

## O WHATSAPP COMO FACILITADOR DE ACESSO À JUSTIÇA: UM BREVE OLHAR SOBRE A FORMA COMO O APLICATIVO ESTÁ SENDO UTILIZADO PELO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

WHATSAPP AS A FACILITATOR OF ACCESS TO JUSTICE: A BRIEF LOOK AT HOW THE APPLICATION IS BEING USED BY THE BRAZILIAN JUDICIARY

WHATSAPP COMO FACILITADOR DEL ACCESO A LA JUSTICIA: UNA BREVE MIRADA A CÓMO LA APLICACIÓN ESTÁ SIENDO UTILIZADA POR EL PODER JUDICIAL BRASILEÑO

Izelda dos Santos Brito<sup>1</sup>  
Leonardo David Quintiliano<sup>2</sup>

**RESUMO:** O artigo analisa o uso do WhatsApp pelo Poder Judiciário brasileiro como instrumento de facilitação do acesso à justiça. A pesquisa mostra que o aplicativo, amplamente utilizado no país, tem sido empregado para comunicações processuais, como citações e intimações, trazendo benefícios como rapidez, economia de recursos e maior aproximação entre cidadãos e instituições judiciais. A análise, fundamentada nas “ondas renovatórias” de Cappelletti e Garth, evidencia que o WhatsApp contribui para superar barreiras financeiras, geográficas e burocráticas, embora ainda enfrente desafios ligados à segurança jurídica, inclusão digital e padronização normativa. Conclui-se que, quando usado de forma regulamentada e responsável, o aplicativo representa um recurso eficaz para modernizar e democratizar a justiça no Brasil.

638

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. WhatsApp. Poder Judiciário. Comunicação Processual.

**ABSTRACT:** This article analyzes the use of WhatsApp by the Brazilian Judiciary as a tool to facilitate access to justice. The research shows that the app, widely used in the country, has been employed for procedural communications, such as summons and subpoenas, bringing benefits such as speed, resource savings, and greater connection between citizens and judicial institutions. The analysis, based on Cappelletti and Garth's "renewal waves," shows that WhatsApp helps overcome financial, geographic, and bureaucratic barriers, although it still faces challenges related to legal certainty, digital inclusion, and regulatory standardization. The conclusion is that, when used in a regulated and responsible manner, the app represents an effective resource for modernizing and democratizing justice in Brazil.

**Keywords:** Access to Justice. WhatsApp. Judiciary. Procedural Communication.

<sup>1</sup>Graduada em Licenciatura Plena em Matemática pela Universidade de Pernambuco – FFPNM/UPE (2005), Pós-graduada em Gestão Governamental pela Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco – FCAP/UPE (2013). Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University, Flórida - EUA.

<sup>2</sup>Bacharel em Direito (USP), Especialista em Direito Constitucional (Universidade de Lisboa), Mestre em Ciências Jurídico-Políticas (Universidade de Lisboa) e Doutor em Direito do Estado (USP), Especialista em Direito Digital pela Fundação Superior do Ministério Público do RS. Advogado na área de Direito Público, Direito Civil e Proteção de Dados, Professor de Direito do Estado, Teoria Geral do Direito, Direito Constitucional, Direito Administrativo e Processo Civil no curso de Graduação da Universidade Ibirapuera. Professor de Direito do Estado, Direito Constitucional e Direito Administrativo dos cursos de Pós-Graduação em Direito Constitucional e Administrativo da Escola Paulista de Direito e do curso LL.M. em Advocacia Constitucional da FADISP. Associado Fundador do Instituto Avançado de Proteção de Dados (IAPD). Pesquisador do Grupo de Pesquisa em Direito, Ética e Inteligência Artificial da Faculdade de Direito da USP (Ribeirão Preto).

**RESUMEN:** Este artículo analiza el uso de WhatsApp por parte del Poder Judicial brasileño como herramienta para facilitar el acceso a la justicia. La investigación muestra que la aplicación, ampliamente utilizada en el país, se ha empleado para comunicaciones procesales, como citaciones y emplazamientos, aportando beneficios como rapidez, ahorro de recursos y una mayor conexión entre los ciudadanos y las instituciones judiciales. El análisis, basado en las "olas de renovación" de Cappelletti y Garth, muestra que WhatsApp ayuda a superar las barreras financieras, geográficas y burocráticas, aunque aún enfrenta desafíos relacionados con la seguridad jurídica, la inclusión digital y la estandarización regulatoria. La conclusión es que, cuando se utiliza de forma regulada y responsable, la aplicación representa un recurso eficaz para la modernización y democratización de la justicia en Brasil.

**Palabras clave:** Acceso a la Justicia. WhatsApp. Poder Judicial. Comunicación Procesal.

## I. INTRODUÇÃO

Um dos fundamentos de uma sociedade democrática é o acesso à justiça. Ele simboliza a habilidade de cada cidadão em buscar e garantir a proteção de seus direitos e a resolução de conflitos, sem qualquer discriminação. Contudo, na atualidade, o conceito de acesso à justiça ultrapassa a mera presença de tribunais. Ele abrange a eficácia, a agilidade e a equidade de oportunidades para todos, sem distinção de classe social ou condição econômica. Embora tenha havido progressos, ainda existem obstáculos consideráveis para o acesso à justiça. Dentre eles, destacam-se as barreiras geográficas, que dificultam o acesso de moradores de regiões remotas a fóruns e tribunais e as barreiras econômicas, tornando a justiça inalcançável principalmente para as pessoas de baixa renda. Há também os obstáculos sociais, que englobam a ausência de informação a respeito de direitos, o analfabetismo jurídico e a discriminação, que impactam grupos marginalizados. Todos esses elementos levam a uma situação em que a justiça frequentemente é um privilégio para poucos, em vez de um direito para todos.

Nesse cenário, a tecnologia se apresenta como um instrumento promissor para vencer esses desafios. A digitalização de processos judiciais, a criação de plataformas de resolução de conflitos online e o uso de inteligência artificial para auxiliar na busca por jurisprudência são alguns exemplos de como a tecnologia pode simplificar o acesso à justiça. Além de tornar a justiça mais ágil e transparente, ela pode diminuir custos e eliminar obstáculos geográficos e sociais. Ao possibilitar que procedimentos sejam iniciados e monitorados de qualquer lugar, além de tornar as informações mais acessíveis, a tecnologia pode democratizar o acesso à justiça, convertendo-a de um conceito abstrato em uma realidade palpável para todos.

A adoção de novas tecnologias pelo Poder Judiciário brasileiro tem sido impulsionada pela busca por uma justiça mais acessível e próxima do cidadão. Nesse contexto, o WhatsApp,

já integrado à rotina de milhões de pessoas, se apresenta como uma ferramenta promissora para melhorar o acesso à Justiça. Além de acelerar a comunicação, o uso do aplicativo elimina obstáculos geográficos e sociais, tornando os serviços judiciais mais acessíveis.

A rapidez na comunicação é uma das maiores vantagens do WhatsApp no âmbito judicial. Ademais, a utilização do aplicativo gera uma economia considerável de recursos. Mensagens digitais substituem o papel, a tinta e os custos de envio. Esse progresso traz benefícios não só para o sistema judiciário, mas também para o meio ambiente, diminuindo o uso de papel.

Embora traga vantagens, a utilização do WhatsApp na Justiça também apresenta desafios significativos, sobretudo no que tange à segurança jurídica. A principal preocupação é garantir que as informações compartilhadas sejam autênticas e íntegras. Assim, o presente artigo avalia de que forma o uso do WhatsApp pelo Judiciário brasileiro pode contribuir para ampliar o acesso à justiça. O objetivo é analisar como o aplicativo tem sido utilizado como instrumento de aproximação entre cidadãos e instituições judiciais, destacando seus benefícios, limites e desafios. A escolha do tema se justifica pela relevância prática da tecnologia como recurso de democratização da justiça, especialmente para grupos socialmente vulneráveis.

640

A metodologia aplicada é a pesquisa bibliográfica, com abordagem dissertativa, fundamentada em artigos científicos, jurisprudências, além de suporte da doutrina de forma a analisar normas jurídicas referentes ao tema posto, com destaque para obra “O Acesso à Justiça” de Cappelletti e Garth.

Com vistas a atingir o objetivo proposto, num primeiro momento, será feito um breve histórico do aplicativo WhatsApp e sua inserção na sociedade brasileira. Em seguida, uma análise do acesso à justiça sob a perspectiva de Cappelletti e Garth e por fim será descrito como o aplicativo está sendo utilizado pelo Judiciário brasileiro.

## 2. BREVE HISTÓRICO SOBRE O APLICATIVO WHATSAPP

O WhatsApp é um aplicativo de mensagens instantâneas acessível para dispositivos móveis Android e iPhone. O aplicativo foi desenvolvido por Brian Acton e Jan Koum em 2009, nos Estados Unidos, com a finalidade de proporcionar uma opção às mensagens enviadas por SMS. A facilidade de enviar mensagens de texto pela internet sem custos contribuiu para a rápida popularização do WhatsApp, especialmente em países com economias mais vulneráveis.

O WhatsApp adota a filosofia da criptografia de ponta a ponta, que previne ou, pelo menos, torna mais difícil a interceptação de mensagens.

No Brasil, o WhatsApp transformou-se de um simples aplicativo de mensagens em um elemento fundamental da comunicação e da vida diária da população. Estudos e relatórios de mercado demonstram a magnitude do seu impacto e a sua importância. De acordo com os dados extraídos do site Statista:

Zap-Zap! O WhatsApp se tornou parte indispensável do estilo de vida brasileiro. O país é o terceiro maior mercado do mundo para o aplicativo de mensagens e o maior mercado fora da Ásia, com previsão de 147,68 milhões de usuários em 2024. O WhatsApp é de longe a plataforma social mais usada no Brasil, com 93% da população brasileira sendo usuários ativos do aplicativo e pelo menos 31% o declarando como sua plataforma preferida. Sua popularidade local foi o que levou o WhatsApp a se tornar mais do que um aplicativo de mensagens no maior mercado da América Latina, permitindo pagamentos móveis em mercados como Índia e Cingapura, e apontando sua direção para se tornar um superaplicativo local.” (Statista, 2025)

Como dito acima, o Brasil está entre os principais mercados globais do WhatsApp. Ainda segundo o site Statista, o aplicativo está presente em mais de 99% dos smartphones no país. Essa taxa de penetração supera a de outros aplicativos móveis populares, fazendo do WhatsApp uma plataforma praticamente universal. A maior parte dos usuários brasileiros utiliza o aplicativo várias vezes ao dia. Essa regularidade de uso demonstra claramente sua importância e como as pessoas dependem dele para se comunicar.

641

O WhatsApp ultrapassou sua meta inicial. Hoje em dia, ele funciona como um instrumento para empresas, para a disseminação de notícias, para a organização de comunidades e até para acesso a serviços. Grupos de família, trabalho, estudos e interesses em comum são a regra, não a exceção.

A escolha do WhatsApp como plataforma de pesquisa para o acesso à justiça é respaldada pela sua vasta penetração e relevância. Sua presença constante entre os brasileiros o torna um canal ideal para promover o acesso a informações jurídicas e serviços de resolução de conflitos. A sua familiaridade para a maioria dos brasileiros, independentemente da idade ou nível de escolaridade e por sua facilidade de utilização remove barreiras tecnológicas que existem em outras plataformas mais avançadas.

Ao utilizar a infraestrutura do WhatsApp, é possível desenvolver um sistema que se incorpora de forma natural à rotina dos cidadãos, fazendo com que a busca por direitos e a solução de conflitos se torne uma experiência mais simples, direta e intuitiva para milhões de pessoas.

### 3. O WHATSAPP COMO FACILITADOR DE ACESSO À JUSTIÇA SOB A PERSPECTIVA DE CAPPELLETTI E GARTH

Por volta dos anos 70 do século passado, houve um estudo sobre os desafios do acesso à justiça. Esse estudo gerou um documento conhecido como Projeto Florença e contou com a participação de vários países e profissionais diversos, como sociólogos, antropólogos, psicólogos, administradores, bem como aplicadores do Direito. Coordenado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, o referido projeto aponta, por exemplo, como um dos problemas o acesso limitado do judiciário a indivíduos que não possuíam recursos financeiros adequados para custear a prestação de serviços jurídicos. Somente uma parcela reduzida da população conseguia de fato obter acesso ao judiciário.

Conforme destaca Alves (2021, p. 62), o acesso à justiça ultrapassa a dimensão formal de um direito público subjetivo, constituindo-se em um dos pilares de sustentação da ordem democrática. Ao assegurar que nenhuma lesão ou ameaça a direito fique sem apreciação judicial, o Estado reafirma os valores que orientam o Estado Democrático de Direito. A ausência dessa acessibilidade jurídica, portanto, corresponde a uma afronta direta a tais fundamentos.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, o acesso à justiça passou a ser previsto no art. 5º, inciso XXXV, preceituando que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Assim, o Estado deve unir esforços para expandir o acesso à justiça, com disposição para respeitar a Constituição. O princípio da inafastabilidade da jurisdição decorre da previsão constitucional. De acordo com Didier Jr. (2019, p. 216) a principal consequência desse princípio “é o direito fundamental de ação, também designado como direito de acesso ao Poder Judiciário, direito de acesso à justiça ou direito à jurisdição.” Nesse sentido, o acesso à justiça é um direito humano fundamental:

O acesso à Justiça é considerado um direito humano e um caminho para a redução da pobreza, por meio da promoção da equidade econômica e social. Onde não há amplo acesso a uma Justiça efetiva e transparente, a democracia está em risco e o desenvolvimento sustentável não é possível. (ALVES, 2021, p. 63)

Segundo Mendes (2018, p. 1668) “o acesso à Justiça, não significa mero acesso ao Judiciário, mas um programa de reforma e método de pensamento que permitam verdadeiro acesso ao justo processo.” Com o avanço digital e também com o surgimento de questões adversas como as medidas restritivas impostas, o distanciamento social, a suspensão das atividades presenciais, desencadeadas pela pandemia do Coronavírus iniciada em 2020, o Judiciário implementou medidas a fim de garantir o efetivo acesso à justiça, de modo a cumprir

seu dever Constitucional, com a utilização de soluções tecnológicas. Sobre a utilização de tecnologias para garantir o acesso à justiça, cabe conceituar Tecnologia da Informação:

A Tecnologia da Informação pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. As aplicações de Tecnologia da Informação são muitas e estão ligadas às mais diversas áreas e nenhuma consegue determiná-la por completo. (LEMOS II, 2011, p. 51).

Segundo Lemos II (2011, p. 52) a Tecnologia de Informação é “a difusão social da informação em larga escala de transmissão, a partir desses sistemas tecnológicos inteligentes na prestação de serviços das mais variadas formas.” Consequentemente, “a inserção da Tecnologia da Informação nas organizações, de início, resulta em mudanças consideráveis.” (LEMOS II, 2011, p. 76). Observe que, de acordo com Piske (2012) “Uma justiça demorada é causa, também, do difícil acesso do cidadão à prestação jurisdicional.” Assim, a tecnologia deve ser utilizada para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços judiciais. Uma dessas soluções tecnológicas é o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp, que começou a ser utilizado pela Justiça para garantir intimações e citações nos processos. Nesse sentido, as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC):

As NTIC apresentam um enorme potencial de transformação do sistema judicial, tanto na administração e gestão da justiça, na transformação do exercício das profissões jurídicas, como na democratização do acesso ao direito e à justiça. No que respeita à administração e gestão da justiça, as novas tecnologias podem ter um efeito positivo na celeridade e eficácia dos processos judiciais. Podem, por exemplo, substituir tarefas rotineiras, permitir um controle mais eficaz da tramitação dos processos, melhorar a gestão dos recursos humanos, das secretarias judiciais e das agendas judiciais, permitir o envio de peças processuais em suporte digital, facilitar o acesso às fontes de direito e, por essa via, ajudar os operadores judiciais a conhecer e a interpretar o sistema jurídico, para, muitos operadores judiciais, cada vez mais complexo. (SANTOS, 2005).

643

Portanto, fica evidente que a tecnologia é essencial para assegurar o acesso à justiça, tornando o processo mais ágil e acessível para os jurisdicionados.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth reformularam a ideia de acesso à justiça ao dividi-la em três "ondas renovatórias". Cada uma abordando desafios específicos para tornar a justiça mais acessível. O uso do WhatsApp, de forma regulamentada, tem um impacto direto nessas três etapas.

A primeira onda concentrou-se em remover as barreiras financeiras que impedem o acesso à justiça. A proposta era simples, mas revolucionária: garantir que as pessoas de baixa renda tivessem o mesmo direito de acessar os tribunais. A solução foi criar serviços de assistência jurídica gratuita, como a Defensoria Pública, e expandir o acesso à advocacia pro bono. Essa fase garantiu que, pelo menos em teoria, a pobreza não fosse um impedimento

absoluto para a reivindicação de direitos. Nesse contexto, o WhatsApp surge como uma ferramenta que amplia o alcance desses serviços. Por exemplo, um indivíduo que reside em uma área remota pode não ter uma unidade da Defensoria Pública próxima a ele. Contudo, ao usar o aplicativo de forma regulamentada, é viável marcar atendimentos, enviar documentos de maneira segura e até fazer consultas iniciais com um defensor público, tudo isso sem custo e acessível pelo próprio celular. Isso elimina as barreiras geográficas e financeiras, alinhando-se diretamente aos objetivos da primeira onda.

A segunda onda teve como objetivo desburocratizar as regras processuais e estabelecer métodos alternativos para a resolução de conflitos, como os juizados especiais. O processo judicial tradicional tende a ser complexo e demorado, o que desencoraja muitas pessoas a lutar por seus direitos. Essa "onda" admitiu que a justiça transcendesse os conflitos individuais. Era imprescindível proteger interesses coletivos e difusos, tais como a saúde pública, direitos do consumidor e meio ambiente. Isso ampliou o alcance da justiça, passando de disputas privadas para questões que afetam a sociedade em geral. Nesse caso, o WhatsApp funciona como um catalisador da simplicidade. Ele possibilita a realização de atos processuais, como intimações e citações, de maneira ágil, transparente e com custos reduzidos. A regulamentação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com a devida cautela para garantir a validade e a segurança, garante que a comunicação via aplicativo tenha validade jurídica.

644

A terceira e mais ampla onda de renovação vê o acesso à justiça como um direito social essencial, que vai além dos tribunais. O foco está na criação de mecanismos para proteger direitos difusos e coletivos, além da educação jurídica. Ela admite que o acesso à justiça transcenda a simples presença de um advogado ou de uma lei que proteja um direito coletivo. O objetivo é simplificar o sistema judicial e buscar soluções alternativas. Os principais entraves são considerados a burocracia, o formalismo excessivo e a lentidão dos processos. Nesse contexto, o WhatsApp se sobressai como uma ferramenta de empoderamento jurídico. Órgãos judiciais, defensorias públicas e organizações da sociedade civil podem compartilhar informações sobre direitos, oferecer orientações básicas e até receber denúncias por meio de canais oficiais e regulamentados. Isso aumenta a conscientização sobre direitos, fortalece a cidadania e possibilita que a justiça alcance comunidades que foram historicamente marginalizadas.

Em resumo, a utilização regulamentada do WhatsApp no sistema de justiça vai além de uma simples modernização; trata-se de uma resposta efetiva aos desafios que as correntes



renovadoras do acesso à justiça buscam superar. O aplicativo funciona como um elo entre o cidadão e a justiça, vencendo obstáculos financeiros, geográficos e burocráticos, e tornando o conceito de acesso à justiça uma realidade mais concreta e democrática para todos os brasileiros.

#### 4. COMO O WHATSAPP ESTÁ SENDO UTILIZADO PELO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Com o progresso tecnológico a passos largos em todo o mundo e a exigente demanda por maior celeridade processual, o uso da tecnologia para encontrar soluções no campo jurídico não é novidade, com isso o Poder Judiciário tem adotado cada vez mais essas tecnologias para que a resolução dos litígios se dê de forma mais rápida e equânime. Assim, frise-se que:

Dada as inovações e inserções da tecnologia na sociedade, por consequência haveria impactos no mundo do direito, certo de que as introduções da tecnologia no Poder Judiciário não é mais novidade no que tange a resolução de litígios de maneira mais célere e eficaz aos magistrados e operadores do direito. (ALVES, 2021, p. 59)

Nesse sentido, os tribunais tem implementado novos meios de comunicação, incluindo aplicativos de mensagens, como uma opção eficaz e segura para a comunicação de atos processuais. Objetivando o uso das tecnologias para facilitar o acesso à justiça, o Conselho Nacional de Justiça editou a resolução nº354/2020 permitindo a prática de atos processuais por meio tecnológico:

Art. 8º Nos casos em que cabível a citação e a intimação pelo correio, por oficial de justiça ou pelo escrivão ou chefe de secretaria, o ato poderá ser cumprido por meio eletrônico que assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo. Parágrafo único. As citações e intimações por meio eletrônico serão realizadas na forma da lei (art. 246, V, do CPC, combinado com art. 6º e 9º da Lei nº 11.419/2006), não se lhes aplicando o disposto nesta Resolução.

645

É importante destacar que, em 2017, o CNJ aprovou por unanimidade o uso do aplicativo WhatsApp como meio de intimações em todo o Judiciário. Essa decisão foi tomada durante o julgamento virtual do Procedimento de Controle Administrativo (PCA) 0003251-94.2016.2.00.0000. BRASIL (2017):

PROCEDIMENTO DE CONTROLE ADMINISTRATIVO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL. INTIMAÇÃO DAS PARTES VIA APLICATIVO WHATSAPP. REGRAS ESTABELECIDAS EM PORTARIA. ADESÃO FACULTATIVA. ARTIGO 19 DA LEI No 9.099/1995. CRITÉRIOS ORIENTADORES DOS JUIZADOS ESPECIAIS. INFORMALIDADE E CONSENSUALIDADE. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

1. O artigo 2º da Lei n. 9.099/1995 estabelece que o processo dos Juizados será orientado pelos “critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”.
2. O artigo 19 da Lei n. 9.099/1995 prevê a realização de intimações na forma prevista para a citação ou por “qualquer outro meio idôneo de comunicação”.
3. A utilização do aplicativo WhatsApp como ferramenta para a realização de intimações das partes que assim optarem não apresenta mácula. [Destaques Acrescidos]
4. Manutenção dos meios convencionais de comunicação às partes que não se manifestarem ou que descumprirem as regras previamente estabelecidas.
5. Procedência do pedido para restabelecer os termos da Portaria que regulamentou o uso do aplicativo WhatsApp como ferramenta hábil à realização de intimações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Comarca de Piracanjuba/GO.



Dessa forma, o CNJ compreendeu ao deliberar sobre o procedimento de controle administrativo, que o uso do WhatsApp para intimações não viola as normas do processo, mas enfatizou que as partes devem escolher esse método de intimação. A discussão sobre a utilização do WhatsApp para a realização de atos processuais é importante, considerando que se trata de um aplicativo amplamente utilizado no Brasil e de fácil manuseio. Seu uso pode impactar diretamente o acesso à justiça e promover uma prestação jurisdicional mais eficaz. É importante ressaltar que o Código de Processo Civil foi modificado pela Lei n.º 14.195/2021, que reformulou o artigo 246, estabelecendo que a citação deve ser feita preferencialmente por meio eletrônico.

O uso do WhatsApp para intimações é uma resposta à modernização do Judiciário, com o objetivo de diminuir o tempo de tramitação dos processos e garantir uma comunicação mais ágil e acessível. Contudo, essa modalidade de intimação ainda está aberta a debates e interpretações por parte dos tribunais, que estabelecem critérios específicos que precisam ser cumpridos para que seja considerada válida.

A tendência é que os meios eletrônicos e o processo avancem juntos para expandir o acesso à justiça e melhorar a prestação jurisdicional. Segundo uma matéria publicada no site da Conjur, vários tribunais já utilizam o WhatsApp nos procedimentos processuais. Esses tribunais estão comprando celulares para fazer intimações pelo aplicativo, que também está sendo usado para ouvir testemunhas e conduzir audiências de custódia. A matéria destacou que usar o WhatsApp traz benefícios como a

646

redução de custos, diminuição do estresse dos servidores e facilidade para localizar as partes. A comunicação através de plataformas digitais, como WhatsApp, atende aos princípios da celeridade e eficiência processual. Percebe-se que o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp facilita o acesso à prestação jurisdicional, pois é um canal rápido, entretanto, é preciso adotar medidas para garantir o cumprimento do devido processo legal e prevenir prejuízos à parte intimada.

## 5. EXEMPLOS DE TRIBUNAIS QUE ESTÃO UTILIZANDO O WHATSAPP

Apesar da falta de legislação específica regulamentando a comunicação dos atos processuais via aplicativo WhatsApp, a jurisprudência já vem admitindo essa nova modalidade de comunicação processual. Em 2017, o uso do WhatsApp como meio válido para intimações foi aprovado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O principal objetivo foi facilitar e agilizar o processo judicial, especialmente em áreas onde a comunicação convencional tinha problemas, como zonas rurais ou regiões com infraestrutura limitada. Essa aprovação foi acompanhada de instruções para preservar a formalidade da comunicação processual e assegurar que o consentimento das partes fosse respeitado, a fim de evitar dúvidas quanto à validade dos atos.

Está em tramitação o Projeto de Lei (PL) n.º 1595/2020, do Senado Federal, que foi aprovado em 2021 pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJ) da Câmara dos Deputados. O PL propõe mudanças no Código de Processo Civil (Lei n.º 13.105/2015) para permitir e regulamentar a intimação judicial por meio de aplicativos de mensagens, como o WhatsApp. A proposta tem como objetivo consolidar as práticas já implementadas por vários tribunais e assegurar maior segurança jurídica no uso dessas ferramentas. Conforme o projeto, os advogados e as partes que optarem por essa modalidade de comunicação poderão ser intimados por meio eletrônico. Para que a intimação seja considerada válida, é necessário que a mensagem seja confirmada dentro de um prazo de 24 horas após o envio. A resposta deve ser enviada por meio do aplicativo, por mensagem de texto ou de voz, utilizando as palavras “intimado(a)”, “recebido”, “confirmo o recebimento” ou outra expressão similar. Se a confirmação de recebimento não ocorrer dentro do prazo, será necessário emitir uma nova intimação. Atualmente o projeto está aguardando deliberação do recurso na Mesa Diretora da Câmara dos Deputados.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem autorizado o uso do WhatsApp para comunicações processuais, desde que certos critérios fundamentais sejam cumpridos. Para que a citação via WhatsApp seja considerada válida, é preciso assegurar que o destinatário esteja plenamente ciente da ação judicial. Para isso, é necessário comprovar três elementos: o número de telefone do destinatário, a confirmação por escrito e, se possível, uma foto individual. No entanto, o STJ decidiu que a Defensoria Pública não pode ser intimada por WhatsApp, pois suas prerrogativas requerem intimação pessoal e acesso aos autos, principalmente em casos que exigem maior formalidade e controle de prazos processuais. Essas decisões mostram que, apesar do aumento do uso de ferramentas digitais no Judiciário brasileiro, existem limites significativos, especialmente em casos que envolvem garantias processuais essenciais, como o contraditório e a ampla defesa.

Além das determinações do CNJ e STJ, outros tribunais também têm utilizado o WhatsApp como um meio habitual para intimações. A jurisprudência tende a fortalecer a utilização dessa ferramenta, principalmente em casos de menor complexidade ou em situações de urgência.

Durante as repercussões da pandemia de Covid-19, uma das soluções encontradas pelo Poder Judiciário foi a possibilidade de intimação por meio de aplicativos de mensagens.

Diversos outros procedimentos também foram transferidos para o ambiente digital, uma vez que a disseminação do coronavírus exigiu o distanciamento social.

O Tribunal de Justiça de Pernambuco em 2020, devido as restrições decorrentes da pandemia, adotou medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação pelo novo coronavírus (COVID-19), no exercício da atividade de cumprimento de mandados judiciais, através da Instrução Normativa Conjunta nº de 21 de julho de 2020 que alterou a instrução normativa nº 09 de abril de 2020, assim dispõe:

Art. 7º Fica autorizada a realização de intimação e de notificação pelo Oficial de Justiça de forma eletrônica, por e-mail ou aplicativo de mensagens através de texto com confirmação de recebimento, chamada de áudio ou de vídeo (WhatsApp ou similar), por telefone ou aplicativo idôneo que Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco confira segurança na transmissão dos dados, nos mandados de plantão, nos mandados urgentes e nos mandados não urgentes, reputando-se realizada a cientificação com a confirmação de leitura, que será aferida pelo ícone correspondente no aplicativo, mediante o envio de resposta ou outro meio idôneo que comprove que a parte teve ciência da ordem constante do mandado ou ofício.  
..... (NR)

Recentemente a Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT) reconheceu a legitimidade da citação via WhatsApp em um processo de execução de título extrajudicial. O julgamento do Agravo de Instrumento n.º 1025553-15.2024.8.11.0000, sob a relatoria do desembargador Márcio Vidal, resultou na decisão. O recorrente argumentou que a citação dos executados feita pelo WhatsApp não garantiria a identidade dos destinatários. No entanto, a Câmara considerou que o procedimento atendeu aos requisitos legais estabelecidos no Provimento CGJ n.º 39/2020, posteriormente atualizado pelo Provimento n.º 24/2024-CGJ. Esse último autoriza expressamente o uso de meios eletrônicos para a realização de atos processuais, incluindo citação e intimação. A Câmara também destacou que o uso de ferramentas digitais está alinhado aos princípios da celeridade e economia processual, desde que as garantias do contraditório e da ampla defesa sejam preservadas. Assim, a tentativa de anular a citação foi negada, preservando a validade do ato realizado eletronicamente.

Vale destacar também o Tribunal de Justiça de São Paulo, que ampliou as unidades judiciais que utilizam o WhatsApp para envio de intimações judiciais conforme matéria veiculada em julho deste ano no site oficial do referido Tribunal:

O novo serviço muda a forma de comunicação com o cidadão sobre as etapas da ação. Nos processos envolvendo casos de Violência Doméstica, por exemplo, a vítima recebe, diretamente no celular, notificações sobre a concessão, prorrogação ou revogação de medida protetiva, conforme determina a Lei Maria da Penha. “A intimação por WhatsApp é uma ferramenta de segurança para mulheres em situação de risco. Permite que saibam, sem demora, o que está acontecendo no processo”, destaca o juiz assessor da Presidência do TJSP, Cristiano de Castro Jarreta Coelho, coordenador do projeto. (TJSP, 2025)

O WhatsApp já é usado de maneira habitual por diversos tribunais para intimações, principalmente em casos de execução fiscal, juizados especiais e outras áreas em que a comunicação rápida é fundamental. A utilização do aplicativo tem demonstrado efeitos benéficos na agilização processual e na redução de despesas administrativas.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) fixará tese no julgamento de recurso repetitivo a respeito da legitimidade de citação feita por meio de aplicativo de mensagem ou redes sociais em ações cíveis (Tema Repetitivo nº 1345). Por maioria, a Corte Especial decidiu afetar dois recursos especiais (REsp 2.160.946/SP e REsp 2.161.438/SP), tidos como representativos da controvérsia, para serem julgados pelo rito dos repetitivos no prazo de um ano. O STJ estabelecerá se essa forma de citação é válida para dar conhecimento à parte sobre a demanda judicial e após a definição da tese, ela será aplicada a todos os casos que discutem a mesma matéria.

O debate ganha importância especial em um país que se torna cada vez mais digital. Uma pesquisa divulgada em junho de 2025 pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada (FGVcia), da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV EAESP), mostrou que o Brasil possui 502 milhões de dispositivos digitais em operação, considerando smartphones, notebooks, tablets e computadores. Número que demonstra o expressivo acesso da população a dispositivos móveis e leva a refletir sobre a conveniência de realizar atos processuais por meio de aplicativos de mensagem ou redes sociais, no processo judicial.

649

Apesar dos benefícios da utilização dos WhatsApp, deve-se ter cautela, visto a grande falta de inclusão digital. Pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2024, *v.g.*, demonstrou que 45,6% das pessoas que possuíam acesso à internet não sabiam como usar e dados da pesquisa realizada no mesmo ano pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) e do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – (NIC.br), apontou que o Brasil ainda possui 29 milhões de pessoas que não são usuárias de Internet. Ou seja, uma parcela significativa da população brasileira não tem acesso à internet ou, quando tem, enfrenta a falta de conhecimentos e/ou recursos adequados, o que impede o uso pleno dos meios digitais.

Com a publicação da Resolução n.º 354/2020 pelo CNJ durante a pandemia, foi estabelecido no artigo 8º que os atos de intimação poderiam ser realizados por via eletrônica, desde que garantido que o destinatário estivesse ciente do conteúdo da comunicação. O Poder

Judiciário foi inovador e também adaptativo a novas comunicações. Porém, diante da diversidade de procedimentos eletrônicos desenvolvidos a partir desse marco em diferentes tribunais — por meio de portarias, instruções normativas e regulamentações internas — tornar-se imprescindível uma regulamentação. O assunto é instigante e levanta várias questões, especialmente quando se trata do desafio de equilibrar a eficácia na realização de atos processuais e facilitação do acesso à justiça com a necessidade de respeitar princípios constitucionais, como o contraditório, a ampla defesa e a segurança jurídica. Todas essas mudanças demonstram a intenção do Poder Judiciário de adotar tecnologias que promovam a modernização e a adaptação dos processos judiciais à nova realidade social do século XXI.

A regulamentação dos atos processuais realizados por meios eletrônicos, como de aplicativos de mensagens como o WhatsApp, é de extrema importância no cenário atual. No entanto, é essencial que essa modernização considere as particularidades e desigualdades sociais do Brasil, de modo a garantir que tais ferramentas tecnológicas funcionem como verdadeiros instrumentos de ampliação do acesso à justiça. Para isso, é necessário assegurar que seu uso respeite os princípios da segurança jurídica e do contraditório, garantindo que os direitos processuais das partes — especialmente das mais vulneráveis — sejam adequadamente resguardados.

650

A tecnologia, quando usada com responsabilidade e sensibilidade social, pode aproximar o cidadão da justiça. O uso do WhatsApp para a realização de atos processuais é um exemplo claro disso: trata-se de uma ferramenta simples, acessível e presente no cotidiano da maioria das pessoas, que passou a desempenhar um papel importante no funcionamento do Judiciário brasileiro.

À luz das contribuições teóricas de Cappelletti e Garth (1988), que enfatizam o acesso à justiça como um direito fundamental e condição essencial para a realização dos demais direitos, o uso de tecnologias digitais como o WhatsApp deve ser entendido como uma ferramenta de inclusão e democratização. No entanto, isso requer a implementação de políticas públicas que garantam uma infraestrutura adequada, inclusão digital e treinamento para os envolvidos, a fim de prevenir a exclusão de pessoas que não têm acesso ou não dominam essas ferramentas. É preciso reconhecer que essa transformação exige cuidados. Não se trata apenas de implementar novas tecnologias, mas de garantir que elas respeitem os direitos fundamentais das partes envolvidas. É fundamental também levar em conta as desigualdades digitais existentes em

nosso país, para que o uso dessas ferramentas não exclua, mas inclua ainda mais pessoas no sistema de justiça.

A perspectiva de autores como Cappelletti e Garth nos faz lembrar que o verdadeiro acesso à justiça não se limita à entrada do fórum; ele requer que o cidadão seja capaz de entender, participar e ser ouvido. É exatamente nesse aspecto que o uso do WhatsApp pode ser benéfico: ao tornar a comunicação mais fácil, diminuir custos e encurtar distâncias, o aplicativo pode servir como um elo entre o Judiciário e a população.

Além disso, é necessário assegurar que a flexibilização dos procedimentos processuais não prejudique a eficácia dos atos nem a salvaguarda dos direitos fundamentais. Apesar dos avanços tecnológicos, o processo deve preservar um formalismo funcional e equilibrado, de acordo com os princípios da instrumentalidade das formas e da razoável duração do processo, estabelecidos no Código de Processo Civil de 2015. É claro que a tecnologia, por si só, não resolve todos os problemas da Justiça. Mas quando utilizada com consciência, respeito às garantias legais e acompanhamento institucional, ela pode ser uma grande aliada na construção de um sistema mais eficiente, humano e inclusivo.

Assim, é possível concluir que o uso do WhatsApp para a realização de atos processuais, quando atendidos os requisitos legais e princípios constitucionais, é uma estratégia eficaz para reduzir a morosidade judicial, aumentar o acesso à justiça e estreitar a relação entre o Poder Judiciário e a sociedade. O uso dessa ferramenta não é uma solução provisória, mas sim um componente essencial do processo de transformação digital do Judiciário. Isso deve ser incentivado, supervisionado e regulamentado de maneira responsável, sempre visando a efetivação da justiça e a garantia dos direitos fundamentais.

651

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação processual no Judiciário brasileiro constitui uma inovação importante no acesso à justiça. A implementação desse recurso tem permitido maior celeridade, redução de custos e maior interação entre cidadãos e instituições judiciais, especialmente em procedimentos como citações, intimações e notificações.

Verificou-se que o uso do aplicativo está em sintonia com as "ondas renovatórias" de Cappelletti e Garth, ao ajudar a superar obstáculos financeiros, geográficos e burocráticos, ampliando a efetividade do direito fundamental de acesso à justiça. A pandemia de COVID-19

intensificou a urgência de modernização, acelerando a adoção de soluções digitais no sistema judicial.

No entanto, o estudo apontou desafios significativos: a falta de uma regulamentação consistente, os riscos à segurança jurídica e as desigualdades digitais que ainda excluem parcela da população do acesso pleno aos meios tecnológicos. Essas limitações indicam a necessidade de políticas públicas que garantam a inclusão digital, a padronização normativa e a preservação dos princípios do contraditório, da ampla defesa e da segurança jurídica.

Nesse sentido, o Projeto de Lei n.º 1595/2020 e a definição de tese pelo Superior Tribunal de Justiça constituem progressos significativos para consolidar a utilização do WhatsApp no processo judicial, conferindo maior previsibilidade e segurança.

Recomenda-se o desenvolvimento de novas pesquisas que ampliem a compreensão sobre o tema para que possam contribuir para o aperfeiçoamento do debate acadêmico e para o fortalecimento de políticas públicas que garantam o uso responsável e inclusivo da tecnologia no sistema de justiça.

Diante disso, conclui-se que o uso do WhatsApp nos atos processuais deve ser incentivado, mas sempre com base em critérios claros, regulamentação adequada e respeito às particularidades de cada caso. Assim, será possível transformar um simples aplicativo de mensagens em uma poderosa ferramenta de transformação social e fortalecimento do acesso à justiça no Brasil.

652

## REFERÊNCIAS

ALVES, Ítalo Miqueias da Silva. Inteligência artificial e o Sistema de Juizados Especiais: pós-modernidade e a garantia de proteção dos direitos fundamentais sob o enfoque da acessibilidade jurídica. *Revista Novatio*, 2. ed., 2021. Disponível em: [http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/REVISTA\\_NOVATIO/o6\\_REVISTA\\_NOVATIO\\_2a\\_EDICAO\\_ARTIGO\\_03.pdf](http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/REVISTA_NOVATIO/o6_REVISTA_NOVATIO_2a_EDICAO_ARTIGO_03.pdf). Acesso em: 28 ago. 2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 1595, de 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2243132>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm). Acesso em: 30 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. 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: 30 ago. 2025.



BRASIL. Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14195.htm#art44](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14195.htm#art44). Acesso em: 30 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Procedimento de Controle Administrativo nº 0003251-94.2016.2.00.0000. Plenário Virtual, 23 jun. 2017. Disponível em: <https://cnj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/480247490/procedimento-de-controle-administrativo-pca-32519420162000000>. Acesso em: 13 set. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Acesso em: 9 set. 2025.

BRASIL. Fundação Getulio Vargas (FGV EAESP). Brasil tem mais dispositivos digitais que habitantes e engatinha no uso de IA. Disponível em: <https://easp.fgv.br/publicacoes/brasil-tem-mais-dispositivos-digitais-que-habitantes-e-engatinha-uso-ia>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua TIC). Internet chega a 74,9 milhões de domicílios do país em 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/44031-internet-chega-a-74-9-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2024>. Acesso em: 17 set. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Recurso Especial nº 2.160.946/SP. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/2935955721/inteiro-teor-2935955738>. Acesso em: 20 set. 2025.

653

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Recurso Especial nº 2.161.438/SP. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/2936077631/inteiro-teor-2936077654>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br); CENTRO Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. 2024. Disponível em: [https://data.cetic.br/cetic/explore/?pesquisa\\_id=1&unidade=Domic%C3%ADlios](https://data.cetic.br/cetic/explore/?pesquisa_id=1&unidade=Domic%C3%ADlios). Acesso em: 17 set. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT). Justiça de MT reconhece validade de citação por WhatsApp em ação de execução. 2025. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/4/justica-mt-reconhece-validade-citacao-por-whatsapp-em-acao-execucao>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Instrução Normativa Conjunta, 21 jul. 2020. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/documents/10180/132214/INC+que+atualiza+INC+09-2020+-+Oficiais+de+Justi%C3%A7a+vers%C3%A3o+final+%281%29.pdf/f54ebdc5-9eao-e374-5101-51e91322951b>. Acesso em: 17 set. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). TJSP amplia unidades judiciais que utilizam WhatsApp para intimações. 2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=108696>. Acesso em: 17 set. 2025.

BRASIL. Statista. WhatsApp no Brasil: estatísticas e fatos. Disponível em: <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/#topicOverview>. Acesso em: 9 set. 2025.

BRASIL. WhatsApp – Canal oficial. Disponível em: [https://canaltech.com.br/empresa/whatsapp/#google\\_vignette](https://canaltech.com.br/empresa/whatsapp/#google_vignette). Acesso em: 28 ago. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 28 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 28 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). WhatsApp pode ser usado para intimações judiciais. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/whatsapp-pode-ser-usado-para-intimacoes-judiciais/>. Acesso em: 31 ago. 2025.

654

CONJUR. 11 tribunais de Justiça já usam o WhatsApp para envio de intimações. Brasília, 31 jan. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jan-31/11-tribunais-justica-usam-whatsapp-envio-intimacoes/>. Acesso em: 31 ago. 2025.

DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento*. 21. ed. Salvador: JusPodivm, 2019.

LEMOES II, Dalton Luiz. *Tecnologia da informação*. 2. ed. Florianópolis: Publicações do IF-SC, 2011. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/206391/2/CST%20GP%20-%20Tecnologia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20-%20MIOLO.pdf>. Acesso em: 9 set. 2025.

MENDES, Gilmar Ferreira. *Curso de direito constitucional*. 13. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

PISKE, Oriana. Princípios orientadores dos Juizados Especiais. 2012. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2012/principios-orientadores-dos-juizados-especiais-juiza-oriana-piske>. Acesso em: 9 set. 2025.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. *Sociedade e Direito*, São Paulo, 12 abr. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/soc/a/BwzYH8TjfdfPnCjZQfjyZRj/?lang=pt>. Acesso em: 4 set. 2025