

TECNOLOGIA E O FUTURO DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: REPENSANDO A INCLUSÃO EM UM JUDICIÁRIO DIGITAL

Bethânia Cavalcanti de Souza¹
Suenya Talita de Almeida²

RESUMO: A incessante digitalização do Poder Judiciário brasileiro, impulsionada por marcos como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), reconfigura o conceito de acesso à justiça. Se por um lado a tecnologia promete maior celeridade, economia e superação de barreiras geográficas, por outro, ela expõe e agrava o problema da exclusão digital, que transcende a mera falta de acesso à internet. Este trabalho busca analisar como a rápida adoção de inovações tecnológicas no Judiciário, embora essencial, cria novos desafios para a inclusão, de modo que faz surgir um novo grupo de sujeitos vulneráveis: os excluídos digitais. Argumenta-se que a garantia de um acesso à justiça equitativo na era digital exige uma abordagem sistêmica, que vá além das soluções pontuais, e que envolva a responsabilidade do próprio Judiciário, a integração de políticas públicas e o desenvolvimento de tecnologias inclusivas. O trabalho tem cunho bibliográfico, sendo baseado em artigos científicos, livros e em dados oficiais, e tem natureza dedutiva.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Inovação Tecnológica. Exclusão Digital. Justiça Digital. Políticas Públicas.

8117

ABSTRACT: The incessant digitalization of the Brazilian Judiciary, driven by milestones such as the Electronic Judicial Process (PJe), reconfigures the concept of access to justice. While technology promises greater speed, savings and the overcoming of geographical barriers, it also exposes and worsens the problem of digital exclusion, which goes beyond the mere lack of access to the internet. This paper analyzes how the rapid adoption of technological innovations in the Judiciary, although essential, creates new challenges for inclusion, giving rise to a new group of vulnerable individuals: the digitally excluded. It is argued that ensuring equitable access to justice in the digital age requires a systemic approach that goes beyond specific solutions and involves the responsibility of the Judiciary itself, the integration of public policies and the development of technologies with an intrinsically inclusive design. This study is a bibliographic review, based on scientific articles, books, and official data, and follows a deductive approach.

Keywords: Access to Justice. Technological Innovation. Digital Exclusion. Digital Justice. Public Policies.

¹ Mestranda em Ciências Jurídicas na Veni Christian University, bacharel em direito pela Universidade Católica de Pernambuco. Analista Judiciária do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

² Orientadora: Doutora em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco, Professora da Veni Christian University.

I. INTRODUÇÃO

O alvorecer do século XXI testemunhou uma revolução digital que redefiniu fundamentalmente a interação humana e as instituições sociais. No Brasil, o Poder Judiciário não ficou alheio a essa transformação, abraçando a tecnologia como um imperativo para sua modernização. A implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), o surgimento de ferramentas como o balcão virtual e a crescente aplicação de inteligência artificial em diversas fases processuais são testemunhos de um Judiciário em constante adaptação. A "Justiça 4.0" promete uma prestação jurisdicional mais ágil, transparente e eficiente, superando as limitações burocráticas e físicas do modelo tradicional.

Contudo, a rápida e, por vezes, abrupta migração para o ambiente digital suscita uma questão crucial: essa modernização está sendo inclusiva? Ao mesmo tempo em que a tecnologia rompe barreiras físicas, ela pode, paradoxalmente, erguer novas muralhas invisíveis para milhões de brasileiros: as da exclusão digital. Este fenômeno complexo não se restringe à mera ausência de conexão à internet ou de dispositivos eletrônicos; ele abrange a falta de habilidades para navegar em ambientes virtuais e de acesso a sistemas projetados com baixa acessibilidade. Para o cidadão sem esses recursos, o que deveria ser uma porta para a justiça transforma-se em um labirinto.

Nesse cenário, esta pesquisa busca analisar como a inovação tecnológica no Poder Judiciário brasileiro, embora vital, reconfigura o conceito de acesso à justiça, criando desafios significativos para a inclusão. O objetivo geral é repensar a modernização do Judiciário sob a ótica da inclusão e da equidade, considerando a importância de a tecnologia ser um vetor de democratização, e não de aprofundamento das desigualdades. Para tanto, este estudo se propõe a contextualizar a digitalização do Judiciário e seus paradoxos em relação ao acesso à justiça e aprofundar a compreensão da exclusão e da acessibilidade digital como novos desafios à efetividade dos direitos.

O trabalho em questão foi realizado por meio de pesquisas bibliográficas, artigos científicos, doutrinas, legislações e dados de órgãos oficiais. O estudo tem natureza dedutiva, uma vez que parte de uma premissa geral: a importância da garantia do acesso à justiça; e aponta para uma premissa específica: a inclusão digital.

2. A DIGITALIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO: PROGRESSO E PARADOXOS

O Poder Judiciário brasileiro tem sido palco de uma das mais significativas transformações institucionais das últimas décadas, impulsionada pela adoção massiva de tecnologias digitais. A transição do processo físico para o Processo Judicial Eletrônico (PJe), materializada pela Lei nº 11.419/2006, marcou o início de uma nova era, prometendo celeridade, redução de custos e maior transparência (BRASIL, 2006).

Desde então, o avanço tem sido constante, com a implementação de sistemas de inteligência artificial (IA) para auxiliar na gestão de processos e na análise de dados, plataformas de balcão virtual para atendimento remoto, e a realização de audiências e sessões de julgamento por videoconferência, prática que se intensificou exponencialmente durante a pandemia de COVID-19.

A "Justiça 4.0", termo que encapsula essa profunda inserção tecnológica, busca alinhar o Judiciário às exigências da sociedade contemporânea, marcada pela agilidade e pela informação em tempo real. Os benefícios potenciais são inegáveis: processos mais rápidos, eliminação da burocracia do papel, economia de recursos e a possibilidade de acesso aos serviços judiciários de qualquer localidade com conexão à internet. Isso, em tese, ampliaria o acesso à justiça, democratizando-o e tornando-o menos dependente de barreiras geográficas ou físicas (CNJ, 2024).

8119

O conceito de acesso à justiça, conforme postulado por Cappelletti e Garth (1988), vai além da possibilidade de litigar, compreendendo a capacidade de obter uma tutela jurisdicional plenamente efetiva. Na era pré-digital, os obstáculos eram majoritariamente físicos, econômicos e informacionais (custos elevados, distância de fóruns, complexidade da linguagem jurídica). Com a digitalização, esses obstáculos, em parte, foram mitigados, mas outros surgiram, reconfigurando os paradigmas do acesso.

O acesso à justiça, agora, passa a depender intrinsecamente da conectividade e da inserção digital. A capacidade de operar ferramentas tecnológicas como computadores e celulares, de navegar na internet, de compreender as linguagens digitais e documentos eletrônicos, tornou-se um requisito absoluto para que haja a aproximação dos processos judiciais. Nesse cenário, as barreiras físicas deslocam-se para uma ausência de alcance tecnológico e levanta a seguinte questão: como o acesso à justiça se efetiva de forma equitativa dentro de um ambiente completamente digital?

Apesar dos avanços e das promessas, a modernização tecnológica do Judiciário brasileiro apresenta um paradoxo evidente: enquanto busca otimizar e expandir o acesso, ela pode, inadvertidamente, criar ou aprofundar novas formas de segregação. O principal efeito colateral dessa transição é a intensificação da exclusão digital, que marginaliza aqueles que não possuem os recursos tecnológicos, a infraestrutura de rede ou as habilidades necessárias para participar do ambiente digital (FERREIRA et al., 2023).

Conforme aborda Pinto (2023) a intensificação tecnológica tem redefinido o acesso à justiça, mas, ao mesmo tempo, tem o condão de agravar a desigualdade social no Brasil, de forma a evidenciar que a exclusão digital atua como uma barreira que transcende a ausência de equipamentos eletrônicos ou a incompreensão do uso da linguagem digital, mas, em realidade, aponta para um panorama mais amplo.

Esse paradoxo é preocupante, pois transforma uma ferramenta de potencial democratização em um mecanismo de segregação. O cidadão que não possui internet em casa, que não tem um computador ou smartphone, ou que simplesmente não sabe como utilizá-los para acessar serviços judiciais, vê-se em desvantagem. A morosidade antes associada ao papel é substituída por uma "inacessibilidade digital", onde a eficiência do sistema é aproveitada apenas por uma parcela da população. Assim, a inovação, sem um olhar inclusivo, pode se tornar uma fonte de injustiça, perpetuando e agravando as desigualdades sociais já existentes. Isso corrobora o entendimento de Pierre Lévy, citado pelos autores supra, de que “toda nova tecnologia cria seus excluídos”.

3. EXCLUSÃO DIGITAL E ACESSIBILIDADE: NOVOS DESAFIOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA

A exclusão digital não se manifesta apenas como a ausência de acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos; é um fenômeno multidimensional que engloba também a qualidade da conexão, a falta de capacidade de usar, compreender e criar informações digitais e a ausência de recursos para adquirir equipamentos adequados. No contexto jurídico, essa exclusão transforma-se em um poderoso fator de vulnerabilidade (PINTO; MARQUES; PRATA, 2021).

Para o cidadão que não está incluído digitalmente, a dificuldade em acessar a justiça é facilmente perceptível. Vai desde não conseguir consultar andamentos processuais, informações vitais que antes estavam disponíveis em balcões de atendimento agora exigem

acesso a portais eletrônicos, até não participar de atos processuais: audiências e sessões por videoconferência, que se tornaram comuns, demandam não só conectividade, mas também equipamentos (câmera, microfone) e um ambiente adequado.

Essa lacuna impede o pleno exercício da cidadania e cria uma camada adicional de burocracia para aqueles que já enfrentam outras vulnerabilidades socioeconômicas e educacionais. Pinto (2023, p. 34) enfatiza que pessoas em extrema vulnerabilidade social, como a população em situação de rua, enfrentam profundos desafios em relação ao acesso aos direitos humanos mais básicos, e que o acesso à justiça, sendo um "direito a ter direitos", sofre diante de violações sistêmicas que os impedem de chegar ao Poder Judiciário. A autora destaca que a exclusão social coopera e retroalimenta a exclusão digital em um movimento espiral.

O Brasil, apesar de ser um dos países mais conectados em números absolutos de usuários de internet, ainda apresenta profundas desigualdades no acesso e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Dados de pesquisas como a “TIC Domicílios” mostram que o acesso à internet e a computadores varia significativamente conforme renda, escolaridade, faixa etária e localização. As áreas rurais e as regiões mais pobres do país, por exemplo, ainda carecem de infraestrutura de rede e de acesso a equipamentos (CETIC, 2024).

8121

De acordo com os dados extraídos no ano de 2022, Pernambuco, em que se pese ter conseguido alcançar uma diminuição significativa da pobreza, ainda se situa como o 5º estado do país com a maior taxa de pobreza (IBGE, 2022). Essa realidade nacional e regional impacta diretamente a capacidade do Judiciário em promover um acesso equitativo, pois a base de usuários do sistema de justiça é heterogênea em termos de familiaridade e acesso tecnológico. A modernização, portanto, precisa considerar essa realidade multifacetada para não se tornar excludente.

Além da exclusão digital que se manifesta na ausência de acesso e letramento, emerge a questão central da acessibilidade digital, compreendida como a capacidade de pessoas com deficiência interagirem eficazmente com plataformas e serviços digitais. Frequentemente, os sistemas são desenvolvidos à margem das diretrizes de acessibilidade universal, resultando em interfaces inoperáveis para usuários que dependem de leitores de tela, teclados adaptados ou outras ferramentas assistivas.

A acessibilidade digital, nesse sentido, não é mais considerada como um complemento tecnológico; na realidade, ela se configura como um requisito intrínseco para assegurar a

participação plena e o acesso equitativo à justiça para todos, conforme as previsões legais (LEITE; LUVIZOTTO, 2017). Ignorar essa dimensão é construir uma barreira que inviabiliza a efetiva participação social de determinados grupos. Dessa forma, um Judiciário digital verdadeiramente inclusivo deve priorizar o design universal em suas plataformas, adotar linguagens claras e objetivas, e oferecer múltiplas alternativas de acesso, garantindo que a tecnologia sirva a todos os cidadãos, independentemente de suas capacidades ou condições.

4. ESTRATÉGIAS E PERSPECTIVAS PARA UM ACESSO À JUSTIÇA INCLUSIVO E TECNOLÓGICO

A busca pela democratização do acesso à justiça na era digital impulsionou a criação de iniciativas estratégicas, como os Pontos de Inclusão Digital (PIDs). Visando a superação das barreiras enfrentadas pelos excluídos digitais, diversas instituições do Poder Judiciário uniram esforços em um Acordo de Cooperação inovador. Essa parceria multiregional incluiu o Tribunal Regional do Trabalho da Sexta Região, o Tribunal Regional Federal da Quinta Região, a Justiça Federal em Pernambuco, o Tribunal Regional Eleitoral em Pernambuco e o Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE, 2023).

Os PIDs materializam-se como ambientes estrategicamente localizados em Fóruns das Comarcas do Poder Judiciário Estadual e nas Casas de Justiça e Cidadania. Sua principal finalidade é viabilizar a realização de atos processuais por videoconferência, contemplando desde depoimentos de partes e testemunhas até a participação de outros colaboradores da justiça. Além disso, esses espaços oferecem suporte ao atendimento por meio do Balcão Virtual, ampliando a capilaridade da justiça digital e a conexão dos cidadãos com o sistema judiciário.

A concepção dos PIDs transcende a simples facilitação do acesso eletrônico, incorporando uma dimensão de sustentabilidade social e geográfica. Ao priorizar sua criação e instalação em municípios que não são sede de Unidade Judiciária, conforme estabelecido pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 508 de 27 de junho de 2023, os PIDs visam reduzir significativamente os deslocamentos de jurisdicionados e demais participantes de atos processuais. Essa estratégia minimiza custos, tempo e barreiras físicas que historicamente limitaram o acesso à justiça em regiões mais afastadas dos grandes centros.

Para além das funcionalidades processuais, os Pontos de Inclusão Digital podem agregar outros serviços públicos essenciais, fortalecendo a cidadania e a inclusão social. Essa

multifuncionalidade dos PIDs os posiciona como ferramentas essenciais na promoção de um acesso à justiça mais equitativo e abrangente. Ao centralizar diversos serviços em um único ponto acessível, facilita-se a vida do cidadão e potencializa a efetividade dos direitos, especialmente para populações que enfrentam vulnerabilidades digitais e socioeconômicas.

Em suma, a iniciativa dos PIDs representa um avanço significativo na adaptação do Poder Judiciário à era digital, buscando um equilíbrio entre a eficiência tecnológica e a inclusão social. Ao oferecerem um ambiente estruturado e assistido para o acesso à justiça e a outros serviços de cidadania, esses pontos demonstram um compromisso com a democratização do sistema jurídico. Contudo, a perenidade e a expansão desses pontos serão cruciais para que a inclusão digital se torne uma realidade consolidada, garantindo que a modernização não se converta em uma nova forma de exclusão, mas sim em um vetor de acesso universal.

A exclusão digital é um problema complexo que exige soluções que vão além de uma única área. Para garantir o acesso efetivo à justiça digital, é essencial que as políticas públicas sejam integradas. Isso significa que o Judiciário não pode atuar sozinho; é fundamental que haja sinergia com outras esferas governamentais, como as responsáveis pela educação, infraestrutura e assistência social.

O futuro do acesso à justiça em um Judiciário digital depende de um paradigma de inovação inclusiva. Isso significa que as novas tecnologias não devem ser desenvolvidas apenas com foco na eficiência, mas, desde o início, com um *design* centrado no usuário e na acessibilidade universal. A IA, por exemplo, deve ser pensada para auxiliar todos os jurisdicionados, e não apenas aqueles com proficiência digital. A linguagem dos sistemas deve ser clara, as *interfaces* amigáveis e as funcionalidades adaptáveis a diferentes necessidades.

Além disso, a colaboração é fundamental. Cappelletti e Garth (1988) já sublinhavam a importância de mobilizar a "energia privada" para superar a fraqueza da máquina governamental na proteção de interesses difusos. A criação de "procuradores-gerais privados" ou "demandantes ideológicos" e de associações que atuam na defesa de interesses coletivos, como as associações de consumidores, demonstra essa necessidade de atuação conjunta. Parcerias entre o Poder Judiciário, universidades, centros de pesquisa, sociedade civil organizada e o setor privado podem gerar soluções mais criativas e eficazes.

5. CONCLUSÃO

A jornada do Poder Judiciário brasileiro em direção à digitalização reflete o avanço tecnológico global e a legítima busca por maior eficiência e celeridade. Contudo, conforme demonstrado neste artigo, essa modernização encerra um paradoxo: embora ofereça oportunidades inéditas para a ampliação do acesso à justiça, ela também evidencia e, em alguns casos, acentua a exclusão digital. Este fenômeno, que transcende a mera ausência de acesso à internet, configura-se como uma nova e complexa barreira à efetivação dos direitos fundamentais e ao pleno exercício da cidadania.

A tese central deste estudo sustenta que a garantia de um acesso à justiça equitativo em um Judiciário cada vez mais digitalizado não pode depender unicamente de soluções paliativas ou isoladas. Ao contrário, exige um compromisso sistêmico do próprio Poder Judiciário, o qual deve incorporar a inclusão digital como pilar essencial de sua estratégia de modernização. Isso implica investir proativamente na capacitação de servidores, na simplificação de *interfaces*, na manutenção de canais de atendimento híbridos e, fundamentalmente, na promoção de um design inclusivo em todas as suas plataformas e serviços.

A superação da exclusão digital no contexto jurídico demanda, ademais, uma política pública integrada, que articule esforços entre as esferas da educação, infraestrutura e assistência social. Somente por meio de ações coordenadas e investimentos contínuos nessas áreas será possível edificar as bases para que a tecnologia se torne um verdadeiro instrumento de democratização, em vez de um vetor de marginalização.

A inovação tecnológica deve, portanto, ser concebida e implementada com um olhar atento à equidade, assegurando que o futuro do acesso à justiça no Brasil seja, de fato, para todos. A persistência dos desafios da exclusão digital reitera a urgência de um debate contínuo e de ações proativas para que a justiça digital não se configure como um privilégio, mas como uma realidade acessível a cada cidadão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, RS: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. JUSTIÇA 4.0. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 10 de junho de 2025.

FERREIRA, Guilherme da Silva et al. Excluídos Digitais. *Caderno Discente*, v. 8, n. 1, p. 64-57, 2023.

LEITE, Flávia Piva Almeida; LUVIZOTTO, Caroline Kraus. Participação, acessibilidade digital e a inclusão da pessoa com deficiência. *CONPEDI Law Review*, v. 3, n. 2, p. 240-261, 2017.

PINTO, Bruna Patricia Ferreira; MARQUES, Vinicius Pinheiro; PRATA, David Nadler. Processo judicial eletrônico e os excluídos digitais: perspectivas jurídicas à partir do ideal de acesso à justiça. *Humanidades & Inovação*, v. 8, n. 51, p. 103-112, 2021.

PINTO, Tathiane Menezes da Rocha. *Acesso à Justiça e (in) exclusão digital: enfoque na pessoa em situação de rua como usuária do Sistema de Justiça Brasileiro*. Londrina, PR: Editora Thoth, 2024.

TIC Domicílios. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. CGI.br. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 15 jun. 2025.