

INCLUSÃO DIGITAL COMO CONDIÇÃO DE EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA: DESAFIOS NO CENÁRIO BRASILEIRO

Jacqueline Nicácio de Freitas¹
Maria Emilia Camargo²

RESUMO: O presente estudo analisa os impactos da exclusão digital na efetividade do acesso à justiça no Brasil. A partir de uma abordagem qualitativa e exploratória, fundamentada em pesquisa bibliográfica, documental e análise de jurisprudências, buscou-se compreender como fatores socioeconômicos, regionais, educacionais e tecnológicos influenciam a capacidade de participação dos cidadãos nos atos processuais eletrônicos. Os resultados evidenciam que a ausência de políticas públicas robustas de inclusão digital amplia desigualdades históricas e compromete a realização de direitos fundamentais, produzindo efeitos como cerceamento de defesa e limitação do contraditório. Ainda, foram identificados julgados paradigmáticos do Superior Tribunal de Justiça (STJ), do Tribunal Regional do Trabalho da 2^a Região (TRT-2) e do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), que reconhecem a necessidade de adaptação dos procedimentos processuais diante da vulnerabilidade tecnológica das partes. Conclui-se que a efetivação do acesso à justiça na era digital exige a integração de políticas inclusivas, investimentos em infraestrutura, tecnologias assistivas e a atuação cooperativa do Poder Judiciário.

Palavras-chave: Inclusão digital. Exclusão digital. Acesso à justiça. Processo eletrônico. Jurisprudência.

2946

ABSTRACT: This study analyzes the impacts of digital exclusion on the effectiveness of access to justice in Brazil. Using a qualitative and exploratory approach, based on bibliographic, documental, and case law analysis, it seeks to understand how socioeconomic, regional, educational, and technological factors influence citizens' ability to participate in electronic procedural acts. The findings reveal that the lack of robust public policies for digital inclusion deepens historical inequalities and compromises the realization of fundamental rights, leading to effects such as denial of defense and limited adversarial participation. Furthermore, landmark rulings from the Superior Court of Justice (STJ), the Regional Labor Court of the 2nd Region (TRT-2), and the Court of Justice of the Federal District (TJDFT) were identified, recognizing the need to adapt procedural practices to the technological vulnerability of parties. It concludes that effective access to justice in the digital era requires the integration of inclusive policies, investments in infrastructure, assistive technologies, and a cooperative stance by the Judiciary.

Keywords: Digital inclusion. Digital exclusion. Access to justice. Electronic procedure. Case law.

¹Mestranda em ciências jurídicas pela Veni Creator Christian University. pós-graduação em direito do consumidor.

²Professora e orientadora na instituição de ensino Veni Creator Christian University. Doutora em Engenharia de Produção (UFSC). Pós-doutora em Controle Estatístico (Rússia) e Métodos Quantitativos (Portugal). Bolsista CNPq e investigadora na Universidade de Aveiro, Portugal.

INTRODUÇÃO

A transformação digital das relações sociais e institucionais, intensificada nas últimas décadas, tem impactado de forma profunda a estruturação do acesso a direitos fundamentais, especialmente o acesso à justiça. No contexto brasileiro, a digitalização do Poder Judiciário, consolidada a partir da Lei nº 11.419/2006, instituiu o processo eletrônico e impulsionou iniciativas como o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, regulamentadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Embora tais medidas visem conferir celeridade, transparência e eficiência aos trâmites processuais, verifica-se um paradoxo emergente: o mesmo aparato tecnológico que se propõe a ampliar a efetividade da tutela jurisdicional pode também gerar novas formas de exclusão, especialmente para grupos socialmente vulneráveis.

A problemática central que norteia esta pesquisa questiona: de que modo a exclusão digital compromete a efetividade do acesso à justiça no Brasil, especialmente após a implementação da informatização do processo judicial e das audiências virtuais? Para responder a essa questão, o estudo parte da premissa de que o acesso à justiça, assegurado no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, não se esgota na existência formal de canais processuais, exigindo condições materiais mínimas para que cidadãos possam exercer plenamente seu direito de ação e defesa.

2947

O objetivo geral deste trabalho é analisar os impactos da exclusão digital na efetividade do acesso à justiça, elucidando como fatores de vulnerabilidade — socioeconômicos, regionais, etários, educacionais e relacionados à acessibilidade para pessoas com deficiência influenciam a capacidade de participação ativa e informada no ambiente processual digital. Os objetivos específicos incluem: (i) examinar o marco normativo da informatização do Judiciário; (ii) identificar os principais desafios decorrentes da exclusão digital; e (iii) analisar decisões jurisprudenciais que reconhecem nulidades processuais associadas à ausência de condições tecnológicas mínimas.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa e exploratória, com enfoque em pesquisa bibliográfica e documental. Foram utilizados dados oficiais de instituições como IBGE, Cetic.br/ipea, além da análise de normativos e resoluções do Conselho Nacional de Justiça. Complementarmente, realizou-se análise jurisprudencial de julgados recentes do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2) e Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), buscando compreender a forma

como os tribunais têm enfrentado os efeitos da exclusão digital na concretização do contraditório, da ampla defesa e da igualdade processual.

As Dimensões dos Conceitos de Exclusão e Inclusão Digital

Os conceitos de inclusão e exclusão digital envolvem dimensões interligadas de ordem histórica, social, cultural e econômica. A inclusão digital pode ser compreendida como uma extensão do princípio de inclusão social, estando em consonância com os ideais expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, ao mesmo tempo em que reflete os desdobramentos da distribuição desigual dos benefícios socioeconômicos no período pós-Segunda Guerra Mundial. Tal panorama se intensificou especialmente nas décadas de 1980 e 1990, impulsionado pela expansão da globalização econômica, caracterizada pela intensificação das trocas comerciais, financeiras e culturais desprovidas de barreiras ideológicas (Gonçalves, 2011).

A partir desse contexto, a inclusão digital passou a se configurar como uma necessidade humana crescente, condição que foi significativamente evidenciada durante a pandemia de COVID-19, momento em que diversos serviços essenciais à cidadania foram transferidos para plataformas digitais. Esses dois conceitos, inclusão e exclusão digital, são mutuamente dependentes, pois a própria noção de inclusão supõe o reconhecimento prévio da existência de um processo de exclusão. Nesse sentido, destaca-se a análise de Marcelo El Khouri Buzato:

É possível perceber que todos já somos irremediavelmente incluídos e excluídos ao mesmo tempo: o termo inclusão, nesse caso, pretende aludir à possibilidade de subversão das relações de poder e das formas de opressão que se nutrem e se perpetuam por meio da homogeneização, da padronização, da imposição de nossas necessidades ao outro e do fechamento de significados (Buzato, 2008, p.17).

A exclusão digital, compreendida como o corolário negativo da inclusão digital, revela-se como fenômeno multifacetado, manifestando-se de forma acentuada nas esferas econômica, histórica, social e cultural. Ressalte-se que tais dimensões não se apresentam de forma compartmentalizada, tampouco são delimitadas por critérios uniformes ou estanques.

No tocante à dimensão econômica, impõe-se a formulação de premissas relevantes para a compreensão da amplitude do fenômeno excludente. Pergunta-se: haveria níveis distintos de exclusão digital em razão das condições econômicas? Seria a infraestrutura de telecomunicações elemento determinante nesse contexto?

Dados oficiais fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstram que aproximadamente um quarto da população brasileira, cerca de 46 milhões de

pessoas permanece sem acesso à rede mundial de computadores (Freire, 2021). Tal realidade suscita a necessidade de questionar se a mera disponibilidade de dispositivos eletrônicos, como computadores ou smartphones, implica em efetivo acesso digital. Observa-se que o acesso pleno às tecnologias da informação e comunicação (TICs) depende não apenas da posse dos equipamentos, mas também da infraestrutura disponibilizada pelo mercado, como velocidade da conexão (banda larga ou limitada), cobertura técnica, assistência e número de usuários atendidos, circunstâncias que fragilizam a definição de critérios objetivos estritamente econômicos.

No que tange à dimensão cultural da exclusão digital, verifica-se outro parâmetro de análise: a dificuldade de adaptação a uma nova ambiente tecnológica. Tal obstáculo não se restringe a critérios etários, de gênero ou de classe social. A título ilustrativo, a Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios (PNAD) do IBGE demonstra que 41,6% dos cidadãos que não acessam a internet apontam como razão a ausência de habilidades operacionais, ao passo que 34,6% alegam desinteresse (Freire, 2021). O envelhecimento populacional, por sua vez, tende a intensificar a resistência às novas tecnologias, enquanto os jovens, embora mais habituados ao uso de redes sociais e aplicativos de entretenimento, não usufruem plenamente das ferramentas digitais para fins profissionais ou educacionais, resultando em apropriações 2949 desiguais e seletivas.

A exclusão digital no Brasil configura-se, pois, como manifestação concreta e atualizada da exclusão social. Apesar dos avanços normativos e tecnológicos, os dados estatísticos apontam a persistência de desigualdades raciais e socioeconômicas. Segundo o IBGE, em 2016, 59,5% das pessoas pretas ou pardas acessaram a internet, índice que evoluiu para 65,4% em 2017. Em contrapartida, no mesmo período, o percentual da população branca que utilizava a internet passou de 71,2% para 75,5%. As disparidades tornam-se ainda maiores no acesso a microcomputadores, onde 61,4% dos indivíduos brancos utilizavam tal equipamento, ao passo que apenas 39,6% dos pretos ou pardos dispunham do mesmo recurso (IBGE, 2019).

Ainda, a situação de pessoas com deficiência merece destaque, na condição de grupo social em situação de vulnerabilidade, uma vez que, dados do Censo de 2010 apontam que cerca de 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência (IBGE, 2010). A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015) reconhece como pessoa com deficiência aquela que possui impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, que, em interação com barreiras diversas, limita sua

participação plena e efetiva na vida em sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015).

A referida norma dispõe, em seu art. 3º, inciso IV, que as barreiras tecnológicas constituem obstáculos que restringem ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias. Nesse sentido, os arts. 63 e 68 estabelecem a obrigatoriedade de que sites e arquivos digitais sejam acessíveis a leitores de tela e a outras tecnologias assistivas. Complementarmente, o art. 78 determina que sejam fomentadas políticas públicas voltadas à pesquisa, desenvolvimento e difusão de tecnologias que ampliem o acesso das pessoas com deficiência às TICs e às tecnologias sociais.

Não obstante a promulgação e entrada em vigor da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), bem como os esforços normativos orientados à promoção da igualdade de condições, persistem desigualdades significativas no tocante à participação plena da pessoa com deficiência, especialmente no âmbito das relações de consumo e, de modo mais amplo, no mercado de trabalho.

Consoante levantamento do Procon de São Paulo (2020), o setor varejista, tanto na esfera presencial quanto no comércio eletrônico, revela limitações substanciais relacionadas à acessibilidade e à adequação no atendimento a esse público específico. Dentre os principais obstáculos, destacam-se a precariedade dos canais de atendimento, a carência de capacitação dos profissionais e a estrutura deficiente dos sítios eletrônicos, os quais não observam os requisitos mínimos de acessibilidade digital estabelecidos pela legislação vigente. Tal cenário configura clara afronta aos princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade material e da proteção do consumidor, previstos, respectivamente, nos arts. 1º, III, 5º, caput e 170, V da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, bem como no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Ademais, cumpre destacar a existência de uma exclusão digital histórica e estrutural de gênero, decorrente do processo patriarcal e excluente de desenvolvimento das tecnologias digitais e da internet. Esta forma de exclusão revela-se ainda mais gravosa quando incide sobre mulheres negras e em situação de vulnerabilidade socioeconômica, uma vez que essas múltiplas camadas de desigualdade se interseccionam e se perpetuam no tecido social.

Dados compilados por Guimarães, Cruz e Julião (2019) revelam que, em 2005, as mulheres possuíam 27% menos probabilidade de acessar a internet em comparação aos homens. Tal disparidade, embora venha diminuindo ao longo dos anos caindo para 19% em 2008 e 10%

em 2011, somente deixou de ser estatisticamente significativa em 2013. Curiosamente, em 2014 e 2015, observou-se uma inversão dessa tendência, passando as mulheres a apresentar 4% e 19% a mais de chances, respectivamente, de acesso à internet do que os homens.

Este contexto impõe a necessidade premente de se repensar a democratização do acesso às tecnologias da informação e comunicação sob a ótica dos direitos fundamentais, reconhecendo o acesso à internet como vetor essencial para o pleno exercício da cidadania, da liberdade de expressão, da educação e da inclusão social. O princípio da isonomia (art. 5º, I, CRFB/1988) exige do Estado e da iniciativa privada a adoção de políticas públicas e práticas empresariais efetivas que promovam igualdade substancial de acesso, notadamente para grupos historicamente marginalizados ou vulnerabilizados.

A inclusão digital como um direito humano e fundamental

A democratização do acesso às tecnologias digitais tem ocupado espaço relevante nas agendas políticas contemporâneas, especialmente diante da crescente centralidade da tecnologia nas dinâmicas sociais, econômicas e institucionais. A transformação digital da vida cotidiana impõe uma reflexão crítica acerca da efetivação do direito à inclusão digital como um desdobramento necessário dos direitos da personalidade e da cidadania.

2951

Como exemplo atual, é possível citar que, em diversos contextos administrativos e trabalhistas, da comprovação de qualificação profissional por meio de plataformas digitais oficiais, como o acesso ao Cadastro Nacional de Vacinação, Carteira de Trabalho Digital, ou a participação em processos seletivos públicos e privados realizados exclusivamente por meio de ambientes virtuais. Tais exigências demandam do cidadão a familiaridade com dispositivos móveis, conexão estável à internet e, sobretudo, habilidades digitais mínimas para a navegação em plataformas como Gov.br, hoje essencial para emissão de documentos, consulta de benefícios e acesso a serviços públicos.

Nesse cenário, a inclusão digital não pode mais ser concebida apenas como valor aspiracional, mas como um direito subjetivo de caráter fundamental, derivado dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), da igualdade (art. 5º, caput), e do livre acesso à informação e aos serviços públicos (art. 5º, XIV e XXXIII, da CRFB/1988). A ausência de políticas públicas eficazes nesse domínio não apenas aprofunda desigualdades já existentes, como compromete o exercício de direitos civis básicos, tais como o direito ao trabalho, à saúde, à educação e à participação política.

Importa, neste ponto, estabelecer uma distinção teórica relevante entre os termos “direitos humanos” e “direitos fundamentais”, frequentemente empregados como sinônimos na literatura e nos discursos jurídicos, mas que, sob análise técnico-jurídica, possuem escopos distintos. Conforme leciona Ingo Wolfgang Sarlet:

Os direitos fundamentais se aplicam para aqueles direitos do ser humano reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional, ao passo que a expressão “direitos humanos” guardaria relação com documentos de direito internacional, independente, de sua vinculação com determinada ordem constitucional (Sarlet, 2012, p. 133).

Embora se reconheça a distinção conceitual entre direitos humanos e direitos fundamentais, cumpre salientar que estes últimos, ainda que positivados no ordenamento jurídico interno, mantêm sua essência como direitos humanos, tendo em vista que seu titular universal permanece sendo o ser humano, entendido em sua concepção ampla.

No que tange à inclusão digital, enquanto direito fundamental emergente, impõe-se desde logo o enfrentamento de um obstáculo conceitual inicial: sua definição. Seria ela limitada ao simples fornecimento de dispositivos tecnológicos como computadores, smartphones e tablets? Ou abrangeia também aspectos como a infraestrutura de conectividade, a acessibilidade aos conteúdos informacionais e, ainda, a capacidade cultural de apropriação crítica e autônoma desses meios? Trata-se, portanto, de um conceito multifacetado, cujas ramificações demandam uma abordagem sistêmica.

2952

Nesse sentido, Lévy (2000, p. 143) adverte que o acesso digital não pode ser compreendido de maneira restritiva como mera disponibilidade de equipamentos ou mesmo de conteúdo, mas sim como a inserção plena nos processos de inteligência coletiva, com vistas à participação ativa e crítica no ciberespaço. Esse espaço deve ser concebido como um sistema aberto de construção dinâmica da realidade, que permita a expressão das singularidades, o fortalecimento do laço social mediante a aprendizagem recíproca e a navegação livre nos diversos campos do saber.

A inclusão digital, portanto, não trata-se de mera questão de infraestrutura ou distribuição de tecnologia, mas um imperativo de sustentabilidade social, ao lado da eficiência econômica e da preservação ambiental. Conforme assinala Elkington (2001), o desenvolvimento sustentável exige equilíbrio entre esses três pilares: caso qualquer um deles seja negligenciado, compromete-se a sustentabilidade do sistema como um todo. A dimensão social dessa equação demanda políticas públicas que promovam a aquisição de novas competências digitais, a constituição de redes de solidariedade, e o respeito às particularidades culturais de cada comunidade, com vistas à efetivação da igualdade, da coesão e da justiça social digital (Oliveira; Cavalheiro; Pinto, 2019).

O tema tem sido objeto de análise nas instâncias internacionais de proteção dos direitos humanos. No contexto das Metas do Milênio, a Organização das Nações Unidas estabeleceu diretrizes para que os Estados, em especial aqueles em condição de subdesenvolvimento, promovam estruturas de formação tecnológica, investindo nos campos da ciência, inovação e tecnologia. A ampliação do acesso à informação e às tecnologias de comunicação digital é reconhecida como vetor estratégico para a aceleração do progresso humano, a superação das desigualdades e a consolidação de sociedades baseadas no conhecimento e na inovação.

Tal perspectiva encontra respaldo normativo na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), cujo artigo XXVII reconhece que “toda pessoa tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir das artes e de participar do progresso científico e dos benefícios que dele resultam”. A apropriação tecnológica, portanto, deve ser compreendida à luz da cultura como direito humano, implicando não apenas acesso material, mas também inclusão simbólica e cognitiva no mundo digital.

No plano interno, essa discussão adentra o campo dos direitos fundamentais, os quais, conforme disposto no art. 5º, § 2º da Constituição da República Federativa do Brasil, não se esgotam no rol taxativo do texto constitucional, podendo derivar do regime e dos princípios por ela adotados. Em complemento, o ordenamento infraconstitucional prevê a Lei nº 12.965/2014 2953 (Marco Civil da Internet), que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Em seu artigo 7º, define-se expressamente que o acesso à internet é direito de todos e essencial ao exercício da cidadania.

Diante disso, a inclusão digital configura-se como necessidade social inafastável, cuja efetivação deve integrar a formulação de políticas públicas, constituindo uma nova dimensão de cidadania. Os poderes constituídos não podem permanecer inertes diante dessa realidade, sob pena de aprofundamento das desigualdades estruturais e da limitação do exercício pleno dos direitos civis, políticos e sociais.

Marco Legal e Implementação: A Informatização do Processo Judicial e o Papel do CNJ

A digitalização do sistema de justiça brasileiro, impulsionada por transformações tecnológicas e pelas demandas sociais por maior celeridade e eficiência, tem como marco normativo inaugural a Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, a qual dispõe sobre a informatização do processo judicial. Tal legislação institucionalizou o processo eletrônico como meio legítimo de tramitação dos feitos no âmbito do Poder Judiciário, conferindo validade

jurídica aos atos processuais praticados por meio digital, desde que respeitados os requisitos de autenticidade, integridade e temporalidade.

A mencionada norma promoveu uma reconfiguração profunda na estrutura procedural do processo civil, penal e trabalhista, ao reconhecer que os documentos eletrônicos, assinados digitalmente com certificação nos termos da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), possuem a mesma eficácia probatória dos documentos físicos. A previsão do Diário da Justiça eletrônico como veículo oficial de publicação dos atos judiciais e administrativos (art. 4º) reforça a lógica de desmaterialização dos autos, ampliando o acesso à informação e, teoricamente, a transparência dos atos processuais.

Entretanto, a implementação plena desse novo paradigma jurídico-processual revelou-se desigual, especialmente nas regiões com carência de infraestrutura tecnológica, gerando efeitos ambivalentes sobre a efetividade do princípio do amplo acesso à justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV da Constituição da República. Ainda que o processo eletrônico prometa maior celeridade e redução de custos, o déficit de inclusão digital em determinadas camadas sociais resulta em barreiras concretas ao exercício do direito de ação, convertendo a modernização tecnológica, paradoxalmente, em um novo vetor de exclusão processual.

Neste contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem desempenhado papel 2954 estratégico na formulação e difusão de políticas de digitalização judiciária. Dentre os atos normativos de maior relevo, destaca-se a Resolução nº 335/2020, que institui a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br). Esta plataforma tem como finalidade integrar os sistemas judiciais eletrônicos em um ecossistema digital nacionalmente coordenado, reforçando a interoperabilidade entre os tribunais e promovendo maior uniformidade nos trâmites judiciais digitais.

Ademais, a Resolução nº 358/2020, também do CNJ, regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos por meio da mediação e conciliação, ampliando a atuação das chamadas Online Dispute Resolution (ODR) no ambiente judicial brasileiro. Por meio dessa regulamentação, são disciplinadas as práticas de solução consensual digital, estabelecendo parâmetros que reforçam a atuação das plataformas virtuais na promoção de autocomposição.

Outro avanço significativo foi a criação do programa “Juízo 100% Digital”, cujo objetivo é permitir que todos os atos processuais sejam realizados de forma exclusivamente remota, mediante videoconferência e meios eletrônicos, desde a distribuição da ação até a prolação da

sentença. A proposta, embora inovadora sob o ponto de vista da celeridade processual, acentua o desafio de garantir a universalização do acesso às tecnologias necessárias para participação plena e igualitária nos processos judiciais.

Complementarmente, o CNJ também instituiu o “Balcão Virtual”, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021, como um canal de atendimento remoto que visa simular, em ambiente digital, a experiência do atendimento presencial nas secretarias das varas e tribunais. Tal medida busca assegurar a acessibilidade do jurisdicionado aos serviços do Judiciário, mesmo em contextos de distanciamento físico ou de interiorização do acesso.

Contudo, conforme sustentado por Cavalcante; Amorim (2023), a concretização de uma justiça verdadeiramente acessível depende de intervenções públicas que enfrentem as barreiras estruturais da exclusão digital, como as falhas na redistribuição da infraestrutura, a falta de políticas públicas de inclusão tecnológica e o alto custo dos insumos digitais. Tais autores alertam que o acesso à justiça está cada vez mais condicionado ao acesso à tecnologia, sendo ambos faces indissociáveis da cidadania contemporânea.

Assim, ainda que o ordenamento jurídico tenha evoluído significativamente em direção à digitalização do sistema judicial, a efetivação da inclusão digital como direito fundamental permanece um desafio estruturante. A ausência de políticas inclusivas robustas compromete o princípio da isonomia processual e revela um paradoxo: a mesma tecnologia que deveria promover a democratização do acesso à justiça pode, se mal implementada, aprofundar desigualdades e marginalizar os mais vulneráveis.

2955

A Exclusão Digital como Obstáculo à Efetividade da Justiça Digital: Análise de Fatores de Vulnerabilidade

A informatização do processo judicial, promovida pela Lei nº 11.419/2006, e os desdobramentos normativos oriundos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como o “Juízo 100% Digital” e o “Balcão Virtual”, representam marcos importantes na modernização da justiça brasileira. No entanto, a plena efetividade dessas ferramentas ainda esbarra em limitações estruturais concretas, especialmente ligadas à exclusão digital de parcelas expressivas da população, que carecem de acesso estável à internet, de alfabetização tecnológica ou mesmo de dispositivos adequados.

Dados oficiais da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua TIC/IBGE 2022 revelam que 15,7% da população brasileira com 10 anos ou mais, o equivalente a aproximadamente 29,1 milhões de pessoas, não utiliza a internet em nenhum meio (IBGE, 2023,

p. 7). Este contingente está, de forma objetiva, excluído das práticas processuais digitalizadas e, portanto, encontra barreiras reais ao exercício do direito de ação, à luz do art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República.

Ainda, as disparidades regionais evidenciam o caráter seletivo da conectividade digital: 94,5% dos domicílios urbanos possuem acesso à internet, ao passo que, nas áreas rurais, esse número cai para 75,3% (IBGE, 2023, p. 8), assim fica demonstrado que a realidade compromete a implementação de políticas como o “Juízo 100% Digital”, cuja funcionalidade exige uma infraestrutura mínima de conectividade ainda inexistente em vastas regiões do território nacional, especialmente no Norte e Nordeste.

O nível educacional também constitui um forte determinante de acesso. Entre as pessoas sem instrução formal ou com ensino fundamental incompleto, apenas 55,9% afirmaram utilizar a internet. Por outro lado, entre os que possuem ensino médio completo, o índice é de 91,6%, chegando a 98,4% entre aqueles com ensino superior (IBGE, 2023, p. 11) o que mostra que a escolaridade se torna critério indireto de participação nos processos eletrônicos judiciais, o que colide com o princípio da igualdade formal e material no processo, previsto na Carta Magna.

No tocante à renda domiciliar per capita, a exclusão é ainda mais acentuada. Nos domicílios situados entre os 20% da população com menor rendimento, apenas 69,6% dos indivíduos acessam a internet. Entre os 20% mais ricos, a taxa de acesso é de 98,2% (IBGE, 2023, p. 12), ainda, a faixa etária constitui outro vetor de exclusão relevante. Entre os brasileiros com 60 anos ou mais, apenas 57,5% são usuários de internet, índice muito inferior ao dos jovens de 14 a 24 anos, cujo uso ultrapassa 97% (IBGE, 2023, p. 10), o que se trata de uma população que, paradoxalmente, figura entre as mais demandantes de serviços judiciais, especialmente nas áreas previdenciária, sucessória e de consumo, mas que enfrenta barreiras digitais e cognitivas para acessar os canais online oferecidos pelo sistema de justiça.

Por fim, o cenário é ainda mais desafiador quando se observa a situação das pessoas com deficiência. O Censo 2022 do IBGE aponta que 18,6 milhões de brasileiros (8,9% da população) declararam ter algum tipo de deficiência. Ainda que a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) determine a obrigatoriedade de acessibilidade digital nos serviços públicos (arts. 63, 68 e 78), diversas plataformas judiciais ainda não são plenamente compatíveis com tecnologias assistivas, como leitores de tela, softwares de navegação por teclado ou descrição de imagens, violando, assim, o princípio constitucional da acessibilidade universal.

Impactos da Exclusão Digital na Efetividade do Acesso à Justiça

A consolidação do processo eletrônico e das rotinas telemáticas (audiências e comunicações por meios digitais) não elimina e, em certos contextos, pode acentuar o risco de esvaziamento do devido processo legal quando as partes enfrentam vulnerabilidade tecnológica. A jurisprudência tem reconhecido que a efetividade do contraditório e da ampla defesa pressupõe condições materiais mínimas de acesso e compreensão dos atos digitais, sob pena de nulidade por cerceamento de defesa.

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a Sexta Turma traçou parâmetros objetivos para a validade da citação por aplicativo de mensagens. No Recurso Ordinário em Habeas Corpus nº 159.560/RS, relatoria da Ministra Laurita Vaz, o tribunal decidiu que “embora não haja óbice à citação por WhatsApp, é necessária a certeza de que o receptor das mensagens se trata do citando”.

O acórdão citou precedente do HC 652.068/DF, também da Sexta Turma, e referenciou julgado anterior do HC 641.877/DF, da Quinta Turma, o qual estabeleceu que, para autenticar o destinatário, devem estar presentes os seguintes elementos indutivos: “número de telefone, confirmação escrita e foto individual”. Essa orientação atende à finalidade do ato citatório a ciência inequívoca, reduzindo os riscos inerentes ao meio digital, como fraudes, extravio de mensagens ou baixa literacia digital, e protege o jurisdicionado mais vulnerável. 2957

Essa mesma orientação foi confirmada em comunicação oficial do tribunal, registrada em nota institucional de 30 de setembro de 2021, que também anulou citação por WhatsApp quando não havia grau suficiente de certeza sobre a identidade do citando.

No plano trabalhista, o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2) tratou de situação paradigmática relacionada à exclusão digital. Reportagem oficial publicada em 23 de setembro de 2021 informou que foi anulada pena de confissão ficta imposta em audiência telepresencial, pois a parte alegou e comprovou impossibilidade de participação por problemas técnicos e intermitência de conexão. O acórdão ressaltou que, diante da impossibilidade técnica alheia à parte, não seria razoável imputar-lhe a responsabilidade pelo cerceamento de defesa.

Esses precedentes revelam um padrão jurisprudencial que valoriza a defesa do mais vulnerável, afastando formalismos tecnológicos quando comprovadamente injustos. No campo dos Juizados Especiais do Distrito Federal, a jurisprudência temática e artigos oficiais do TJDF reforçam a ideia de que meios digitais projetados para profissionais (como o Diário de Justiça Eletrônico - DJe) não devem ser aplicados de maneira rígida a leigos que exercem o *jus*.

postulandi. Nesses casos, a comunicação deve ser preservada com finalidade material: garantir a ciência válida e inequívoca do ato, sem imputar o ônus ao jurisdicionado inexperiente.

Esse movimento jurisdicional se insere em um arcabouço normativo proativo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A Resolução CNJ n.º 345/2020, que instituiu o Juízo 100 % Digital, prevê atendimento presencial para quem não puder participar virtualmente. A Resolução CNJ n.º 372/2021 regulamentou o Balcão Virtual, e a Recomendação CNJ n.º 130/2022 orientou a criação dos Pontos de Inclusão Digital (PID), justamente para excluir digitalmente vulneráveis.

CONCLUSÃO

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho evidencia que a exclusão digital representa um dos maiores desafios contemporâneos para a efetivação do acesso à justiça no Brasil. A implementação da Lei n.º 11.419/2006, que instituiu a informatização do processo judicial, e as iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), trouxeram avanços significativos no sentido de modernizar o sistema judiciário, promovendo maior celeridade, transparência e eficiência. Entretanto, os dados apresentados demonstram que a ausência de políticas públicas robustas de inclusão digital tem produzido um efeito paradoxal: a mesma tecnologia destinada a democratizar o acesso à justiça acaba por criar barreiras que aprofundam desigualdades já existentes.

As estatísticas fornecidas pelo IBGE, pelo Cetic.br e por outros órgãos oficiais revelam que fatores como renda, escolaridade, localização geográfica, idade e deficiência constituem determinantes centrais da exclusão digital. Ao mesmo tempo, as jurisprudências analisadas evidenciam que os tribunais têm reconhecido a necessidade de adaptar procedimentos à realidade tecnológica das partes, declarando a nulidade de atos processuais quando comprovado cerceamento de defesa por ausência de condições materiais para participação digital.

Dante disso, a efetividade do acesso à justiça na era digital exige uma abordagem multidimensional. Não basta disponibilizar plataformas tecnológicas sofisticadas; é imprescindível garantir que os cidadãos tenham meios efetivos para utilizá-las. Isso passa pela ampliação da infraestrutura de conectividade, pela criação de políticas inclusivas, pela implementação de tecnologias assistivas e pela formação digital dos usuários. Além disso, o Poder Judiciário deve adotar postura cooperativa, assegurando flexibilizações procedimentais sempre que a vulnerabilidade tecnológica comprometer direitos processuais fundamentais.

Por fim, a inclusão digital deve ser compreendida como um direito fundamental indispensável ao pleno exercício da cidadania. Sem superar as barreiras tecnológicas, não se concretiza o princípio constitucional do amplo acesso à justiça previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal. A transformação digital do Judiciário, para cumprir sua função democrática, deve vir acompanhada de políticas públicas eficazes, garantindo que a modernização tecnológica não seja sinônimo de exclusão, mas instrumento de equidade, dignidade e justiça social.

REFERÊNCIA

AIRES, Andressa Soares Costa. *Acesso à Justiça, exclusão digital e a inteligência artificial no Poder Judiciário do Brasil: desafios e perspectivas*. Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasília, v. 35, n. 1, p. 132–141, 2023. Disponível em: <https://revista.trf1.jus.br/trf1/article/view/455>. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 dez. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BUZATO, Marcelo El Khouri. Inclusão digital como invenção do quotidiano: um estudo de caso. *Revista Brasileira de Educação*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 38, ago. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/SX9HjQZNmbGBgKnf33dxv4t/?lang=pt>. Acesso em: 28 ago. 2025.

CAVALCANTE, Gracielle; AMORIM, Fernando. *A inclusão digital como direito humano e fundamental e o acesso à justiça*. Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas, v. 23, n. 46, p. 113-128, 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 345, de 6 de agosto de 2020. Institui o Juízo 100% Digital. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original/345.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 372, de 15 de julho de 2021. Regulamenta o Balcão Virtual. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original/372.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Recomendação nº 130, de 22 de junho de 2022. Dispõe sobre pontos de inclusão digital (PID). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original/130.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2025.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral da ONU, Resolução 217A (III), 10 dez. 1948. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Acesso em: 03 set. 2025.

ELKINGTON, John. *Canibais com garfo e faca*. São Paulo: Makron Books, 2001.

FREIRE, Tamara. *IBGE: Um a cada quatro brasileiros não tem acesso à internet*. Agência Brasil, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2020-04/ibge-um-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 03 set. 2025.

GUIMARÃES, Raquel Rangel de Meireles; CRUZ, Aline Cristina; JULIÃO, Nayara Abreu. Viés de gênero no acesso e na intensidade de uso da internet pela população em idade ativa no Brasil: evolução e fatores associados (2005-2015). *Revista de Desenvolvimento Econômico*, Salvador, v. 21, n. 43, p. 80-110, ago. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal* – 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/livro1059_informativo.pdf. Acesso em: 03 set. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *PNAD Contínua TIC 2022: número de internautas cresce, mas 29,1 milhões de pessoas seguem sem acesso à internet em 2022*. Agência de Notícias IBGE, Rio de Janeiro, 25 abr. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2023/agencia-de-noticias/releases/36473-pnad-continua-tic-numero-de-internautas-cresce-mas-29-1-milhoes-de-pessoas-seguem-sem-acesso-a-internet-em-2022>. Acesso em: 10 set. 2025.

2960

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo Demográfico 2022: pessoas com deficiência*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-demografico-2022.html?edicao=38552&t=downloads>. Acesso em: 22 set. 2025.

LEVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2000.

OLIVEIRA, R. S.; CAVALHEIRO, L. N.; PINTO, G. R. A inclusão digital como fator para a efetivação da sustentabilidade na sua dimensão social. *Revista Direito UFMS*, Campo Grande, v. 5, n. 1, p. 97-116, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/revdir/article/view/7797>. Acesso em: 22 set. 2025.

SANTANA, Thiago Oliveira de; SÁ, Samene Batista Pereira. O fenômeno da digitalização como óbice ao acesso à justiça: entre a eficiência e a exclusão. *Revista FT*, v. 29, ed. 148, jul. 2025. DOI: [10.69849/revistaft/ra10202507221920](https://doi.org/10.69849/revistaft/ra10202507221920).

SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *Recurso Ordinário em Habeas Corpus nº 159.560/RS*. Rel. Min. Laurita Vaz. Julgado em 3 maio 2022; DJe 6 maio 2022. Disponível em: <https://stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?dt=20220506&formato=PDF&nreg=202200161634&salvar=false&seq=151634055&tipo=5>. Acesso em: 23 set. 2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *Habeas Corpus nº 641.877/DF*. Rel. Min. Ribeiro Dantas. Julgado em 9 mar. 2021; DJe 15 mar. 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/15032021-Quinta-Turma-estabelece-criterios-para-validade-de-citacao-por-aplicativo-em-acoes-penais.aspx>. Acesso em: 23 set. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO (TRT-2). *Recurso Ordinário nº 1000019-80.2021.5.02.0063*. Rel. Des. Paulo Kim Barbosa. 12ª Turma. Notícias publicadas em 23 set. 2021. Disponível em: <https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/pena-de-confissao-e-anulada-apos-trabalhadora-comprovar-problemas-tecnicos-para-participar-de-audiencia>. Acesso em: 24 set. 2025.