

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

LUIZ ALBERTO PEREIRA RIBEIRO

LUIZ FERNANDO BELLINETTI

JOSÉ QUERINO TAVARES NETO

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Luiz Alberto Pereira Ribeiro; Luiz Fernando Bellinetti; José Querino Tavares Neto – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-627-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

Apresentação

GT 34 – ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

As apresentações no Grupo de Trabalho n.º 34 – “Acesso à Justiça: Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça I” reuniram pesquisadores de diversas regiões do Brasil, vinculados a Programas de Mestrado e Doutorado em Direito. Os artigos discutidos demonstram a preocupação da comunidade acadêmica com a construção de um sistema de justiça mais eficiente, democrático, acessível e alinhado às demandas contemporâneas, oferecendo contribuições teóricas e práticas para o aperfeiçoamento das políticas judiciárias e da administração da justiça, abordando temas relacionados à transformação digital, gestão judiciária, métodos adequados de resolução de conflitos, acesso à justiça, governança judicial, inclusão social e inovação institucional.

Daniel Secches Silva Leite apresentou o artigo “Avaliação neutra acadêmica e design de disputas na justiça estadual brasileira”, propondo a criação do NATAN como mecanismo de triagem e encaminhamento qualificado de conflitos no sistema multiportas, visando ampliar a eficiência e a adequação das soluções oferecidas pelo Judiciário.

João Henrique Lara Pereira, Alvaro Soares Candido dos Anjos e Andrea Abrahao Costa, no artigo “O Programa Justiça 4.0: entre a eficiência operacional e a exclusão estrutural do acesso à justiça”, analisaram os impactos da digitalização do Judiciário, apontando o risco de ampliação das desigualdades decorrentes da exclusão digital.

Eduardo Augusto Gonçalves Dahas e Tammara Drummond Mendes apresentaram o estudo “Arquiteturas de confiança digital no Poder Judiciário: governança pública, blockchain e legitimidade democrática”, examinando o potencial da tecnologia blockchain para reforçar a transparência, a integridade dos dados e a confiança institucional.

Caio Naves Oliveira e Andrea Abrahao Costa, no artigo “A Central de Cumprimento de Sentença Cível da Comarca de Goiânia como estratégia de redução do tempo de tramitação dos processos judiciais”, avaliaram a centralização do cumprimento de sentença como medida voltada à celeridade e à eficiência administrativa.

Eduardo Augusto Gonçalves Dahas e Tammara Drummond Mendes abordaram em “A gestão do Poder Judiciário e seus reflexos na razoável duração do processo” a importância do planejamento estratégico e da gestão judicial para a concretização do direito fundamental à duração razoável do processo.

Daniel Secches Silva Leite e Charles dos Santos, no artigo “Núcleos de solução de conflitos pelo sistema multiportas nos municípios e estados federados brasileiros: da abertura à adequação”, defenderam a criação de estruturas plurimetodológicas de resolução de conflitos voltadas aos entes públicos.

Paulo Roberto da Silva Marquezini e Anna Paula Bagetti Zeifert apresentaram “A Defensoria Pública como instrumento de inclusão: o enfrentamento da seletividade punitiva e a promoção da igualdade no Brasil”, destacando o papel da Defensoria Pública na redução das desigualdades e na proteção de grupos vulneráveis.

Isabel Durso da Silva Santos e Paula Campos Pimenta Velloso, em “A Defensoria Pública e a predileção por causas penais”, discutiram a concentração institucional em demandas penais e seus impactos sobre a missão constitucional da instituição.

Márcio Gavalhão, Ana Laura Góes Santiago e Maria Eduarda Costa Corrêa apresentaram o artigo “A digitalização do Poder Judiciário brasileiro e seus reflexos no acesso à justiça: avanços, limites e desafios”, examinando benefícios da modernização tecnológica e obstáculos decorrentes da exclusão digital.

Vivian Cristiane Eisenberg de Almeida Sobreiro, no estudo “A dupla redundância decisória e o paradoxo da produtividade: por uma governança judicial sistêmica e resolutiva”, criticou modelos quantitativos de gestão e propôs uma governança orientada por resultados qualitativos e impacto social.

Lilia Fernandes dos Reis e Sílzia Alves Carvalho apresentaram “A política pública judiciária de resolução adequada de conflitos aplicada em âmbito recursal”, defendendo o fortalecimento da mediação e das práticas autocompositivas também na fase recursal dos processos.

James Euzébio Pedro Neto, no artigo “Acesso à justiça digital e vulnerabilidade tecnológica: parâmetros constitucionais para uma inclusão judiciária efetiva no Brasil”, analisou os requisitos para que a justiça digital seja verdadeiramente inclusiva e acessível aos grupos vulneráveis.

Murilo Scremin Czezacki apresentou “Da penhora tradicional à blockchain: por que o Poder Judiciário precisa de núcleos especializados para constrição de criptoativos”, propondo estruturas técnicas especializadas para garantir efetividade na execução patrimonial envolvendo ativos digitais.

Kaline Mariele Santana Monteiro, no artigo “Acesso à justiça e inclusão digital: um olhar sob a plataforma digital do ON-RCPN”, investigou como a digitalização dos serviços registrares pode ampliar a cidadania, desde que acompanhada de políticas de inclusão digital.

Hudson Luiz França Mancilha apresentou “Fraternidade constitucional e autocomposição como instrumentos de efetivo acesso à justiça no sistema multiportas brasileiro”, defendendo a fraternidade constitucional como fundamento dos métodos consensuais de solução de conflitos.

Iracema Buonafina Alves de Lima e Luciane Aparecida Filipini Stobe, em “Linguagem simples com auxílio de IA generativa no Poder Judiciário como instrumento de acesso à justiça digital”, analisaram o uso da inteligência artificial para tornar a comunicação judicial mais clara e acessível.

Daniel Ferreira Dantas apresentou o artigo “Litigation funding no Brasil: inovação, acesso à justiça e desafios regulatórios”, examinando a viabilidade jurídica do financiamento de litígios por terceiros e seus reflexos sobre o acesso à justiça.

Cristiane Silva de Sá, em “Mediação judicial e acesso à justiça: a fragilidade remuneratória dos mediadores no sistema multiportas e os impactos na sua efetividade”, discutiu como a precariedade remuneratória compromete a profissionalização e a efetividade da mediação judicial.

Francisca Karoline Falcão dos Santos Maciel e Sidney Soares Filho apresentaram “O acordo de não persecução penal em homicídios culposos no trânsito”, propondo critérios objetivos para uniformizar a atuação ministerial na celebração do ANPP.

Werbster Campos Tavares, no estudo “O depósito elisivo no processo falimentar brasileiro: contornos jurídicos e repercussões da Lei nº 14.112/2020”, analisou a função e a atualidade desse mecanismo de defesa do devedor no processo falimentar.

Amaiama Lamarão Josaphat e Luly Rodrigues da Cunha Fischer apresentaram “O papel da assistência técnica multiprofissional em mediação de conflitos fundiários coletivos urbanos”,

destacando a contribuição da atuação interdisciplinar para soluções consensuais mais adequadas.

Giovanna Freitas de Lima e Luiz Fernando Bellinetti apresentaram “Possibilidades de utilização dos dispute boards para a resolução de litígios estruturais”, demonstrando a compatibilidade desse mecanismo consensual com conflitos complexos e multipolares.

José Antonio Assad e Faria Júnior, no artigo “Processo estrutural na era digital: acesso à justiça, legitimidade e responsividade em litígios complexos”, analisaram como ambientes digitais podem fortalecer a participação democrática e a legitimidade das decisões em processos estruturais.

Parabenizamos todos os autores pela elevada qualidade científica dos trabalhos apresentados e pelas relevantes contribuições ao debate contemporâneo sobre acesso à justiça, políticas judiciárias, gestão judicial e administração da justiça.

Coordenadores:

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto (UFG)

Prof. Dr. Luiz Alberto Pereira Ribeiro

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti

ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL E VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA: PARÂMETROS CONSTITUCIONAIS PARA UMA INCLUSÃO JUDICIÁRIA EFETIVA NO BRASIL

DIGITAL ACCESS TO JUSTICE AND TECHNOLOGICAL VULNERABILITY: CONSTITUTIONAL PARAMETERS FOR EFFECTIVE JUDICIAL INCLUSION IN BRAZIL

James Euzébio Pedro Neto

Resumo

O artigo analisa a relação entre justiça digital, acesso à justiça e vulnerabilidade tecnológica no Brasil. Parte-se do problema de saber em que medida a digitalização da prestação jurisdicional, embora voltada à eficiência e à ampliação de canais de atendimento, pode produzir novas formas de exclusão processual, especialmente entre pessoas com menor conectividade, baixo letramento digital, deficiência, idade avançada ou reduzida capacidade econômica. A hipótese sustenta que a Justiça digital somente realiza o acesso à ordem jurídica justa quando estruturada segundo modelo inclusivo, assistido, multicanal e responsivo às desigualdades sociais. A pesquisa utiliza método dedutivo, abordagem qualitativa e procedimento bibliográfico-documental, com análise da Constituição Federal, legislação processual, atos normativos do Conselho Nacional de Justiça e dados institucionais sobre conectividade. Conclui-se que a mera disponibilização de plataformas eletrônicas não basta para assegurar acesso efetivo. A política judiciária digital deve observar parâmetros como igualdade substancial, multicanalidade, acesso assistido, acessibilidade universal, linguagem clara, proteção de dados, transparência tecnológica e reversibilidade do formato digital quando inadequado ao caso concreto.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Exclusão digital, Justiça digital, Política judiciária, Vulnerabilidade tecnológica

Abstract/Resumen/Résumé

This article analyzes the relationship between digital justice, access to justice, and technological vulnerability in Brazil. It addresses the extent to which the digitalization of judicial services, although aimed at efficiency and the expansion of service channels, may produce new forms of procedural exclusion, especially among people with limited connectivity, low digital literacy, disabilities, advanced age, or reduced economic capacity. The hypothesis is that digital justice only fulfills access to a fair legal order when structured according to an inclusive, assisted, multichannel model that is responsive to social inequalities. The research adopts a deductive method, a qualitative approach, and bibliographic-documentary procedures, examining the Federal Constitution, procedural legislation, normative acts of the National Council of Justice, and institutional data on connectivity. It concludes that the mere availability of electronic platforms is insufficient to

ensure effective access. Digital judicial policy must observe parameters such as substantive equality, multichannel access, assisted access, universal accessibility, plain language, data protection, technological transparency, and reversibility of the digital format when it proves inadequate to the specific case.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Digital exclusion, Digital justice, Judicial policy, Technological vulnerability

1. INTRODUÇÃO

A digitalização da Justiça brasileira deixou de ser uma experiência periférica ou emergencial para se tornar uma dimensão estrutural da prestação jurisdicional. A informatização dos atos processuais, a expansão das audiências por videoconferência, a criação do Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual, os Pontos de Inclusão Digital, o Domicílio Judicial Eletrônico e a incorporação de sistemas de inteligência artificial demonstram que o Poder Judiciário passou a organizar parte relevante de sua atuação por meio de plataformas, fluxos automatizados e ambientes remotos. Esse movimento tem potencial para ampliar a eficiência, reduzir custos de deslocamento, facilitar o acompanhamento processual e aproximar instituições judiciárias de pessoas que antes enfrentavam barreiras geográficas ou burocráticas para acessar a jurisdição.

Entretanto, a transformação digital da Justiça não pode ser compreendida apenas como modernização administrativa. Quando o exercício de direitos passa a depender de conexão à internet, dispositivos adequados, domínio de plataformas, leitura de intimações eletrônicas, participação em videoconferências e capacidade de produzir documentos digitais, a desigualdade tecnológica converte-se em problema constitucional. A promessa de uma Justiça mais ágil pode, paradoxalmente, produzir novas formas de exclusão se pessoas vulneráveis não conseguirem utilizar os canais digitais em igualdade de condições. A questão, portanto, não é simplesmente saber se o processo eletrônico é legítimo, mas em que condições a digitalização pode ser compatível com o direito fundamental de acesso à justiça, com o contraditório, com a ampla defesa, com a igualdade processual e com a dignidade da pessoa humana.

O problema de pesquisa que orienta este artigo pode ser formulado nos seguintes termos: em que medida a digitalização da prestação jurisdicional, embora voltada à eficiência e à ampliação do acesso, pode produzir exclusão processual de pessoas em situação de vulnerabilidade tecnológica, e quais parâmetros constitucionais devem orientar a política judiciária digital no Brasil? A hipótese adotada é a de que a Justiça digital somente realiza o acesso à ordem jurídica justa quando estruturada segundo um modelo de inclusão assistida, multicanal e responsivo às desigualdades sociais. A mera disponibilização de ferramentas eletrônicas não satisfaz, por si só, o dever estatal de acesso à justiça. É necessário que os canais digitais sejam acompanhados de alternativas presenciais ou assistidas, linguagem compreensível, acessibilidade, proteção de dados,

transparência tecnológica, suporte humano e mecanismos de monitoramento dos impactos sobre grupos vulneráveis.

O objetivo geral consiste em analisar os limites e as possibilidades da Justiça digital no Brasil a partir da relação entre acesso à justiça e vulnerabilidade tecnológica. Como objetivos específicos, pretende-se: examinar a evolução do conceito de acesso à justiça para além da simples possibilidade formal de ingresso em juízo; identificar os principais instrumentos normativos que disciplinam a digitalização judicial brasileira; demonstrar como a exclusão digital pode afetar garantias processuais fundamentais; e propor parâmetros constitucionais para uma política judiciária digital inclusiva. A pesquisa adota método dedutivo, com abordagem qualitativa, mediante revisão bibliográfica e análise documental de normas constitucionais, legislação processual, atos normativos do Conselho Nacional de Justiça e dados institucionais sobre conectividade no Brasil.

A relevância do tema decorre do fato de que o acesso à justiça é pressuposto de efetividade dos demais direitos. Em uma sociedade marcada por desigualdades econômicas, educacionais, territoriais e informacionais, a migração de serviços judiciais para ambientes digitais precisa ser acompanhada de critérios normativos capazes de impedir que a inovação tecnológica se converta em barreira de entrada. O presente artigo sustenta, em síntese, que a digitalização não deve ser rejeitada, mas constitucionalmente condicionada: ela deve ser meio de inclusão, e não mecanismo de seleção indireta dos sujeitos aptos a litigar.

2. ACESSO À JUSTIÇA PARA ALÉM DO INGRESSO FORMAL EM JUÍZO

O acesso à justiça não se limita à possibilidade abstrata de propor uma demanda perante o Poder Judiciário. A leitura meramente formal desse direito, reduzida ao protocolo de uma petição ou à existência de órgãos jurisdicionais, é insuficiente para sociedades complexas e desiguais. Desde a clássica formulação de Cappelletti e Garth (1988), o acesso à justiça passou a ser compreendido como requisito fundamental de um sistema jurídico que pretende não apenas proclamar direitos, mas torná-los efetivos. A garantia de acesso exige instituições capazes de receber demandas, processá-las adequadamente, reduzir custos desproporcionais, equilibrar assimetrias entre litigantes e oferecer respostas tempestivas e justas.

No constitucionalismo brasileiro, essa compreensão encontra fundamento no art. 5º, XXXV, da Constituição da República, segundo o qual a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (BRASIL, 1988). A cláusula de inafastabilidade da jurisdição, contudo, não pode ser interpretada como simples proibição de obstáculos legislativos ao ajuizamento de ações. Ela impõe ao Estado a organização de uma estrutura institucional capaz de viabilizar a tutela jurisdicional adequada, efetiva e isonômica. Por isso, acesso à justiça envolve também informação, orientação, assistência jurídica, desenho procedimental adequado, linguagem acessível e eliminação de barreiras econômicas, culturais, físicas e tecnológicas.

A doutrina brasileira desenvolveu essa percepção ao tratar do acesso à ordem jurídica justa. Watanabe (2019) destaca que o problema não se encerra no direito de ingressar em juízo, pois a finalidade do sistema de justiça deve ser a oferta de uma solução adequada ao conflito e compatível com as necessidades dos jurisdicionados. Acesso à justiça, nessa perspectiva, é acesso a uma ordem jurídica capaz de produzir tutela efetiva, proporcional e compreensível. A consequência é importante: uma política judiciária não pode ser avaliada apenas por indicadores de produtividade ou número de processos movimentados. Ela deve ser examinada também pelos efeitos concretos sobre a experiência das pessoas que buscam proteção jurídica.

A ampliação do conceito de acesso à justiça permite compreender por que a digitalização do Judiciário não é questão puramente instrumental. O meio pelo qual o cidadão se relaciona com o sistema de justiça influencia diretamente a possibilidade de conhecer direitos, formular pedidos, acompanhar prazos, compreender decisões e participar de atos processuais. Se a porta de entrada passa a ser uma plataforma digital, a ausência de equipamento, conectividade ou letramento digital pode funcionar como obstáculo tão relevante quanto a falta de recursos financeiros ou a distância física do fórum. O problema muda de forma, mas permanece ligado à desigualdade de acesso.

A ideia de acesso também se relaciona com a igualdade processual. O processo não é ambiente neutro no qual todos os sujeitos chegam com as mesmas capacidades. Partes economicamente vulneráveis, pessoas idosas, moradores de áreas rurais, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes representados por responsáveis com baixo letramento digital, trabalhadores informais e pessoas com baixa escolaridade podem enfrentar dificuldades adicionais para utilizar sistemas eletrônicos. Uma política judiciária que ignora essas diferenças transforma a igualdade formal em desigualdade

real. A garantia constitucional exige tratamento adequado às condições concretas dos sujeitos, sobretudo quando a própria estrutura estatal cria ou intensifica barreiras.

O acesso à justiça possui, ainda, dimensão democrática. Boaventura de Sousa Santos (2011) observa que a democratização da justiça depende da aproximação entre instituições e cidadãos, da superação de barreiras socioculturais e da construção de mecanismos capazes de permitir que grupos historicamente excluídos reivindiquem direitos. No ambiente digital, essa democratização exige cuidado redobrado. Plataformas podem ampliar a capilaridade do sistema, mas também podem tornar invisíveis os obstáculos vividos por quem não domina a linguagem tecnológica. O risco é que a administração da justiça passe a considerar acessível aquilo que está tecnicamente disponível, embora socialmente inacessível para parcela da população.

Essa distinção entre disponibilidade técnica e acessibilidade efetiva é central. A existência de um portal eletrônico, de um link para audiência ou de um canal remoto de atendimento não significa, automaticamente, que o serviço seja acessível. A acessibilidade pressupõe que o usuário consiga identificar o canal, compreender as etapas, utilizar a ferramenta, receber suporte, corrigir erros e obter resposta institucional adequada. No caso do Poder Judiciário, a exigência é ainda mais forte, porque eventual falha de acesso pode gerar perda de prazo, revelia, preclusão, arquivamento, impossibilidade de produzir prova ou dificuldade de participar de audiência. O custo jurídico da exclusão digital é, portanto, muito superior ao desconforto administrativo.

A concepção material de acesso à justiça conduz a uma conclusão: a transformação digital é legítima quando serve à efetividade de direitos, mas torna-se constitucionalmente problemática quando desloca para o cidadão vulnerável o ônus de adaptar-se sozinho a sistemas complexos. O dever de organização do Judiciário não se esgota em criar ferramentas eletrônicas; inclui desenhá-las de modo inclusivo, oferecer atendimento assistido e preservar alternativas adequadas para casos em que o meio digital inviabilize ou reduza a participação processual.

3. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A digitalização judicial brasileira possui trajetória normativa própria. A Lei nº 11.419/2006 disciplinou a informatização do processo judicial, permitindo a prática de atos processuais por meio eletrônico, a comunicação eletrônica de atos e a tramitação de autos digitais (BRASIL, 2006). Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015

consolidou a relevância dos atos eletrônicos ao prever, entre outros pontos, a prática de atos processuais por meio eletrônico e a necessidade de compatibilização entre tecnologia, publicidade, acesso e segurança (BRASIL, 2015). A partir desse marco legislativo, os tribunais ampliaram sistemas de processo eletrônico, ferramentas de consulta e ambientes digitais de peticionamento.

O Conselho Nacional de Justiça assumiu papel decisivo na coordenação dessa transformação. A Resolução CNJ nº 345/2020 autorizou a implementação do Juízo 100% Digital, modalidade em que os atos processuais podem ser praticados de forma eletrônica e remota, por intermédio da rede mundial de computadores (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020a). A iniciativa buscou tornar a prestação jurisdicional mais célere e reduzir a necessidade de comparecimento físico às unidades judiciárias. A lógica do modelo é relevante: se o jurisdicionado, os advogados e o magistrado podem praticar atos remotamente, o processo deixa de depender da presença física como condição ordinária de tramitação.

Na mesma direção, a Resolução CNJ nº 372/2021 regulamentou o Balcão Virtual, plataforma de videoconferência destinada a permitir atendimento remoto direto ao público durante o horário de expediente, de modo similar ao balcão presencial (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021b). Trata-se de uma tentativa de preservar, no ambiente digital, o contato humano com servidores e unidades judiciais. A medida reconhece que a digitalização não pode eliminar completamente a possibilidade de atendimento, orientação e resolução de dúvidas. Ao contrário, quanto mais digital se torna o processo, maior a necessidade de canais de apoio capazes de traduzir o funcionamento institucional para o cidadão.

Outro instrumento relevante é a Resolução CNJ nº 455/2022, que instituiu o Portal de Serviços do Poder Judiciário e regulamentou o Diário de Justiça Nacional e o Domicílio Judicial Eletrônico (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022a). Essas ferramentas buscam unificar serviços, padronizar comunicações e racionalizar intimações e citações. Mais recentemente, alterações normativas reforçaram a centralidade do Domicílio Judicial Eletrônico e do Diário de Justiça Eletrônico Nacional na comunicação processual. A tendência é clara: a comunicação entre Judiciário, partes e demais sujeitos processuais caminha para crescente concentração em ambientes digitais.

A digitalização também alcançou a inteligência artificial. A Resolução CNJ nº 332/2020, posteriormente substituída pela Resolução CNJ nº 615/2025, disciplinou princípios de ética, transparência e governança na produção e no uso de inteligência

artificial no Poder Judiciário (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020b). Posteriormente, a Resolução CNJ nº 615/2025 estabeleceu diretrizes atualizadas para o desenvolvimento, a utilização e a governança de soluções baseadas em inteligência artificial no Judiciário (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025). Embora o presente artigo não tenha como foco central a inteligência artificial, sua presença reforça que a Justiça digital não se limita à substituição do papel por autos eletrônicos. Ela envolve automação, gestão de dados, triagem, apoio decisório e reorganização de fluxos institucionais.

Esse conjunto de medidas indica que a transformação digital do Judiciário brasileiro deve ser compreendida como política pública judicial. Não se trata de inovação isolada de um tribunal, mas de diretriz nacional que reorganiza a forma de atendimento, tramitação e comunicação processual. Como política pública, deve ser avaliada não apenas pela eficiência interna, mas também pelos resultados sociais que produz. A adoção de ferramentas digitais pode reduzir tempo morto do processo, facilitar acesso remoto e aumentar transparência, mas também pode criar dependência tecnológica e transferir custos de infraestrutura ao usuário.

A pandemia de COVID-19 acelerou esse movimento. A necessidade de distanciamento social levou tribunais a expandirem audiências virtuais, sessões remotas e atendimentos eletrônicos. Muitas práticas emergenciais permaneceram após o período crítico, consolidando uma cultura institucional mais aberta ao uso de tecnologia. Essa permanência não é negativa em si. Ao contrário, a experiência demonstrou que atos processuais remotos podem evitar deslocamentos custosos, permitir maior participação de advogados de outras localidades e facilitar a continuidade da prestação jurisdicional. O problema surge quando a exceção tecnológica é convertida em regra rígida, sem avaliação das condições de acesso dos envolvidos.

O próprio Conselho Nacional de Justiça reconheceu a necessidade de medidas específicas para pessoas excluídas digitalmente. A Recomendação CNJ nº 101/2021 orienta os tribunais a adotarem providências para garantir acesso à Justiça aos excluídos digitais, inclusive mediante atendimento presencial por servidor nas unidades físicas e auxílio ao jurisdicionado no encaminhamento digital de requerimentos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021a). A Recomendação CNJ nº 133/2022, por sua vez, recomenda a instalação de Pontos de Inclusão Digital para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022b).

Esses atos normativos revelam que a política digital não pode prescindir de infraestrutura de inclusão.

Também merece destaque a Resolução CNJ nº 401/2021, que estabelece diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e em seus serviços auxiliares (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021c). No contexto digital, acessibilidade não se limita a rampas, elevadores ou atendimento preferencial físico. Ela inclui portais compatíveis com tecnologias assistivas, linguagem adequada, recursos de legenda, audiodescrição, atendimento acessível e adaptação razoável para pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual ou motora. Sem isso, a Justiça digital pode reproduzir barreiras já existentes em novo formato.

A transformação digital, portanto, é ambivalente. De um lado, oferece instrumentos para superar obstáculos tradicionais de tempo, deslocamento e burocracia. De outro, cria novos requisitos de participação que nem todos conseguem cumprir. A constitucionalidade da política digital depende de sua capacidade de reconhecer essa ambivalência. Uma Justiça digital orientada apenas por produtividade tende a medir sucesso pelo aumento de atos praticados remotamente. Uma Justiça digital orientada por direitos fundamentais mede sucesso pela ampliação real da participação, especialmente dos sujeitos que historicamente enfrentam maiores barreiras para acessar o sistema.

4. VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA E RISCO DE EXCLUSÃO PROCESSUAL

A vulnerabilidade tecnológica não se confunde apenas com ausência absoluta de internet. Ela compreende um conjunto de limitações materiais, cognitivas, econômicas e culturais que dificultam ou impedem o uso efetivo de ferramentas digitais. Alguém pode possuir telefone celular e acesso eventual à internet, mas não dispor de pacote de dados suficiente para participar de audiência por vídeo; pode saber usar aplicativos de mensagem, mas não conseguir acessar portal judicial, assinar documento digital ou juntar arquivos em formato adequado; pode ter conexão doméstica, mas não compreender o conteúdo de uma intimação eletrônica; pode ser alfabetizado em sentido tradicional, mas não possuir letramento digital suficiente para navegar por sistemas complexos.

Os dados sobre conectividade no Brasil mostram avanço expressivo, mas não autorizam conclusão simplista de universalização. Segundo o IBGE, em 2024 a internet estava presente em 93,6% dos domicílios particulares permanentes do país, com diferença ainda relevante entre áreas urbanas e rurais (IBGE, 2025). Esse dado indica ampliação do

acesso domiciliar, mas não elimina desigualdades de qualidade, estabilidade, velocidade, dispositivo utilizado e capacidade de uso. A pesquisa TIC Domicílios 2024, do CGI.br, aponta que a qualidade da conectividade permanece como desafio, especialmente quando se considera custo, tipo de plano e condições de uso pelas classes sociais mais baixas (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2025).

A distinção entre acesso formal e conectividade significativa é decisiva para o sistema de justiça. Para enviar uma mensagem instantânea, pode ser suficiente uma conexão limitada e um aparelho simples. Para participar de audiência virtual, consultar autos, digitalizar documentos, acompanhar intimações, assinar procuração, acessar plataformas judiciais ou conversar com defensor, advogado e servidor, as exigências são maiores. O processo digital demanda estabilidade, privacidade, câmera, microfone, armazenamento, compreensão de senhas, autenticação, leitura de documentos e manejo de formatos. A vulnerabilidade tecnológica surge justamente nessa distância entre estar conectado e conseguir exercer direitos em ambiente digital.

Os grupos mais afetados tendem a coincidir com aqueles que já enfrentam outras vulnerabilidades. Pessoas idosas podem ter dificuldade de adaptação a sistemas, senhas e links de audiência. Pessoas pobres podem depender de celulares compartilhados, planos pré-pagos ou redes instáveis. Moradores de áreas rurais podem sofrer com baixa qualidade de conexão. Pessoas com deficiência podem encontrar portais incompatíveis com tecnologias assistivas. Pessoas com baixa escolaridade podem ter dificuldade para compreender linguagem jurídica e instruções digitais. Mulheres em situação de violência doméstica podem não dispor de ambiente privado e seguro para atendimento remoto. Crianças e adolescentes dependem de adultos que nem sempre possuem condições tecnológicas para representá-los adequadamente.

Essa sobreposição de vulnerabilidades revela que a exclusão digital não é apenas tecnológica. Ela é socialmente produzida. A ausência de equipamento adequado decorre de renda; a dificuldade de compreender plataformas decorre de desigualdades educacionais; a falta de privacidade decorre de condições habitacionais; a instabilidade de conexão decorre de desigualdade territorial; a impossibilidade de uso autônomo por pessoas com deficiência decorre de barreiras de acessibilidade. Por isso, políticas judiciais digitais precisam dialogar com a realidade social do jurisdicionado e não apenas com a capacidade técnica dos tribunais.

No plano processual, os impactos podem ser graves. A comunicação eletrônica de atos processuais, quando não acompanhada de mecanismos adequados de ciência,

pode dificultar o conhecimento real da demanda. Audiências virtuais realizadas sem ambiente adequado podem comprometer a qualidade da oitiva, a espontaneidade do depoimento e a percepção de vulnerabilidades pelo magistrado. O atendimento exclusivamente remoto pode afastar pessoas que necessitam de orientação presencial. A exigência de documentos digitalizados pode dificultar a vida de quem não tem scanner, computador ou conhecimento para converter arquivos. A imposição de sistemas com linguagem técnica pode produzir indeferimentos por falhas formais não relacionadas ao mérito do direito.

A exclusão processual digital pode ocorrer de modo silencioso. Diferentemente de uma porta física fechada, a barreira digital muitas vezes aparece como erro de senha, link expirado, arquivo incompatível, ausência em audiência, não manifestação no prazo ou dificuldade de acessar intimação. O sistema registra a falha como comportamento da parte, e não como resultado de uma barreira institucional. Esse é um dos maiores riscos da Justiça digital: transformar limitações sociais em aparente desídia processual. Quando isso ocorre, a tecnologia deixa de ser instrumento de acesso e passa a operar como filtro invisível de participação.

A vulnerabilidade tecnológica também desafia a ideia de consentimento. Em algumas modalidades digitais, o jurisdicionado pode formalmente optar pelo procedimento remoto. Todavia, a validade dessa opção depende de informação adequada sobre consequências, canais disponíveis e possibilidade de reversão quando o meio digital se mostrar inadequado. Uma parte vulnerável pode aceitar a tramitação digital sem compreender os efeitos práticos dessa escolha. O consentimento, nesse contexto, não pode ser tratado como simples clique ou manifestação padronizada. Deve ser analisado segundo parâmetros de informação, voluntariedade e capacidade real de utilização do meio escolhido.

O problema ganha contornos ainda mais sensíveis nas audiências virtuais. A videoconferência pode facilitar a participação de quem reside longe do fórum, mas pode prejudicar quem não possui conexão estável, local silencioso ou familiaridade com a ferramenta. Em demandas familiares, violência doméstica, infância, saúde, interdição, alimentos e conflitos envolvendo pessoas hipervulneráveis, a presença física pode ser relevante para proteção, acolhimento e adequada compreensão do caso. Não se trata de afirmar que audiências virtuais sejam inadequadas em geral, mas de reconhecer que sua adequação depende do contexto, da natureza da causa, da condição dos participantes e da possibilidade de garantir contraditório substancial.

A digitalização também amplia o tratamento de dados pessoais pelo Judiciário. Autos eletrônicos, gravações de audiências, cadastros, portais de serviços, domicílios eletrônicos e sistemas de inteligência artificial envolvem coleta, armazenamento e circulação de dados sensíveis. A Lei Geral de Proteção de Dados impõe princípios como finalidade, necessidade, segurança, transparência e responsabilização (BRASIL, 2018). Em uma Justiça digital inclusiva, a proteção de dados não é tema separado do acesso à justiça. Pessoas vulneráveis precisam confiar que seus dados serão tratados com segurança e compreender quais informações são exigidas, por que são necessárias e como serão utilizadas.

A vulnerabilidade tecnológica exige, portanto, mudança de perspectiva. Não basta perguntar se o tribunal disponibilizou uma ferramenta digital; é preciso perguntar se a pessoa concreta consegue utilizá-la sem prejuízo de seus direitos. A avaliação constitucional da Justiça digital deve deslocar o foco da eficiência institucional para a efetividade inclusiva. A tecnologia é compatível com o acesso à justiça quando reduz barreiras. Torna-se incompatível quando cria obstáculos que atingem de forma desproporcional os grupos que mais dependem da proteção estatal.

5. PARÂMETROS CONSTITUCIONAIS PARA UMA JUSTIÇA DIGITAL INCLUSIVA

A construção de uma Justiça digital inclusiva exige parâmetros constitucionais capazes de orientar a atuação dos tribunais. O primeiro parâmetro é a centralidade do acesso à justiça como direito fundamental material. A digitalização deve ser interpretada à luz do art. 5º, XXXV, da Constituição, e não o contrário. Isso significa que ferramentas tecnológicas são meios para ampliar a tutela de direitos, jamais condições absolutas para seu exercício. Quando o meio digital inviabilizar ou dificultar de modo relevante a participação da parte, deve haver alternativa adequada, inclusive presencial ou assistida.

O segundo parâmetro é a igualdade substancial. O princípio da isonomia exige considerar desigualdades concretas entre usuários. Tratar todos os jurisdicionados como se possuíssem idêntica infraestrutura tecnológica produz discriminação indireta. A política digital deve prever adaptações para grupos vulneráveis, atendimento prioritário quando necessário, flexibilização procedimental justificada, suporte técnico e canais de mediação humana. Igualdade, nesse contexto, não é impor o mesmo sistema a todos, mas assegurar que todos possam participar do processo em condições efetivas.

O terceiro parâmetro é a multicanalidade. A Justiça digital não deve significar Justiça exclusivamente digital. Um sistema inclusivo combina canais eletrônicos, atendimento remoto assistido, Balcão Virtual, Pontos de Inclusão Digital e atendimento presencial para situações em que o usuário não consiga utilizar meios digitais autonomamente. A multicanalidade reduz o risco de exclusão porque reconhece que diferentes pessoas necessitam de diferentes formas de acesso. O canal mais eficiente para o tribunal nem sempre é o canal mais adequado para o jurisdicionado.

O quarto parâmetro é o acesso assistido. A Recomendação CNJ nº 101/2021 e a Recomendação CNJ nº 133/2022 apontam a necessidade de apoio institucional aos excluídos digitais, seja por atendimento presencial, seja por Pontos de Inclusão Digital (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021a; 2022b). Esse apoio deve ser compreendido como dever permanente da política judiciária, e não como medida excepcional. A presença de servidores capacitados, equipamentos disponíveis, orientação sobre protocolos, auxílio para participação em audiências e encaminhamento de requerimentos pode impedir que a vulnerabilidade tecnológica se transforme em perda de direitos.

O quinto parâmetro é a acessibilidade universal. A Resolução CNJ nº 401/2021 reforça a necessidade de eliminar barreiras e assegurar inclusão de pessoas com deficiência (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021c). Em ambiente digital, isso exige portais compatíveis com leitores de tela, contraste adequado, linguagem simples, possibilidade de navegação por teclado, vídeos com legendas, atendimento em Libras quando necessário, documentos acessíveis e adaptação razoável. A Justiça digital não será inclusiva se seus sistemas forem desenvolvidos apenas para usuários padrão, sem considerar diversidade funcional.

O sexto parâmetro é a linguagem clara. A complexidade jurídica já constitui barreira tradicional ao acesso à justiça. A digitalização pode agravá-la quando formulários, mensagens automáticas e intimações eletrônicas utilizam linguagem excessivamente técnica. A política judiciária digital deve incorporar práticas de linguagem simples e desenho de serviços centrado no usuário. Isso não significa empobrecer a técnica jurídica, mas diferenciar comunicação institucional ao cidadão de fundamentação técnica dirigida aos operadores do direito. Quanto mais automatizado for o contato com o usuário, maior deve ser o cuidado com clareza, orientação e previsibilidade.

O sétimo parâmetro é a proporcionalidade na escolha do meio digital. Nem todo ato processual possui a mesma natureza, e nem toda causa admite idêntico grau de virtualização. Atos simples de consulta, protocolo e comunicação podem ser adequadamente digitalizados. Audiências sensíveis, depoimentos de pessoas vulneráveis ou casos que exijam acolhimento humanizado podem demandar avaliação específica. A proporcionalidade exige examinar adequação, necessidade e equilíbrio entre eficiência e proteção de direitos. A tecnologia não deve ser aplicada por automatismo, mas por decisão administrativa e judicial justificada.

O oitavo parâmetro é a proteção de dados e a segurança da informação. A Justiça digital amplia riscos de vazamento, exposição indevida e uso secundário de informações processuais. A LGPD e as normas de governança tecnológica impõem deveres de finalidade, minimização, transparência e segurança (BRASIL, 2018). Em processos envolvendo saúde, infância, família, violência doméstica ou dados financeiros, a proteção deve ser ainda mais rigorosa. O acesso digital não pode ser obtido à custa da privacidade e da intimidade das partes.

O nono parâmetro é a transparência tecnológica. Sistemas eletrônicos e ferramentas de inteligência artificial utilizados pelo Judiciário devem ser compreensíveis, auditáveis e sujeitos a controle. A Resolução CNJ nº 615/2025 reforça a necessidade de diretrizes de governança para soluções de inteligência artificial no Poder Judiciário (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025). Quando ferramentas tecnológicas influenciam triagem, classificação, priorização ou apoio à decisão, os usuários devem ter garantias de explicabilidade, supervisão humana e possibilidade de contestação. A opacidade tecnológica é incompatível com devido processo legal.

O décimo parâmetro é a participação institucional. A construção de uma Justiça digital inclusiva não deve ser tarefa exclusiva de setores de tecnologia. Magistrados, servidores, advocacia, Defensoria Pública, Ministério Público, universidades, organizações sociais e usuários devem participar da avaliação dos serviços digitais. A escuta de pessoas vulneráveis é indispensável para identificar barreiras que indicadores internos não capturam. Uma plataforma pode parecer eficiente para quem a administra e, ao mesmo tempo, ser incompreensível para quem dela depende.

Esses parâmetros convergem para uma ideia central: a Justiça digital deve ser desenhada a partir do usuário vulnerável, e não apenas do usuário médio. Se o sistema for acessível para quem possui mais dificuldades, será funcional para todos. Ao contrário, se for construído para pessoas com alta escolaridade, equipamentos adequados e

familiaridade tecnológica, excluirá justamente quem mais necessita de proteção jurídica. A inclusão deve ser critério de qualidade institucional.

6. POLÍTICAS JUDICIÁRIAS PARA EFETIVAÇÃO DO ACESSO DIGITAL

A efetivação dos parâmetros constitucionais depende de medidas concretas de política judiciária. A primeira delas é a expansão e qualificação dos Pontos de Inclusão Digital. Esses espaços devem oferecer equipamento, conexão estável, privacidade mínima, apoio de servidor capacitado e possibilidade de participação em audiências remotas. Não basta instalar computadores em fóruns. É necessário garantir que o usuário receba orientação adequada, que o ambiente seja acessível e que exista articulação com Defensorias, OAB, Ministérios Públicos, municípios e universidades. A cooperação institucional amplia capilaridade e reduz custos.

A segunda medida consiste em preservar atendimento presencial para excluídos digitais. A transformação digital não pode significar fechamento simbólico do fórum. Mesmo que a maioria dos atos seja eletrônica, deve haver canais presenciais para situações de vulnerabilidade. O atendimento físico pode ser decisivo para pessoas sem internet, idosos, pessoas com deficiência, analfabetos funcionais ou cidadãos que buscam informações urgentes. A presença de um servidor capaz de orientar e encaminhar demandas digitalmente pode fazer a diferença entre acesso efetivo e desistência silenciosa.

A terceira medida é a criação de protocolos de triagem de vulnerabilidade tecnológica. No primeiro contato com o usuário, o sistema de justiça deve identificar se a pessoa possui equipamento, conexão, conhecimento, privacidade e acessibilidade para participar de atos digitais. Essa triagem não deve ter finalidade discriminatória, mas protetiva. Uma vez identificada a vulnerabilidade, o processo pode receber adaptações, como audiência presencial, apoio em ponto digital, intimações complementares, linguagem simplificada ou acompanhamento por órgão de assistência jurídica.

A quarta medida é o desenvolvimento de linguagem simples nos serviços digitais. Portais judiciais, formulários e comunicações devem ser testados com usuários reais. Mensagens como “ato ordinatório”, “decurso de prazo”, “certidão de remessa” ou “intime-se para regularização” podem ser claras para operadores do direito, mas incompreensíveis para cidadãos. A linguagem simples deve explicar o que aconteceu, o

que a pessoa precisa fazer, qual prazo possui, quais documentos são necessários e onde buscar ajuda. Essa orientação é parte do devido processo em ambiente digital.

A quinta medida é a capacitação permanente de servidores e magistrados. A inclusão digital não depende apenas de infraestrutura; depende também de cultura institucional. Servidores precisam estar preparados para atender pessoas com baixa familiaridade tecnológica sem constrangimento, impaciência ou excesso de formalismo. Magistrados precisam considerar, na condução do processo, se falhas digitais decorreram de vulnerabilidade e se é necessário flexibilizar atos para preservar contraditório e ampla defesa. A tecnologia deve ser acompanhada de sensibilidade institucional.

A sexta medida é a produção de indicadores de inclusão. Tribunais frequentemente mensuram produtividade, tempo médio de tramitação e quantidade de atos praticados. Esses indicadores são importantes, mas insuficientes. A política digital deve medir também número de atendimentos a excluídos digitais, utilização dos Pontos de Inclusão Digital, dificuldades relatadas por usuários, taxa de ausência em audiências virtuais por problemas técnicos, acessibilidade dos portais, reclamações sobre atendimento remoto e perfil socioeconômico dos usuários afetados. Sem dados sobre exclusão, a exclusão permanece invisível.

A sétima medida é a realização de auditorias de acessibilidade e usabilidade. Sistemas judiciais devem ser periodicamente avaliados por equipes multidisciplinares e por usuários externos. A acessibilidade deve ser testada com pessoas com deficiência; a usabilidade, com pessoas de diferentes níveis de escolaridade; a estabilidade, em conexões de baixa qualidade; a linguagem, por cidadãos que não dominam vocabulário jurídico. A aprovação técnica de um sistema não garante sua adequação social.

A oitava medida é a adoção de modelos híbridos em atos sensíveis. Audiências de conciliação, instrução, família, infância, violência doméstica, saúde mental, interdição ou outras situações que envolvam especial vulnerabilidade devem admitir avaliação individualizada. O formato virtual pode ser excelente em muitos casos, mas inadequado em outros. O critério não deve ser preferência abstrata por presencial ou digital, mas adequação ao caso concreto. A finalidade do ato processual deve orientar a escolha do meio.

A nona medida é a articulação entre Justiça digital e assistência jurídica. A Defensoria Pública e a advocacia são atores centrais na mediação entre cidadão e sistema judicial. Pessoas vulneráveis frequentemente acessam a Justiça por meio desses profissionais. Portanto, políticas digitais devem considerar a realidade de atendimento

dessas instituições, evitando transferir a elas custos tecnológicos sem suporte. A criação de fluxos integrados entre tribunais, Defensorias e OAB pode reduzir dificuldades de protocolo, intimação, atendimento remoto e participação em audiências.

A décima medida é a garantia de reversibilidade. Procedimentos digitais devem permitir mudança para formato presencial ou assistido quando demonstrada dificuldade relevante. A opção pelo Juízo 100% Digital ou por ato remoto não deve aprisionar a parte em formato que se revela inadequado. A reversibilidade é mecanismo de segurança constitucional, pois impede que a eficiência administrativa prevaleça sobre a participação substancial.

Essas medidas mostram que a inclusão digital judicial não é obstáculo à modernização; é condição de sua legitimidade. Uma Justiça digital que desconsidera vulnerabilidades tende a produzir nulidades, retrabalho, insegurança e desconfiança institucional. Ao contrário, uma política inclusiva aumenta qualidade do serviço, reduz litigiosidade decorrente de falhas procedimentais e fortalece a legitimidade do Judiciário. Eficiência e inclusão não são valores opostos. A eficiência constitucionalmente adequada é aquela que produz resultados sem sacrificar direitos fundamentais.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação digital do Poder Judiciário brasileiro é fenômeno irreversível e, em muitos aspectos, desejável. O processo eletrônico, o atendimento remoto, o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual, o Domicílio Judicial Eletrônico, os Pontos de Inclusão Digital e as soluções de inteligência artificial podem contribuir para uma Justiça mais rápida, racional e acessível. A tecnologia permite reduzir deslocamentos, ampliar canais de comunicação, padronizar serviços e melhorar a gestão processual. Todavia, esses ganhos não dispensam análise constitucional crítica.

O artigo partiu do problema de saber em que medida a digitalização judicial pode produzir exclusão processual de pessoas em situação de vulnerabilidade tecnológica e quais parâmetros devem orientar uma política judiciária digital inclusiva. A hipótese foi confirmada. A Justiça digital somente realiza o acesso à ordem jurídica justa quando estruturada segundo modelo inclusivo, assistido, multicanal e sensível às desigualdades sociais. A simples existência de plataformas não equivale a acesso efetivo. Entre disponibilidade técnica e fruição concreta de direitos há uma distância que deve ser preenchida por políticas públicas judiciais.

Verificou-se que a vulnerabilidade tecnológica não se resume à ausência de internet. Ela envolve qualidade de conexão, tipo de dispositivo, letramento digital, privacidade, acessibilidade, renda, escolaridade, território e condições pessoais. Em ambiente processual, essas limitações podem gerar efeitos graves, como perda de prazos, ausência em audiências, dificuldade de produzir documentos, incompreensão de intimações e restrição ao contraditório. A exclusão digital pode operar silenciosamente, sendo registrada pelo sistema como falha da parte, quando na verdade expressa barreira institucional não enfrentada.

A análise normativa demonstrou que o próprio Conselho Nacional de Justiça reconhece a necessidade de medidas voltadas aos excluídos digitais, especialmente por meio de atendimento assistido e Pontos de Inclusão Digital. Essa diretriz deve ser aprofundada e tratada como componente permanente da política digital, não como exceção transitória. A Constituição impõe que eficiência administrativa, inovação tecnológica e gestão processual sejam compatibilizadas com acesso à justiça, igualdade substancial, devido processo legal, ampla defesa, acessibilidade e proteção de dados.

Como resposta ao problema proposto, sustentou-se que a Justiça digital brasileira deve observar, ao menos, os seguintes parâmetros: centralidade do acesso material à justiça; igualdade substancial; multicanalidade; acesso assistido; acessibilidade universal; linguagem clara; proporcionalidade na escolha do meio digital; proteção de dados; transparência tecnológica; participação institucional; indicadores de inclusão; e reversibilidade do formato digital quando inadequado ao caso concreto. Esses parâmetros não rejeitam a inovação. Ao contrário, oferecem condições para que a inovação seja juridicamente legítima e socialmente democrática.

Conclui-se que a principal tarefa do Judiciário contemporâneo não é escolher entre Justiça presencial e Justiça digital, mas construir uma Justiça acessível em múltiplas formas. A tecnologia deve servir ao cidadão, e não o cidadão adaptar-se solitariamente à tecnologia. Quando desenhada a partir das vulnerabilidades reais da população brasileira, a digitalização pode ampliar o acesso à justiça. Quando orientada apenas pela lógica da produtividade, pode criar nova camada de exclusão. O desafio constitucional do presente é assegurar que a Justiça digital seja, antes de tudo, Justiça inclusiva.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 27 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 27 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 27 abr. 2026.

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

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. São Paulo: CGI.br, 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2024/>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Autoriza a adoção, pelos tribunais, das medidas necessárias à implementação do Juízo 100% Digital no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2020a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020. Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de inteligência artificial no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2020b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília, DF: CNJ, 2021a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 27 abr. 2026.

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, 2021b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 401, de 16 de junho de 2021. Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022. Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário e regulamenta o Diário da Justiça Nacional e o Domicílio Judicial Eletrônico. Brasília, DF: CNJ, 2022a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4509>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 133, de 9 de setembro de 2022. Recomenda aos tribunais a instalação de Pontos de Inclusão Digital, para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais. Brasília, DF: CNJ, 2022b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4734>. Acesso em: 27 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 615, de 11 de março de 2025. Estabelece diretrizes para o desenvolvimento, utilização e governança de soluções desenvolvidas com recursos de inteligência artificial no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/6001>. Acesso em: 27 abr. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Internet chega a 74,9 milhões de domicílios do país em 2024. Agência IBGE Notícias, Rio de Janeiro, 24 jul. 2025. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/44031-internet-chega-a-74-9-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2024>. Acesso em: 27 abr. 2026.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Para uma revolução democrática da justiça. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

WATANABE, Kazuo. Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça: processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.