

A EXCLUSÃO DIGITAL COMO DESAFIO AO ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL

EXCLUSION AS A CHALLENGE TO ACCESS TO JUSTICE

Sofia Brunheroto Nehmeh¹
Aline Ouriques Freire Fernandes²
Jamile Gonçalves Calissi³

RESUMO: A informatização trouxe diversos benefícios que contribuíram para a eficiência, celeridade e modernização da Justiça. Todavia, o Brasil é repleto de desigualdades, evidenciando milhões de pessoas sem acesso ao mínimo existencial, sendo o acesso à internet e o letramento digital uma realidade de poucos. A exclusão digital pode ocorrer devido à falta de dispositivos, carência de conhecimento, barreiras de acessibilidade e desinteresse. Tal situação representa um desafio ao acesso à Justiça, sendo o país, em contrapartida, carente de políticas públicas pensadas para o coletivo. O presente artigo tem por objetivo propor uma reflexão acerca da importância da inclusão digital para viabilizar o acesso à Justiça que está cada vez mais virtualizada. É necessário integrar a informatização da justiça de forma a contemplar todos os cidadãos, reduzindo as desigualdades e garantindo o exercício pleno ou possível da cidadania, já que as disparidades sociais impedem a completa fruição dos direitos constitucionais.

Palavras-chave: Virtualização da Justiça. Acesso à Justiça. Exclusão digital. Desigualdade. Direitos Fundamentais.

ABSTRACT: Computerization has brought many benefits that have contributed to the efficiency, speed and modernization of justice. However, Brazil is full of inequalities, with millions of people without access to the bare minimum, and access to the internet and digital literacy being a reality for only a few. Digital exclusion can occur due to lack of devices, lack of knowledge, accessibility barriers and lack of interest. This situation poses a challenge to access to justice, and the country, on the other hand, lacks public policies designed for the collective. The aim of this article is to propose a reflection on the importance of digital inclusion to enable access to justice, which is becoming increasingly virtualized. It is necessary to integrate the computerization of justice in such a way as to include all citizens, reducing inequalities and guaranteeing the full or possible exercise of citizenship, since social disparities prevent the full enjoyment of constitutional rights.

Keywords: Virtualization of Justice. Access to Justice. Digital Exclusion. Inequality. Fundamental Rights.

¹Possui graduação em Direito - Faculdade de Campinas (FACAMP). É advogada no escritório Nehmeh Sociedade de Advogados. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Privado. É pós-graduada em Direito e Negócios Imobiliários pelo Instituto de Mercado de Capitais (IBMEC) e em Direito Empresarial na Fundação Getúlio Vargas (FGV). Cursa Mestrado em Direito e Gestão de Conflitos na Universidade de Araraquara (UNIARA).

²Orientadora: Doutora em Função Social do Direito Constitucional e Acesso à Justiça nas Constituições pela FADISP - Faculdade Autônoma de Direito - 2016; Mestra em Direitos Coletivos, Cidadania e Função Social pela UNAERP-Universidade de Ribeirão Preto, com bolsa da CAPES - 2011; Especialista em Direito Tributário, UNAERP-Universidade de Ribeirão Preto-2007; Formada pela Escola da Magistratura de Pernambuco-ESMAPE- Especialista lato sensu em Direito Público -2003; Docente Titular na graduação em Direito da Uniara - Universidade de Araraquara; Docente Titular no Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos da Uniara - Universidade de Araraquara; Pesquisadora pela FUNADESP; Advogada e Consultora Jurídica. Sócia Administradora das Clínicas JRF Studio da Face e Novofio Araraquara - Cirurgiã- Dentista, Especializando em HOF.

³ Doutorado e Mestrado (Bolsista Integral CAPES) em Sistema Constitucional de Garantia de Direitos pela Faculdade de Direito de Bauru (CEUB-ITE). MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas. Graduação em Direito pelas Faculdades Integradas de Jaú - Fundação Educacional Dr. Raul Bauab. Professora de Educação Superior da Universidade do Estado de Minas Gerais, Unidade Passos. Coordenadora do grupo de Pesquisa em Direito Constitucional Contemporâneo, Constitucionalismo Global e Globalização da Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Professora Titular no Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos da Universidade de Araraquara (UNIARA), Coordenadora do Laboratório de Pesquisa Jurídica da UNIARA: Diálogos e Interações (LPJUDI). Professora das Faculdades Integradas de Jaú - Fundação Educacional Dr. Raul Bauab. Pós-Doutorado pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (FDRP/USP).

I. INTRODUÇÃO

A intensificação das relações digitais e o avanço das tecnologias da informação transformaram significativamente a forma como os indivíduos se comunicam, trabalham, consomem, produzem conhecimento e exercem seus direitos. O fenômeno da informatização também impactou diretamente o sistema de justiça, promovendo mudanças estruturais relacionadas à tramitação processual, à comunicação dos atos judiciais, ao atendimento remoto e à ampliação de mecanismos digitais de resolução de conflitos, transformando as formas tradicionais de acesso à tutela jurisdicional. Referidas mudanças, no entanto, foram motivadas apenas pelo ideal neoliberal de celeridade e eficiência, sendo a pauta da vulnerabilidade social excluída da interpretação formal a que foi reduzido o princípio do acesso à Justiça (Aires, 2024).

A virtualização da justiça passou a ser frequentemente associada à modernização institucional, à eficiência administrativa e à ampliação do acesso à tutela jurisdicional. A implementação do processo eletrônico, das audiências por videoconferência, dos sistemas de atendimento remoto e das plataformas online de resolução de disputas representa importante transformação no modo como o Estado e os particulares administram conflitos. Todavia, embora a informatização tenha proporcionado relevantes avanços, a expansão dos mecanismos digitais de acesso à justiça ocorre em um contexto marcado por profundas desigualdades sociais, econômicas, educacionais e informacionais. Em um país como o Brasil, caracterizado por vulnerabilidades estruturais historicamente consolidadas, a ausência de acesso adequado à internet, a precariedade do letramento digital e as dificuldades de utilização das tecnologias por parcela significativa da população revelam obstáculos concretos ao exercício efetivo da cidadania.

Ao analisar o acesso à justiça virtualizada, é crucial questionar o descompasso entre desenvolvimento social, políticas públicas e modernização tecnológica. Apesar dos avanços legislativos para formalizar o direito à inclusão digital, a proteção do direito materializado deve ser interpretada de modo crítico, isto é, levando em conta o contexto social e histórico a que estão submetidos os titulares dos direitos. Assim, a discussão sobre celeridade e eficiência da justiça virtualizada deve contemplar a realidade da exclusão social e do analfabetismo digital, pois reduzir as desigualdades é essencial para garantir a fruição plena ou possível dos direitos constitucionais diante das disparidades sociais (Archiza, 2012).

O presente artigo tem por objetivo propor uma reflexão acerca da importância da inclusão digital para viabilizar o acesso à Justiça que está cada vez mais virtualizada. Pretende-

se realizar um contraponto entre o palco de desigualdades que representa o Brasil e as frequentes transformações de informatização e adoção de tecnologias destinadas a ampliar o que formalmente se considera acesso à Justiça.

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, descritiva e essencialmente teórica, decorrente da análise subjetiva de teorias, artigos e normas relacionadas ao objeto de estudo. Para a coleta de dados foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental, tendo em vista que o desenvolvimento do trabalho decorreu da análise de artigos científicos e documentos.

2. A DESIGUALDADE DIGITAL BRASILEIRA

A informatização é um fenômeno de proporções globais. A internet, os sites, as redes sociais, o compartilhamento de dados, os serviços online e a velocidade das informações mudaram a forma como nos comunicamos, consumimos notícias e nos organizamos economicamente, politicamente e socialmente. A implantação de tecnologias para otimizar ou substituir os serviços e processos é uma realidade que, por vezes, se apresenta como requisito para que algo seja considerado moderno e eficiente. Referidas inovações estão presentes no mercado de trabalho, na educação, e no nosso dia a dia como um todo a ponto de refletir a ausência ou não de integração na sociedade (Dumont; Gattoni, 2003).

Tal desenvolvimento, porém, esbarra na parcela da sociedade que se encontra em vulnerabilidade social e que não tem acesso a recursos digitais. Segundo a pesquisa TIC Domicílios 2025, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), a desigualdade digital no Brasil começa já no acesso básico à internet: cerca de 10% da população, aproximadamente 28 milhões de pessoas, nunca tiveram contato com a rede, o que evidencia que uma parcela significativa ainda está excluída do ambiente digital (Cetic, 2025). A partir desse cenário, a desigualdade se aprofunda no uso de tecnologias mais avançadas, como a inteligência artificial, que permanece concentrada entre pessoas com maior renda e escolaridade. Enquanto 69% dos indivíduos da classe A utilizam IA, apenas 16% das classes D e E fazem o mesmo; além disso, 59% das pessoas com ensino superior usam essas ferramentas, contra apenas 17% daquelas com ensino fundamental. Somada à falta de habilidades digitais entre os grupos mais vulneráveis, essa realidade faz com que os benefícios da IA, como maior acesso à informação e produtividade, fiquem restritos aos mais privilegiados, reforçando as desigualdades já existentes (Cetic, 2025).

A exclusão digital pode se dar de diversas formas: falta de aparelhos como computador e celular que permitam a conexão com a internet, carência de conhecimento para utilizar esses aparelhos, podendo ser decorrente de analfabetismo ou não, ou, ainda, pode se manifestar em barreiras de acessibilidade para pessoas com deficiência e até mesmo na falta de interesse, tendo em vista que o acesso à dispositivos digitais não são uma prioridade a depender do contexto social em que se vive (Sorj; Guedes, 2005).

Porém, antes de pensarmos sobre a desigualdade digital brasileira, é importante entender as características principais de quem são os destinatários das nossas políticas públicas. O Brasil é um palco de desigualdades. Embora o Brasil tenha deixado o chamado “mapa da fome”, conforme apontado pelo relatório *O Estado da Insegurança Alimentar e Nutrição no Mundo* (SOFI), elaborado pela ONU, relativo ao período de 2022 a 2024, essa constatação deve ser analisada com cautela. Isso porque o indicador utilizado pela FAO considera apenas os casos de desnutrição crônica, correspondentes às situações mais severas de privação alimentar. Na realidade, a fome ainda se manifesta de maneira mais abrangente por meio da insegurança alimentar. Os próprios dados do relatório SOFI demonstram que, entre 2022 e 2024, aproximadamente 28,5 milhões de brasileiros viviam em situação de insegurança alimentar, dos quais 21,4 milhões se encontravam em nível moderado e 7,1 milhões em condição grave. Desse modo, ainda que o percentual de pessoas em estado de subnutrição esteja abaixo de 2,5% da população, parâmetro utilizado para a exclusão do país do mapa da fome, parcela significativa da sociedade continua enfrentando dificuldades de acesso adequado à alimentação, o que evidencia a permanência da fome no Brasil, fortemente relacionada às desigualdades sociais e à insuficiência de renda (FAO, 2025).

Para além da fome, temos outros indicadores que mostram que a realidade brasileira é marcada por problemas estruturais e históricos, por exemplo, pobreza, gravidez na adolescência, mortalidade materna, desemprego, desigualdade de gênero, racismo, condições degradantes de trabalho, saneamento básico, poluição, analfabetismo, concentração de renda etc. Diante dessa realidade, discutir o exercício de outros direitos como o acesso aos meios digitais, quando grande parte da população não consegue exercer os direitos humanos básicos, torna-se ainda mais desafiador (Kunsch; Navacinsk, 2023).

No que se refere à concentração de renda, o Brasil figura entre os países mais desiguais do mundo. De acordo com pesquisa conduzida pela equipe coordenada por Thomas Piketty, o país ocupa a quinta posição no ranking global de desigualdade de renda. Os dados apontam que aproximadamente 59,1% da renda nacional está concentrada nas mãos dos 10% mais ricos da

população, enquanto os 50% mais pobres detêm apenas 9,3% desse total (Poder 360, 2025). Tal cenário evidencia uma profunda disparidade socioeconômica, marcada pela concentração da riqueza em uma parcela reduzida da sociedade e pela limitada participação da maioria da população na distribuição dos recursos. O estudo demonstra, ainda, que o Brasil apresenta índices de desigualdade inferiores apenas aos verificados em países como África do Sul, Colômbia, México e Chile, revelando que, apesar de avanços sociais observados em determinados setores, a distribuição de renda no país permanece extremamente desigual.

De todo modo, a realidade digital tornou-se elemento inerente à organização da sociedade contemporânea, de modo que a exclusão digital e a exclusão social são, ao mesmo tempo, causa e consequência. A ausência de acesso às tecnologias da informação, à internet e ao letramento digital contribui para o aprofundamento das desigualdades sociais, ao mesmo tempo em que as próprias vulnerabilidades socioeconômicas dificultam a inserção dos indivíduos no ambiente digital. Nesse contexto, sem desconsiderar a necessidade de implementação de políticas públicas voltadas ao enfrentamento de desigualdades estruturais mais amplas e de demandas sociais urgentes, mostra-se igualmente indispensável o investimento estatal em medidas destinadas à promoção da inclusão digital. Isso porque a velocidade da informatização das relações sociais, econômicas e institucionais está longe de ser acompanhada pela efetivação de políticas públicas capazes de garantir acesso igualitário às ferramentas tecnológicas e ao ambiente digital (Vasconcelos, 2023).

5

Os desafios para a implementação de políticas públicas de inclusão digital envolvem as desigualdades regionais e sociais do país, a precariedade da infraestrutura e do acesso à internet de alta velocidade, as limitações orçamentárias relacionadas ao custo dos dispositivos eletrônicos, a insuficiência de educação digital e capacitação tecnológica, a necessidade de estratégias adequadas às comunidades marginalizadas, a conscientização sobre a importância do letramento digital e, ainda, a constante obsolescência tecnológica, que pode comprometer a efetividade dessas políticas (Bonilla; Pretto, 2011).

Portanto, necessária se faz a aplicação do direito à inclusão digital de modo crítico, levando em consideração as características e o contexto social, cultural e histórico daqueles que buscam exercê-lo. Ainda, para que as políticas públicas que servirão para contribuir com a efetivação do direito à inclusão digital funcionem, os destinatários deverão participar de todo o processo de implementação das políticas para que possam expor, com representatividade, como se dará o enfrentamento do problema sem que isso signifique uma afronta àquela determinada

realidade contextual. Só assim será possível que a norma posta alcance alguma transformação social (Gonçalves, 2011).

2. A VIRTUALIZAÇÃO DA JUSTIÇA

Segundo Pierre Lévy, a virtualização não é uma desrealização (a transformação de uma realidade num conjunto de possíveis), mas uma mutação de identidade, “um deslocamento do centro de gravidade ontológico do objeto considerado: em vez de se definir principalmente por sua atualidade (uma ‘solução’), a entidade passa a encontrar a sua consistência essencial num campo problemático”. Em verdade, o autor enxerga a virtualização como sendo “um dos principais vetores da criação da realidade”. (Lévy, 2014)

Sob essa perspectiva, a virtualização do acesso à justiça não pode ser compreendida apenas como a informatização de procedimentos judiciais, mas como uma transformação estrutural da própria prestação jurisdicional. A incorporação de aparatos tecnológicos ao sistema de justiça buscou conferir maior celeridade, eficiência e acessibilidade à tutela jurisdicional, especialmente diante do crescente volume de demandas submetidas ao Poder Judiciário.

A partir desse cenário, o ordenamento jurídico brasileiro passou a incorporar, de forma progressiva, instrumentos normativos voltados à modernização da atividade jurisdicional e à consolidação da justiça digital. Embora as primeiras iniciativas possuíssem caráter pontual e limitado, o avanço das tecnologias da informação e da comunicação, aliado à crescente complexidade das demandas sociais contemporâneas, impulsionou a estruturação de um modelo de justiça cada vez mais virtualizado. Nesse contexto, diversas normas passaram a disciplinar desde a informatização processual até a utilização de plataformas eletrônicas, mecanismos consensuais online e ferramentas de comunicação remota, consolidando a transformação digital como elemento estruturante do acesso contemporâneo à justiça.

A incorporação de tecnologias ao sistema de justiça brasileiro buscou conferir maior celeridade, eficiência e ampliação do acesso à tutela jurisdicional, especialmente diante do crescente volume de demandas submetidas ao Poder Judiciário, em observância ao princípio da inafastabilidade da jurisdição previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal (Brasil, 1988). A virtualização da justiça, nesse contexto, não se restringe à simples digitalização de processos, mas representa uma transformação estrutural da própria forma de prestação jurisdicional.

Embora existissem manifestações legislativas anteriores que já admitiam, ainda que de forma pontual, o uso de recursos tecnológicos — como o art. 58, inciso IV, da Lei do Inquilinato, Lei n.º 8.245/91 (Brasil, 1991), que prevê comunicações eletrônicas, e o art. 8º, §2º, da Lei n.º 10.259/2001 (Brasil, 2011), que autorizou a recepção eletrônica de petições —, foi a Lei n.º 11.419/2006 (Brasil, 2016) que efetivamente inaugurou a informatização do processo judicial no Brasil. A norma permitiu a tramitação eletrônica dos processos, o uso de assinatura digital, intimações eletrônicas e o acesso remoto aos autos, rompendo com a lógica exclusivamente física do Judiciário. Posteriormente, a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (Brasil, 2010) promoveu importante mudança na concepção de acesso à justiça ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, fortalecendo mecanismos consensuais, como mediação e conciliação, além de criar os NUPEMECs e CEJUSCs, estruturas posteriormente adaptadas ao ambiente digital.

O avanço da justiça digital também foi impulsionado por outras normas fundamentais. A Lei n.º 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet (Brasil, 2014) estabeleceu princípios relacionados à privacidade, neutralidade da rede e proteção de dados no ambiente digital, criando bases jurídicas essenciais para o funcionamento seguro da justiça eletrônica. Na mesma linha, o Código de Processo Civil de 2015, Lei n.º 13.105/2015 (Brasil, 2015a), aprofundou a incorporação tecnológica ao prever comunicações eletrônicas, videoconferências e interoperabilidade dos sistemas judiciais, enquanto a Lei de Mediação, Lei n.º 13.140/2015 (Brasil, 2015b) consolidou juridicamente os métodos autocompositivos, inclusive em ambiente virtual. Posteriormente, a Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD, Lei n.º 13.709/2018 (Brasil, 2018) passou a exercer papel central na proteção das informações tratadas pelos sistemas digitais do Judiciário, reforçando a necessidade de segurança, transparência e confiabilidade no uso das tecnologias.

A pandemia da Covid-19 acelerou intensamente esse processo de virtualização. O Conselho Nacional de Justiça instituiu o Regime de Plantão Extraordinário por meio da Resolução n.º 313/2020 (Brasil, 2020b), regulamentando o trabalho remoto e a utilização obrigatória de meios eletrônicos para manutenção da atividade jurisdicional. Em seguida, a Resolução n.º 345/2020 (Brasil, 2020c) criou o Juízo 100% Digital, permitindo que todos os atos processuais fossem realizados exclusivamente por meio eletrônico, enquanto a Resolução n.º 372/2021 (Brasil, 2021a) instituiu o Balcão Virtual, ampliando os canais de atendimento remoto ao jurisdicionado. Nesse período, os tribunais passaram a priorizar audiências telepresenciais,

atendimento online, sessões virtuais de julgamento e sistemas de atermação eletrônica, além da implementação de CEJUSCs Virtuais e plataformas de resolução online de disputas.

Além da digitalização do processo judicial, outras normas contribuíram para a consolidação de um ambiente institucional voltado à justiça digital. A Lei do Governo Digital, Lei n.º 14.129/2021 (Brasil, 2021b) incentivou a integração de sistemas e a prestação eletrônica de serviços públicos, enquanto o Marco Legal das Startups, Lei Complementar n.º 182/2021 (Brasil, 2021c) estimulou o desenvolvimento de soluções tecnológicas aplicáveis ao campo jurídico, incluindo plataformas de ODRs, automação processual e ferramentas baseadas em inteligência artificial. Paralelamente, o debate em torno do Projeto de Lei n.º 2.630/2020 (Brasil, 2020d), conhecido como “Lei das Fake News”, evidencia a preocupação com a qualidade do ambiente informacional digital, reconhecendo que a desinformação pode comprometer o exercício de direitos e a confiança nas instituições. Dessa forma, a virtualização da justiça revela-se como um fenômeno amplo e multifacetado, que ultrapassa a mera adoção de tecnologias e envolve a construção de um modelo de justiça mais acessível, integrado, eficiente e compatível com as transformações digitais da sociedade contemporânea.

Quanto as plataformas online de resolução de disputas, Online Dispute Resolution (ODRs), essas revolucionaram o modo de pensar o acesso à Justiça. A plataforma consumidor.gov, serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo, tem apresentado bons resultados. Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, o painel estatístico do Consumidor.gov.br, referente a 2026, atualizado até março, revela um total de 902.647 reclamações finalizadas, com índice médio de solução de 81,21% e taxa de resposta das empresas de 93,11%, evidenciando elevada participação dos fornecedores na plataforma, embora apenas 22,18% dos consumidores tenham buscado previamente a empresa antes de registrar a reclamação. O tempo médio de resposta situa-se entre 6 e 10 dias, enquanto o nível de satisfação com o atendimento apresenta média de 2,39 em escala de 1 a 5, indicando avaliação moderada dos usuários. (Brasil, 2026).

Diversos são os exemplos que demonstram que a virtualização da Justiça constitui realidade cada vez mais presente na sociedade contemporânea. É inegável que a utilização de tecnologias no âmbito do sistema de justiça proporciona impactos positivos relacionados à celeridade processual, à possibilidade de acesso remoto, à redução de custos, à preservação da integridade documental, à ampliação da publicidade dos atos processuais, à transparência e à modernização institucional. Contudo, o avanço da informatização também revela desafios

relevantes, especialmente no que se refere à cibersegurança, à proteção de dados pessoais, à complexidade tecnológica, à insuficiência de infraestrutura e à exclusão digital.

A compreensão contemporânea do acesso à justiça relaciona-se à efetiva concretização dos direitos fundamentais e à possibilidade de participação equilibrada dos indivíduos nos mecanismos de resolução de conflitos. Nessa perspectiva, o acesso à ordem jurídica justa ultrapassa a simples possibilidade de ingresso em juízo, exigindo condições materiais adequadas para que os jurisdicionados possam exercer plenamente suas garantias processuais. A crescente digitalização do sistema de justiça, intensificada durante a pandemia da COVID-19, evidenciou importantes limitações relacionadas à acessibilidade institucional e à inclusão tecnológica. A ausência de acesso adequado à internet, as dificuldades técnicas, o analfabetismo digital e as limitações estruturais impedem que parcela significativa da população usufrua de maneira efetiva dos mecanismos digitais disponibilizados pelo Poder Judiciário.

Além disso, a virtualização pode intensificar assimetrias de poder já existentes nas relações jurídicas. Grandes litigantes econômicos, instituições financeiramente estruturadas e empresas de tecnologia possuem maior capacidade de adaptação aos meios digitais, enquanto consumidores, idosos e indivíduos em situação de vulnerabilidade frequentemente enfrentam obstáculos técnicos, informacionais e econômicos para participar adequadamente dos procedimentos virtuais. Nesse contexto, a informatização da justiça não pode ser interpretada exclusivamente sob a lógica da eficiência e da produtividade, sob pena de reduzir o acesso à justiça a uma dimensão meramente operacional, desvinculada da efetiva proteção dos direitos fundamentais. A busca por celeridade processual não pode ocorrer em detrimento da participação adequada das partes, da acessibilidade e da preservação da dignidade da pessoa humana.

A expansão das plataformas privadas de resolução de disputas evidencia um processo cada vez mais intenso de digitalização dos mecanismos de administração de conflitos. Tais ferramentas apresentam relevante potencial para ampliação do acesso à justiça, especialmente em demandas de menor complexidade e conflitos de consumo, proporcionando maior rapidez, redução de custos e simplificação procedimental. Todavia, a ausência de regulamentação adequada pode permitir que a lógica econômica e produtivista se sobreponha à garantia de justiça material e à proteção dos direitos fundamentais, sobretudo diante das assimetrias existentes entre consumidores hipervulneráveis e grandes litigantes econômicos dotados de ampla estrutura tecnológica.

Por essa razão, mostra-se indispensável a atuação estatal na definição de parâmetros mínimos para o funcionamento dos mecanismos digitais de resolução de conflitos, especialmente no que se refere à transparência procedimental, proteção de dados pessoais, acessibilidade, inclusão digital e preservação das garantias processuais. A virtualização da justiça, portanto, não deve ser compreendida apenas como fenômeno tecnológico voltado à modernização institucional, mas também como questão jurídica, social e constitucional que exige análise crítica acerca de seus impactos nas relações de poder, nas vulnerabilidades sociais e na efetividade do acesso à ordem jurídica justa.

3. A EXCLUSÃO DA PAUTA DA VULNEARABILIDADE SOCIAL NO DEBATE SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA VIRTUALIZADA

O princípio do acesso à justiça está contido no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal que prescreve que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. A maneira que se deve interpretar referido princípio, no entanto, é muito mais ampla tendo em vista que, para além da positivação, importa a eficácia e eficiência da tutela jurisdicional no resguardo dos direitos. Nas palavras de Ricardo Silveira:

O importante, então, é dissecar o conteúdo do princípio e esclarecer que o conteúdo mais relevante não é, ao contrário do que se pensa, a apreciação do Judiciário, mas a efetiva constatação de que os direitos materiais estejam resguardados. A partir desse novo ponto de vista, passamos a interpretar o conteúdo jurídico da inafastabilidade dentro de um sistema proporcional e eficiente, tendo como referência o resultado, e não o meio de obtê-lo” (Silveira, 2019, p. 32).

10

Assim, não basta que pensemos no acesso à justiça apenas como sendo uma ampliação dos meios de acesso, tampouco reduzir o princípio constitucional à celeridade da prestação jurisdicional. É preciso um olhar crítico que não se restrinja ao ambiente de aplicação de normas. É dessa visão que carece a discussão acerca da celeridade e eficiência da Justiça, em especial, quando se estuda o fenômeno da virtualização. Isso porque, todo o avanço digital percorrido destoa do desenvolvimento social daqueles que mais precisam que seus direitos sejam resguardados (Sales; Benevides, 2022, p. 180).

Pondera-se, aqui, o principal motivo pelo qual a transformação tecnológica da Justiça se deu. Na essência, buscou-se atender os interesses do capital, tendo em vista que as mudanças se deram “em virtude das “diretrizes de governança internacional do Banco Mundial” que exige “que o país forneça um ambiente jurisdicional seguro, saudável e estável para investimentos, o que significa reduzir o número de demandas, diminuir os custos, encaminhar procedimentos mais céleres e simplificados” (Nunes; Paolinelli, 2022, p. 17).

Assim, o que se tem, é a modernização da Justiça na contramão do desenvolvimento social e redução desigualdades do país, posto que existe uma parcela da população em estado de vulnerabilidade que tem o acesso à Justiça inviabilizado. Para além da carência de políticas públicas destinadas a reduzir o abismo entre as camadas da população, existe um Estado muito mais interessado em atender a agenda neoliberal do que enfrentar barreiras como a da exclusão e analfabetismo digital. Tem-se, como premissa, que é mais importante que a Justiça seja célere e tenha um controle do número de processos do que a concretização dos direitos.

A concepção do acesso à justiça, considerado um direito fundamental garantido constitucionalmente, visa contemplar a todos sem distinção, ainda que em um país tão desigual não seja possível o gozo dos direitos em sua plenitude. Busca-se, nessa realidade, obter o máximo do mínimo disponível. Assim, a problematização do acesso à justiça se dá sob as diversas influências dos contextos em que é examinada, tornando essencial entendê-la de maneira dinâmica (Vieira, 2017).

Na era contemporânea, o acesso à justiça é impactado pela sociedade da informação e pelo fenômeno de virtualização dos meios com a priorização dos recursos eletrônicos como formas de alcançar a tutela jurisdicional. Todavia, embora essa transformação contribua para resolver alguns problemas do Poder Judiciário, reforça a exclusão digital. A inclusão, todavia:

11

[...] remete a um conjunto de discursos e práticas cujo objetivo é levar a informatização a grupos sociais que, sem esses procedimentos, muito provavelmente não teriam condições de acesso às ferramentas informáticas. [...] A inclusão digital é, portanto, um artifício de engenharia social criado para estender ao maior número possível de cidadãos os eventuais benefícios que uma elite já desfruta integralmente, como parte “natural” de sua inserção na sociedade” (Cazeloto, 2008, p. 125).

Sem a implementação de políticas públicas efetivas voltadas à promoção da cibercultura, do letramento digital e da ampliação da infraestrutura tecnológica, parcela significativa da população tende a permanecer, ou até mesmo ser inserida de forma ainda mais profunda, em situação de exclusão diante de um sistema de justiça progressivamente virtualizado.

Nesse contexto, a relação entre inclusão digital e justiça social revela desafios complexos que ultrapassam a mera disponibilização de ferramentas tecnológicas, exigindo atuação estatal voltada à garantia de acessibilidade, educação digital e condições materiais mínimas para o exercício efetivo dos direitos. A ausência dessas medidas pode agravar vulnerabilidades já existentes e transformar a virtualização da justiça em mecanismo de aprofundamento das desigualdades sociais, comprometendo o pleno exercício do acesso à justiça e resultando em violações progressivas de direitos fundamentais constitucionalmente assegurados.

A essência do Estado Democrático de Direito está na limitação do poder estatal em favor da proteção dos direitos individuais e coletivos na medida em que o povo participa dos processos decisórios buscando equilibrar governança e materialização dos direitos. Em razão dessa soberania e visando diminuir os desajustes históricos é que a vulnerabilidade social deve estar presente na pauta do acesso à justiça. Usufruir as vantagens da informatização da Justiça faz parte do exercício da cidadania.

4. CONCLUSÃO

A transformação tecnológica promovida pela informatização alterou profundamente a forma como os indivíduos se relacionam socialmente, exercem direitos e acessam os serviços públicos, especialmente no âmbito do sistema de justiça. A virtualização dos procedimentos, o desenvolvimento de plataformas digitais e a ampliação dos mecanismos eletrônicos de resolução de conflitos passaram a representar importantes instrumentos de modernização institucional, frequentemente associados à celeridade, eficiência e racionalização da atividade jurisdicional. Todavia, a crescente digitalização da justiça ocorre em um contexto marcado por profundas desigualdades estruturais, econômicas, sociais e informacionais. Em um país como o Brasil, no qual parcela significativa da população ainda convive com pobreza, insegurança alimentar, deficiência educacional, exclusão social e limitações de acesso à internet, a informatização não pode ser analisada exclusivamente sob a ótica da eficiência tecnológica.

12

A exclusão digital revela-se, nesse cenário, como importante obstáculo à efetivação dos direitos fundamentais e ao próprio exercício da cidadania. A ausência de acesso adequado às tecnologias, o analfabetismo digital, as limitações de acessibilidade e as dificuldades estruturais de utilização dos meios eletrônicos impedem que muitos indivíduos participem adequadamente dos mecanismos digitais de resolução de conflitos e da própria dinâmica institucional do Poder Judiciário. Embora a virtualização da justiça possua potencial relevante para ampliação do acesso à tutela jurisdicional e aos métodos adequados de solução de conflitos, é necessário reconhecer que a tecnologia não representa fenômeno neutro.

A crescente utilização de plataformas digitais e ferramentas tecnológicas automatizadas também pode reproduzir ou intensificar assimetrias de poder já existentes, especialmente em relações marcadas pela hipervulnerabilidade dos consumidores e pela elevada capacidade econômica e tecnológica dos grandes litigantes. Nesse sentido, a mera disponibilização formal de mecanismos digitais não é suficiente para garantir acesso efetivo à justiça. O princípio

constitucional do acesso à justiça exige interpretação ampla, voltada à concretização material dos direitos fundamentais e à promoção da ordem jurídica justa, o que pressupõe condições reais de participação, compreensão e utilização adequada das ferramentas tecnológicas.

A lógica puramente eficientista da virtualização, quando desvinculada da proteção das garantias constitucionais, corre o risco de reduzir o acesso à justiça a uma perspectiva meramente operacional e produtivista. A modernização tecnológica do sistema de justiça deve ocorrer em consonância com os princípios constitucionais, especialmente a dignidade da pessoa humana, a máxima efetividade dos direitos fundamentais, a igualdade material e a proteção das partes vulneráveis. Diante disso, torna-se indispensável a implementação de políticas públicas voltadas à inclusão digital, ao letramento tecnológico, à acessibilidade e à democratização da infraestrutura informacional.

Além disso, a crescente participação de agentes privados e plataformas tecnológicas na administração de conflitos exige atuação estatal capaz de estabelecer parâmetros mínimos relacionados à transparência procedimental, proteção de dados pessoais, acessibilidade e preservação das garantias processuais. O desafio contemporâneo, portanto, não consiste em impedir a virtualização da justiça, mas em assegurar que a transformação tecnológica do sistema jurídico ocorra de forma compatível com a realidade social brasileira e com os objetivos constitucionais de promoção da cidadania e redução das desigualdades. Somente a partir de uma perspectiva crítica e inclusiva será possível garantir que a informatização da justiça funcione como instrumento de democratização do acesso aos direitos, e não como novo mecanismo de exclusão social.

Destarte, o desafio é conferir à máxima efetividade ao acesso à Justiça restringindo o mínimo possível os outros direitos em uma lógica de ponderação. É necessário integrar a informatização da justiça de forma a contemplar todos os cidadãos, reduzindo as desigualdades e garantindo o exercício pleno ou possível da cidadania, já que as disparidades sociais impedem a completa fruição dos direitos constitucionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIRES, Andressa Soares Costa. *Acesso à justiça, relações de gênero e usos das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs): um estudo a partir das perspectivas de magistradas brasileiras*. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2024. Disponível em: <http://repositorio2.unb.br/handle/10482/47275>. Acesso em: 20 jan. 2024.

ARCHIZA, Ana Carolina Fonseca Martinez Perez. *Processo eletrônico como instrumento de acesso à justiça*. 2012. 119 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/98951>. Acesso em: 20 jan. 2024.

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca (org.). *Inclusão digital: polêmica contemporânea*. Salvador: Edufba, 2011. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2024.

BRASIL. Congresso Nacional. Projeto de Lei nº 2.630, de 2020. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Brasília, DF: Congresso Nacional, 2020. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1909983&filename=PL%202630/2020. Acesso em: 22 maio 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em: 3 fev. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 313, de 19 de março de 2020*. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Brasília, DF: CNJ, 2020b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original221425202003195e73eeci0a3a2.pdf>. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020*. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021*. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Brasília, DF: CNJ, 2021a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602fdc26a38d2.pdf>. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. Constituição [(1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 3 fev. 2025.

BRASIL. *Lei Complementar nº 182, de 1 de junho de 2021*. Institui o marco legal das *startups* e do empreendedorismo inovador; e altera a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Brasília, DF: Presidência da República, 2021c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp182.htm. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. *Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991*. Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8245.htm. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. *Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001*. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10259.htm. Acesso em: 5 maio 2026.

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. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 20 mar. 2026.

BRASIL. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 3 fev. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral De Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. *Painel estatístico do Consumidor.gov.br*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOGEiNTkzYjUtYzMyZSooNzNiLWE5MTItNzgwMzg2YTMiMWZjIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQoNGMtNDNmNyoy5MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em: 2 maio 2026

CAZELOTO, Edilson. *Inclusão digital: uma visão crítica*. São Paulo: Senac, 2008. p. 125. Disponível em: <https://www.bibliotecadigitalsenac.com.br/?from=#/legacy/9788539617807>. Acesso em: 3 abr. 2026.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). C1 – Indivíduos que já acessaram a Internet. TIC Domicílios 2025 [Tabelas]. *Cetic.br*, 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2025/individuos/C1/expandido/>. Acesso em: 29 abr. 2026.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). 50 milhões de brasileiros já usam IA, mas potenciais benefícios continuam limitados às camadas de maior renda e escolaridade. *Cetic.br*, 9 dez. 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/50-milhoes-de-brasileiros-ja-usam-ia-mas-potenciais-beneficios-continuam-limitados-as-camadas-de-maior-renda-e-escolaridade/>. Acesso em: 29 abr. 2026.

DUMONT, Lígia Maria Moreira; GATTONI, Roberto Luís Capuruço. As relações informacionais na sociedade reflexiva de Giddens. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 46-53, dez. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/sbpLrXn3ZDXVsFcX5MgDQWp/?lang=pt>. Acesso em: 9 jan. 2024.

FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS (FAO); INTERNATIONAL FUND FOR AGRICULTURAL DEVELOPMENT (IFAD); UNITED NATIONS CHILDREN'S FUND (UNICEF); WORLD FOOD PROGRAMME (WFP); WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *The State of Food Security and Nutrition in the World 2025: Addressing high food price inflation for food security and nutrition*. Roma: FAO; IFAD; UNICEF; WFP; WHO, 2025. Disponível em: <https://www.fao.org/publications/fao-flagship-publications/the-state-of-food-security-and-nutrition-in-the-world/en>. Acesso em: 29 abr. 2026.

16

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. *Inclusão digital como direito fundamental*. 2012. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2140/tde-30102012-092412/>. Acesso em: 22 jan. 2024.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling; NAVACINSK, Simone Denise Gardinali. Políticas Públicas de Combate à Insegurança Alimentar e à Fome: a comunicação pública como fator estratégico para a cidadania. Experiências do Grupo de Trabalho USP Políticas Públicas de combate à insegurança alimentar e à fome. *ALCEU*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 50, p. 8-29, maio/ago. 2023. DOI: 10.46391/ALCEU.v23.ed50.2023.374. Disponível em: <https://revistaalceu.com.puc-rio.br/alceu/article/view/374/369>. Acesso em: 15 jan. 2024.

LÉVY, Pierre. *O que é o virtual?* Editora 34, 2011.

NUNES, Dierle José Coelho; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão: novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. In: NUNES, Dierle José Coelho; WERNECK,

Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (org.). *Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 15-92.

SALES, Juliana Porto; BENEVIDES, Marinina Gruska. Acesso à justiça: do acesso formal ao acesso à ordem jurídica justa. *Passagens: Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 173-203, 2022. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3373/337371748003/html/>. Acesso em: 15 maio 2026.

SILVEIRA, Ricardo Geraldo Rezende. *Acesso à justiça: o direito fundamental em um ambiente de recursos escassos*. 2019. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-08092020-010337/>. Acesso em: 10 jan. 2026

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos CEBRAP*, n. 72, p. 101-117, jul. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/nec/a/vZ6fSRKr6SDKBHP6vdxbGTP/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

VASCONCELOS, Líliam dos Santos. *Inclusão digital e direitos fundamentais: uma reflexão sobre a presença digital como vetor de integração e transformação social*. 2023. 228 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas) – Universidade Salvador, Salvador, 2023. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/items/1c620922-aa50-45dc-95bc-872b3e330f25/full>. Acesso em: 15 jan. 2026.

VIEIRA, Luan Maia. *A assistência jurídica gratuita como instrumento de concretização do acesso à justiça: uma análise das políticas públicas desenvolvidas pelo Estado da Bahia no Município de Ipiaú*. 2017. 183 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas) – Universidade Salvador (UNIFACS), Salvador, 2017. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/56789>. Acesso em: 3 abr. 2026.