as) operadores(as) do Direito sobre acessibilidade varia de modo significativo conforme o tipo de recurso considerado. No caso da estrutura física das unidades judiciárias, predominam avaliações positivas, ainda que moderadas: a soma de bom e ótimo alcança 47,7% entre advogados(as), 48,8% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 53,8% entre membros(as) do Ministério Público. Ainda assim, as avaliações negativas permanecem relevantes, somando 28,3%, 37,7% e 31,1%, respectivamente, além de percentuais expressivos de não avaliação, especialmente entre advogados(as), com 24,1%.

O padrão se altera de forma mais crítica quando a análise alcança os recursos de acessibilidade digital e comunicacional. Nas ferramentas de acessibilidade digital, como ampliador de tela, leitor de tela e tradutor português-Libras, as avaliações positivas caem para 30,3% entre advogados(as), 20,2% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 30,3% entre membros(as) do Ministério Público, enquanto os percentuais de avaliação negativa são similares entre os(as) advogados(as), com 28,5%, e superiores entre os(as) defensores(as) públicos(as)(as) e promotores(as) de justiça, com 44% e 37,3%, respectivamente.

Situação mais evidente aparece na presença de profissionais capacitados(as) em Libras, em que a soma de avaliações positivas não ultrapassa 12,5% entre advogados(as), 7,2% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 11,4% entre membros(as) do Ministério Público, ao passo que as avaliações negativas alcançam 33,8%, 48,4% e 49,3%. Na disponibilidade de material em braille, o padrão é semelhante: as avaliações positivas chegam apenas a 11,9%, 6,8% e 7,0%, enquanto as negativas somam 32,3%, 49,2% e 49,3%, com elevada proporção de não avaliação em todos os grupos.

Figura 38: Percepção dos(as) operadores(as) do Direito sobre acessibilidade



#### 🗨️ O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

*“Diante dos avanços da tecnologia, verificamos a falta de humanização, pois pessoas com baixa escolaridade e com deficiência têm sofrido com a tecnologia, e que não são acompanhadas por essas pessoas.” — Advogado(a)*

*“Serviços da área de tecnologia, em especial atendimentos e prestações jurisdicionais remotas, são essenciais mas dependem de maior descentralização para que excluídos digitais possam se direcionar a locais com acesso à internet estável e equipamentos necessários (...) e a modernização deve se preocupar com aqueles que ainda precisam de atos completamente presenciais, que ainda são muitos num Brasil desigual.” — Defensor(a) Público(a)*

*“(...). Precisa se pensar na democratização do acesso virtual para a população, identificados como excluídos digitais. O Sistema de Justiça a partir dos seus diversos órgãos devem criar alternativas de acesso para participação do que já temos disponível, que infelizmente não é para todos.” — MP*

O Diagnóstico sobre acessibilidade e inclusão na Justiça<sup>9</sup> aponta avanços consistentes na adaptação física dos tribunais, institucionalização de políticas e presença de comissões específicas. Há experiências positivas com processos

9. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/03/pnudcnj-relatorio-pessoa-com-deficiencia-13032025.pdf> Acesso em: 08 mai. 2026.

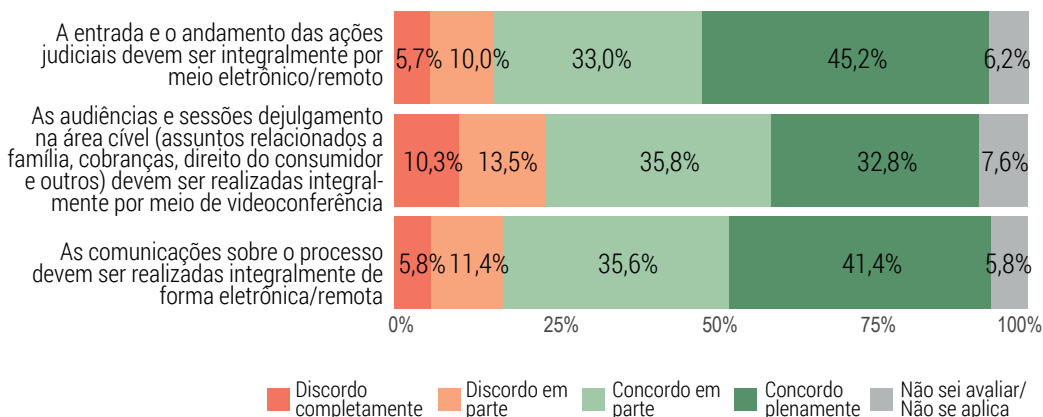
eletrônicos e audiências virtuais, especialmente para pessoas com deficiência física, além de medidas de atendimento prioritário e participação remota em atos processuais. O relatório destaca aumento de iniciativas de capacitação e uma mudança gradual na cultura institucional, embora ainda existam desafios em acessibilidade comunicacional e digital. O relatório revela que o Judiciário está cada vez mais comprometido com espaços, serviços e tecnologias inclusivos.

### 3.3.19 Virtualização

A virtualização da prestação jurisdicional corresponde ao uso de meios eletrônicos para a tramitação dos processos, a realização de comunicações processuais e a prática de atos por videoconferência. No caso dos(as) operadores(as) do Direito, esse processo incide diretamente sobre rotinas de trabalho, formas de comunicação processual e modos de realização dos atos judiciais. Os dados da figura 39 mostram maior concordância com a entrada e o andamento das ações judiciais integralmente por meio eletrônico/remoto, para os quais a soma das respostas de concordância alcança 78,2%, sendo 45,2% de concordância plena e 33,0% de concordância em parte. Resultado próximo foi observado no item referente às comunicações sobre o processo integralmente por meio eletrônico/remoto, com 77,0% de concordância, sendo 41,4% de concordância plena e 35,6% de concordância em parte.

No caso das audiências e sessões de julgamento realizadas integralmente por videoconferência, a concordância permaneceu majoritária, mas em patamar inferior, alcançando 68,6%, dos quais 32,8% correspondem à concordância plena e 35,8% à concordância em parte. Nesse item, a discordância somou 23,8%, acima dos percentuais observados para a tramitação e para as comunicações exclusivamente eletrônicas.

**Figura 39: Processos com tramitação, comunicações e audiências exclusivamente eletrônicas e remotas**



Verifica-se que as etapas de tramitação e comunicação formal encontram maior apoio, ao passo que os atos que envolvem interação síncrona e participação direta dos representantes processuais suscitam adesão um pouco mais moderada.

#### O QUE AS RESPOSTAS ABERTAS DIZEM

*“O atendimento pós pandemia mudou bastante. A possibilidade de ligarmos na Vara e o funcionário nos atender como se estivéssemos no balcão trouxe um enorme benefício. (...) Mas o acesso virtual e modernizado para a população geral é interessante.” — Advogado(a)*

*“ (...) As unidades jurisdicionais precisam ter servidores e estruturas que facilitem o uso de videoconferências e outros meios não somente na sede, mas também nos termos judiciários.” — Defensor(a) Público(a)*

*“Na vara de família e sucessões, as audiências de interrogatório em processos de curatela têm sido muito eficazes por videoconferência, eis que facilitou para as partes, principalmente para as pessoas curateladas, participarem do ato, em razão de não ser necessária a locomoção ao fórum (pessoas acamadas, que não andam, ou possuem dificuldades de permanecer em ambientes desconhecidos), bem como facilitou para o magistrado e promotor de justiça visualizar o ambiente de moradia.” — MP*

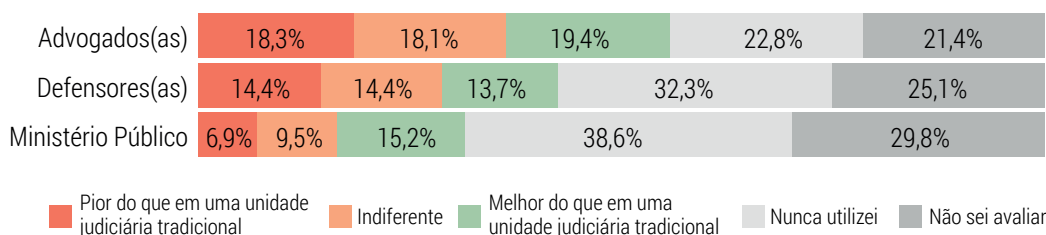
### 3.3.20 Avaliação do Núcleo 4.0

Os Núcleos de Justiça 4.0 correspondem a unidades jurisdicionais especializadas, instituídas pelos tribunais com fundamento nas Resoluções CNJ nº 385/2021 e nº 398/2021, para atuação em ambiente de tramitação eletrônica e remota, sem vinculação estrita a uma unidade física específica. Seu desenho normativo combina especialização temática, competência territorial ampliada e apoio às unidades jurisdicionais, inclusive em demandas repetitivas, complexas ou de alta especialização, inserindo-se na agenda de racionalização e transformação digital do Poder Judiciário.

Os dados da figura 40 mostram baixa utilização declarada dos Núcleos de Justiça 4.0 entre os três públicos. A proporção de respondentes que afirmaram nunca ter utilizado essa modalidade alcança 22,8% entre advogados(as), 32,3% entre defensores(as) públicos(as)(as) e 38,6% entre membros(as) do Ministério Público. Também foram elevados os percentuais de respostas “não sei avaliar”, com 21,4%, 25,1% e 29,8%, respectivamente.

Dentre os(as) que opinaram, as percepções são divididas, não sendo possível identificar um padrão. Entre os(as) advogados(as), 18,3% avaliaram a experiência como pior do que em uma unidade judiciária tradicional, 18,1% declararam-se indiferentes e 19,4% a consideraram melhor. Entre os(as) defensores(as) públicos(as)(as), os percentuais correspondentes foram de 14,4%, 14,4% e 13,7%. No Ministério Público, a distribuição foi de 6,9% para pior, 9,5% para indiferente e 15,2% para melhor.

Figura 40: Avaliação dos(as) operadores(as) do Direito em relação aos Núcleos 4.0



### 3.3.21 Ferramentas

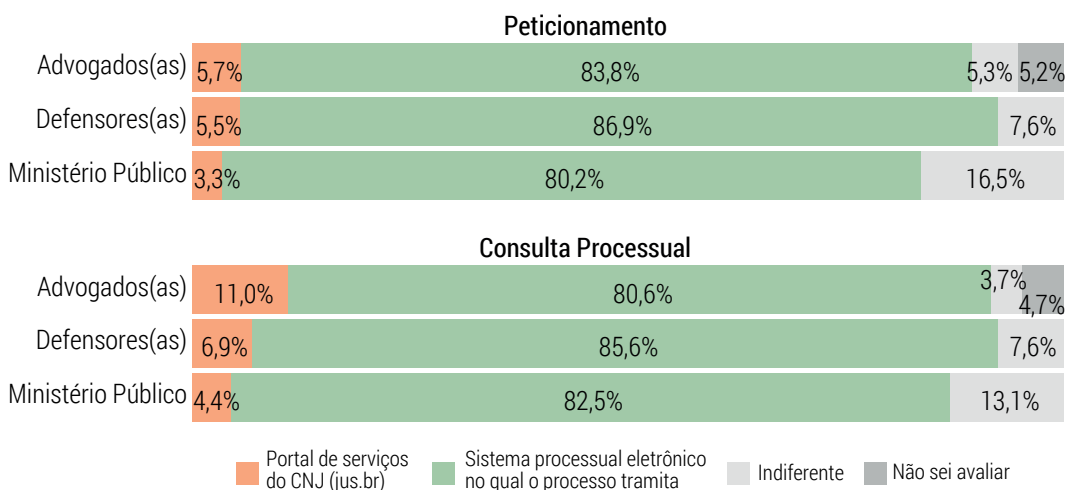
As preferências dos(as) operadores(as) do Direito para petição e consulta processual permitem identificar qual ambiente digital é mais utilizado nas rotinas de trabalho. Neste item, a comparação foi feita entre o Portal de Serviços do Poder Judiciário (jus.br) e o sistema processual eletrônico no qual o processo tramita. O portal jus.br foi instituído pela Resolução CNJ nº 455/2022 como ambiente unificado de acesso a serviços judiciais.

Os dados da figura 41 mostram que, em relação ao petição e consulta processual, há preferência declarada pelos sistemas processuais eletrônicos de cada tribunal. No petição, essa opção foi indicada por 83,8% dos(as) advogados(as), 86,9% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e 80,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público. A preferência pelo jus.br foi menor, com 5,7%, 5,5% e 3,3%, respectivamente. Entre advogados(as), 5,3% declararam-se indiferentes e 5,2% responderam não saber avaliar; entre

defensores(as) públicos(as)(as), 7,6% não souberam avaliar; e, no Ministério Público, 16,5% responderam não saber avaliar.

Na consulta processual, o padrão se mantém. Os sistemas processuais eletrônicos em que o processo tramita foram preferidos por 80,6% dos(as) advogados(as), 85,6% dos(as) defensores(as) públicos(as)(as) e 82,5% dos(as) membros(as) do Ministério Público. O jus.br foi mencionado por 11,0%, 6,9% e 4,4%, respectivamente. Entre advogados(as), 3,7% declararam-se indiferentes e 4,7% responderam não saber avaliar; entre defensores(as) públicos(as)(as), 7,6% não souberam avaliar; e, no Ministério Público, esse percentual foi de 13,1%.

Figura 41: Ferramentas preferidas pelos(as) operadores(as) do Direito para peticionamento e consulta processual



#### 💡 SÍNTESE

Os dados deste bloco mostram apoio majoritário à virtualização entre os(as) operadores(as) do Direito, sobretudo para a entrada e o andamento das ações integralmente por meio eletrônico/remoto (78,2%) e para as comunicações sobre o processo também integralmente eletrônicas/remotas (77,0%). Nas audiências e sessões de julgamento por videoconferência, a concordância permanece majoritária, mas em patamar inferior (68,6%). No campo da acessibilidade, a avaliação das condições físicas de acesso e permanência é mais favorável do que a dos recursos comunicacionais e informacionais, nos quais se concentram percentuais elevados de não avaliação. Já os Núcleos de Justiça 4.0 e o Portal de Serviços do Poder Judiciário (jus.br) ainda apresentam incorporação limitada às rotinas profissionais: entre 22,8% e 38,6% dos(as) respondentes declararam nunca ter utilizado os Núcleos 4.0, e a preferência pelo jus.br permaneceu minoritária tanto no peticionamento (3,3% a 5,7%) quanto na consulta processual (4,4% a 11,0%), em contraste com a preferência pelos sistemas processuais eletrônicos de cada tribunal.

A baixa preferência pelo uso das ferramentas disponíveis no jus.br pode sugerir estágio ainda em fase de expansão de sua incorporação às rotinas profissionais, especialmente considerando que questões como interoperabilidade e intercomunicação de sistemas são demandas relevantes para os(as) operadores(as) do Direito.

### 3.4 ÍNDICE DE PERCEPÇÃO DA JUSTIÇA

Esta seção analisa o Índice de Percepção da Justiça (IPJ) como medida sintética das experiências relatadas pelos diferentes públicos pesquisados em sua relação com o Poder Judiciário. O índice deve ser entendido como instrumento de diagnóstico perceptivo, construído para permitir comparações padronizadas entre grupos que ocupam posições institucionais e sociais distintas. Por essa razão o IPJ captura apenas a forma como serviços, barreiras de acesso, gargalos processuais e recursos digitais são percebidos pelos(as) respondentes.

A análise parte da comparação entre cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e integrantes do Ministério Público, com o objetivo de identificar diferenças no padrão geral de avaliação da Justiça. Em seguida, o índice é desagregado por variáveis sociodemográficas, de modo a verificar como atributos sociais e perfis específicos influenciam essas percepções em cada público.

#### 3.4.1 Distribuição geral do IPJ por público

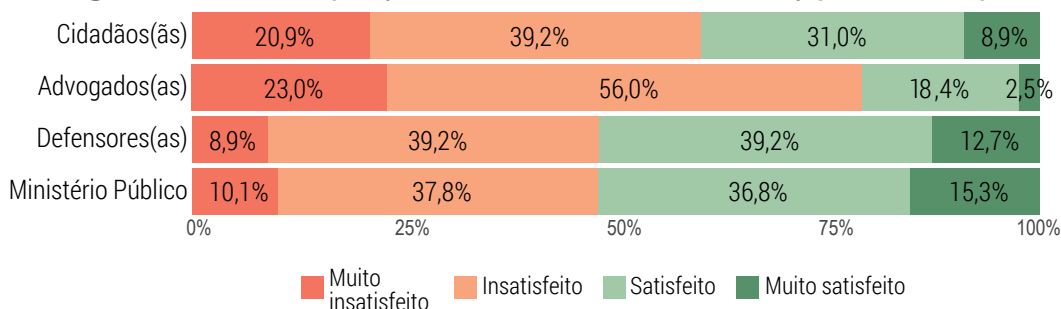
A figura 42 apresenta a distribuição percentual do Índice de Percepção da Justiça entre os quatro públicos da pesquisa, cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as)(as) e integrantes do Ministério Público, segundo quatro categorias de resposta: muito insatisfeito(a), insatisfeito(a), satisfeito(a) e muito satisfeito(a). O gráfico também informa, em cada categoria, as respectivas frequências absolutas de respondentes.

No grupo dos(as) cidadãos(ãs), a distribuição é de 20,9% em muito insatisfeito(a) (536), 39,2% em insatisfeito(a) (1004), 31,0% em satisfeito(a) (793) e 8,9% em muito satisfeito(a) (228). Entre os(as) advogados(as), os percentuais registrados são 23,0% em muito insatisfeito(a) (1066), 56,0% em insatisfeito(a) (2594), 18,4% em satisfeito(a) (852) e 2,5% em muito satisfeito(a) (117). No público dos(as) defensores(as) públicos(as)(as), a figura mostra 8,9% em muito insatisfeito(a) (26), 39,2% em insatisfeito(a) (114), 39,2% em satisfeito(a) (114) e 12,7% em muito satisfeito(a) (37). Entre os(as) integrantes do Ministério Público, a distribuição corresponde a 10,1% em muito insatisfeito(a) (39), 37,8% em insatisfeito(a) (146), 36,8% em satisfeito(a) (142) e 15,3% em muito satisfeito(a) (59).

Considerando a agregação das categorias, os(as) advogados(as) apresentaram 79,0% de respostas nas faixas de insatisfação e 20,9% nas de satisfação. Entre os(as) cidadãos(ãs), os percentuais correspondentes são 60,1% e 39,9%. Nos(as) defensores(as) públicos(as)(as), as categorias de insatisfação somam

48,1%, e as de satisfação, 51,9%. No Ministério Público, as categorias de insatisfação totalizam 47,9%, enquanto as de satisfação alcançam 52,1%.

Figura 42: Distribuição percentual do Índice de Percepção da Justiça



### 3.4.2 Cidadãos(as)

A figura 43 apresenta a distribuição percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) cidadãos(as), considerando o resultado geral e a desagregação por sexo, raça/cor, escolaridade e renda, nas categorias muito insatisfeito(a), insatisfeito(a), satisfeito(a) e muito satisfeito(a). O gráfico também informa, em cada categoria, as frequências absolutas correspondentes.

No resultado geral, a distribuição registrada é de 20,9% em muito insatisfeito(a) (536), 39,2% em insatisfeito(a) (1004), 31,0% em satisfeito(a) (793) e 8,9% em muito satisfeito(a) (228).

No recorte por sexo, entre as mulheres, os percentuais são de 22,7% em muito insatisfeito(a) (228), 39,5% em insatisfeito(a) (397), 29,8% em satisfeito(a) (299) e 8,0% em muito satisfeito(a) (80). Entre os homens, a distribuição corresponde a 19,4% em muito insatisfeito(a) (293), 38,9% em insatisfeito(a) (588), 32,0% em satisfeito(a) (483) e 9,7% em muito satisfeito(a) (146).

No recorte por raça/cor, entre os(as) brancos(as), a figura mostra 21,4% em muito insatisfeito(a) (296), 39,9% em insatisfeito(a) (553), 30,6% em satisfeito(a) (424) e 8,1% em muito satisfeito(a) (112). Entre os(as) negros(as) pardos(as), a distribuição é de 18,3% em muito insatisfeito(a) (147), 38,6% em insatisfeito(a) (310), 32,0% em satisfeito(a) (257) e 11,1% em muito satisfeito(a) (89). Entre os(as) negros(as) pretos(as), os percentuais registrados são 14,7% em muito insatisfeito(a) (19), 38,8% em insatisfeito(a) (50), 34,1% em satisfeito(a) (44) e 12,4% em muito satisfeito(a) (16).

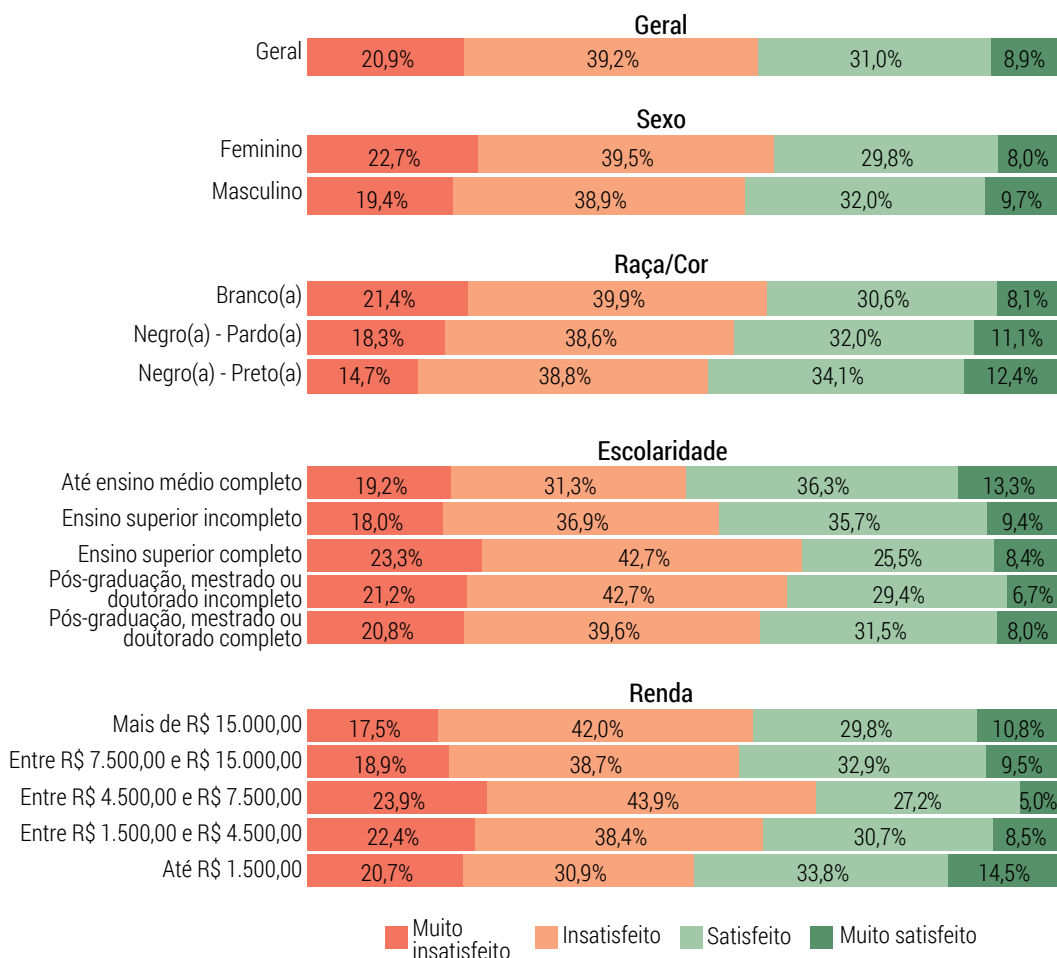
Na variável escolaridade, entre os(as) que possuem até ensino médio completo, a distribuição corresponde a 19,2% em muito insatisfeito(a) (81),

31,3% em insatisfeito(a) (132), 36,3% em satisfeito(a) (153) e 13,3% em muito satisfeito(a) (56). Entre os(as) com ensino superior incompleto, os percentuais são 18,0% em muito insatisfeito(a) (46), 36,9% em insatisfeito(a) (94), 35,7% em satisfeito(a) (91) e 9,4% em muito satisfeito(a) (24). No grupo com ensino superior completo, a figura registra 23,3% em muito insatisfeito(a) (138), 42,7% em insatisfeito(a) (253), 25,5% em satisfeito(a) (151) e 8,4% em muito satisfeito(a) (50). Entre os(as) com pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto, a distribuição é de 21,2% em muito insatisfeito(a) (89), 42,7% em insatisfeito(a) (179), 29,4% em satisfeito(a) (123) e 6,7% em muito satisfeito(a) (28). No grupo com pós-graduação, mestrado ou doutorado completo, os percentuais correspondem a 20,8% em muito insatisfeito(a) (182), 39,6% em insatisfeito(a) (346), 31,5% em satisfeito(a) (275) e 8,0% em muito satisfeito(a) (70).

No recorte por renda, entre os(as) que recebem mais de R\$ 15.000,00, a distribuição é de 17,5% em muito insatisfeito(a) (99), 42,0% em insatisfeito(a) (238), 29,8% em satisfeito(a) (169) e 10,8% em muito satisfeito(a) (61). Na faixa entre R\$ 7.500,00 e R\$ 15.000,00, os percentuais são 18,9% em muito insatisfeito(a) (115), 38,7% em insatisfeito(a) (235), 32,9% em satisfeito(a) (200) e 9,5% em muito satisfeito(a) (58). Entre os(as) que recebem entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00, a figura mostra 23,9% em muito insatisfeito(a) (96), 43,9% em insatisfeito(a) (176), 27,2% em satisfeito(a) (109) e 5,0% em muito satisfeito(a) (20). Na faixa entre R\$ 1.500,00 e R\$ 4.500,00, a distribuição corresponde a 22,4% em muito insatisfeito(a) (113), 38,4% em insatisfeito(a) (194), 30,7% em satisfeito(a) (155) e 8,5% em muito satisfeito(a) (43). Entre os(as) que recebem até R\$ 1.500,00, os percentuais registrados são 20,7% em muito insatisfeito(a) (57), 30,9% em insatisfeito(a) (85), 33,8% em satisfeito(a) (93) e 14,5% em muito satisfeito(a) (40).

Considerando a soma das categorias, no recorte por sexo, as mulheres apresentam 62,2% nas faixas de insatisfação e 37,8% nas de satisfação, enquanto os homens registram 58,3% e 41,7%, respectivamente. No recorte por raça/cor, os percentuais de insatisfação são de 61,3% entre brancos(as), 56,9% entre negros(as) pardos(as) e 53,5% entre negros(as) pretos(as). Na variável escolaridade, a soma da insatisfação varia de 50,5% entre aqueles(as) com até ensino médio completo a 66,0% entre os(as) com ensino superior completo. No recorte por renda, a maior proporção de insatisfação aparece na faixa entre R\$ 4.500,00 e R\$ 7.500,00, com 67,8%, e a menor na faixa até R\$ 1.500,00, com 51,6%.

**Figura 43: Distribuição em percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas**



### 3.4.3 Advogados(as)

A figura 44 apresenta a distribuição percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) advogados(as), considerando o resultado geral e, no recorte visível da figura, as variáveis sexo e raça/cor, nas categorias muito insatisfeito(a), insatisfeito(a), satisfeito(a) e muito satisfeito(a).

No resultado geral, a distribuição da percepção dos(as) respondentes é de 23,0% em muito insatisfeito(a) (1066), 56,0% em insatisfeito(a) (2594), 18,4% em satisfeito(a) (852) e 2,5% em muito satisfeito(a) (117).

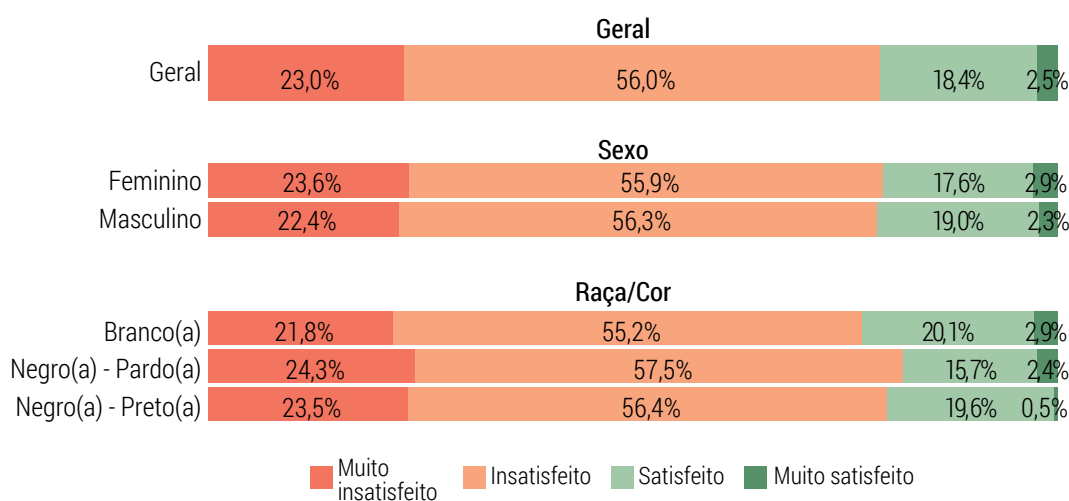
No recorte por sexo, entre as mulheres, os percentuais são de 23,6% em muito insatisfeito(a) (419), 55,9% em insatisfeito(a) (993), 17,6% em satisfeito(a) (312) e 2,9% em muito satisfeito(a) (52). Entre os homens, a distribuição

corresponde a 22,4% em muito insatisfeito(a) (633), 56,3% em insatisfeito(a) (1589), 19,0% em satisfeito(a) (536) e 2,3% em muito satisfeito(a) (65).

No recorte por raça/cor, entre os(as) brancos(as), a figura mostra 21,8% em muito insatisfeito(a) (622), 55,2% em insatisfeito(a) (1575), 20,1% em satisfeito(a) (576) e 2,9% em muito satisfeito(a) (82). Entre os(as) negros(as) pardos(as), os percentuais visíveis são de 24,3% em muito insatisfeito(a) (280), 57,5% em insatisfeito(a) (662), 15,7% em satisfeito(a) (181) e 2,4% em muito satisfeito(a) (28). Entre os(as) negros(as) pretos(as), a distribuição é de 23,5% em muito insatisfeito(a) (18), 56,4% em insatisfeito(a) (115), 19,6% em satisfeito(a) (40) e 0,5% em muito satisfeito(a) (1).

Considerando a agregação das categorias no recorte por sexo, as mulheres apresentam 79,5% nas faixas de insatisfação e 20,5% nas de satisfação. Entre os homens, esses percentuais são de 78,7% e 21,3%, respectivamente. No recorte por raça/cor, os(as) brancos(as) registram 77,0% de respostas nas faixas de insatisfação e 23,0% nas de satisfação. Entre os(as) negros(as) pardos(as), os percentuais correspondem a 81,8% e 18,1%. Entre os(as) negros(as) pretos(as), a soma das categorias visíveis corresponde a 99,5%, restando 0,5% na última categoria.

Figura 44: Distribuição em percentual do Índice de Percepção da Justiça dos(as) advogados(as) por variáveis sociodemográficas



Não foi possível desmembrar o IPJ segundo o perfil sociodemográfico para as categorias profissionais integrantes de defensoria pública e do Ministério Público, pois em razão da baixa quantidade de respondentes algumas categorias ficaram sub-representadas.

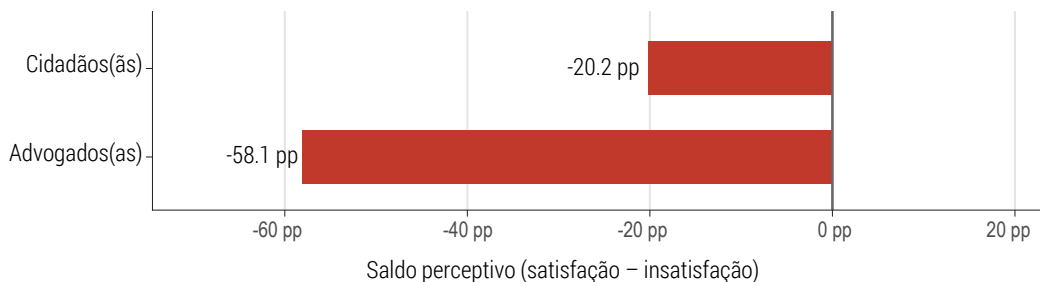
### 3.4.4 Síntese dos Resultados

Os resultados do Índice de Percepção da Justiça mostram, em primeiro lugar, que a principal clivagem está entre os próprios públicos pesquisados. A advocacia concentra o padrão mais negativo de avaliação, com 79,0% de respostas nas faixas de insatisfação. Os(as) cidadãos(ãs) também apresentam predominância de avaliações negativas, embora em nível menos intenso, com 60,1% de insatisfação. Já a Defensoria Pública e o Ministério Público exibem distribuições mais equilibradas e ligeiramente mais favoráveis, com 51,9% e 52,1% de respostas nas faixas de satisfação, respectivamente. Em termos comparativos, portanto, a maior divergência entre grupos está na distância entre a advocacia, de um lado, e Defensoria Pública e Ministério Público, de outro.

A figura 45 sintetiza, em uma única medida, a posição relativa de cada público no Índice de Percepção da Justiça. O saldo perceptivo é calculado como a diferença entre o percentual de respostas nas faixas de satisfação e o percentual nas faixas de insatisfação. Valores negativos indicam predominância de insatisfação; valores positivos, predominância de satisfação.

A visualização torna visível a distância entre a advocacia, com o saldo mais negativo (-58,1 pontos percentuais), e os demais grupos: cidadãos(ãs) registram saldo de -20,2 pp, enquanto Defensoria Pública e Ministério Público apresentam saldos levemente positivos (+3,8 pp e +4,2 pp, respectivamente).

Figura 45: Saldo do Índice de Percepção da Justiça por público (satisfação agregada menos insatisfação agregada, em pontos percentuais)



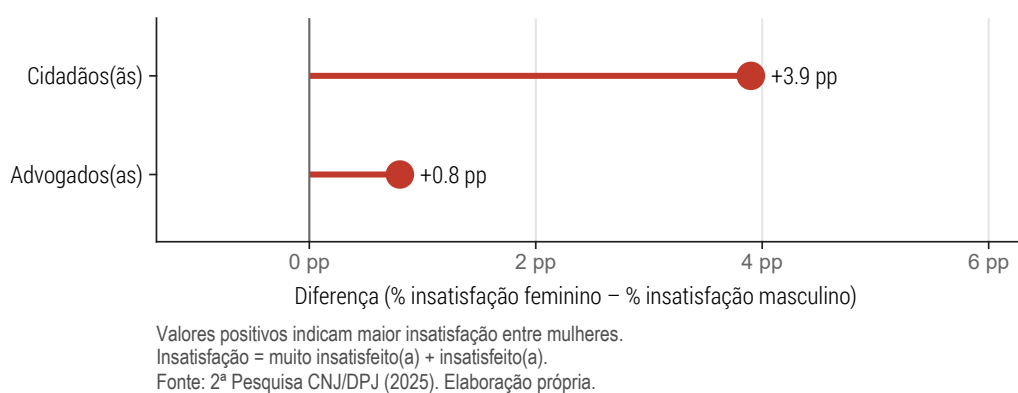
Saldo = (satisfeito + muito satisfeito) - (insatisfeito + muito insatisfeito).

Fonte: 2ª Pesquisa CNJ/DPJ (2025). Elaboração própria.

Em todos os públicos para os quais esse detalhamento está visível, as mulheres apresentam proporção um pouco maior de respostas nas faixas de insatisfação do que os homens. Entre cidadãos(ãs), a insatisfação soma 62,2% entre mulheres e 58,3% entre homens. Entre advogados(as), os percentuais são de 79,5% e 78,7%. Na Defensoria Pública e Ministério Público o saldo não foi calculado segundo o sexo em razão da baixa quantidade de respondentes.

A figura 46 destaca, para cada público, a diferença em pontos percentuais entre a taxa agregada de insatisfação das mulheres e a dos homens. Um valor positivo indica que as mulheres registram proporção mais alta de insatisfação do que os homens no mesmo grupo. Na advocacia, a diferença é de 0,8 ponto percentual, sugerindo que os determinantes da insatisfação são pouco sensíveis ao perfil de sexo.

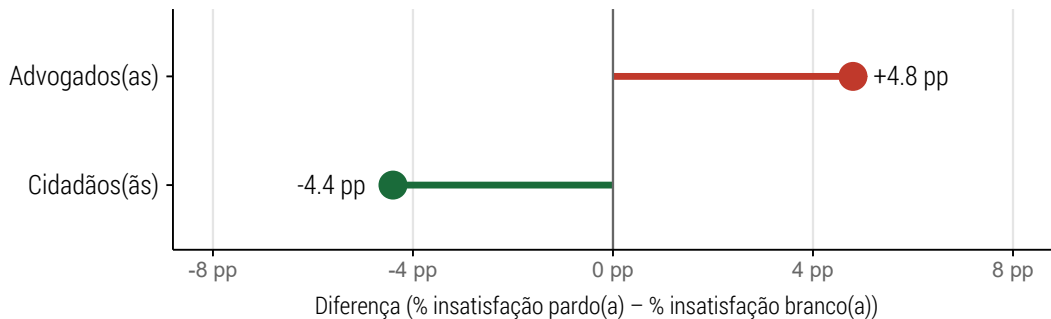
Figura 46: Diferença na taxa de insatisfação entre mulheres e homens, por público (pontos percentuais)



No recorte por raça/cor, entre os(as) cidadãos(ãs), os(as) brancos(as) apresentam proporção mais alta de insatisfação, com 61,3%, enquanto os percentuais são de 56,9% entre negros(as) pardos(as) e 53,5% entre negros(as) pretos(as). Entre os(as) advogados(as), o padrão é distinto: os(as) negros(as) pardos(as) reúnem a maior proporção de insatisfação, com 81,8%, acima dos(as) brancos(as), com 77,0%, e dos(as) negros(as) pretos(as), com cerca de 79,9%.

A figura 47 apresenta, para cada público, a diferença em pontos percentuais entre a taxa agregada de insatisfação de negros(as) pardos(as) e a de brancos(as). Entre cidadãos(ãs), pardos(as) registram insatisfação 4,4 pontos percentuais (pp) a menos do que brancos(as). Já entre advogados(as) a direção se inverte, pardos(as) apresentam insatisfação maior do que brancos(as) em 4,8 pp.

**Figura 47: Diferença na taxa de insatisfação entre negros(as) pardos(as) e brancos(as), por público (pontos percentuais)**



Valores positivos: pardos(as) com maior insatisfação que brancos(as).

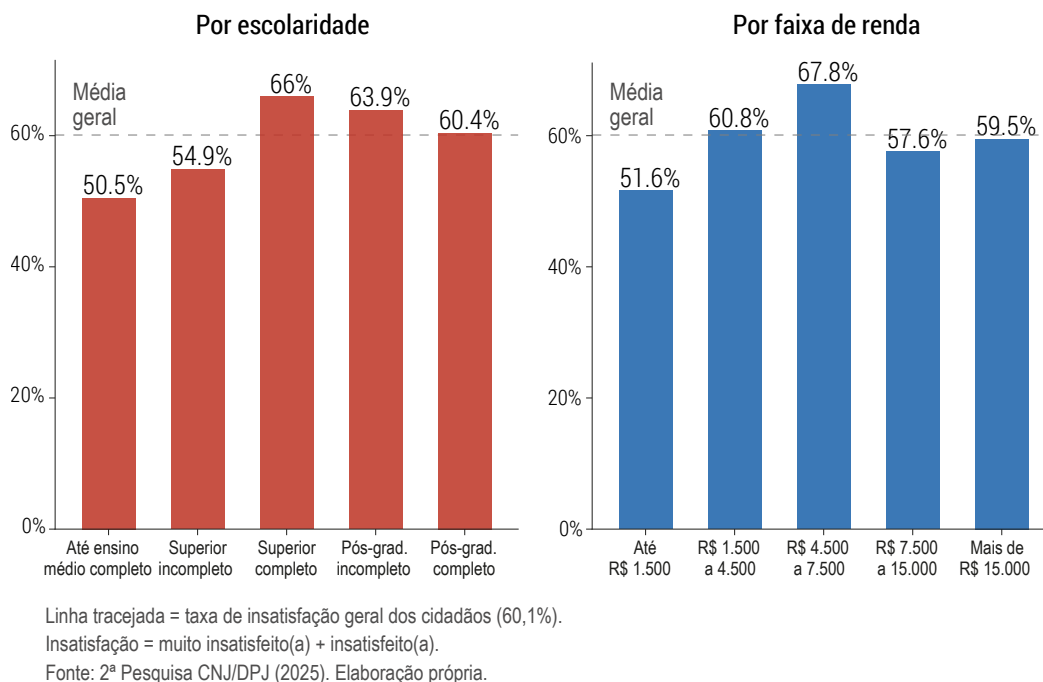
Insatisfação = muito insatisfeito(a) + insatisfeito(a).

Fonte: 2ª Pesquisa CNJ/DPJ (2025). Elaboração própria.

Entre cidadãos e cidadãs, os maiores índices de insatisfação com a Justiça se concentram nos grupos com ensino superior completo e renda intermediária, contrariando a expectativa de que esses percentuais seriam mais altos entre pessoas com menor escolaridade ou renda. Aqueles(as) com ensino médio completo ou renda até R\$ 1.500,00 apresentam os menores níveis de insatisfação.

Entre cidadãos e cidadãs, a insatisfação com a Justiça é maior nos grupos com ensino superior completo e renda intermediária, enquanto os menores índices aparecem entre indivíduos com até ensino médio completo e renda mais baixa. Esse padrão, visível na figura 48, indica que pessoas com maior escolaridade e renda intermediária tendem a ser mais exigentes na avaliação das experiências com o sistema judicial.

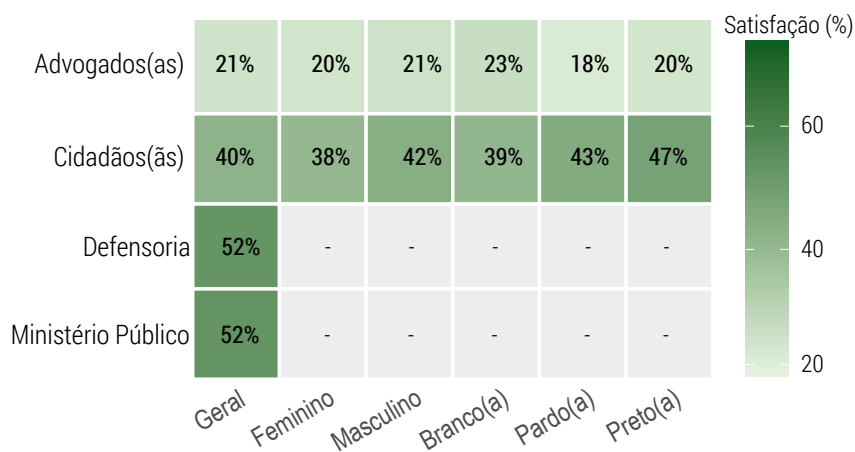
**Figura 48: Taxa de insatisfação agregada dos(as) cidadãos(ãs) por escolaridade e faixa de renda (%)**



Em síntese, os resultados sugerem que a posição institucional é o principal fator de diferenciação do IPJ, sobretudo pela distância entre a advocacia e os demais públicos. No interior de cada grupo, o sexo apresenta um padrão relativamente constante, com avaliações sutilmente mais negativas entre as mulheres. Já as variáveis de raça/cor produzem resultados menos lineares e variam conforme o público observado. Entre os(as) cidadãos(ãs), escolaridade e renda também introduzem heterogeneidade importante, indicando que a percepção sobre a Justiça não se distribui de forma uniforme nem entre o público em geral, nem entre os(as) operadores(as) do sistema.

A figura 49 apresenta a taxa agregada de satisfação por público e subgrupo sociodemográfico. Advogados(as) exibem o menor índice geral, de 21%, com variações pequenas entre sexo e raça/cor. Cidadãos(ãs) têm satisfação agregada de 40%, com diferenças entre homens, mulheres e grupos raciais, cujos subgrupos variam de 34% a 48%. Em termos gerais, advogados(as) concentram os menores índices de satisfação, enquanto Defensoria Pública e Ministério Público apresentam os maiores percentuais.

**Figura 49: Taxa de satisfação agregada (%) por público e subgrupo sociodemográfico**



\* Maior/menor satisfação por escolaridade ou renda (apenas cidadãos).

Células cinza indicam recortes não apresentados por N reduzido ou não aplicáveis.

Satisfação = satisfeito(a) + muito satisfeito(a). Fonte: 2ª Pesquisa CNJ/DPJ (2025). Elaboração própria.



## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A 2ª Pesquisa evidencia que, apesar de avanços institucionais relevantes, persistem desafios estruturais no funcionamento do Poder Judiciário, percebidos de forma distinta por cidadãos(ãs) e operadores(as) do Direito. Para os(as) cidadãos(ãs), a experiência continua marcada pela morosidade, pela complexidade dos procedimentos e pelos custos do processo, ainda que se observe melhora parcial na compreensão da linguagem jurídica. A digitalização consolidou um modelo híbrido de acesso, no qual os canais eletrônicos ganharam centralidade sem substituir totalmente a presença física, enquanto a acessibilidade comunicacional e digital permanece como ponto frágil. Já entre os(as) operadores(as), o Judiciário é percebido como amplamente digitalizado, porém ainda marcado por instabilidade, baixa integração entre sistemas e dificuldades operacionais que afetam a rotina profissional e a tramitação processual. Esses achados indicam que o principal desafio consiste em expandir mecanismos digitais de forma qualificada, tornando-os mais estáveis, integrados, acessíveis e aderentes às condições reais de uso.

### 4.1 LIMITAÇÕES

Os resultados devem ser interpretados com cautela, pois a pesquisa registra percepções subjetivas, é impactada por altos níveis de desconhecimento ou não utilização de alguns serviços e programas, reflete sobretudo a experiência de públicos que já acessaram o sistema e envolve comparação temporal sujeita a diferenças de contexto e de implementação das políticas entre as duas edições. Ademais, destacam-se limitações metodológicas relacionadas à coleta de dados, como possíveis vieses de seleção e dificuldades em atingir grupos menos conectados ou com menor familiaridade digital. Outro ponto relevante é o caráter não amostral da pesquisa, que impede a generalização dos resultados para toda a população, restringindo as conclusões ao universo dos(as) respondentes e ao contexto específico do levantamento, além do baixo índice de participação dos(as) defensores(as) e membros(as) do Ministério Público.

### 4.2 PRINCIPAIS RESULTADOS

A análise dos resultados da 2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro evidencia um cenário de transformação, no qual se destacam avanços associados à digitalização dos serviços, à ampliação dos canais remotos de atendimento e a melhorias graduais na comunicação institucional. Esses elementos indicam que o Judiciário brasileiro tem avançado na modernização de seus processos e na adaptação às demandas contempo-

râneas de acesso à justiça. Contudo, tais progressos coexistem com desafios persistentes, que impactam diretamente a experiência dos(as) usuários(as) e a efetividade da prestação jurisdicional.

Sob a perspectiva dos(as) cidadãos(ãs), observa-se que a experiência com o sistema de justiça combina percepções positivas e limitações a serem desenvolvidas. A tramitação eletrônica é bem aceita, houve melhoria na clareza da linguagem jurídica e avaliação favorável das estruturas físicas e do atendimento prestado. A expansão do atendimento remoto também se consolida como um dos principais vetores de acesso ao Judiciário. Ainda assim, a morosidade processual permanece como o principal fator de insatisfação, sendo frequentemente apontada como razão para o não ingresso em juízo, ao lado da complexidade e dos custos associados. Esse dado revela que, apesar dos avanços tecnológicos, a celeridade e a eficiência continuam sendo dimensões centrais para a legitimidade do sistema.

Entre os(as) operadores(as) do Direito, o diagnóstico aponta para um ambiente altamente digitalizado, com forte adesão aos sistemas eletrônicos e preferência consolidada pelo meio virtual para a prática de atos processuais. Entretanto, a utilização intensiva desses sistemas também evidencia limitações relevantes, especialmente relacionadas à instabilidade das plataformas, à falta de interoperabilidade entre sistemas distintos, à insuficiência de suporte técnico e à necessidade de capacitação contínua. Além disso, a baixa utilização de ferramentas integradas e de iniciativas institucionais, como o Portal de Serviços e os Núcleos de Justiça 4.0, sugere que ainda há espaço significativo para ampliar a eficiência e a padronização dos fluxos de trabalho.

Outro ponto identificado refere-se aos gargalos na tramitação processual, particularmente na fase de prolação de sentenças e no cumprimento de decisões judiciais. Esses entraves são reconhecidos de forma transversal entre os públicos, mas assumem maior relevância na percepção da advocacia, que também aponta dificuldades na comunicação com magistrados. Tais aspectos indicam a necessidade de intervenções que envolvam não apenas tecnologia, mas também gestão processual, organização do trabalho e aperfeiçoamento das práticas institucionais.

A análise do Índice de Percepção da Justiça reforça a heterogeneidade das experiências entre os diferentes públicos, evidenciando níveis distintos de satisfação. Enquanto membros(as) do Ministério Público e da Defensoria Pública apresentam avaliações predominantemente positivas, os(as) cidadãos(ãs) ocupam posição intermediária e a advocacia manifesta maior nível de insatisfação. Essa diferença revela que os desafios do Judiciário não são

uniformes e que as políticas de melhoria devem considerar as especificidades das interações de cada grupo com o sistema.

Diante desse conjunto de evidências, torna-se claro que o processo de modernização do Judiciário deve avançar de forma integrada, articulando investimentos tecnológicos com aprimoramentos organizacionais, comunicacionais e de capacitação. É fundamental consolidar os ganhos obtidos com a digitalização, por meio do fortalecimento da estabilidade dos sistemas, da ampliação da interoperabilidade e da difusão das ferramentas já existentes. Paralelamente, deve-se investir na qualificação do atendimento, na simplificação da linguagem jurídica, na melhoria comunicacional e na ampliação das políticas de acessibilidade.

Adicionalmente, a redução do tempo de tramitação processual deve se manter como prioridade estratégica, com incentivo a métodos autocompositivos, como a conciliação, e com melhorias nos fluxos de trabalho que assegurem maior eficiência nas diferentes fases do processo. A manutenção de modelos híbridos de atendimento, combinando presencial e remoto, também se mostra essencial para garantir inclusão e ampliar o acesso à justiça.

Em síntese, os resultados da pesquisa indicam que o Judiciário brasileiro avançou de maneira significativa na construção de um modelo mais digital, acessível e moderno, mas ainda enfrenta desafios estruturais que demandam atenção contínua. O fortalecimento dessas agendas de aprimoramento será determinante para a consolidação de um sistema de justiça mais eficiente, transparente e capaz de atender, com qualidade e equidade, às demandas da sociedade.

## 4.3 RECOMENDAÇÕES

Considerando os resultados alcançados na pesquisa, sugere-se como pontos de acompanhamento e avanços futuros as seguintes ações e iniciativas:

### **No eixo da Tecnologia da Informação:**

- Consolidar os avanços dos sistemas processuais eletrônicos e ampliar suporte operacional;
- Aprimorar estabilidade dos sistemas processuais;
- Fortalecer a interoperabilidade e integração entre cadastros, sistemas e plataformas;
- Capacitação do corpo funcional para suporte técnico aos sistemas eletrônicos;

### **Nos eixos da Comunicação e Acessibilidade:**

- Manter canais híbridos de atendimento: presencial e remoto, com preferência para a modalidade remota;
- Facilitar a comunicação com Magistrado(a);
- Investir em capacitação do corpo funcional para atendimento ao(à) cidadão(ã) e operadores(as) do Direito;
- Fortalecer linguagem simples e comunicação ativa;
- Aprimorar a disponibilização de serviços voltados à acessibilidade para pessoas com deficiência, especialmente com relação aos profissionais de Libras e material em braille.

### **No eixo do Aprimoramento da Tramitação Processual:**

- Acompanhar tempo de tramitação, tanto na fase de conhecimento, quanto na fase de cumprimento de sentença;
- Manter incentivos à conciliação e uso de métodos autocompositivos para solução dos conflitos, investindo em processos de melhoria no que se refere à marcação das audiências e capacitação de conciliadores(as)/mediadores(as).

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2º censo do Poder Judiciário 2023: relatório. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/01/relatorio-do-censo-de-2023-31012024.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 8º Balanço da Sustentabilidade do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/06/8o-balanco-da-sustentabilidade-do-poder-judiciario-12062024.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Escola Nacional do Judiciário (ENAJU). Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/escola-nacional-do-judiciario-enaju/>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. ENAJU: página inicial / ambiente virtual de aprendizagem. Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: <<https://enaju.cnj.jus.br/ead/>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2025: ano-base 2024. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/11/justica-em-numeros-2025.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. O uso da inteligência artificial generativa no Poder Judiciário brasileiro: relatório de pesquisa. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/09/cnj-relatorio-de-pesquisa-iag-pj.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Portaria n. 59, de 23 de abril de 2019. Regulamenta o funcionamento e estabelece procedimentos sobre a Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2887>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Programa Justiça 4.0. Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação n. 130, de 22 de junho de 2022. Recomenda aos tribunais que envidem esforços para a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), ainda que por meio de acordos de cooperação com outras instituições, na área territorial situada dentro dos limites de sua jurisdição, especialmente nos municípios que não sejam sede de unidade

judiciária. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4614>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023. Recomenda aos tribunais o uso de linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 46, de 18 de dezembro de 2007. Cria as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2007. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/167>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 192, de 8 de maio de 2014. Dispõe sobre a Política Nacional de Formação e Aperfeiçoamento dos Servidores do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2014. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2012>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 296, de 19 de setembro de 2019. Cria e revoga comissões permanentes no âmbito do Conselho Nacional de Justiça. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3038>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 325, de 29 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 331, de 20 de agosto de 2020. Institui a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DataJud) como fonte primária de dados do Sistema de Estatística do Poder Judiciário (SIESPJ). Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3428>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 335, de 29 de setembro de 2020. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico, integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br) e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília,

DF: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 370, de 28 de janeiro de 2021. Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 385, de 6 de abril de 2021. Dispõe sobre a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 398, de 9 de junho de 2021. Dispõe sobre a atuação dos “Núcleos de Justiça 4.0”, disciplinados pela Resolução CNJ n. 385/2021, em apoio às unidades jurisdicionais. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3978>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021. Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 425, de 8 de outubro de 2021. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4169>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 455, de 27 de abril de 2022. Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário, regulamenta o Domicílio Judicial Eletrônico e o Diário da Justiça Eletrônico Nacional e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4509>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 508, de 22 de junho de 2023. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 520, de 18 de setembro de 2023. Dispõe sobre a Política Judiciária sobre Pessoas Idosas e suas intersec-

cionalidades. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5253>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 605, de 13 de dezembro de 2024. Altera a Resolução n. 425/2021, que instituiu a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades, torna obrigatória a criação de Comitês Locais PopRuaJud e a realização de mutirões de cidadania e acesso à Justiça e institui o Índice PopRuaJud e o Prêmio Nacional PopRuaJud. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/6010>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 615, de 11 de março de 2025. Estabelece diretrizes para o desenvolvimento, utilização e governança de soluções de inteligência artificial no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5957>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2026.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. TIC Domicílios 2024. São Paulo: CGI.br, 2024. Disponível em: <<https://cetic.br/pesquisa/domicilios/>>. Acesso em: 25 mar. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo 2022: proporção da população com nível superior completo aumenta de 6,8% em 2000 para 18,4% em 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/42742-censo-2022-proporcao-da-populacao-com-nivel-superior-completo-aumenta-de-6-8-em-2000-para-18-4-em-2022>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. [S. l.]: ONU, 2015. Disponível em: <<https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Tema repetitivo 1.178: limite de renda para concessão da gratuidade de justiça. Brasília, DF: STJ, [s.d.]. Disponível em: <[https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas\\_repetitivos/pesquisa.jsp?cod\\_tema\\_final=1178&cod\\_tema\\_inicial=1178&novaConsulta=true&tipo\\_pesquisa=T](https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?cod_tema_final=1178&cod_tema_inicial=1178&novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T)>. Acesso em: 14 abr. 2026.

