

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

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

ANDRÉ MURILO PARENTE NOGUEIRA

JUVÊNCIO BORGES SILVA

SÍLZIA ALVES CARVALHO

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 II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: André Murilo Parente Nogueira; Juvêncio Borges Silva; Sílzia Alves Carvalho – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-628-3

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



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

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

Apresentação

Os textos apresentados são ilustrativos da complexidade, oportunidade e relevância das pesquisas a respeito das políticas judiciárias e da administração da justiça tendo em vista o acesso a adequada resolução dos conflitos. O desenvolvimento dos trabalhos a seguir tem em consideração estudos cujo objeto se relaciona ao acesso à justiça, a aplicação das novas tecnologias, notadamente a inteligência artificial generativa, a concretização das políticas judiciárias e o aprimoramento da governança por meio do Conselho Nacional de Justiça-CNJ.

Discute-se como a educação em direitos humanos tem potencial para transformar o acesso à justiça assegurando a inclusão social, assim como é investigada como a busca pela eficiência gerencial e pela desjudicialização podem comprometer a decisão informada e a igualdade material, considerando o contexto da modernidade periférica. As questões relacionadas com o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples demonstra que o Legal Design pode ser considerado um instrumento para assegurar o acesso material à justiça.

A partir das concepções relacionadas às ondas renovatórias da justiça são tratadas as políticas judiciárias e a aplicação das novas tecnologias, logo, o juízo 100% digital e o uso da inteligência artificial generativa. Os riscos inerentes a exclusão digital de grupos vulneráveis, tais como, idosos é abordada em pesquisa que analisou registros de Boletins de ocorrência em Delegacias de Manaus, em casos de golpes e fraudes praticados no ciberespaço. No mesmo sentido, se discute os princípios norteadores dos procedimentos adotados nos juizados especiais criados pela Lei nº 9.099/1995.

Convidamos todos à leitura, reflexão e novas pesquisas relacionadas ao acesso à justiça, o que, certamente, contribuirá para continuarmos o caminho de construção de uma sociedade mais igualitária, justa e democrática!

As transformações digitais estão reorganizando as dinâmicas sociais, institucionais e decisórias, portanto impactando na aplicação do direito ao ultrapassar sua função instrumental. Nesse sentido os trabalhos verticalizam criticamente as discussões entre a eficiência quantitativa do acesso à justiça e os desafios constitucionais relacionados à transparência decisória, ao contraditório substancial e à fundamentação das decisões judiciais. O trabalho a respeito da assistência judiciária integral contém uma possível

resposta e alternativa para os desafios relacionados com o uso no poder judiciário das tecnologias digitais.

As políticas judiciárias de resolução adequada de conflitos são abordadas na pesquisa que analisa a mediação no âmbito do TJGO no período de 2023 a 2025 apresentando um diagnóstico valioso. O ativismo judicial é tratado a partir da filosofia de Platão e do constitucionalismo contemporâneo, concluindo-se que os limites no exercício das funções dos poderes estatais devem ser revisitados.

A governança judicial é pesquisada com referência à profissionalização administrativa, a cultura de dados e ao comprometimento com resultados socialmente relevantes, considerando o direito fundamental ao acesso à justiça. Ainda nesse campo, se apresenta o problema das populações em situação de rua e a exigência do endereço fixo como uma barreira ao acesso à direitos fundamentais e a gestão do judiciário. As questões relacionadas à clareza da linguagem usada no Poder Judiciário é apresentado como um problema relacionado à governança do Poder Judiciário e ao acesso à justiça.

A atuação do CNJ por meio da adoção de metas como parâmetro de eficiência é analisada considerando-se o risco de adoção de práticas judiciais ou administrativas que afetem a imparcialidade e o juiz natural, sendo que o uso das novas tecnologias pode traçar métricas que auxiliem na resolução desse problema. A hiperjudicialização das questões previdenciárias é dignosticada por parâmetros quantitativos extraídos no período entre 2024-2025, sendo que as possibilidades de resolução exige o diálogo interinstitucional e a internalização dos precedentes judiciais.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Resolução CNJ nº 615/2025 são tratadas a partir da jurimetria e das possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias quanto á eficiência da política judiciária de autocomposição. Por sua vez a eficácia liberatória dos acordos celebrados nas CCPs da Justiça do Trabalho são analisados tendo em vista o posicionamento do Supremo Tribunal Federal nas ADIs nº 2.139 e nº 2.160. O princípio da razoável duração do processo é abordado à luz do Tema n.º 1.184 do STF e seus possíveis impactos ao acesso dos entes públicos à tutela jurisdicional,

Conclui-se a apresentação desses trabalhos referindo-se ao problema das falhas no sistema de gestão e administração da justiça, sendo que a pesquisa que aborda a "operação faroeste" realizada com a aplicação do método indutivo representa um alerta que reafirma a importância da importância das pesquisa realizadas na área do direito e suas potencialidades para a garantia de efetividade dos direitos fundamentais e do Estado de Direito.

Boa leitura!

ASSISTÊNCIA JURÍDICA COMO REQUISITO DE EFETIVIDADE DO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA DIANTE DAS TRANSFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS

LEGAL AID AS A REQUIREMENT OF EFFECTIVENESS OF THE RIGHT OF ACCESS TO JUSTICE IN LIGHT OF TECHNOLOGICAL TRANSFORMATIONS

Joao Vitor Barbosa Pereira

Resumo

O presente artigo tem por objetivo analisar em que medida a assistência jurídica integral constitui requisito de efetividade do direito fundamental de acesso à justiça diante das transformações tecnológicas contemporâneas. Busca-se examinar as bases conceituais e constitucionais da assistência jurídica, diferenciando-a da assistência meramente judiciária; identificar os impactos da digitalização das relações sociais e econômicas sobre a demanda por orientação jurídica; e avaliar como a vulnerabilidade digital, a assimetria informacional, a automação decisória e a expansão da justiça digital podem ampliar obstáculos ao acesso efetivo à ordem jurídica justa. Para tanto, adota-se metodologia qualitativa, de caráter exploratório e bibliográfico-documental, fundada na análise de doutrina jurídica nacional, artigos científicos, textos normativos constitucionais e infraconstitucionais, bem como referências relacionadas à efetividade, acesso à justiça, assistência jurídica, vulnerabilidade digital, proteção de dados e novas tecnologias. O método de abordagem é predominantemente dedutivo, partindo-se do marco constitucional do acesso à justiça para examinar sua concretização no contexto tecnológico atual. Conclui-se que o contexto atual de transformações tecnológicas torna mais complexo e essencial o papel da assistência jurídica como elemento crucial para a concretização efetiva do direito de acesso à justiça.

Palavras-chave: Assistência jurídica, Acesso à justiça, Vulnerabilidade digital, Efetividade, Justiça digital

Abstract/Resumen/Résumé

This article seeks to analyse whether complete Legal aid constitutes a requirement for the effectiveness of the fundamental right to access to justice in light of current technological transformations. It seeks to examine the conceptual and constitutional foundation of integral legal aid, distinguishing it from mere legal representation; identify results of digital influence in social and economic relations towards the demand for legal aid; and evaluating how digital vulnerability, informational asymmetry and automated decision-making and the expansion of digital justice can intensify barriers towards effective access to a fair justice system. To this end, this article makes use of a qualitative, exploratory, and bibliographic-documentary methodology, based on the analysis of national legal doctrine, scientific articles, constitutional and other legal texts, as well as references related to effectiveness, access to justice, legal aid, digital vulnerability, data protection, and new technologies. The adopted

method of approach is predominantly deductive, beginning from the constitutional assertion of access to justice in order to examine its realization in the current technological context. It is concluded that the present context of technological transformations makes the role of legal aid even more complex and essential as a crucial element for the effectiveness of the right of access to justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Legal aid, Access to justice, Digital vulnerability, Effectiveness, Digital justice

1 INTRODUÇÃO

Nas ciências jurídicas, o princípio da efetividade dos atos jurídicos tem ocupado lugar de protagonismo nas discussões e considerações apresentadas dentro da doutrina e jurisprudência. A crescente atenção dada ao tema não é surpreendente diante da necessidade de reduzir-se ao máximo a lacuna entre o resultado pretendido com a norma jurídica e seus resultados fáticos.

Sob esse prisma, o direito de acesso à justiça passou a ser compreendido não apenas como possibilidade formal de ingresso em juízo, mas como garantia de participação efetiva na ordem jurídica e de proteção concreta de direitos. Como tal, o direito de acesso à justiça é, ao mesmo tempo, porta de entrada e alicerce do poder jurídico e sua efetivação.

Nem sempre a efetividade de determinada norma ou princípio pode ser facilmente mensurada (ou mesmo estimada). Tal avaliação torna-se ainda mais desafiadora diante das transformações tecnológicas contemporâneas, que modificam a forma como relações sociais, econômicas, administrativas e processuais são estabelecidas. A digitalização de serviços públicos e privados, a expansão da justiça digital, o uso crescente de plataformas eletrônicas, a automação decisória e as novas formas de vulnerabilidade informacional ampliam tanto as possibilidades quanto os obstáculos de acesso à tutela jurídica.

Diante dos fatos apontados, pergunta-se: como garantir a assistência jurídica sob o prisma da efetivação de acesso à justiça, em face dos avanços tecnológicos contemporâneos que podem configurar obstáculos e barreiras digitais ao acesso à justiça?

A metodologia adotada é de caráter qualitativo e descritivo, combinando pesquisa bibliográfica e legislativa, com análise documental.

2 ASSISTÊNCIA JURÍDICA E ACESSO À JUSTIÇA: BASES CONCEITUAIS E NORMATIVAS

A promoção integral do direito de acesso à justiça demanda uma concepção igualmente abrangente do conceito de assistência jurídica para sua efetivação:

O direito fundamental à assistência jurídica integral deve ser compreendido de forma ampla. Extrapola, pela simples análise terminológica, o antigo direito à assistência meramente judiciária. Assistência jurídica integral reflete a idéia de amparo jurídico, esteja o Direito onde estiver. (Ramos, 1999, p. 4)

A assistência jurídica integral deve ser compreendida como uma das condições materiais e um dos pressupostos à realização do acesso à justiça. Isso porque o acesso à justiça não se

limita à possibilidade formal de provocação do Poder Judiciário, mas envolve a existência de meios concretos para que o indivíduo compreenda sua situação jurídica, identifique direitos violados ou ameaçados, receba orientação adequada e possa buscar a solução mais compatível com a natureza do conflito. Nessa perspectiva, a assistência jurídica atua de forma precedente, concomitante ou posterior ao processo judicial, abrangendo tanto a atuação contenciosa quanto a orientação preventiva, extrajudicial e informacional. Por essa razão, a noção de assistência jurídica integral aproxima-se da ideia de acesso à ordem jurídica justa e plena, na medida em que busca reduzir a distância entre o reconhecimento normativo dos direitos e sua fruição efetiva pelos sujeitos vulneráveis.

Tal compreensão ampla também permite diferenciar a assistência jurídica de uma concepção meramente procedimental ou patrimonial do acesso à justiça. Embora a insuficiência de recursos econômicos continue sendo obstáculo relevante, ela não esgota as formas de vulnerabilidade que podem impedir o exercício de direitos. Barreiras informacionais, educacionais, técnicas, territoriais, institucionais e, mais recentemente, digitais, podem dificultar ou inviabilizar a compreensão e utilização dos mecanismos jurídicos disponíveis. Assim, a assistência jurídica integral deve ser analisada como garantia constitucional voltada não apenas à representação judicial do necessitado, mas também à promoção de condições mínimas de orientação, participação e proteção jurídica. Tal enfoque é essencial para que o direito de acesso à justiça seja tratado como direito efetivo, e não apenas como prerrogativa formalmente assegurada.

Expõe-se em seguida elementos doutrinários e legais de importante consideração.

2.1 Assistência jurídica, assistência judiciária e acesso à justiça

Mesmo havendo intersecção entre os conceitos de “assistência jurídica”, “assistência judiciária” e “acesso à justiça”, tais termos não são sinônimos e possuem abrangências diferentes:

Nesse sentido, temos que a assistência jurídica significa todo e qualquer auxílio jurídico voltado para o sujeito necessitado, mormente no que diz respeito a um aconselhamento preventivo que vise exterminar o germe do conflito de interesse que, se não dissipado, poderá ter que ser discutido no Tribunal. E é nesse ponto que reside a distinção entre assistência jurídica e assistência judiciária. Modernamente, em face do preceito constitucional, o Estado não quer apenas garantir a assistência judiciária; propõe-se, acima de tudo, a promover a proteção social do necessitado através da assistência jurídica. (Ramos, 1999, p. 3)

Assim, assistência judiciária e jurídica são elementos relevantes de promoção de acesso à justiça com este possuindo maior abrangência que aquele.

2.2 Assistência jurídica como direito fundamental na Constituição Federal de 1988

Ainda que não tenha sido o marco inicial da assistência jurídica no Brasil, a Constituição Federal de 1988 foi um importante salto no que se refere ao acesso à justiça ao elevar a assistência jurídica à direito fundamental, conforme seu art. 5º, inciso LXXIV:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (Brasil, 1988, art. 5º, caput e inc. LXXIV).

Tal dispositivo não se encontra inserido de forma desconexa no texto constitucional, mas sim faz parte do arcabouço dos fundamentos como um todo que orientam a CF de 1988. Ao apresentar o fundamento da dignidade da pessoa humana em seu Artigo 1º, o texto constitucional não apenas elenca um direito de forma avulsa, mas demonstra princípios os quais sustentam e orientam a elaboração do texto constitucional de forma a criar o sistema coeso de valores e normas que regem o Estado brasileiro.

Como nos apresenta Ramos (1999, p. 2-4):

A positivação do direito fundamental à assistência jurídica aos necessitados constitui uma garantia outorgada por esse Estado de índole verdadeiramente social, preocupado em proporcionar melhorias substanciais à sociedade civil, numa verdadeira cruzada na qual "o direito vai cedendo à moral, o indivíduo à associação, o egoísmo à solidariedade humana", conforme lição imortalizada por memorável discurso que Rui Barbosa proferiu no início deste século. Quando a Constituição da República (LGL\1988\3) proclama que o Estado Democrático de Direito tem como um de seus fundamentos a dignidade da pessoa humana (CR, art. 1.º, III), ela visa perpetuar o entendimento de que o Direito existe para levar proteção à pessoa, a todas as pessoas, e que o Estado é o responsável primeiro em tutelar esses valores.

[...]

Nesse diapasão, não há dúvida de que o Estado deve proporcionar um serviço jurídico consultivo ao necessitado, oferecendo ampla orientação tendente em abarcar toda dúvida jurídica que eventualmente esteja afligindo o sujeito de direito, visando, com isso, assegurar a cidadania, a dignidade, o respeito à pessoa humana, bem como garantir que a desigualdade social não seja fator de opressão.

2.3 A centralidade institucional da Defensoria Pública

Na ordem jurídica presente, a Defensoria Pública ocupa papel de destaque não apenas na assistência jurídica, mas na promoção e manutenção dos valores constitucionais:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. (Brasil, 1988, art. 134, caput)

Nota-se que a atuação do órgão não se restringe a mera atuação como procurador de hipossuficientes, mas tem um papel holístico de atuação na busca pela efetivação dos valores constitucionais.

3 TRANSFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS E RECONFIGURAÇÃO DAS RELAÇÕES JURÍDICAS

O contexto tecnológico atual e os desafios consequentes devem ser considerados a fim de promover a efetividade do direito: “Em outras palavras, quantos dos obstáculos ao acesso efetivo à justiça podem e devem ser atacados? A identificação desses obstáculos, consequentemente, é a primeira tarefa a ser cumprida” (Cappelletti; Garth, 1988, p. 6).

3.1 Digitalização da vida social e econômica

O ambiente digital ocupa papel de crescente protagonismo na organização social contemporânea. Como evidência disso, segundo pesquisa TIC Domicílios 2024, naquele ano o número de usuários de Internet no Brasil em 2024 era 159 milhões (Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2025).

Nota-se, porém, não apenas um aumento no número de usuários, mas também um aumento das atividades exercidas digitalmente, de forma que a mesma pesquisa aponta que, dos 159 milhões de usuários, 92% enviaram mensagens instantâneas; 77% assistiram a vídeos, programas, filmes ou séries pela Internet; 56% fizeram consultas, pagamentos ou outras transações financeiras; e 46% compraram produtos e serviços pela Internet.

As transformações tecnológicas contemporâneas reconfiguram as relações jurídicas porque deslocam parte significativa da vida social, econômica e institucional para ambientes digitais. Contratações, comunicações, serviços bancários, consumo, acesso a políticas públicas, obtenção de informações e até práticas processuais passam a depender, em maior ou menor medida, de plataformas eletrônicas, sistemas automatizados e circulação constante de dados pessoais. Nesse cenário, o exercício de direitos deixa de depender apenas do conhecimento

jurídico tradicional e passa a exigir também acesso material à tecnologia, letramento digital, compreensão de interfaces, capacidade de interpretar informações eletrônicas e segurança no uso de meios digitais. Assim, a transformação tecnológica não constitui apenas mudança instrumental, mas alteração concreta das condições pelas quais os sujeitos participam da vida jurídica.

Assim, o ambiente digital se torna cada vez mais relevante e acesso ao mesmo se torna indispensável para a inserção econômico e social e à participação cidadã efetiva.

3.2 Complexidade tecnológica e assimetria informacional

O panorama de acesso digital e informacional, porém, não é homogêneo. Como nos apresenta o já mencionado estudo TIC domicílios, em 2024 ainda que a porcentagem de domicílios com acesso de algum tipo à internet esteja se tornando menos restrito em regiões rurais ou de menor poder aquisitivo, ainda há discrepâncias relevantes no seu uso: enquanto 61% dos usuários na Região Sudeste realizaram compras de serviços ou produtos nos últimos 12 meses, apenas 39% dos usuários na região Nordeste fizeram o mesmo.

Discrepâncias também se apresentam com relação às populações urbanas e rurais: 34% dos usuários urbanos afirmaram terem feito uso de ferramentas de inteligência artificial (IA) generativa, enquanto 18% dos usuários em áreas rurais afirmaram o mesmo.

Essa reconfiguração também amplia a complexidade dos obstáculos ao acesso à justiça. Se, no modelo clássico, as barreiras mais evidentes eram econômicas, geográficas, processuais e informacionais, no contexto atual somam-se a elas barreiras digitais, técnicas e algorítmicas. A tecnologia pode facilitar o contato inicial com instituições jurídicas, ampliar canais de atendimento e reduzir custos de deslocamento; contudo, também pode excluir aqueles que não possuem conexão adequada, equipamentos, habilidades digitais ou compreensão suficiente dos sistemas utilizados. Por isso, a análise do acesso à justiça diante das novas tecnologias deve partir de uma leitura ambivalente: os instrumentos digitais podem fortalecer a efetividade do direito, mas também podem criar novas formas de vulnerabilidade e dependência, especialmente quando sua adoção não é acompanhada por assistência jurídica qualificada, acessível e humanamente orientada.

4 A AMPLIAÇÃO DA DEMANDA POR ASSISTÊNCIA JURÍDICA NO CONTEXTO TECNOLÓGICO

A ampliação da demanda por assistência jurídica no contexto tecnológico manifesta-se não apenas pelo aumento de conflitos relacionados ao ambiente digital, mas também pela crescente procura por atendimento jurídico através de meios eletrônicos.

Dados recentes da Defensoria Pública do Estado de São Paulo ilustram esse deslocamento: durante o plantão do Recesso Forense 2025/2026, foram registrados 25.191 atendimentos, dos quais 12.055 chegaram pela assistente virtual Júlia, o que corresponde a aproximadamente 47,9% do total informado no período (Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2026). Esse dado demonstra que os canais digitais passaram a ocupar função relevante na porta de entrada da assistência jurídica.

Ao mesmo tempo, tal expansão revela uma dupla dimensão do fenômeno: de um lado, a tecnologia pode facilitar o acesso inicial à orientação jurídica; de outro, pode acentuar barreiras para aqueles que não possuem conectividade, familiaridade ou meios materiais adequados para utilizar tais canais.

4.1 Expansão quantitativa da demanda

A expansão da demanda quantitativa por assistência jurídica se revela no aumento expressivo do volume de atendimentos realizados por instituições vocacionadas à tutela de pessoas necessitadas. No plantão do Recesso Forense 2025/2026, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo registrou 25.191 atendimentos entre 20 de dezembro de 2025 e 6 de janeiro de 2026, contra 11.297 no mesmo período do recesso anterior, o que representou crescimento de 123% (Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 2026).

Tal informação se alinha com tendências gerais e ilustra a intensificação concreta da procura por assistência jurídica. Esse aumento não pode ser compreendido apenas como crescimento estatístico, mas como indício da ampliação social da dependência em relação à assistência jurídica para a efetivação de direitos. Em um cenário de relações sociais progressivamente mediadas por tecnologia, tal demanda tende a tornar-se simultaneamente mais numerosa e mais complexa.

4.2 Expansão qualitativa da demanda

Similarmente, a ampliação da demanda por assistência jurídica não ocorre apenas em termos quantitativos, mas também qualitativos. No contexto das transformações tecnológicas,

a procura por assistência jurídica passa a envolver problemas mais complexos, marcados por vulnerabilidade digital, assimetria informacional, dificuldade de acesso a plataformas eletrônicas, uso de inteligência artificial, automação de serviços, provas digitais e novas formas de exclusão. Maia observa que a tecnologia possui caráter ambivalente no acesso à justiça: pode funcionar como instrumento de facilitação, mas também como obstáculo para os vulneráveis eletrônicos e excluídos digitais (Maia, 2023).

Desse modo, a assistência jurídica deixa de se limitar à orientação sobre direitos materiais ou à representação em juízo, passando a exigir também mediação entre o cidadão vulnerável e os próprios meios tecnológicos de acesso ao sistema de justiça. Isso inclui identificar limitações técnicas, materiais e informacionais do assistido, orientar o uso de canais digitais, requerer alternativas presenciais ou híbridas quando necessário e combater situações em que a digitalização, em vez de ampliar o acesso, produza novas barreiras à efetivação da ordem jurídica justa.

Além disso, a crescente complexidade da assistência jurídica na era tecnológica exige não apenas a ampliação dos canais de atendimento, mas também a qualificação dos profissionais, ferramentas e instituições responsáveis por sua prestação. Se a tecnologia pode atuar simultaneamente como facilitadora e obstáculo ao acesso à justiça, como observa Maia (2023), a assistência jurídica passa a demandar competências que ultrapassam a atuação jurídica tradicional. Defensores, servidores, estagiários e colaboradores precisam estar aptos a identificar situações de vulnerabilidade tecnológica, compreender limitações materiais, técnicas e informacionais dos assistidos, orientar o uso de canais digitais e reconhecer quando a via eletrônica deve ser substituída ou complementada por atendimento presencial ou híbrido. Do mesmo modo, as instituições devem investir em ferramentas acessíveis, seguras e auditáveis, capazes de organizar informações, automatizar tarefas repetitivas e ampliar a eficiência sem excluir os usuários vulneráveis. Nesse cenário, a qualificação institucional torna-se requisito de efetividade: não basta digitalizar a assistência jurídica; é necessário estruturar tecnologia, pessoas e procedimentos para que a inovação reduza, e não reproduza, barreiras ao acesso à ordem jurídica justa.

4.3 Vulnerabilidade social e exclusão digital

A vulnerabilidade digital evidencia que a exclusão social contemporânea não decorre apenas da ausência formal de direitos, mas também da dificuldade concreta de acessar,

compreender e utilizar os meios tecnológicos pelos quais esses direitos são progressivamente exercidos.

Nesse sentido, Toffoli e Freire (2024) destacam que a inclusão digital constitui elemento necessário à inclusão econômica e social e ao exercício efetivo da cidadania digital, sobretudo porque o acesso à internet, aos dispositivos, ao letramento digital e ao suporte técnico condiciona a participação plena em uma sociedade cada vez mais mediada por tecnologias. A exclusão digital, portanto, não é fenômeno meramente técnico: ela expressa e aprofunda desigualdades sociais, econômicas e informacionais preexistentes, atingindo com maior intensidade idosos, pessoas com deficiência, populações de baixa renda, moradores de áreas periféricas, comunidades tradicionais e demais grupos vulneráveis.

No mesmo sentido, Maia (2023) observa que a tecnologia possui caráter ambivalente, podendo facilitar o acesso à justiça, mas também converter-se em obstáculo aos vulneráveis eletrônicos e excluídos digitais. Assim, para esses grupos, a assistência jurídica assume função ainda mais relevante, pois opera como elo entre vulnerabilidade social, informação jurídica e possibilidade real de acesso à ordem jurídica justa.

Essa relação entre vulnerabilidade digital e exclusão social reforça a necessidade de compreender a assistência jurídica integral não apenas como representação judicial, mas como instrumento de orientação, tradução institucional e equalização mínima das condições de participação dos sujeitos vulneráveis. Se a digitalização dos serviços públicos e do sistema de justiça pressupõe acesso à internet, domínio de plataformas, compreensão de fluxos eletrônicos e capacidade de praticar atos em ambiente virtual, então a ausência dessas condições pode converter a inovação tecnológica em novo fator de desigualdade processual. Nesse sentido, Oliveira e Dias observam:

Os indivíduos vitimados pela exclusão digital (e, como dito, não raras vezes por uma miríade de outras formas de exclusão, como a socioeconômica, a habitacional e a educacional) comumente precisam se socorrer do Poder Judiciário para fazer valer os seus direitos. Cite-se, por exemplo, as demandas por vagas em creches ou visando ao fornecimento de medicamentos. Nessas circunstâncias, a exclusão digital repercutirá na igualdade processual, uma vez que os litigantes vulneráveis apresentarão inequívoca vulnerabilidade processual, que repercutirá na inviabilização ou dificuldade de acesso ao Judiciário, no desequilíbrio entre as partes litigantes e no comprometimento da igualdade de oportunidades no curso do processo judicial (Oliveira; Dias, 2024, p. 171).

Desse modo, a assistência jurídica assume papel corretivo e preventivo: corretivo, ao permitir que o indivíduo vulnerável consiga superar obstáculos técnicos e processuais já instalados; preventivo, ao oferecer orientação qualificada antes que a exclusão digital se

converta em perda de prazos, impossibilidade de participação em atos processuais ou renúncia prática ao exercício de direitos.

5 FRAGILIDADES DA ASSISTÊNCIA JURÍDICA DIANTE DAS TRANSFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS

As transformações tecnológicas evidenciam fragilidades estruturais da assistência jurídica, especialmente quando a digitalização dos serviços jurídicos e judiciais não é acompanhada por mecanismos equivalentes de inclusão, orientação e suporte aos grupos vulneráveis.

A assistência jurídica integral, por sua própria natureza constitucional, não se limita à atuação em juízo, mas abrange orientação, prevenção de conflitos, esclarecimento de direitos e mediação entre o sujeito necessitado e as instituições jurídicas. Contudo, no ambiente digital, essa função torna-se mais complexa: o assistido pode não apenas desconhecer o direito material aplicável, mas também não possuir acesso adequado à internet, habilidades digitais, equipamentos, compreensão de plataformas eletrônicas ou segurança para praticar atos em meio virtual.

Daí decorre uma fragilidade dupla: de um lado, a assistência jurídica é mais demandada; de outro, suas instituições podem não estar suficientemente aparelhadas para responder à nova complexidade técnica, informacional e social. Como adverte Maia (2023), a tecnologia deve ser tratada de forma ambivalente, pois pode ampliar o acesso à justiça, mas também criar novos obstáculos aos vulneráveis eletrônicos.

Assim, a insuficiência de estrutura, capacitação profissional, canais híbridos, linguagem acessível e ferramentas seguras pode transformar a digitalização em novo filtro de exclusão, esvaziando a promessa de efetividade do acesso à ordem jurídica justa.

5.1 Barreiras de acesso no ambiente digital

As barreiras de acesso no ambiente digital não se limitam à inexistência de conexão à internet, embora esta permaneça como obstáculo relevante. Elas abrangem também o custo de equipamentos e serviços, a ausência de dispositivos adequados, a precariedade da conexão, a falta de letramento digital, a dificuldade de compreensão das plataformas, a inacessibilidade de sistemas para pessoas com deficiência e a insuficiência de suporte técnico em linguagem clara.

Toffoli e Freire (2024) observam que a inclusão digital é fenômeno multifacetado, associado não apenas à conectividade, mas também ao acesso a dispositivos, ao letramento digital, às condições socioeconômicas e à infraestrutura de tecnologias da informação e comunicação. No campo jurídico, tais obstáculos assumem maior gravidade, pois a digitalização do sistema de justiça pode condicionar o exercício de direitos ao domínio de meios tecnológicos que nem todos possuem.

Como adverte Maia (2023), a tecnologia tem caráter ambivalente: pode facilitar o acesso à justiça, mas também se converter em obstáculo para vulneráveis eletrônicos e excluídos digitais.

Do mesmo modo, Oliveira e Dias (2024) demonstram que, no contexto da Justiça 4.0 e das audiências virtuais, a ausência de internet, equipamentos ou conhecimento técnico pode repercutir diretamente na igualdade processual.

Assim, a barreira digital transforma-se em barreira jurídica, exigindo que a assistência jurídica atue não apenas como representação técnica, mas também como instrumento de orientação, inclusão, tradução institucional e superação das desigualdades digitais.

5.2 Justiça digital e risco de exclusão

A justiça digital representa avanço relevante na modernização do sistema de justiça, especialmente por permitir maior celeridade, redução de custos, prática de atos processuais à distância e ampliação de canais de atendimento. Contudo, sua implementação também traz risco de exclusão quando o acesso à prestação jurisdicional passa a depender de pressupostos materiais e cognitivos que não estão igualmente distribuídos entre a população.

Em um modelo de Justiça 4.0, participar de audiências virtuais, acompanhar processos eletrônicos, acessar plataformas, receber intimações digitais ou utilizar serviços remotos exige conexão adequada, equipamentos compatíveis, letramento digital, acessibilidade e suporte técnico. Para os sujeitos que não dispõem dessas condições, a digitalização pode transformar-se em nova barreira de acesso, aprofundando desigualdades já existentes.

Nesse sentido, Maia (2023) observa que a tecnologia possui caráter dúplice no campo do acesso à justiça, podendo funcionar tanto como instrumento de facilitação quanto como obstáculo aos vulneráveis eletrônicos.

Oliveira e Dias (2024), por sua vez, alertam que a expansão das audiências virtuais exige medidas concretas para assegurar a participação dos excluídos digitais.

Assim, a justiça digital somente realiza sua promessa de democratização quando acompanhada de políticas de inclusão, canais híbridos, linguagem acessível, apoio presencial, letramento digital e atuação qualificada da assistência jurídica.

5.3 Inteligência artificial, automação e novos desafios

A incorporação de inteligência artificial, automação decisória, bancos de dados e ferramentas digitais de triagem acrescenta nova camada de complexidade à assistência jurídica contemporânea. Os conflitos jurídicos deixam de envolver apenas relações sociais tradicionais e passam a abranger decisões automatizadas, tratamento massivo de dados pessoais, perfis algorítmicos, plataformas digitais, assistentes virtuais, fraudes eletrônicas, vazamentos de dados e opacidade informacional. Nesse contexto, Doneda observa que “o tratamento de dados pessoais, em particular por processos automatizados, é, no entanto, uma atividade de risco” (Doneda, 2011, p. 92), especialmente porque a coleta, o cruzamento e a utilização de informações pessoais podem expor, classificar ou representar equivocadamente o titular. Esse ponto é relevante para a assistência jurídica porque o cidadão vulnerável, além de frequentemente desconhecer seus direitos, pode sequer compreender que determinada negativa, cobrança, restrição, bloqueio, oferta ou classificação decorreu de tratamento automatizado de dados. Assim, a assistência jurídica precisa adaptar-se para atuar também como instrumento de esclarecimento técnico-jurídico, exigência de transparência, proteção de dados pessoais e contestação de decisões automatizadas que afetem direitos fundamentais.

Esses desafios também afetam as próprias instituições responsáveis pela assistência jurídica. A adoção de ferramentas automatizadas pode contribuir para ampliar a capacidade de atendimento, organizar demandas repetitivas, acelerar triagens e identificar padrões coletivos de violação de direitos.

Contudo, sem governança adequada, transparência, segurança da informação e supervisão humana qualificada, tais instrumentos podem reproduzir as mesmas vulnerabilidades que deveriam combater.

A assistência jurídica na era tecnológica não deve limitar-se ao uso instrumental de novas ferramentas; deve incorporá-las de modo crítico, acessível e orientado à proteção da pessoa. A automação somente será compatível com a efetividade do acesso à justiça se servir à inclusão, à identificação de vulnerabilidades, à proteção de dados e à ampliação da capacidade institucional sem substituir a escuta humana necessária à compreensão das situações concretas de desigualdade.

CONCLUSÃO

O presente artigo buscou examinar em que medida a assistência jurídica integral constitui requisito de efetividade do direito fundamental de acesso à justiça diante das transformações tecnológicas contemporâneas. Partiu-se da premissa de que a existência formal de direitos, ainda que em sede constitucional, não garante por si só sua realização concreta no plano social. No caso do acesso à justiça, essa constatação assume especial relevância, pois se trata de direito instrumental, indispensável para a proteção e concretização de diversos outros direitos fundamentais.

Ao longo do desenvolvimento, verificou-se que a assistência jurídica integral não se confunde com a assistência meramente judiciária. Esta se relaciona de modo mais restrito à atuação em juízo e à superação de obstáculos econômicos no processo, aquela possui alcance mais amplo, abrangendo orientação, aconselhamento, prevenção de conflitos, atuação extrajudicial, esclarecimento de direitos e mediação entre o sujeito vulnerável e as instituições jurídicas. Desse modo, a assistência jurídica deve ser compreendida como elemento essencial de inclusão jurídica e de concretização da dignidade da pessoa humana.

As transformações tecnológicas ampliam a relevância dessa função. A digitalização das relações sociais, econômicas e institucionais modifica a forma como os conflitos surgem, como os direitos são exercidos e como os cidadãos acessam serviços públicos e jurídicos. Nesse contexto, a demanda por assistência jurídica cresce não apenas quantitativamente, pelo aumento do volume de atendimentos e de conflitos mediados por tecnologia, mas também qualitativamente, diante da maior complexidade técnica, informacional e probatória dos problemas enfrentados pelos cidadãos.

Constatou-se, ainda, que a tecnologia possui caráter ambivalente no campo do acesso à justiça. De um lado, pode ampliar canais de atendimento, reduzir custos, facilitar comunicações, permitir triagens mais eficientes e aproximar instituições jurídicas de pessoas que antes encontravam barreiras geográficas ou materiais. De outro, pode criar novas formas de exclusão quando o acesso a direitos passa a depender de conexão adequada, equipamentos compatíveis, letramento digital, compreensão de plataformas, acessibilidade e segurança informacional. Assim, a digitalização, quando desacompanhada de políticas inclusivas, pode converter-se em obstáculo adicional aos grupos vulneráveis.

A vulnerabilidade digital evidencia que a exclusão contemporânea não é apenas econômica ou social em sentido tradicional, mas também técnica, informacional e tecnológica.

Pessoas idosas, pessoas com deficiência, populações de baixa renda, moradores de áreas periféricas ou rurais, comunidades tradicionais e indivíduos com baixo letramento digital podem encontrar dificuldades concretas para acessar canais eletrônicos, participar de atos processuais virtuais ou compreender decisões e procedimentos automatizados. Nesses casos, a assistência jurídica desempenha função de tradução institucional, orientação prática e equalização mínima das condições de participação.

Também se observou que a inteligência artificial, a automação decisória e o tratamento massivo de dados pessoais impõem novos desafios à proteção de direitos. Ferramentas automatizadas podem auxiliar a organização institucional, a triagem de demandas e a identificação de violações recorrentes; contudo, também podem reproduzir opacidades, vieses, erros de classificação e novas assimetrias. Por isso, a incorporação de tecnologia pelas instituições de assistência jurídica deve ocorrer de modo crítico, transparente, seguro, acessível e orientado à proteção da pessoa humana.

Diante disso, conclui-se que a assistência jurídica integral é condição indispensável para que o direito de acesso à justiça conserve efetividade no contexto tecnológico atual. Não basta que o Estado digitalize serviços, processos e canais de atendimento; é necessário assegurar que os sujeitos vulneráveis tenham condições reais de compreender, acessar e utilizar esses meios, ou que lhes sejam oferecidas alternativas presenciais, híbridas e assistidas quando a via digital se mostrar insuficiente ou excludente.

Assim, a efetividade do acesso à justiça na era tecnológica depende da qualificação de profissionais, da estruturação adequada das instituições, da adoção de ferramentas acessíveis e seguras, da preservação de canais humanos de atendimento e da criação de mecanismos capazes de identificar e mitigar vulnerabilidades digitais. A assistência jurídica integral, nesse cenário, deixa de ser apenas uma garantia de ingresso no sistema de justiça e passa a constituir instrumento essencial de inclusão, proteção e participação democrática em uma ordem jurídica cada vez mais mediada por tecnologias.

REFERÊNCIAS

BARLETTA, Fabiana Rodrigues; ALMEIDA, Vitor (coord.). Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas. Indaiatuba, SP: Foco, 2023. E-book. ISBN 978-65-5515-514-3.

BARROSO, Luís Roberto. O direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição brasileira. 8. ed. atual. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

BARROSO, Luís Roberto. O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil. 5. reimpr. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

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: 4 maio 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. Reimp. 2002.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. Assistência judiciária. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 758, p. 65-67, dez. 1998. DTR\1998\504.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Defensoria Pública de SP mais que dobra atendimentos no plantão do Recesso Forense 2025/2026. São Paulo: Defensoria Pública do Estado de São Paulo, 13 jan. 2026. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/noticias/-/noticia/6950242/defensoria-publica-de-sp-mais-que-dobra-atendimentos-no-plantao-do-recesso-forense-2025-2026>. Acesso em: 4 maio 2026.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Anuário DPRJ 2023: ano-base 2022. Rio de Janeiro: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://transparencia.rj.def.br/uploads/arquivos/1edfed6da7342efabede2bec5ae2a19.pdf>. Acesso em: 4 maio 2026.

DONEDA, Danilo. A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental. Espaço Jurídico, Joaçaba, v. 12, n. 2, p. 91-108, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1315>. Acesso em: 4 maio 2026.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; SALLES, Carlos Alberto de; GABBAY, Daniela Monteiro; LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta; OMURA, Masahiko. Conferência de Seoul 2014: constituição e processo: acesso efetivo à justiça: o direito de acesso à justiça e responsabilidades públicas. Revista de Processo, São Paulo, v. 250, p. 17-31, dez. 2015. DTR\2015\17054.

MAIA, Maurilio Casas. A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à justiça” na “Sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1052, p. 39-56, jun. 2023. DTR\2023\6623.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. Efetividade do processo e técnica processual. Revista de Processo, São Paulo, v. 77, p. 168-176, jan./mar. 1995. DTR\1995\56.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Pesquisa TIC Domicílios 2024: resumo executivo. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20250512115624/tic_domicilios_2024_resumo_executivo.pdf. Acesso em: 4 maio 2026.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Álvaro de. Efetividade e processo de conhecimento. Revista de Processo, São Paulo, v. 96, p. 59-69, out./dez. 1999. DTR\1999\644.

OLIVEIRA, Heitor Moreira de; DIAS, Paulo Cezar. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. Revista da AGU, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 157-185, jun. 2024. DOI: <https://doi.org/10.25109/2525-328X.v.23.n.02.2024.3141>. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3141>. Acesso em: 4 maio 2026.

RAMOS, Glauco Gumerato. Assistência jurídica integral ao necessitado. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 765, p. 48-58, jul. 1999. DTR\1999\374.

TOFFOLI, José Antonio Dias. Acesso à justiça na Constituição de 1988 e métodos adequados de resolução de conflitos no Brasil. In: LOUREIRO, Francisco Eduardo; KIM, Richard Pae; PRETTO, Renato Siqueira de (coord.). A vida dos direitos nos 30 anos da Constituição Federal. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2019. p. 13-33. Disponível em: <https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/ObrasJuridica/58466>. Acesso em: 4 maio 2026.

TOFFOLI, José Antonio Dias; FREIRE, Alexandre. Inclusão digital e grupos vulneráveis. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 33, n. 151, p. 15-25, jan./fev. 2024. DTR\2024\4104. Disponível em: <https://bd.tjdft.jus.br/items/7f9bc362-bf5c-40e9-8be1-b15988f48506>. Acesso em: 4 maio 2026.

WATANABE, Kazuo. Assistência judiciária e o Juizado Especial de Pequenas Causas. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 617, p. 250-253, mar. 1987. DTR\1987\39.