

As melhorias da justiça 4.0 no Tocantins: juízo 100% digital, balcão virtual e PJe sob as perspectivas de eficiência, sustentabilidade e acessibilidade

The improvements of justice 4.0 in Tocantins: 100% digital court, virtual desk, and PJe under the perspectives of efficiency, sustainability, and accessibility.

Cibelle de Sousa Mendes¹

Débora Vitória Mendonça²

Luana Régia Guedes Pereira³

Renato Gonçalves Braga

RESUMO

O presente artigo analisa as melhorias implementadas pelo Programa Justiça 4.0 no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO), com foco no Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Processo Judicial Eletrônico (PJe). O objetivo geral é avaliar o impacto dessas ferramentas sob as perspectivas de eficiência administrativa, sustentabilidade e acessibilidade ao jurisdicionado. A metodologia adotada consistiu em uma pesquisa qualitativa e quantitativa, com abordagem teórica dedutiva e delineamento exploratório, abrangendo o marco temporal de 2021 a 2025. Os resultados demonstram que o TJTO, por seu pioneirismo na digitalização, logrou êxito em otimizar fluxos de trabalho e reduzir custos operacionais e ambientais. Contudo, a análise crítica aponta que, embora a tecnologia desmaterialize barreiras geográficas, a exclusão digital e a necessidade de letramento tecnológico dos usuários ainda representam desafios para a plena democratização do acesso à

¹ Graduanda em Direito pela Faculdade Uninassau Palmas, e-mail: Cibelledesousamendes@gmail.com. Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Direito, sob a orientação do professor Doutor Renato Gonçalves Braga. Palmas/TO, 2026.

² Graduanda em Direito pela Faculdade Uninassau Palmas, e-mail: mendoncadeboravitoria@gmail.com. Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Direito, sob a orientação do professor Doutor Renato Gonçalves Braga. Palmas/TO, 2026.

³ Graduanda em Direito pela Faculdade Uninassau Palmas, e-mail: luanaregiaguedes@gmail.com. Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Direito, sob a orientação do professor Doutor Renato Gonçalves Braga. Palmas/TO, 2026.

justiça na região. Conclui-se que a inovação deve ser acompanhada de políticas de inclusão para assegurar a efetividade do sistema judiciário como um serviço onipresente e humano. **Palavras-chave:** Justiça 4.0. TJTO. Eficiência. Sustentabilidade. Acessibilidade Digital.

ABSTRACT

This article analyzes the improvements implemented by the Justice 4.0 Program in the Court of Justice of the State of Tocantins (TJTO), focusing on the 100% Digital Court, Virtual Desk, and Electronic Judicial Process (PJe). The main objective is to evaluate the impact of these tools under the perspectives of administrative efficiency, sustainability, and accessibility for the jurisdictional public. The methodology adopted consisted of qualitative and quantitative research, with a deductive theoretical approach and exploratory design, covering the period from 2021 to 2025. Results demonstrate that TJTO, due to its pioneering role in digitalization, successfully optimized workflows and reduced operational and environmental costs. However, critical analysis points out that although technology dematerializes geographic barriers, digital exclusion and the need for technological literacy among users still represent challenges for the full democratization of access to justice in the region. It is concluded that innovation must be accompanied by inclusion policies to ensure the effectiveness of the judicial system as an omnipresent and human service. **Keywords:** Justice 4.0. TJTO. Efficiency. Sustainability. Digital Accessibility.

1. INTRODUÇÃO

O âmbito jurídico brasileiro vivencia uma significativa transformação digital, impulsionada pela busca contínua por maior eficiência, transparência e acessibilidade na prestação jurisdicional. Nesse panorama, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública (CNJ, 2023), instituiu o Programa Justiça 4.0, uma iniciativa estratégica que visa otimizar o trabalho de todos os atores do sistema de justiça por meio de soluções digitais colaborativas, garantindo assim “mais produtividade, celeridade, governança e transparência dos processos” (CNJ, [202-], não paginado).

O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) destaca-se por sua adesão pioneira ao processo eletrônico desde 2015. A regulamentação local, por meio da Resolução Nº 20/2021, formalizou a implementação de pilares fundamentais da Justiça 4.0, como os Núcleos de Justiça 4.0 e o Juízo 100% Digital, que se

somam a outras ferramentas já consolidadas, como o Balcão Virtual e o Processo Judicial Eletrônico (PJe), alinhando-se plenamente às diretrizes de transformação digital do CNJ (TJTO, 2021a; CNJ, 2021a).

O presente artigo analisa as melhorias advindas deste cenário tecnológico no âmbito do Judiciário tocantinense, com foco específico em três pilares: o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe). Embora a digitalização prometa otimizar recursos e reduzir distâncias geográficas — fator crítico num estado de vasta extensão territorial como o Tocantins —, surge o questionamento central desta pesquisa: de que forma a implementação destas ferramentas tem contribuído para a efetivação dos princípios da eficiência, sustentabilidade e, primordialmente, da acessibilidade ao jurisdicionado?

A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade de avaliar o impacto real das políticas de "Justiça Sem Fronteiras" na vida do cidadão e na gestão dos recursos públicos. Sustentabilidade aqui não é compreendida apenas sob o viés ambiental (redução do uso de papel), mas também econômico e social.

O objetivo geral deste trabalho é analisar o impacto das ferramentas da Justiça 4.0 no Tribunal de Justiça do Tocantins sob a ótica da eficiência administrativa e do acesso à justiça. Para tal, os objetivos específicos compreendem: a descrição da implementação do Juízo 100% Digital no estado; a avaliação da eficácia do Balcão Virtual como canal de atendimento; e o estudo da evolução do PJe como eixo estruturante da desmaterialização processual.

A metodologia adotada baseia-se numa pesquisa qualitativa e quantitativa, com abordagem teórica dedutiva, delineamento exploratório, natureza bibliográfica e documental, abrangendo o marco temporal de 2021 a 2025. As fontes englobam atos e diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (Relatório Justiça em Números, DataJud e painéis públicos) e documentos do TJTO (relatórios de gestão, painéis de dados, Diário da Justiça eletrônico, acórdãos e sentenças).

Estruturalmente, este artigo está organizado em três eixos principais de desenvolvimento, além das seções introdutórias e conclusivas. O Capítulo 2 estabelece a fundamentação teórica e o contexto institucional, detalhando a gênese do Programa Justiça 4.0 no Brasil e o pioneirismo do Tribunal de Justiça do Tocantins em sua adoção.

No Capítulo 3, descrevem-se as ferramentas de transformação digital propriamente ditas, como o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e o sistema PJe, analisando suas funcionalidades operacionais. Explora-se como a interoperabilidade entre esses mecanismos sustenta a desmaterialização dos atos processuais, garantindo a continuidade da prestação jurisdicional em ambiente estritamente eletrônico.

Por fim, o Capítulo 4 propõe uma análise crítica dos impactos dessas tecnologias, confrontando os ganhos em eficiência e sustentabilidade com os desafios persistentes da acessibilidade digital e inclusão na conjuntura tocantinense. Busca-se, assim, compreender em que medida a inovação tecnológica pode coexistir com a democratização do acesso, servindo de subsídio para o aperfeiçoamento das políticas de justiça digital na região.

2. O PROGRAMA JUSTIÇA 4.0 COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO PODER JUDICIÁRIO

A transição do modelo de justiça analógico para o digital no Brasil não se resume a uma mera atualização tecnológica, mas a uma reconfiguração paradigmática da prestação jurisdicional. O Programa Justiça 4.0 surge como o ápice desse processo, consolidando a união entre inovação, eficiência administrativa e responsabilidade social.

O Programa Justiça 4.0 foi oficialmente lançado em janeiro de 2021, em um cenário global marcado pela necessidade de continuidade dos serviços públicos diante das restrições impostas pela pandemia de COVID-19 (Gonçalves; Spanevello; Spengler, 2025). Esta iniciativa é fruto de uma cooperação estratégica e institucional entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Conselho de Justiça Federal (CJF) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), contando ainda com o suporte de tribunais superiores como o STJ e o TSE (CNJ, 2025).

Para viabilizar a execução dessa estratégia disruptiva, o Conselho Nacional de Justiça editou um conjunto de normativas que regulamentam a transição para o ambiente digital. Esses atos estabelecem as bases operacionais de ferramentas centrais, como a virtualização dos atos processuais e o atendimento remoto, garantindo segurança jurídica à modernização das rotinas judiciárias.

A seguir, apresentam-se as principais normas que compõem o arcabouço do Programa Justiça 4.0:

Tabela 1 – Principais Marcos Normativos do Programa Justiça 4.0 do CNJ

NORMA	EMENTA
<i>Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020</i>	Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital" e dá outras providências.
<i>Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021</i>	Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual".
<i>Resolução nº 385, de 6 de abril de 2021</i>	Dispõe sobre a criação dos "Núcleos de Justiça 4.0" e dá outras providências.
<i>Resolução nº 398, de 9 de junho de 2021</i>	Dispõe sobre a atuação dos "Núcleos de Justiça 4.0", disciplinados pela Resolução CNJ nº 385/2021, em apoio às unidades jurisdicionais.
<i>Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021</i>	Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base na legislação do CNJ (2020-2021).

A análise desses dispositivos revela um esforço institucional para centralizar as comunicações e padronizar o acesso aos serviços, visando não apenas a celeridade, mas também a redução significativa dos custos de transação e infraestrutura física. Contudo, a normatização também demonstra preocupação com a inclusão, ao recomendar medidas específicas que evitem o aprofundamento da exclusão digital entre as parcelas mais vulneráveis da população. Essa base regulatória permite que o programa avance para além da digitalização, consolidando uma reforma estrutural baseada em dados e evidências.

Conceitualmente, o programa é definido como uma política pública voltada à governança digital e ao incremento da transparência no Judiciário. Segundo Silva e Moraes (2022, p. 44), a sua natureza é multifacetada:

A Justiça 4.0 é digital, voltada para a eficiência, acessibilidade, transparência e otimização na governança do Poder Judiciário, assim como para sua aproximação com o cidadão e para a redução de despesas, tanto processuais quanto estruturais.

A criação do programa fundamenta-se na urgência de superar obstáculos históricos do sistema brasileiro, como o excessivo congestionamento de processos e os elevados custos operacionais de manutenção de estruturas físicas. Através do uso estratégico de novas tecnologias, busca-se garantir a automação de atividades e a otimização do trabalho de magistrados e advogados.

Um diferencial relevante do Programa Justiça 4.0 é o seu alinhamento com diretrizes internacionais de desenvolvimento sustentável. A parceria com o PNUD

assegura que a modernização tecnológica colabore para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (CNJ, 2025).

O foco recai, primordialmente, sobre o ODS 16, que visa promover sociedades pacíficas, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes e inclusivas. Nesse sentido, a tecnologia atua como um vetor de inclusão ao permitir a desterritorialização da justiça, possibilitando que o cidadão acesse o Judiciário sem a necessidade de deslocamento físico até os fóruns (Nações Unidas Brasil, 2015).

Além da dimensão social, a sustentabilidade econômica e ambiental é um pilar central, conforme as metas da Agenda 2030. A desmaterialização processual, ao eliminar o uso massivo de papel e reduzir a necessidade de transportes, contribui diretamente para a redução da emissão de gases poluentes e para a preservação do meio ambiente. De acordo com o CNJ (2025, p. 18), o programa objetiva "ampliar o acesso à justiça, agilizar a tramitação processual, aumentar a transparência e aprimorar a governança com base em dados e evidências".

Operacionalmente, o Justiça 4.0 viabiliza-se por meio da integração de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) e automação. Esses recursos, como a plataforma Sinapses, são aplicados na triagem de casos e no fornecimento de dados estruturados para a tomada de decisões (Ribeiro, 2025).

A implementação de políticas como o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual permite que todos os atos processuais e atendimentos ocorram de forma eletrônica e remota. Trata-se de uma evolução necessária, pois, conforme destacado pelo CNJ (2021c, não paginado), a tramitação eletrônica "promove o aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional".

Em suma, o Programa Justiça 4.0 representa o compromisso do Judiciário com uma gestão que seja ambientalmente correta e socialmente justa. O sucesso dessa transformação depende da mitigação da exclusão digital e da capacitação contínua de todos os atores do sistema.

No contexto tocantinense, a transição para o modelo de Justiça 4.0 encontrou um terreno fértil devido ao pioneirismo do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) na digitalização de seus acervos. Desde o ano de 2015, o tribunal já não opera com processos físicos, tendo consolidado o uso do sistema e-Proc em todas

as instâncias e competências, o que permitiu que todas as suas unidades judiciárias fossem consideradas "Juízos 100% Digitais" antes mesmo da nomenclatura nacional ser instituída (TJTO, 2021a; CNJ, 2021a).

A formalização da Justiça 4.0 no estado ocorreu por meio de um arcabouço normativo local, alinhado às diretrizes do CNJ. A Resolução nº 20/2021 do TJTO foi o marco inicial, regulamentando a implantação dos Núcleos de Justiça 4.0 e do Juízo 100% Digital no estado (TJTO, 2021a). Posteriormente, essa norma foi aperfeiçoada pela Resolução nº 5/2024, que expandiu a obrigatoriedade do Juízo 100% Digital para todas as comarcas e unidades judiciárias do tribunal, reforçando a premissa de que a tecnologia é o meio para garantir a celeridade e a eficiência operacional (TJTO, 2024).

Estruturalmente, o programa no Tocantins fundamenta-se em três pilares operacionais complementares:

- **Núcleos de Justiça 4.0:** Unidades autônomas e desterritorializadas que atuam em matérias específicas (Previdenciário, Saúde Pública) ou em apoio às unidades de primeiro grau (Apoio Cível, Fazenda Pública e Juizados Especiais) para agilizar o julgamento de demandas repetitivas ou predatórias. Segundo Barbosa et al. (2024), o núcleo atua como um "auxiliar jurisdicional", aumentando significativamente o índice de decisões proferidas e auxiliando na identificação de Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR).
- **Balcão Virtual:** Plataforma de videoconferência que assegura o atendimento imediato e humanizado de advogados e partes, simulando o atendimento presencial em ambiente remoto, eliminando barreiras físicas e geográficas, conforme disciplinado pela Portaria nº 631/2021 (TJTO, 2021b).
- **Processo Judicial Eletrônico (e-Proc):** A espinha dorsal tecnológica que sustenta a desmaterialização total dos atos processuais, permitindo a prática de citações, intimações e audiências exclusivamente por meios eletrônicos. Esta modernização transcende o Judiciário, influenciando outras instituições como a Defensoria Pública, que consolidou atendimentos virtuais para ampliar a acessibilidade (Almeida, 2025).

Além desses eixos, o TJTO tem avançado na integração de Inteligência Artificial para otimizar a gestão interna. Em 2023, o tribunal implementou ferramentas de IA no e-Proc destinadas à triagem automática de petições iniciais, classificando classes e assuntos processuais para evitar erros de cadastramento e aumentar a precisão dos dados estatísticos (Broglia; Salgado, 2024).

A seguir, apresentam-se os principais marcos normativos que sustentam a arquitetura da Justiça 4.0 no Tocantins:

Tabela 2 – Principais Marcos Normativos do Programa Justiça 4.0 no TJTO

NORMA	EMENTA
<i>Portaria nº 631, de 15 de março de 2021</i>	Implanta e regulamenta a plataforma de videoconferência denominada "balcão virtual" para atendimento telepresencial, equivalente ao atendimento presencial.
<i>Portaria Conjunta nº 15, de 19 de maio de 2021</i>	Implanta o atendimento telepresencial nos gabinetes de primeira instância, equivalente ao atendimento presencial.
<i>Resolução nº 20, de 7 de julho de 2021</i>	Regulamenta a implantação dos Núcleos de Justiça 4.0 e do Juízo 100% digital, além de outras providências.
<i>Instrução Normativa nº 15, de 25 de agosto de 2023</i>	Dispõe sobre a criação de Núcleos de Justiça 4.0, modalidade Núcleo de Apoio, e estabelece outras providências.
<i>Resolução nº 5, de 18 de abril de 2024</i>	Altera a Resolução TJTO nº 20/2021, que regulamenta o Juízo 100% Digital e dá outras providências.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base na legislação do TJTO (2021-2024).

O conjunto normativo acima exposto revela que o TJTO estabeleceu uma estrutura jurídica completa para regulamentar o uso de ferramentas tecnológicas e institucionalizar uma mudança de paradigma na prestação jurisdicional. Sobre essa transição no âmbito do Programa Justiça 4.0, Oliveira (2025) esclarece que:

Longe de ser apenas uma tendência, essa transformação representa uma adaptação profunda do Judiciário às dinâmicas contemporâneas, impulsionada pela necessidade de um aprimoramento na prestação jurisdicional.

Essa adaptação, demonstra o amadurecimento institucional do TJTO, que vai além da mera automação de tarefas para focar na entrega de resultados mais efetivos e céleres ao cidadão. Em última análise, a consolidação do Justiça 4.0 no Tocantins reafirma o compromisso do tribunal com uma governança digital que prioriza a eficiência administrativa e a democratização do acesso à justiça, alinhando-se definitivamente às exigências da sociedade da informação.

3. FERRAMENTAS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO

A materialização da "Justiça 4.0" ocorre via ferramentas que redesenharam o rito processual e a interação social. Esta seção detalha os mecanismos de desmaterialização no Tocantins, explorando o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e o sistema PJe, compreendendo-os não apenas como softwares, mas como novos paradigmas de prestação jurisdicional.

O Juízo 100% Digital representa uma quebra de paradigma na cultura jurídica brasileira ao desvincular a prestação jurisdicional da necessidade de presença física nos fóruns. Neste modelo, a tramitação ocorre de forma exclusivamente eletrônica, abrangendo todas as etapas do processo, desde o protocolo da petição inicial até a prolação da sentença. Como bem definem Araújo e Gabriel (2022, p. 35), essa ferramenta promove

uma necessária alteração de referencial, concebendo a Justiça efetivamente como um serviço (*"justice as a service"*) e deixando de relacioná-la a um prédio físico. Assim, por meio da promoção à Justiça Digital, logra-se alcançar um sem-número de pessoas que lamentavelmente não conseguiam fazer valer seus direitos por uma miríade de razões.

Assim, atos fundamentais como citações, intimações e a produção de provas são transpostos para o ambiente virtual, otimizando o tempo de resposta do Judiciário.

Interligados, os Núcleos de Justiça 4.0 são unidades desterritorializadas com competência definida pela matéria. No Tocantins (Resolução Nº 20/2021 TJTO), tratam demandas repetitivas, como saúde pública, permitindo atuação remota em todo o estado. Silva e Moraes (2023) ressaltam que essa especialização confere celeridade e economia. Além da governança, promovem a sustentabilidade ao reduzir gastos estruturais e a emissão de poluentes por deslocamentos.

A junção do Juízo 100% Digital com os Núcleos consolida um Judiciário eficiente. Ao centralizar matérias complexas e permitir a participação remota, o TJTO reduz custos operacionais e o impacto ambiental. Segundo Oliveira (2025), essa reestruturação foca na atividade-fim e transforma a justiça em um serviço acessível e transparente.

O Balcão Virtual surge como uma resposta estratégica para manter a proximidade entre o Judiciário e a sociedade no ambiente digital, simulando a dinâmica do atendimento presencial por videoconferência. Como destacam Silva e

Moraes (2023), a ferramenta é um instrumento de "humanização do atendimento remoto", garantindo que a digitalização não resulte no isolamento das partes. Sob a perspectiva da acessibilidade, Rampin e Igreja (2022) observam que essa tecnologia democratiza o acesso à informação e contribui para a redução de desigualdades, pois evita que o custo e as dificuldades logísticas de deslocamento impeçam o exercício de direitos fundamentais, fortalecendo a confiança dos cidadãos nas instituições.

No Tocantins, a Portaria nº 631/2021 estabelece o Balcão Virtual como equivalente ao presencial, permitindo contato sincrônico durante o expediente. A ferramenta preserva a oralidade e a imediatidade na resolução de dúvidas. Essa modernização reflete uma mudança estrutural mais profunda no sistema de justiça. Sob essa ótica, Oliveira (2025, p. 77) argumenta que

a Justiça 4.0 enfrenta os desafios da morosidade, dos altos custos e da falta de transparência que historicamente afetam o Judiciário brasileiro. A implementação de plataformas digitais, como o Juízo 100% Digital, os Núcleos de Justiça 4.0 e o Balcão Virtual, reduz a necessidade de deslocamentos físicos, minimizando custos de transação e otimizando o tempo dos envolvidos no processo.

Para que essa redução de custos e a otimização do tempo sejam efetivas, é indispensável a existência de uma infraestrutura que sustente todo o tráfego de informações (Rampin e Igreja, 2022). Para essas autoras, o Processo Judicial Eletrônico (PJe) consolida-se como a espinha dorsal da transformação digital no Poder Judiciário, funcionando como a plataforma estruturante que viabiliza a desmaterialização integral do acervo processual.

Sobre a importância dessa arquitetura sistêmica, Silva e Moraes (2023) defendem que a centralização de dados em plataformas digitais padronizadas remove as barreiras do modelo físico, proporcionando uma compreensão abrangente da gestão judicial. Para os autores, a garantia de um sistema ágil e democrático repousa na integridade das informações e na transparência oferecida em tempo real pela tecnologia. Dessa forma, o processo eletrônico funciona como a base estruturante que integra o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual em uma mesma interface operacional.

No TJTO, o PJe não é apenas um repositório de documentos digitalizados, mas um ecossistema complexo que permite a gestão inteligente de dados e a automação de fluxos de trabalho. A maturidade do PJe permitiu que o tribunal

avançasse na implementação de soluções de inteligência artificial e análise de dados para o combate a anomalias processuais. De acordo com Oliveira (2025, p. 112), o sistema possibilita a identificação de padrões que auxiliam na gestão de demandas repetitivas e na detecção de litigância predatória, funcionando como um "sensor estratégico para a governança judiciária".

Tabela 3 - Estrutura da Justiça 4.0 no TJTO

FERRAMENTA	FUNÇÃO OPERACIONAL	OBJETIVO PRINCIPAL	NORMATIVA TJTO	FUNDAMENTO TEÓRICO
Juízo 100% Digital	Tramitação exclusivamente eletrônica de todas as etapas processuais.	Desvincular a prestação jurisdicional da necessidade de presença física nos fóruns.	Res. nº 20/21 e Res. nº 05/2024.	Justiça como serviço (<i>Justice as a Service</i>).
Núcleos de Justiça 4.0	Unidades desterritorializadas especializadas por matéria.	Centralizar demandas complexas ou repetitivas e permitir atuação remota em todo o estado.	Res. nº 20/21; IN nº 11/21 e IN nº 12/21.	Eficiência, especialização e sustentabilidade estrutural.
Balcão Virtual	Atendimento telepresencial via videoconferência em tempo real.	Simular a dinâmica do atendimento presencial e manter a proximidade com o cidadão.	Port. nº 631/21.	Humanização do atendimento remoto e democratização do acesso.
Sistema PJe	Plataforma de processo eletrônico e gestão inteligente de dados.	Viabilizar a desmaterialização do acervo e combater anomalias.	Res. nº 01/11; IN. nº 05/11 e Res. nº 16/16.	Espinha dorsal e sensor estratégico da governança.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base na legislação do TJTO (2021-2024).

Apesar dos avanços logísticos, a implementação do tripé formado pelo Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e PJe enfrenta críticas contundentes quanto aos riscos de exclusão e desumanização da justiça. Rampin e Igreja (2022) alertam que a eficácia desse modelo é dependente da qualidade da conexão à internet e do letramento digital dos usuários, fatores que podem aprofundar desigualdades socioeconômicas e criar novas barreiras para cidadãos vulneráveis. Paralelamente, Silva e Moraes (2023) ponderam que a virtualização excessiva pode comprometer a empatia e o acolhimento, transformando o conflito humano em uma interação meramente técnica e burocrática. Soma-se a esses desafios, segundo Oliveira (2025) a vulnerabilidade do sistema PJe ao peticionamento em massa, o que exige ferramentas de inteligência artificial para detectar o uso abusivo e a litigância predatória.

A integração entre o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e o sistema PJe estabelece um novo patamar de modernidade para o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, consolidando a transição definitiva do “fórum como lugar” para a “justiça como serviço”. Essas ferramentas se retroalimentam em uma jurisdição desmaterializada que converte celeridade em resultados concretos. Assim, apesar das barreiras tecnológicas e sociais a serem vencidas, o tripé da Justiça 4.0 permite ao TJTO conciliar a inovação tecnológica com a ubiquidade da prestação jurisdicional.

4. JUSTIÇA 4.0: IMPACTOS, EFETIVIDADE E DESAFIOS

Após a análise das ferramentas estruturantes, observa-se que no Tocantins a digitalização otimiza o fluxo de trabalho e reduz custos operacionais, promovendo uma gestão judicial célere por meio da inteligência artificial e da integração de plataformas que atacam o congestionamento processual. Contudo, essa modernização impõe o desafio crítico de avaliar se a inovação garante o acesso universal, considerando as barreiras da exclusão digital e as limitações de infraestrutura na região.

Para compreender o real impacto do Programa Justiça 4.0 no cenário tocantinense, foram compilados dados estatísticos que refletem o desempenho das ferramentas digitais e a adesão dos usuários aos novos mecanismos de prestação jurisdicional. Os indicadores a seguir buscam evidenciar a evolução dos fluxos de trabalho e a produtividade alcançada, servindo como base empírica para a discussão sobre os avanços e os gargalos que ainda persistem na era da justiça digital.

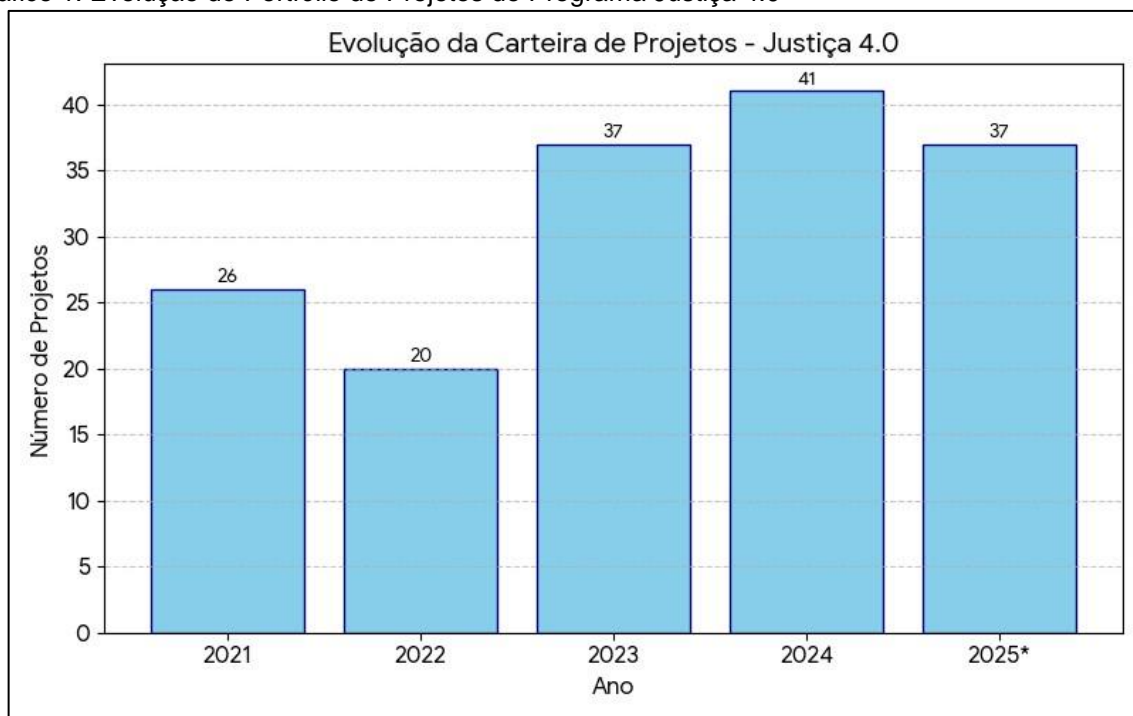
A viabilidade dessa transformação digital encontra respaldo nos dados consolidados sobre o Programa Justiça 4.0. Até o segundo semestre de 2025, o programa acumulava um portfólio de 73 iniciativas voltadas à modernização judicial, das quais 37 seguiam em pleno desenvolvimento e 25 já haviam sido concluídas. Essa infraestrutura sistêmica foi determinante para que o Judiciário brasileiro movimentasse mais de 40 milhões de processos ao longo do ano de 2024. Tais números demonstram que a tecnologia é o suporte indispensável para gerir o acervo de mais de 80 milhões de processos pendentes no país e elevar os índices de produtividade (CNJ, 2025).

Além disso, o Domicílio Judicial Eletrônico, por exemplo, reduz em até 90% os custos com comunicações judiciais, eliminando trâmites físicos que levavam até duas semanas. Essa otimização é fundamental para a eficiência do Judiciário brasileiro, onde cada magistrado gere, em média, 4.300 processos — carga muito superior à média europeia de 145 feitos por juiz (CNJ, 2025).

Sob a ótica da acessibilidade, a plataforma Jus.br consolidou-se como a interface unificada do sistema, registrando 4 milhões de acessos até agosto de 2025 (CNJ, 2025). No Tocantins, essa integração é fortalecida pela implantação do sistema Codex, que realizou o envio e a sincronização de 483.555 processos em tramitação no Poder Judiciário do Tocantins ao Conselho Nacional de Justiça (TJTO, 2023), essencial para a desmaterialização da justiça. Para o sucesso dessa estrutura, o programa investe no letramento tecnológico, tendo já capacitado mais de 20 mil profissionais para o uso de novas ferramentas e Inteligência Artificial (CNJ, 2025).

Dessa forma, o processo de modernização é sustentado por uma estrutura sólida de projetos que visa o aprimoramento constante das soluções digitais. O gráfico abaixo ilustra a trajetória de crescimento das iniciativas estratégicas do programa ao longo dos últimos anos.

Gráfico 1: Evolução do Portfólio de Projetos do Programa Justiça 4.0

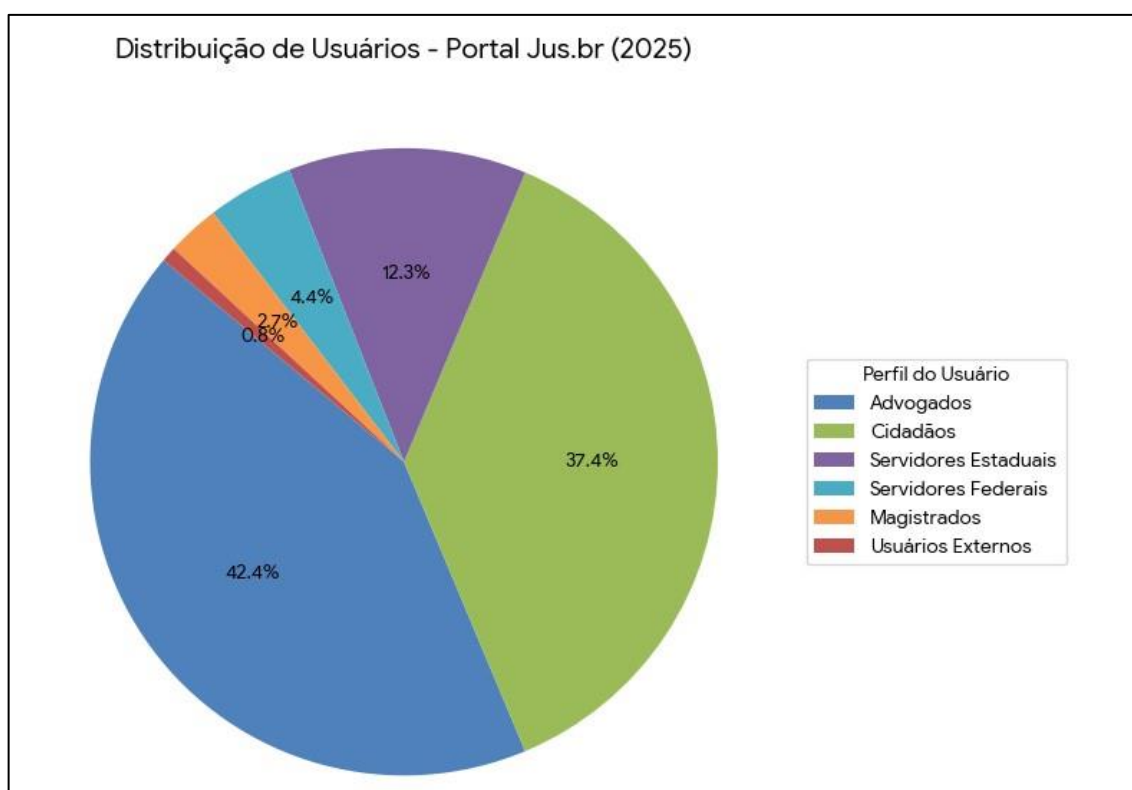


Fonte: Elaborado pelas autoras com base no Relatório de Atividades 2025 (TJTO, 2026).

A maturidade do programa é evidenciada pela evolução da carteira de projetos, que atingiu o pico de 41 iniciativas em 2024, estabilizando-se em 37 projetos ativos em 2025. Esse volume de projetos em execução garante que o Judiciário possua as ferramentas necessárias para gerir o vultoso acervo processual do país de forma estratégica.

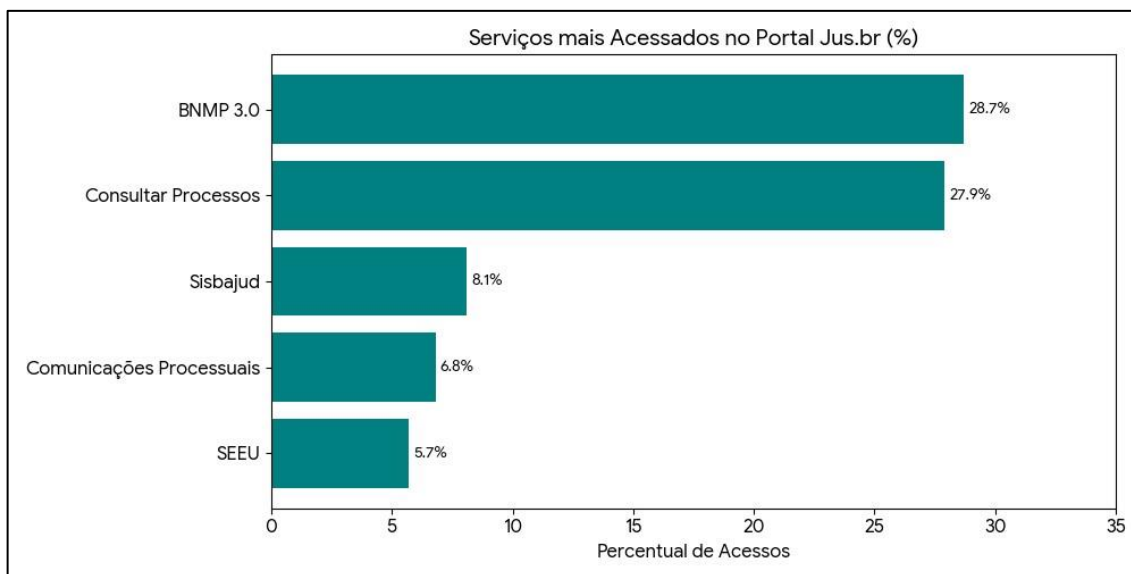
Além da estrutura interna, é essencial verificar o alcance democrático dessas ferramentas. Os gráficos a seguir detalham a adesão das diferentes classes de usuários ao portal que funciona como a face unificada do Judiciário e as funcionalidades digitais que são mais utilizadas para agilizar o fluxo de trabalho judiciale

Gráfico 2: Distribuição de Usuários por Perfil no Portal Jus.br (2025)



Fonte: Elaborado pelas autoras com base no Relatório de Atividades 2025 (TJTO, 2026).

Gráfico 3: Serviços Estratégicos com Maior Índice de Acesso no Ecosistema Digital



Fonte: Elaborado pelas autoras com base no Relatório de Atividades 2025 (TJTO, 2026).

A adesão massiva é comprovada pelos 517 mil usuários do portal Jus.br, sendo 42,4% advogados e 37,4% cidadãos. Esse engajamento reflete-se na utilização de serviços estratégicos como o BNMP 3.0 (28,7%) e a consulta processual (27,9%), ferramentas que atacam diretamente os gargalos burocráticos e elevam a produtividade.

A análise conjunta dos dados apresentados nos três gráficos anteriores evidencia como a transformação tecnológica impactou a dinâmica operacional do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO). Enquanto os dois primeiros indicadores demonstram o expressivo volume de adesão ao Juízo 100% Digital e ao Balcão Virtual, o terceiro gráfico ratifica a eficiência do sistema e-Proc como eixo central da desmaterialização dos atos processuais. Esses números comprovam que a modernização não se limita ao ganho de agilidade, mas reflete uma mudança estrutural profunda na logística da prestação jurisdicional tocantinense.

A consolidação da Justiça 4.0 no Poder Judiciário do Tocantins revela um compromisso intrínseco com a sustentabilidade em sua dimensão ambiental. A transição para o processo eletrônico e a virtualização plena das atividades eliminam a necessidade do uso massivo de papel e outros insumos físicos, promovendo uma gestão pública mais ecoeficiente. Essa desmaterialização não é apenas uma mudança de suporte, mas uma estratégia alinhada aos Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, que buscam instituições mais eficazes e ambientalmente responsáveis (Silva; Moraes, 2022).

Sob o aspecto econômico, a modernização tecnológica reflete uma expressiva otimização dos gastos públicos e privados. A redução da dependência de prédios físicos imensos e a diminuição dos custos com manutenção predial permitem que o Tribunal redirecione recursos para o aperfeiçoamento de seus sistemas de tecnologia da informação. Para o cidadão, o benefício econômico manifesta-se na economia com deslocamentos e na ausência de gastos com cópias físicas, tornando o acesso ao Judiciário financeiramente menos gravoso para as partes envolvidas (Ribeiro, 2025).

No que tange à dimensão social, a efetividade da Justiça 4.0 é percebida, principalmente, na celeridade da entrega jurisdicional. A utilização de ferramentas como o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital permite que o tempo de tramitação dos processos seja reduzido drasticamente, combatendo a morosidade histórica do sistema. Essa agilidade na resposta estatal é um elemento fundamental para a paz social, garantindo que o direito do cidadão seja reconhecido de forma tempestiva e eficiente (CNJ, 2023).

Entretanto, esse avanço tecnológico encontra um obstáculo relevante na realidade da "exclusão digital". Embora a modernização pretenda facilitar o acesso, ela pressupõe que todos os usuários possuam conexão estável à internet e equipamentos adequados, o que nem sempre corresponde à realidade socioeconômica de parte da população tocantinense. O confronto entre a inovação e a falta de infraestrutura digital pode acabar criando barreiras de acesso para aqueles que já se encontram em situação de vulnerabilidade (Almeida, 2025).

Diante desse cenário, a implementação da justiça digital deve ser acompanhada de políticas de inclusão que garantam a assistência aos tecnologicamente desassistidos. É imprescindível que o Judiciário e instituições parceiras, como a Defensoria Pública, mantenham pontos de apoio físico e suporte técnico para que a digitalização não se converta em um mecanismo de segregação. A democratização tecnológica passa, necessariamente, por assegurar que o jurisdicionado sem familiaridade com sistemas virtuais não seja prejudicado em sua busca por justiça (Ribeiro, 2025).

A transição para o modelo de Justiça 4.0 no Tocantins representa um marco de eficiência e sustentabilidade, mas seu sucesso depende do equilíbrio entre a inovação e a inclusão. Para que os impactos sejam plenamente positivos, é necessário que o tribunal continue aprimorando suas ferramentas digitais sem perder de vista a necessidade de acolhimento presencial ou assistido para os excluídos digitais. Somente assim a tecnologia cumprirá seu papel de instrumento de emancipação e de garantia de um acesso à justiça amplo e democrático.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa permitiu analisar o impacto das ferramentas do Programa Justiça 4.0 no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, evidenciando que a transição para o modelo digital não é apenas uma atualização tecnológica, mas uma reforma estrutural na prestação jurisdicional. O estudo demonstrou que o TJTO, devido ao seu pioneirismo na digitalização de acervos desde 2015, estabeleceu uma base sólida para a implementação do Juízo 100% Digital, do Balcão Virtual e dos Núcleos de Justiça 4.0.

Os resultados apontam que a eficiência administrativa foi significativamente potencializada. A desmaterialização total dos processos por meio do sistema e-Proc e a criação de unidades desterritorializadas permitiram a otimização dos fluxos de trabalho e a redução dos prazos processuais. Sob a ótica da sustentabilidade, observou-se uma expressiva economia de recursos públicos e privados, com a redução de gastos com infraestrutura física, papel e deslocamentos, alinhando o Judiciário tocantinense aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.

No que tange à acessibilidade, o Balcão Virtual consolidou-se como um canal essencial para a humanização do atendimento remoto, garantindo a proximidade entre o cidadão e a justiça mesmo em um ambiente estritamente eletrônico. Todavia, a pesquisa revelou que o sucesso pleno dessa transformação depende do enfrentamento da exclusão digital. A eficácia das ferramentas é condicionada ao letramento digital e ao acesso à conectividade, fatores que ainda representam barreiras para as parcelas mais vulneráveis da população.

Em conclusão, a implementação da Justiça 4.0 no Tocantins cumpriu seus objetivos de elevar a produtividade e a transparência. Recomenda-se, contudo, a

manutenção de políticas de inclusão e pontos de apoio físico para garantir que a inovação tecnológica não se converta em segregação, assegurando um acesso à justiça amplo, democrático e socialmente justo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Daniela Marques do Amaral. Tecnologia e Justiça: a Defensoria Pública do Tocantins como modelo de inovação e inclusão. **Home Publishing Brazil**. Editora Impacto Científico, [S. l.], p. 1810–1829, 2025. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/editoraimpacto/article/view/6154>. Acesso em: 04 abr. 2026.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **Justiça 4.0**: a transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 2020-2022. *Revista de Doutrina Jurídica*, Brasília, DF, v. 1, n. 1, 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/19190>. Acesso em: 14 abr. 2026.

BARBOSA, Marcia Vieira et al. A atuação do 3º Núcleo 4.0 de Justiça, Apoio Cível na identificação dos Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR). **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 5, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/19190>. Acesso em: 14 abr. 2026.

BROGLIO, Gabriel; SALGADO, Buena Porto. Impactos do uso da Inteligência Artificial no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 4, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/13562>. Acesso em: 24 abr. 2026.

CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda. Princípios da inovação judicial. In: LUNARDI, Fabrício Castagna; CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda (coord.). **Inovação judicial**: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto. Brasília, DF: Enfam, 2021. p. 29-55. Disponível em: <https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2021/12/LivroInovacao-judicial.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça 4.0**. Brasília, DF: CNJ, [202-?]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-4-0/>. Acesso em: 21 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 385, de 6 de abril de 2021**. Dispõe sobre a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” e dá outras providências. Brasília, DF, [2021a]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>. Acesso em: 21 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Recomendação n. 101/2021, de 12 de julho de 2021**. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília,

DF: CNJ, 2021b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 23 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021**. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual". Brasília, DF: CNJ, 2021c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 30 marc. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução n. 400/2021, de 16 de junho de 2021**. Dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, [2025]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3986>. Acesso em: 27 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório de entregas do Programa Justiça 4.0: gestão do ministro Luís Roberto Barroso 2023–2025**. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/09/relatorioentregas-do-programa-justica-4-0-versao-interativa.pdf>. Acesso em: 21 out. 2025.

GONÇALVES, Gabriela Prates; SPANEVELLO, Isadora Laura Facco; SPENGLER, Fabiana Marion. **Programa Justiça 4.0 do Conselho Nacional de Justiça: as entrelinhas do avanço tecnológico do Poder Judiciário e a realidade brasileira**. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA (ENAJUS), 7., 2025, João Pessoa. Anais [...]. João Pessoa: ENAJUS, 2025. Disponível em: <https://enajus.org.br/anais/assets/papers/2025/sessao-3/programa-justica-40-doconselho-nacional-de-justica-as-entrelinhas-do-avanco-tecnologico-do-poderjudiciario-e-a-realidade-brasileira.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2026.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Brasília, DF: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda2030-para-o-desenvolvimento-sustent%C3%A1vel>. Acesso em: 23 mar. 2026.

OLIVEIRA, Wallyson Lemos dos Reis. **Litigância predatória (abusiva) e a atuação do centro de inteligência do Tribunal de Justiça do Tocantins: análise interdisciplinar e proposta de protocolo para combater esse fenômeno**. 2025.159f. Dissertação (Mestrado profissional e interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, Palmas, 2025. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/19190>. Acesso em: 24 abr. 2026.

PRESCOTT, J. J. Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology. **Vanderbilt Law Review**, v. 70, n. 6, p. 1993-2050, 2017. Disponível em: scholarship.law.vanderbilt.edu. Acesso em: 16 nov. 2025.

RAMPIM, Talita; IGREJA, Rebecca Lemos. **Acesso à justiça e transformação digital: um estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e seu impacto na prestação**

jurisdicional. Revista de Direito Público, Brasília, v. 19, n. 102, p. 120-153, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6512>. Acesso em: 26 abr. 2026.

REICHELDT, Luis Alberto. **Os “núcleos de justiça 4.0” e o direito fundamental à tutela jurisdicional eficiente na perspectiva da justiça civil.** Revista de Processo, São Paulo, v. 341, p. 353-365, jul. 2023. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/229217>. Acesso em: 15 nov. 2025.

RIBEIRO, Adilson Pires. **Tecnologia e sustentabilidade: os impactos do Programa Justiça 4.0 para o acesso à justiça no âmbito do Poder Judiciário de Justiça de Santa Catarina e sua conformidade com os ODS's ns. 16 e 17 da Agenda Global 2030.** Orientadora: Melissa Ely Melo. 2025. 250 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/229217>. Acesso em: 25 mar. 2026.

SILVA, Karla Yacy Carlos da; MORAES, Camila Miranda de. **Justiça digital: inovação e sustentabilidade.** Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 2. Região, São Paulo, v. 15, n. 29, p. 34-51, jan./jun. 2023. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/218698>. Acesso em: 15 nov. 2025.

TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÊGO, Mariana Carolina Barbosa. Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça brasileiro. **Revista Ciências Administrativas**, [S. l.], v. 23, n. 3, p. 369–384, 2017. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/4132>. Acesso em: 16 nov. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Resolução nº 1, de 23 de fevereiro de 2011.** Institui o Processo Eletrônico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e dá outras providências. Palmas: TJTO, [2011]. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Instrução Normativa nº 5, de 24 de outubro de 2011.** Regulamenta a Lei Estadual nº 2.454/2011 e a Resolução nº 001/2011, que dispõem sobre a informatização do processo judicial no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins. Palmas: TJTO, [2011]. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Resolução nº 22, de 20 de outubro de 2016.** Consolida a obrigatoriedade de utilização do sistema e-Proc em todas as unidades jurisdicionais do Estado do Tocantins. Palmas: TJTO, [2016]. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Portaria nº 631, de 15 de março de 2021**. Implanta e regulamenta a plataforma de videoconferência denominada "balcão virtual". Palmas, TO, [2021b]. Disponível em: www.tjto.jus.br. Acesso em: 06 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Resolução Nº 20, de 7 de julho de 2021**. Regulamenta a implantação dos Núcleos de Justiça 4.0 e do Juízo 100% digital no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, além de outras providências. Palmas, TO, [2021a]. Disponível em: www.tjto.jus.br. Acesso em: 06 nov. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Instrução Normativa nº 11, de 31 de agosto de 2021**. Regulamenta a instalação e o funcionamento dos Núcleos de Justiça 4.0 especializados em matéria Previdenciária e de Saúde Pública. Palmas: TJTO, [2021]. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Instrução Normativa nº 12, de 31 de agosto de 2021**. Dispõe sobre a criação e organização da Secretaria Judicial Unificada dos Núcleos de Justiça 4.0 – SENUJ. Palmas: TJTO, [2021]. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS. **Relatório de Atividades 2023**. Palmas: TJTO, 2024. Disponível em: www.tjto.jus.br. Acesso em: 02 maio 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Resolução nº 5, de 18 de abril de 2024**. Altera a Resolução TJTO nº 20/2021, que regulamenta o Juízo 100% Digital. Palmas, 2024. Palmas, TO, [2021ab]. Disponível em: www.tjto.jus.br. Acesso em: 06 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO). **Relatório de Atividades 2025**: Poder Judiciário. Palmas: TJTO, 2026. Disponível em: www.tjto.jus.br. Acesso em: 02 maio 2026.