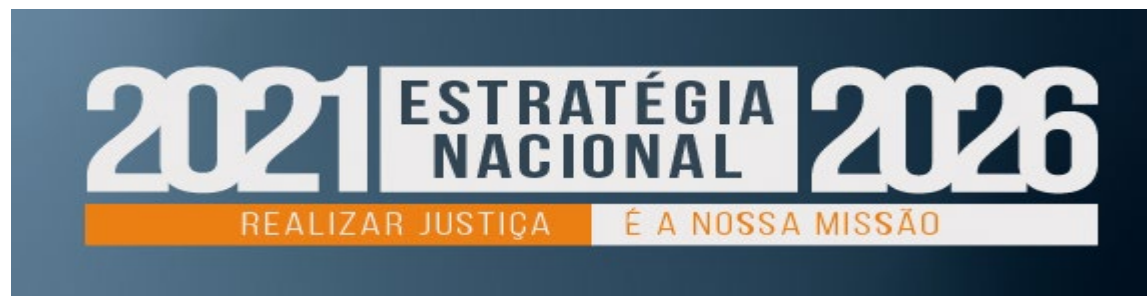


Seminários de
Pesquisas Empíricas
• aplicadas a Políticas Judiciárias





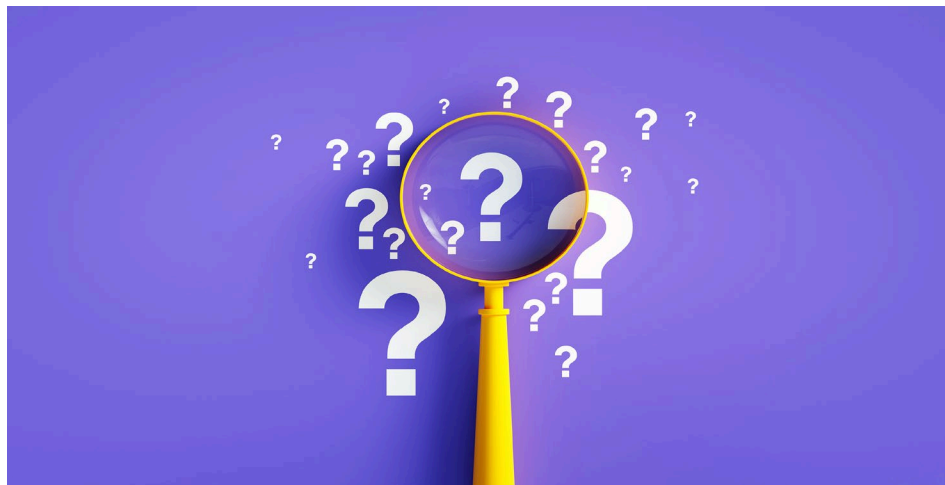
MACRODESAFIO

FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DO
JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE



INDICADOR DE DESEMPENHO

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO



Quais benefícios da PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO?

- ☐ Permite avaliar os serviços prestados pelo Poder Judiciário;
- ☐ Aprimorar os serviços e os produtos entregues ao(à) cidadão(ã) e ao(à) usuário(a) dos serviços da Justiça brasileira;
- ☐ Aperfeiçoar as políticas judiciárias nacionais, os programas e os projetos, tanto de nível nacional, quanto aqueles realizados pelos tribunais ou conselhos;
- ☐ Propor novas políticas, programas e ações.

Metodologia

Público-Alvo:

- Cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos
- Operadores(as) do Direito:
- Advogados(as)
 - Defensores(as) públicos(as)
 - Membros(as) do Ministério Público.

Coleta de dados:

- 18 de abril a 18 de maio de 2022, por meio de formulário eletrônico.

Órgãos apoiadores:

- Tribunais, pela rede de governança; CNMP; PGR; Condege; DPU; CF-OAB, OAB seccionais; AGU e PGFN.

Principais temas dos questionários

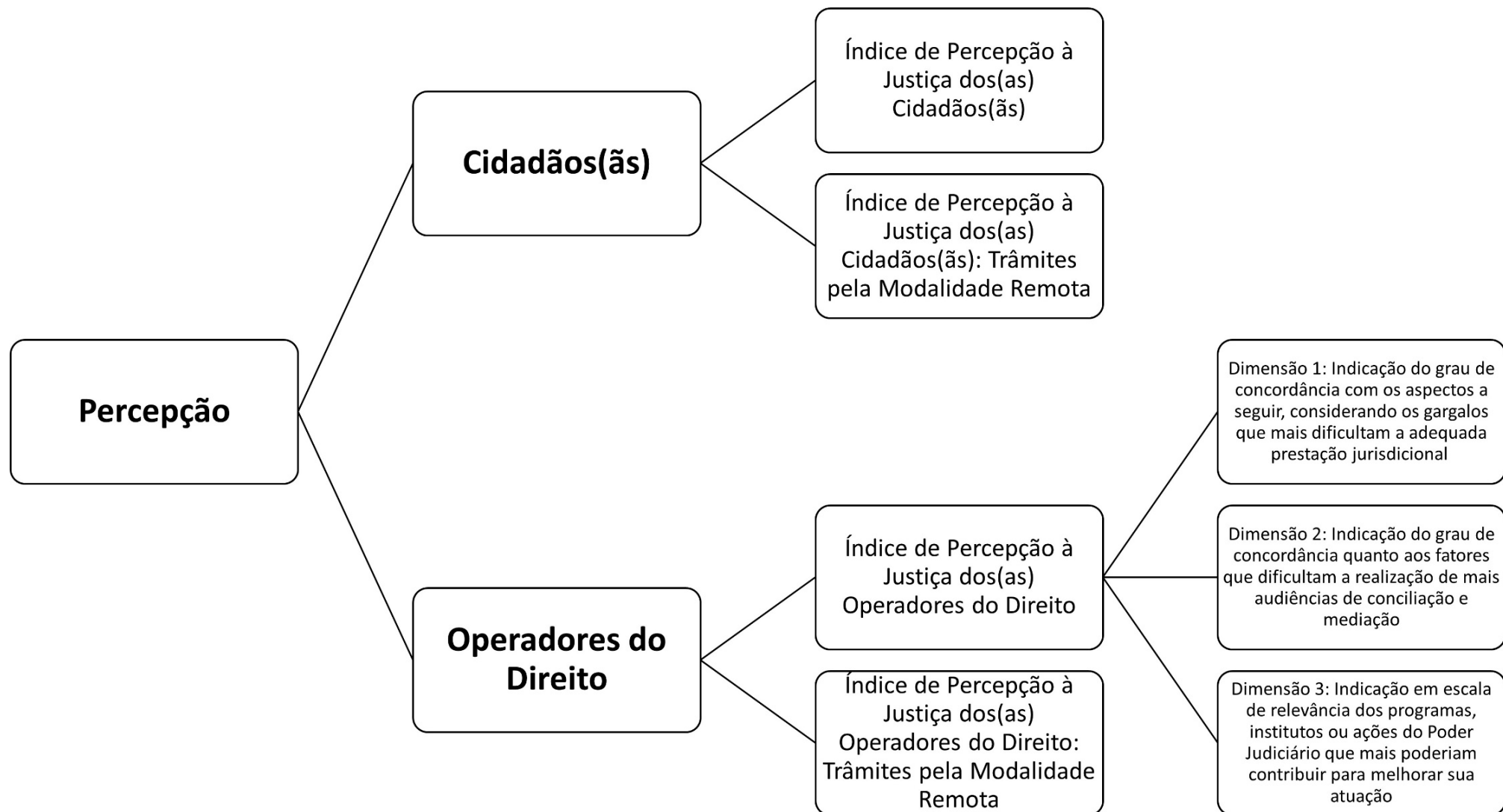
- Acesso à justiça
- Acompanhamento processual
- Efetividade na garantia de direitos
- Serviços jurisdicionais prestados
- Comunicação
- Tramitação eletrônica
- Algumas políticas judiciárias, tais como conciliação, justiça restaurativa, justiça itinerante, juízo 100% digital e balcão virtual
- Acessibilidade

Número de respondentes e comparação com tamanho amostral, considerando 95% de nível de confiança.

Público	Número de participantes	População - Alvo	Proporção de Resposta (%)	Erro Relativo*
Advogados(as)	8.562	1.280.240	0,67	1,1%
Cidadãos(ãs)	2.370	-	-	-
Defensores(as) Públicos(as)	291	6.956	4,18	5,7%
Membros(as) do Ministério Público	218	15.254	1,43	6,6%

*Erro relativo: margem de erro máximo tolerado na amostra.

Construção dos Índices



Perfil do respondente

- ✓ Sexo masculino (54,3% dos(as) cidadãos(ãs), 58,8% dos(as) advogados(as) e 67% dos(as) membros(as) do Ministério Público), salvo os(as) defensores(as) (48,1% dos(as) defensores(as)).
- ✓ Idade predominante é entre 30 e 49 anos (55,3% dos(as) cidadãos(ãs), 55,8% dos(as) advogados(as), 72,5% dos(as) defensores(as) e 69,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público).
- ✓ Raça/Cor autodeclarada foi majoritariamente branca (59,5% dos(as) cidadãos(ãs), 67,6% dos(as) advogados(as), 75,6% dos(as) defensores(as) e 68,4% dos(as) membros(as) do Ministério Público).
- ✓ Em todos os públicos houve respondentes de todas as regiões do Brasil e de todas as regiões de influência. Contudo, a região Norte aparece com as menores proporções de respondentes, enquanto a região do Sudeste engloba maior parcela de respondentes.
- ✓ Ensino superior completo (79,2%) e renda acima de R\$5.500 (47,5%).

RESULTADOS:

PESQUISA COM CIDADÃOS(AS)

Cidadão(ã)

Características do último processo judicial	n	%
Referente ao último processo judicial em que foi parte, o(a) senhor(a) foi:		
Autor: promove a ação contra outra pessoa/ente	1.949	82,2
Réu: o pedido do autor foi apresentado contra mim	295	12,5
Vítima	126	5,3
Em relação ao último processo judicial em que foi parte, predominantemente qual foi a modalidade de atendimento utilizada?		
Virtual/Remoto	1.422	60,0
Presencial	948	40,0
Sobre o que se tratava esse processo judicial?²⁰		
Família	538	22,7
Trabalhista	364	15,4
Bancos ou instituições financeiras	222	9,4
Serviços de água, luz ou telefone	176	7,4
Terras ou moradia	175	7,4
Criminal	141	6,0
Benefícios do INSS ou Previdência	88	3,7
Impostos ou tributação	60	2,5
Outros	606	25,57
Total	2.370	100

✓ Prevaleceram na pesquisa os(as) autores(as) de processos judiciais (82,2%) que foram atendidos(as) pela modalidade virtual/remota (60%) com tratativas relacionadas à família (22,7%), questões trabalhistas (15,4%) ou causas que envolvem bancos/instituições financeiras (9,4%).

Cidadão(ã)

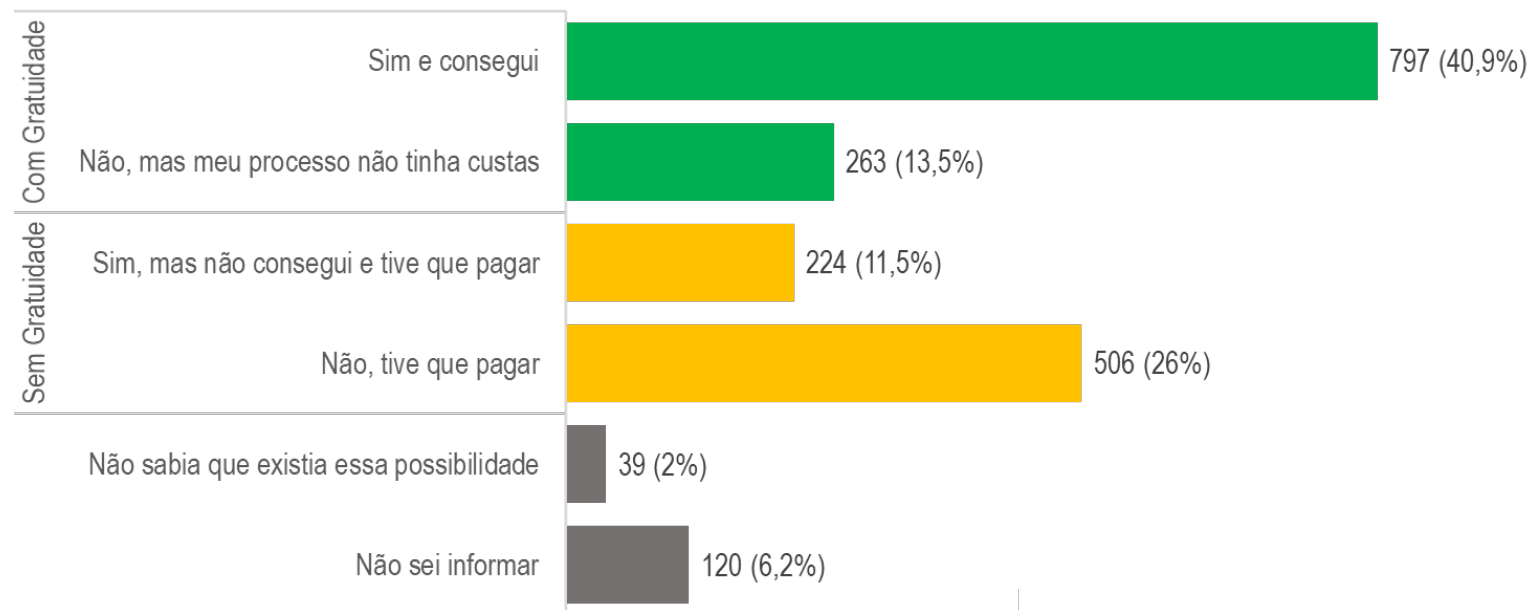
Quanto ao tempo de duração dos processos

Como avalia o tempo de duração desse processo*	n	%
Em tempo maior que o esperado	883	65,1
No tempo esperado	314	23,1
Mais rápido que o esperado	160	11,8
Total	1.357	100

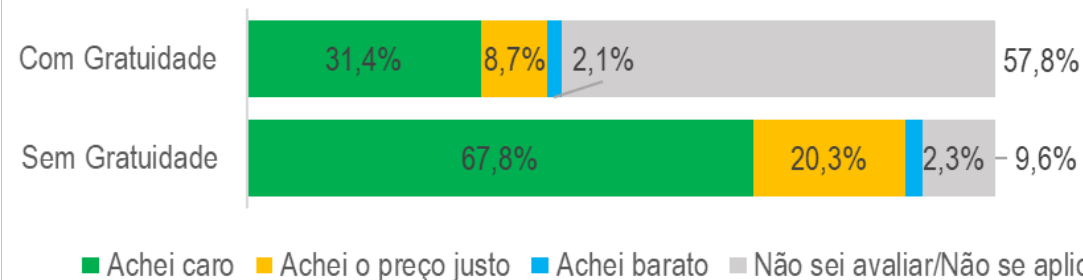
*Considerando apenas cidadãos(ãs) com processos finalizados

✓ Foram coletados dados sobre a avaliação do tempo de duração do processo dos(as) cidadãos(ãs) com processos finalizados, representando 57,3% dos(as) respondentes.

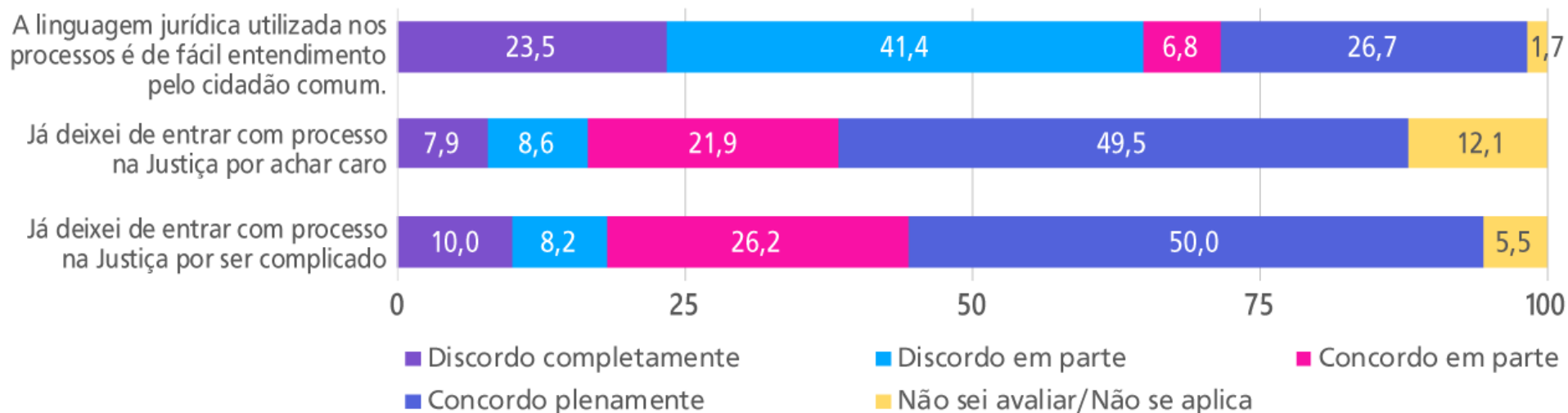
Quanto ao pagamento de custas pelo(a) cidadão(ã)



- ✓ Mais da metade tentou gratuidade (52,4%);
- ✓ 54,4% das ações tramitaram sem custas;
- ✓ 12% de indeferimento;
- ✓ Apenas 26% não tentou gratuidade;
- ✓ 8,2% sem informação.



Cidadão(ã) – Acesso à Justiça

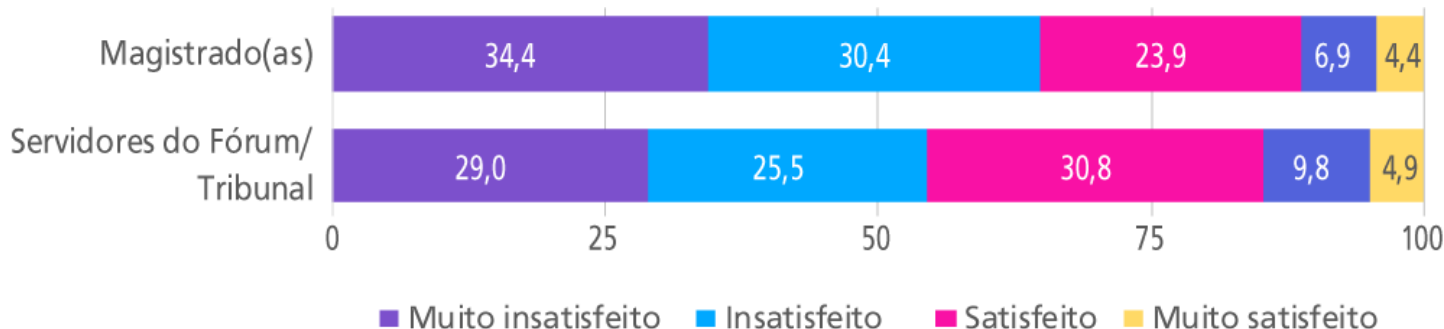


- ✓ 64,4% dos(as) respondentes discordam que a linguagem jurídica é de fácil entendimento;
- ✓ 71,4% já deixaram de entrar com processo na justiça por considerar caro;
- ✓ 76,2% já deixaram de entrar com processo na justiça por ser complicado.

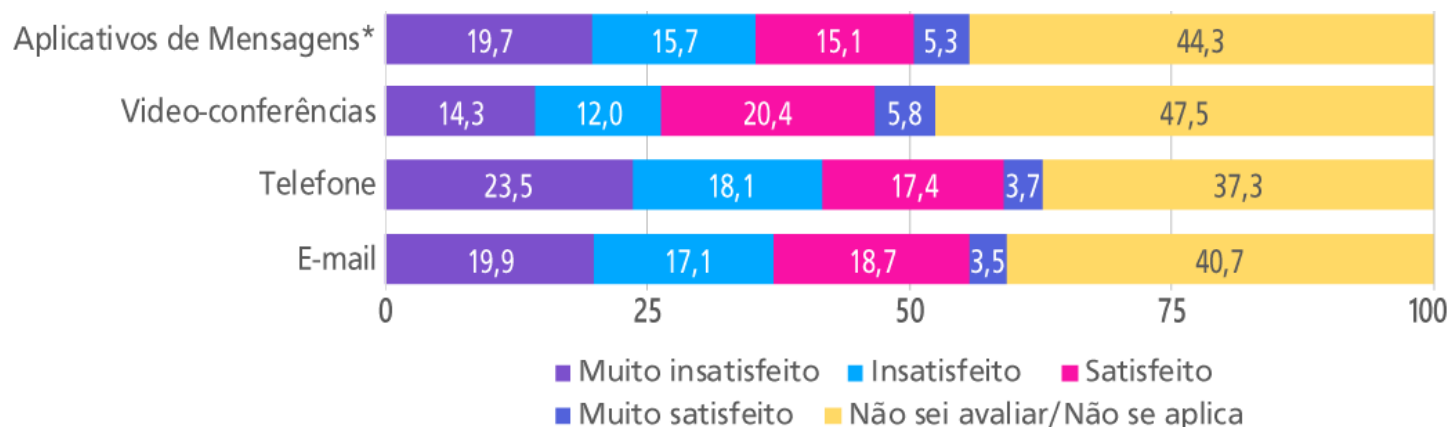
Percepções da Audiência de conciliação	n	%
Quão satisfeito(a) o(a) senhor(a) ficou com a audiência de conciliação/ mediação desse último processo judicial?		
Muito satisfeito	88	8,5
Satisfeito	287	27,8
Insatisfeito	333	32,3
Muito insatisfeito	270	26,2
Não sei avaliar/Não se aplica	53	5,1
Em relação à audiência de conciliação, houve acordo entre as partes?		
Não	782	75,9
Sim	249	24,2
O acordo foi cumprido de espontânea vontade pelas partes?		
Não	642	62,3
Não, foi necessário entrar com ação para cumprimento do acordo	185	17,9
Sim	204	19,8
Total	1.031	100

- ✓ Durante o andamento do último processo, 43,5% dos(as) cidadãos(ãs) participaram de audiência de conciliação.
- ✓ O perfil dos(as) cidadãos(ãs) muito satisfeitos(as) com a audiência de conciliação do último processo judicial é definido majoritariamente por aquele(as) que tiveram acordo entre as partes, com acordo cumprido de espontânea vontade pelas partes e que acharam o tempo de duração desse processo mais rápido que o esperado.

Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as).



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



- ✓ 30,8% ficaram satisfeitos(as) com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as) e 40,6% com os serviços dos(as) servidores(as).
- ✓ Muitos(as) não souberam avaliar os meios de comunicação utilizados
- ✓ A maior satisfação é com as video-conferências.
- ✓ A maior insatisfação é com a comunicação via telefone.

Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre o sistema de consulta processual

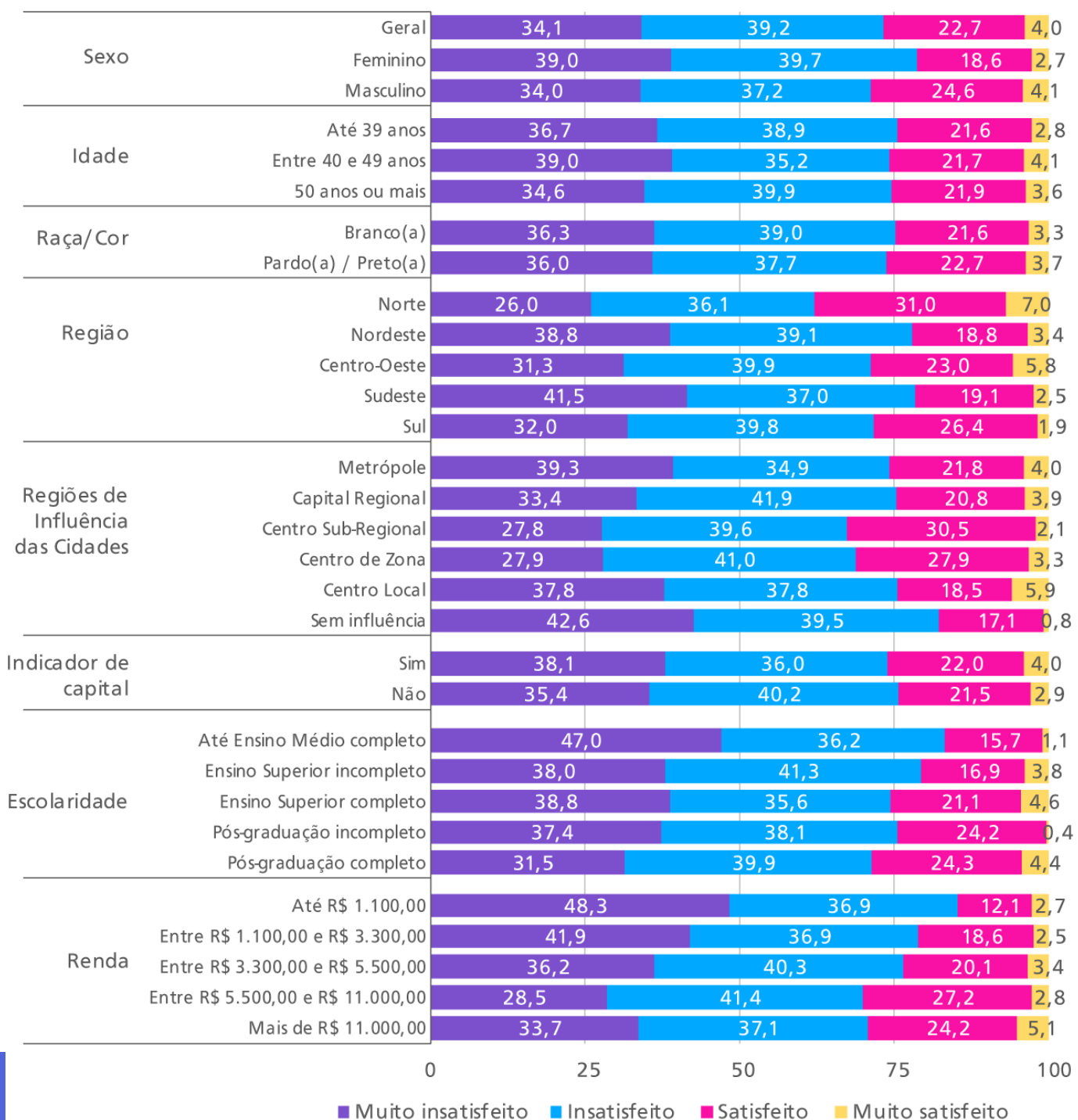
Percepção sobre o sistema de consulta ao processo	n	%
Muito satisfeito	248	10,5
Satisfeito	1.121	47,3
Insatisfeito	512	21,6
Muito insatisfeito	367	15,5
Não sei avaliar/Não se aplica	122	5,2
Total	2.370	100

✓ 57,8% ficaram satisfeitos(as) com os sistemas de consulta processual.

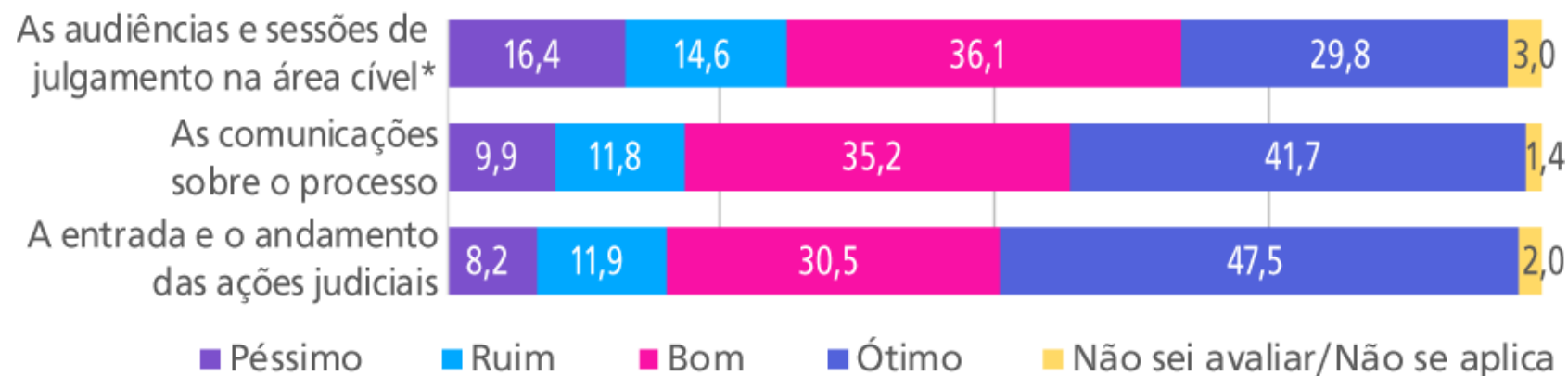


Índice de Percepção à Justiça

- ✓ Índice composto que consolida as questões apresentadas por meio de modelo estatístico de regressão logística;
- ✓ A satisfação ficou em 26,7% e a insatisfação, em 73,3%;
- ✓ A satisfação é maior para pessoas de menor renda, menor escolaridade, residentes da região Norte e entre os homens.



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



- ✓ No Índice de Percepção à Justiça quanto aos trâmites pela modalidade remota, a avaliação positiva (ótimo ou bom) ficou em **75,7%**;
- ✓ 78% avaliam positivamente a entrada e andamento das ações judiciais de forma eletrônica;
- ✓ 76,9% avaliam positivamente as comunicações processuais eletrônicas; e
- ✓ 65,9% avaliam positivamente as audiências de julgamento de forma remota (área cível).

RESULTADOS:

PESQUISA COM OPERADORES(AS) DO DIREITO

Principal Área de atuação

Nos últimos cinco anos, qual foi a sua principal área de atuação?	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Direito Civil	4.437	51,8	93	32,0	17	7,8
Direito Trabalhista	1.049	12,3	1	0,3	2	0,9
Direito do Consumidor	760	8,9	7	2,4	3	1,4
Direito Penal	470	5,5	90	30,9	108	49,5
Direito Previdenciário	638	7,5	2	0,7	0	0,0
Direito Administrativo	446	5,2	5	1,7	14	6,4
Direito Tributário	231	2,7	1	0,3	2	0,9
Direito à Saúde	78	0,9	28	9,6	9	4,1
Direito da Criança e do Adolescente Infância e Juventude	45	0,5	19	6,5	18	8,3
Direito Ambiental	52	0,6	0	0,0	11	5,1
Violência doméstica	38	0,4	9	3,1	5	2,3
Direito Eleitoral	38	0,4	0	0,0	4	1,8
Tribunal do Júri	8	0,1	8	2,8	2	0,9
Direito Assistencial	8	0,1	3	1,0	0	0,0
Direito Penal Militar	8	0,1	0	0,0	3	1,4
Direito à Educação	9	0,1	0	0,0	1	0,5
Direito Internacional	4	0,1	0	0,0	0	0,0
Outro	243	2,8	25	8,6	19	8,7
Total	8.562	100	291	100	218	100

Maiores dificuldades na tramitação processual

Quais as principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro de sua área de atuação profissional?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Comunicação com o(a) magistrado(a)	4.807	56,1	46	15,8	12	5,5
Comunicação com o cartório/unidade judiciária	4.504	52,6	59	20,3	0	0,0
Cumprimento de prazos/respeito aos prazos	2.729	31,9	88	30,2	0	0,0
Comunicação de atos processuais	1.322	15,4	48	16,5	18	8,3
Juntada de documentos ao processo	1.174	13,7	74	25,4	78	35,8
Ajuizamento de ação	1.098	12,8	60	20,6	79	36,2
Acompanhamento dos atos processuais	1.119	13,1	72	24,7	39	17,9
Acesso ao processo	967	11,3	110	37,8	47	21,6
Não há dificuldades	800	9,3	45	15,5	41	18,8
Outras	404	4,7	12	4,1	17	7,8
Total	8.562	-	291	-	218	-

✓ Advogados(as):

- Comunicação com o(a) magistrado(a) – 56,1%
- Comunicação com o cartório/unidade judiciária – 52,6%.

✓ Para defensores(as):

- Acesso ao processo (37,8%);
- Cumprimento de prazos (30,2%).

✓ Para MP:

- Ajuizamento de ação (36,2%)
- Juntada de documentos ao processo (35,8%).

✓ 9% dos(as) advogados(as) e 18,8% dos(as) membros do MP informaram não ter dificuldades.

Avaliação dos sistemas processuais eletrônicos

- ✓ Falhas Operacionais é a dificuldade predominante, sendo o PJE o sistema com maior percentual (79%):
 - Instabilidade de sistemas
 - Envio de arquivos.
- ✓ Outro ponto de dificuldade é a ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros.
- ✓ 8,3% a 10,1% indicou não haver fatores que dificultassem a utilização dos sistemas.
- ✓ Para advogados(as) e defensores(as), a questão com menor índice de dificuldade é quanto à edição de textos.
- ✓ Para os(as) promotores(as) e procuradores(as), o menor índice é quanto à falta de capacitação.

Quais são as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Falhas Operacionais	6.128	71,6	249	85,6	0	0,0
Falhas Operacionais – Instabilidade do sistema	4.745	55,4	236	81,1	0	0,0
Falhas Operacionais – Dificuldade para envio de arquivos	2.598	30,3	116	39,9	0	0,0
Falhas Operacionais – Problemas com certificados digitais	1.612	18,8	23	7,9	0	0,0
Falhas Operacionais – Problemas de tráfego de rede e internet	1.102	12,9	83	28,5	0	0,0
Usabilidade	3.726	43,5	143	49,1	130	59,6
Usabilidade – Ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros	2.082	24,3	98	33,7	87	39,9
Usabilidade – Falta de automação em alguns procedimentos	1.359	15,9	55	18,9	33	15,1
Usabilidade – Dificuldade de uso e navegação relacionada a <i>layout</i> , informações e afins	1.131	13,2	30	10,3	34	15,6
Usabilidade – Dificuldade com formatação e edição de textos	703	8,2	27	9,3	44	20,2
Recursos Humanos	3.351	39,1	73	25,1	32	14,7
Recursos Humanos – Ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico	2.261	26,4	42	14,4	22	10,1
Recursos Humanos – Falta de capacitação do Poder Judiciário	1.879	22,0	42	14,4	18	8,3
Não há fatores que dificultam a utilização dos sistemas	866	10,1	24	8,3	22	10,1
Não sei responder/Não utilizo	46	0,5	0	0,0	0	0,0
Total	8.562	-	291	-	218	-

Consulta de jurisprudência

✓ Para advogados(as):

- Site de notícias jurídicas (57,2%);
- Jurisprudência do STJ (46,6%).

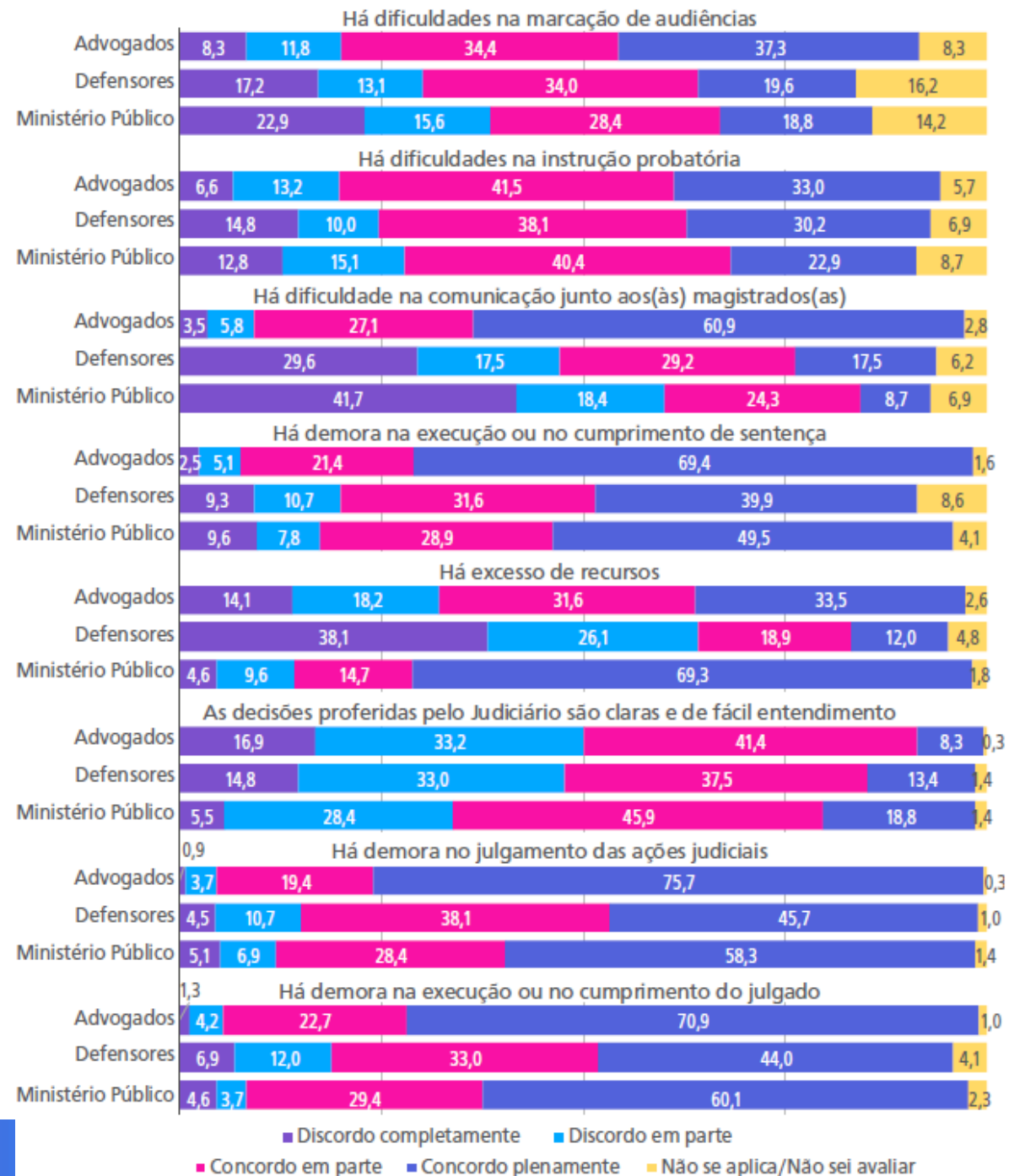
✓ Para defensores(as) e membros(as) do MP:

- Jurisprudência do STJ
- Jurisprudência do STF

Qual(is) o(s) sistema(s) de consulta de jurisprudência que o(a) senhor(a) mais utiliza?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Sites de notícias jurídicas JusBrasil, Conjor, Migalhas, Jota etc.	4.899	57,2	137	47,1	79	36,2
Página de jurisprudência do STJ	3.988	46,6	204	70,1	147	67,4
Página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados	3.144	36,7	140	48,1	71	32,6
Página de jurisprudência do STF	2.703	31,6	154	52,9	126	57,8
Boletim de jurisprudência do Tribunal	1.301	15,2	37	12,7	17	7,8
Página de jurisprudência da OAB	1.256	14,7	1	0,3	0	0,0
Página de jurisprudência do ITST	973	11,4	6	2,1	3	1,4
Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais	824	9,6	4	1,4	12	5,5
Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais do Trabalho	779	9,1	1	0,3	2	0,9
Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios CNJ	691	8,1	16	5,5	4	1,8
Jurisprudência unificada do CJF	462	5,4	15	5,2	34	15,6
Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STJ	346	4,0	12	4,1	3	1,4
Página da TNU do CJF	291	3,4	3	1,0	0	0,0
Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STF	277	3,2	9	3,1	4	1,8
Corpus 927 da Enfam	138	1,6	0	0,0	6	2,8
Outros	376	4,4	14	4,8	13	6,0
Total	8562	-	291	-	218	-

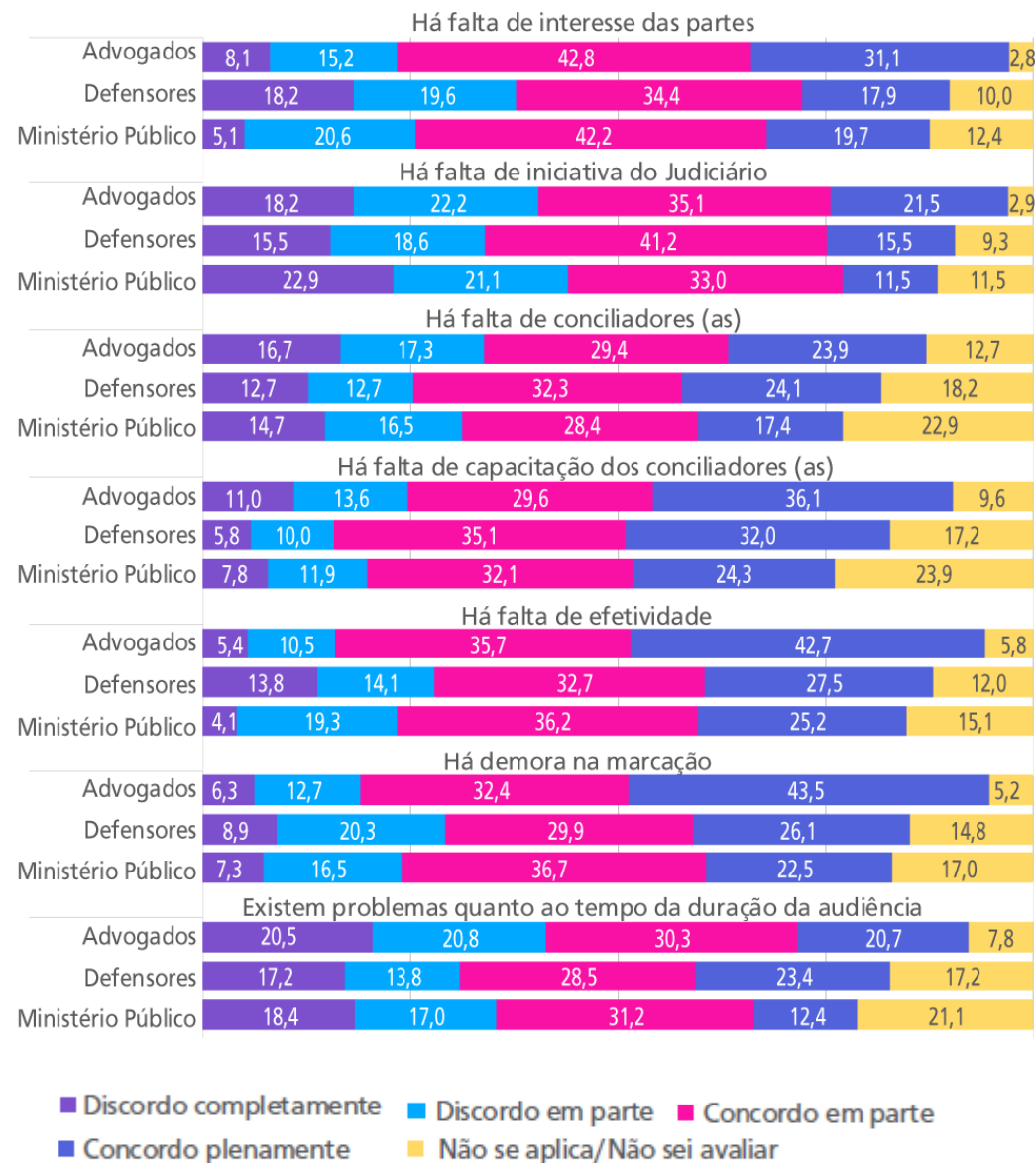
Gargalos da prestação jurisdicional

- ✓ Grande parcela dos três públicos concorda em parte com a existência de dificuldades na marcação de audiências e na instrução probatória.
- ✓ Os(as) advogados(as) relatam maior dificuldade na comunicação com os magistrados que os defensores e os membros(as) do MP.
- ✓ Sobre as dificuldades relacionadas à demora no julgamento das ações, na execução ou cumprimento da sentença e do julgado, os três públicos apresentaram maioria de plena concordância.
- ✓ A maioria dos defensores discordam que há excesso de recursos, ao contrário dos(as) advogados(as) e membros(as) do MP.
- ✓ A maioria dos(as) membros(as) do MP consideram que as decisões do judiciário são claras e de fácil entendimento, diferente da opinião dos(as) advogados(as).



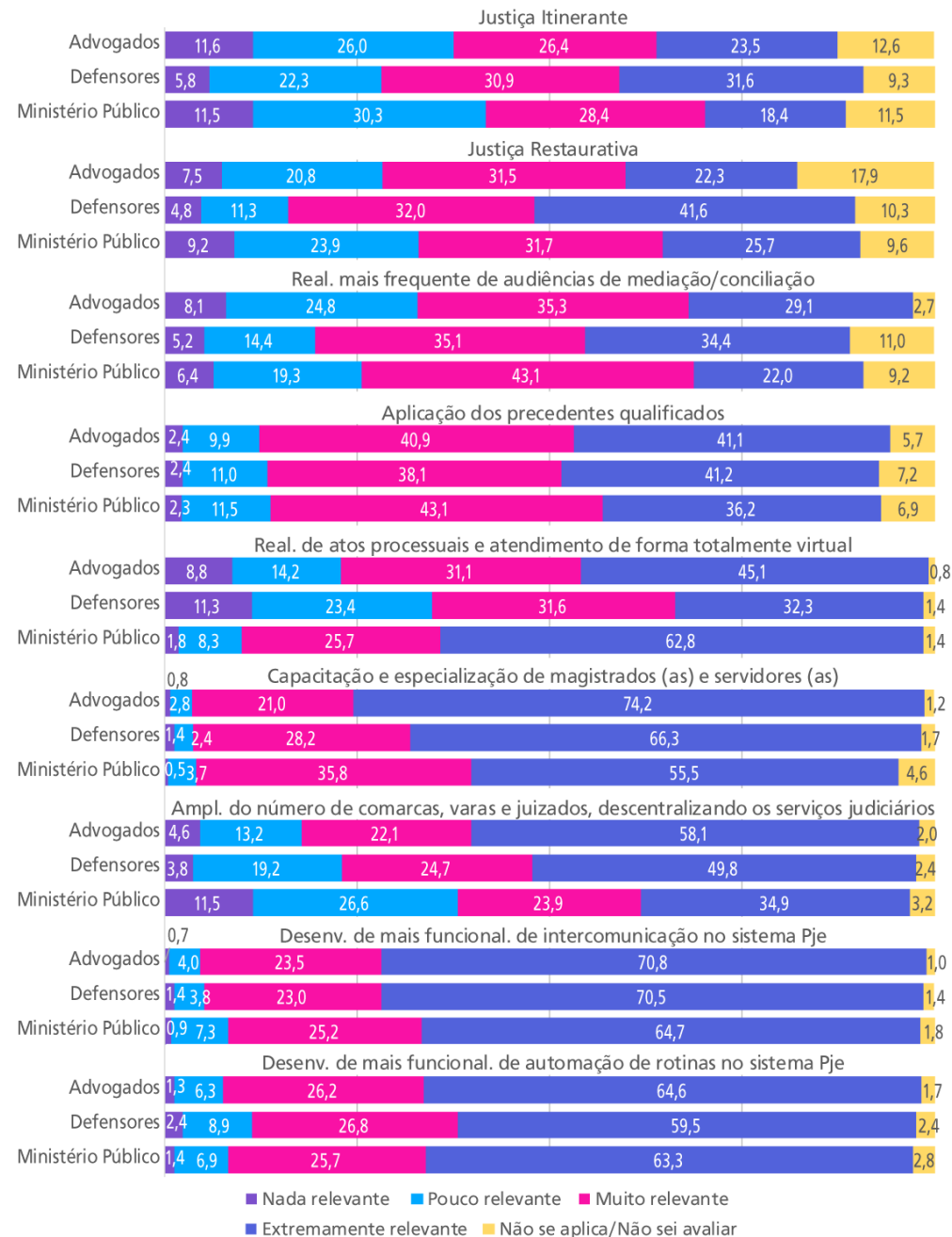
Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação

- ✓ Para o MP e Defensoria a maior dificuldade da conciliação reside na capacitação dos conciliadores.
- ✓ Para a advocacia, a maior dificuldade está na falta de efetividade.
- ✓ Os(as) operadores(as) do direito, em geral, reconhecem como dificuldade praticamente todos os pontos abordados na pesquisa.



Relevância dos programas, institutos e ações do Judiciário na atuação profissional

- ✓ Das iniciativas do Judiciário consideradas mais relevantes estão:
 - Capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as);
 - Desenvolvimento de funcionalidades no PJe.
- ✓ Todas as políticas apontadas foram consideradas como relevantes.



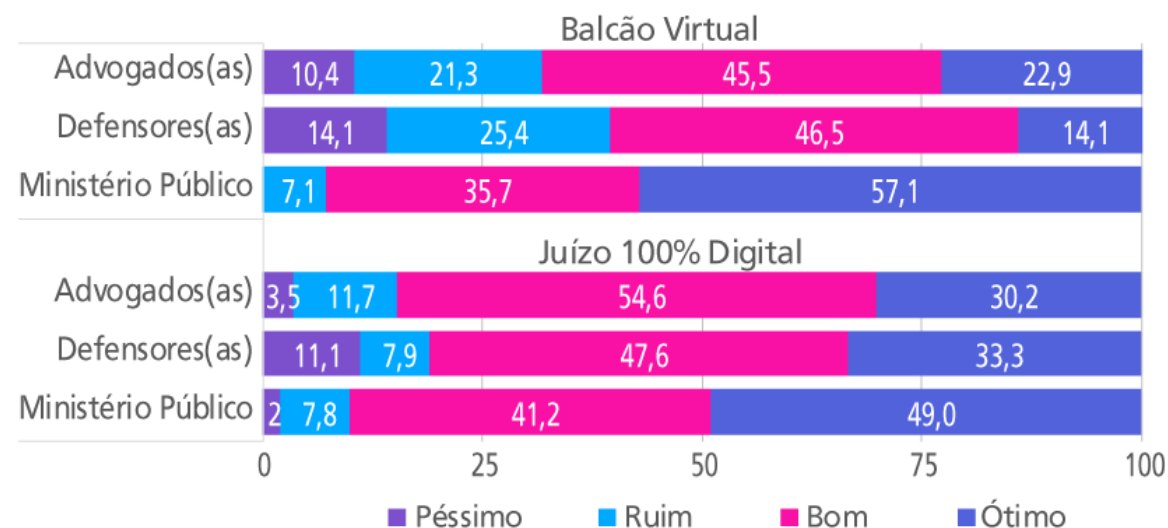
Quais seriam as formas de comunicação processual existentes preferenciais com o Poder Judiciário?	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Chamadas de vídeo/videoconferências	5.023	58,7	135	46,4	146	67,0
Aplicativos de mensagens como <i>WhatsApp, Telegram</i>	4.762	55,6	174	59,8	142	65,1
Atendimento presencial	4.706	55,0	141	48,5	70	32,1
E-mail	3.474	40,6	113	38,8	67	30,7
Intercomunicação entre os sistemas eletrônicos para atos judiciais	1.977	23,1	122	41,9	91	41,7
Chamadas por telefone	2.023	23,6	59	20,3	39	17,9
Chat na página do tribunal	1.530	17,9	24	8,3	17	7,8
Sistema de envio de mensagens disponível na página do tribunal	1.151	13,4	19	6,5	12	5,5
Comunicação por meio de plataformas de editais e diários de justiça	860	10,0	7	2,4	0	0,0
Outros	57	0,7	1	0,3	5	2,3
Total	8.562	-	291	-	218	-

Forma de comunicação processual

- ✓ Para os(as) advogados(as), não há muita distinção entre preferência por atendimento remoto (videoconferência e aplicativos de mensagens) e o atendimento presencial.
- ✓ Para os(as) defensores(as), a preferência é pela comunicação por aplicativo de mensagens.
- ✓ Para os(as) membros(as) do MP, o atendimento remoto é preferível ao presencial.

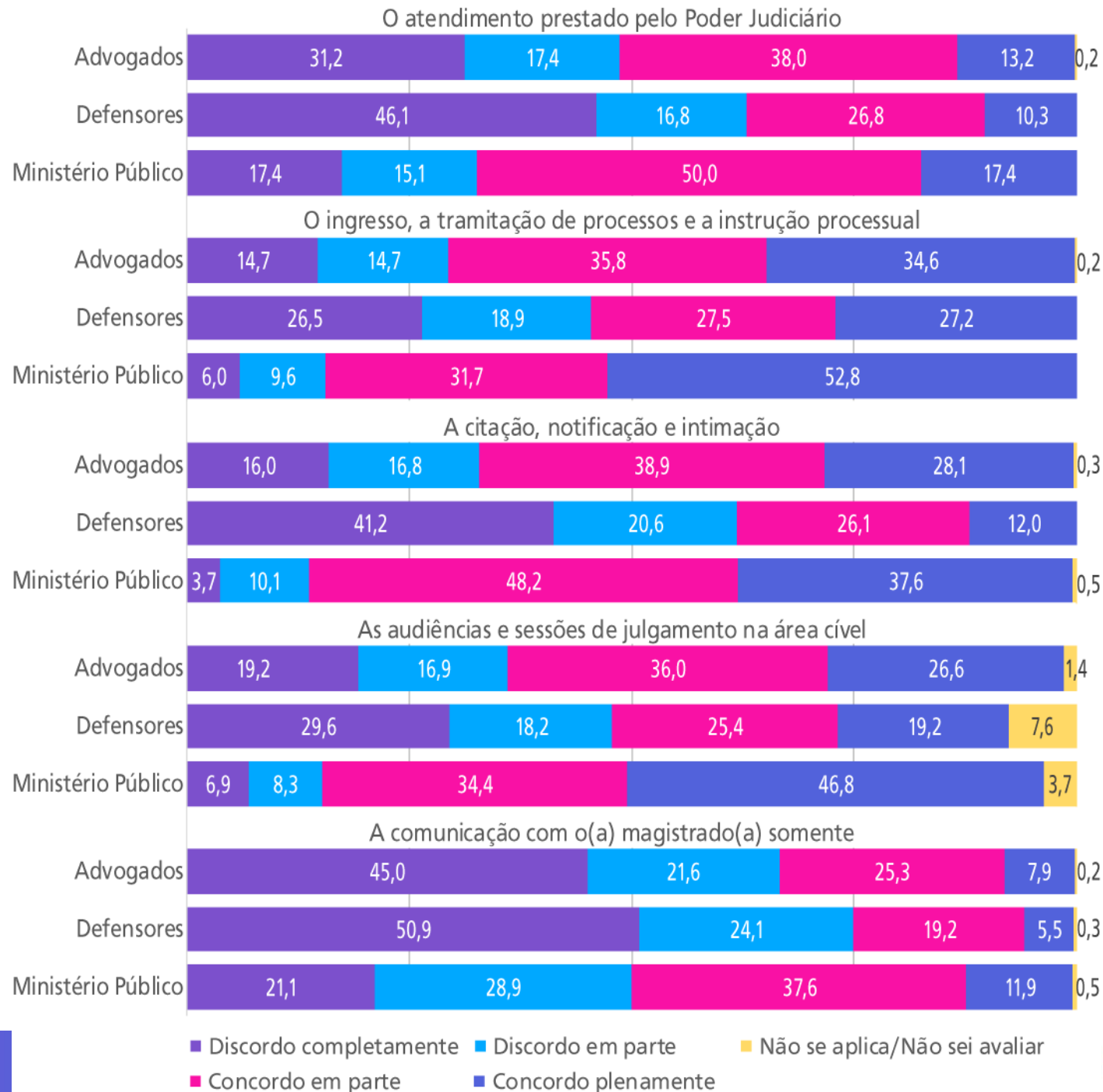
Justiça 4.0

- ✓ As iniciativas "Balcão Virtual" e "Juízo 100% Digital" são bem avaliadas pela maioria dos(as) respondentes que já usaram os sistemas;
- ✓ Os(as) membros(as) do MP são os que apresentam melhor avaliação: cerca de 90,2% aprovam o Juízo 100% Digital e 92,8%, o Balcão Virtual ;
- ✓ Nos(as) advogados(as) a aprovação é de 68,4% do Balcão Virtual e de 84,8% do Juízo 100% Digital;
- ✓ Na Defensoria, a aprovação ficou em 60,6% (Balcão Virtual) e 89,9% (Juízo 100% Digital).



Adoção integral do meio eletrônico/remoto na tramitação processual

- ✓ A maior parte dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público concordou, enquanto a maior parte dos(as) defensores(as) discordou quanto ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, a citação, notificação e intimação serem realizadas de forma integralmente eletrônica/remota.
- ✓ Os três públicos concordam que essas fases devem ser integralmente remoto:
 - Ingresso, tramitação e instrução processual;
 - Audiências e sessões de julgamento na área cível
- ✓ Defensores(as) e Advogados(as) discordam que a comunicação com juízes(as) deve ser integralmente remota.



RESULTADOS:

Acessibilidade

Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade ao fórum

Quão satisfeito(a) o(a) senhor(a) ficou com a localização do fórum em relação às facilidades de acesso físico?*



Quão satisfeito(a) o(a) senhor(a) ficou com a estrutura física?*



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito ■ Não sei avaliar/Não se aplica

- ✓ 69,3% ficaram satisfeitos(as) com a localização e facilidade de acesso.
- ✓ 62,1% ficaram satisfeitos(as) com a estrutura.

- ✓ Daqueles(as) que souberam avaliar, a maioria avaliou positivamente quanto à existência de profissionais capacitados em Libras e materiais em Braille.

Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade digital

Quão satisfeito o(a) senhor(a) ficou com a existência de ferramentas de acessibilidade digital?*



Como o(a) senhor(a) avalia a presença de profissionais capacitados em Libras?



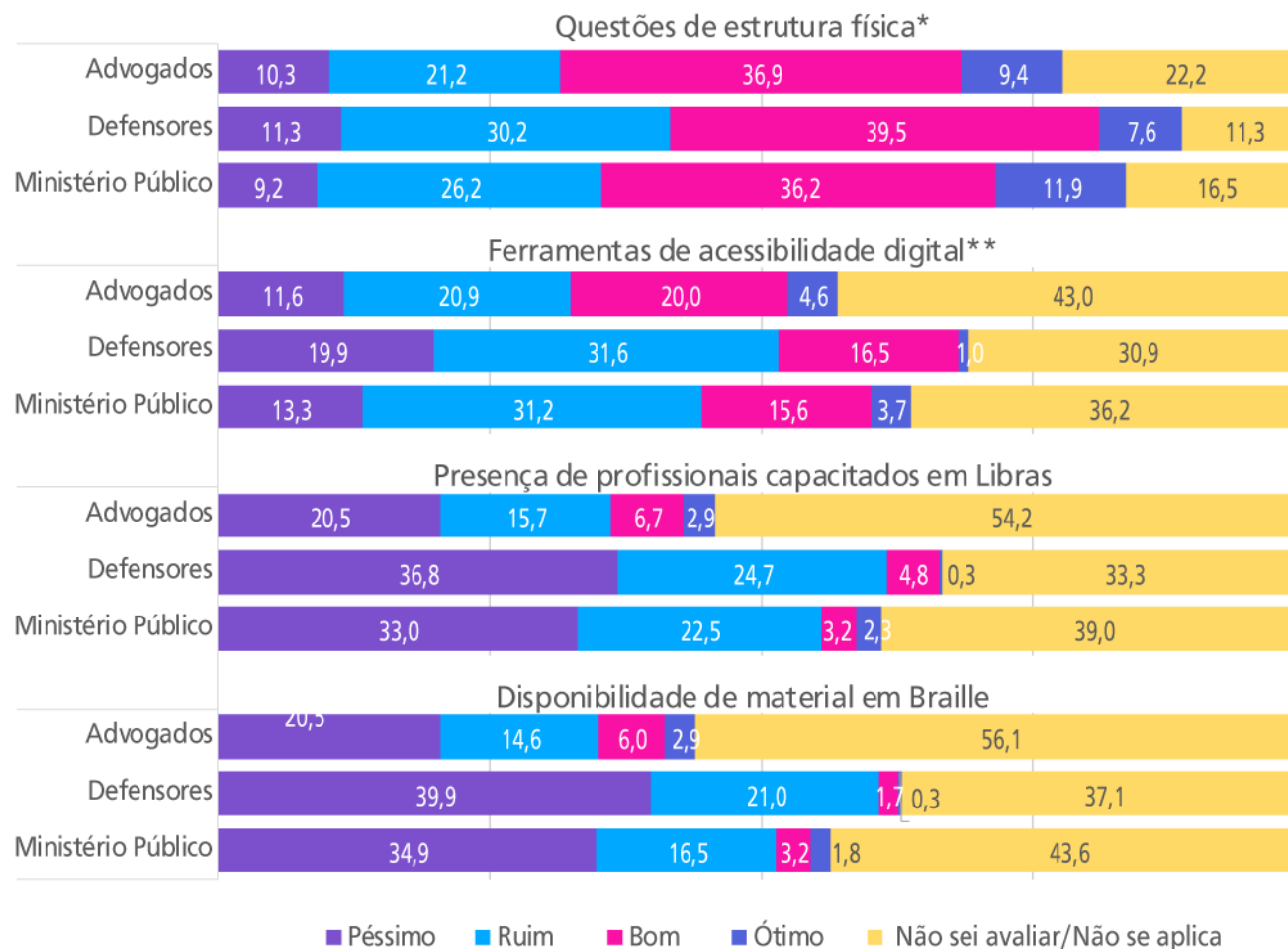
Disponibilidade de material em Braille.



■ Péssimo ■ Ruim ■ Bom ■ Ótimo ■ Não sei avaliar/Não se aplica

Estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência

- ✓ Ao contrário dos(as) cidadãos(ãs), as questões de acessibilidade foram pior avaliadas pelos(as) operadores(as) do direito;
- ✓ A estrutura física foi bem avaliada, representando a maioria nos três grupos profissionais;
- ✓ As ferramentas de acessibilidade digital também não foram bem avaliadas pela maioria;
- ✓ Os(as) profissionais avaliaram negativamente a presença de profissionais capacitados(as) em Libras e materiais em Braille.



Painéis

- Percepção dos(as) Cidadãos(ãs)

<https://www.cnj.jus.br/painel-percepcao-cidadaos>

- Percepção dos(as) operadores(as) do direito

<https://www.cnj.jus.br/painel-percepcao-operadores-direito>

Recomendações

1. Organização e estrutura do sistema de justiça:

- 1.1. Estimular o pleno acesso à Justiça por meio dos Serviços da Justiça Itinerante, em reforço ao art. 5º da Resolução CNJ n. 460/2021, a fim de garantir acompanhamento mais próximo dos(as) cidadãos(ãs) no momento pré-processual, no processamento, no julgamento e na execução dos julgados nas causas de competência das justiças estadual, federal ou do trabalho.

2. Tecnologias e Sistemas eletrônicos:

- 2.1. Dar maior divulgação às iniciativas de programas como Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Núcleos de Justiça 4.0.
- 2.2. Fortalecer a plataforma PDPJ-Br como forma de integração entre os sistemas mediante os microsserviços disponibilizados aos tribunais.
- 2.3. Promover e investir na estabilidade dos sistemas processuais.
- 2.4. Os meios de comunicação virtuais e/ou eletrônicos não devem ser os únicos meios disponíveis de comunicação dos(as) magistrados(as) com operadores(as) de Direito.
- 2.5. Disponibilizar cursos de capacitação e materiais de conscientização e divulgação sobre os sistemas utilizados pelo Poder Judiciário para servidores(as) e operadores(as) do Direito.
- 2.6. Disponibilizar e promover cursos e materiais de conscientização e divulgação sobre a alimentação das Tabelas Processuais Unificadas voltados aos(às) operadores(as) do Direito a fim de sensibilizar sobre a importância da adequada categorização dos processos.

Recomendações

3. Comunicação

- 3.1. Melhorar a forma de comunicação com o(à) cidadão(ã) junto às unidades judiciárias: por meio de capacitação de servidores e magistrados, melhoria dos sistemas de comunicação eletrônico (como email, aplicativos de mensagens etc.), elaboração de cartilhas e materiais informativos de linguagem acessível.
- 3.2. Incentivar o uso de linguagem acessível buscando facilitar a compreensão do cidadão e dos operadores do direito sobre o teor das decisões proferidas (procurar recomendação a respeito).
- 3.3. Promover maior acessibilidade no que toca à simplificação da linguagem do Judiciário e às informações sobre o processo judicial, incluindo a produção de materiais em Braille.

4. Aprimoramento da prestação jurisdicional para mitigar morosidade

- 4.1. Aprimorar a capacitação dos conciliadores.
- 4.2. Estabelecer estratégias de monitoramento da execução dos acordos.
- 4.3. Aprimoramento de gestão processual com foco na celeridade processual e efetividade da jurisdição.

5. Especialmente para OAB, DPU, Defensorias Estaduais e Ministérios Públicos

- 5.1. Incentivar a capacitação de operadores(as) do Direito sobre a alimentação das Tabelas Processuais Unificadas.



Pesquisa sobre
**Percepção e Avaliação do
Poder Judiciário Brasileiro**



Seminários de
**Pesquisas Empíricas
aplicadas a Políticas Judiciárias**



CNU CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

LIQDS