

Acesso à justiça em ambiente digital no Brasil: possibilidades, limites e ambivalências da tecnologia na efetivação de direitos

Access to justice in the digital environment in Brazil: possibilities, limits and ambivalences of technology in the realization of rights

Diego Moreno da Rocha¹

v. 13/ n. 2 (2026)
Abril/Junho

Aceito para publicação em 12/04/2026.

¹Auditor-Fiscal da Receita do Distrito Federal –SEFAZ/DF, St. Bancário Norte Q 2 –Asa Norte, 70040-020. ORCID: 0009-0005-8089-6277. E-mail: controlefoconocontrole@gmail.com.

RESUMO: O artigo examina as barreiras e ambivalências da tecnologia no acesso à justiça digital no Brasil, destacando que a digitalização, apesar de ampliar canais de informação e atendimento, pode intensificar desigualdades e criar novas formas de exclusão. O objetivo é analisar como a introdução de ferramentas digitais reconfigura o acesso à justiça, ressaltando tanto o potencial democratizante quanto os riscos de esvaziamento da tutela jurisdicional e de ampliação das vulnerabilidades. A metodologia adotada é bibliográfica e documental, fundamentada em autores como Cappelletti, Garth, Santos e Asensi, além de dados oficiais sobre conectividade e uso da internet. Os resultados evidenciam que a tecnologia, ao mesmo tempo em que facilita a aproximação institucional, exige competências informacionais e condições materiais nem sempre disponíveis para todos, especialmente para grupos socialmente vulneráveis. Conclui-se que a justiça digital só será efetivamente inclusiva se considerar as vulnerabilidades concretas dos usuários e preservar mediações institucionais, evitando a transferência de ônus e a reprodução de barreiras históricas.

Palavras-chave: acesso à justiça; tecnologia; exclusão digital; inclusão; mediação institucional.

ABSTRACT: The article examines the barriers and ambivalences of technology in accessing digital justice in Brazil, highlighting that digitalization, despite expanding information and service channels, can intensify inequalities and create new forms of exclusion. The objective is to analyze how the introduction of digital tools reconfigures access to justice, highlighting both the democratizing potential and the risks of emptying jurisdictional protection and expanding vulnerabilities. The methodology adopted is bibliographic and documentary, based on authors such as Cappelletti, Garth, Santos and Asensi, in addition to official data on internet connectivity and use. The results show that technology, while facilitating institutional approximation, requires informational skills and material conditions not always available to everyone, especially to socially vulnerable groups. It is concluded that digital justice will only be effectively inclusive if it considers the concrete vulnerabilities of users and preserves institutional mediations, avoiding the transfer of burdens and the reproduction of historical barriers.

Keywords: access to justice; technology; digital exclusion; inclusion; institutional mediation.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A digitalização do sistema de justiça brasileiro deixou de ser um movimento periférico para se tornar um dos eixos centrais da administração judiciária contemporânea. A expansão do processo eletrônico, a consolidação de canais

<https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RDG>

remotos de atendimento, a realização de audiências por videoconferência e a criação de estruturas especializadas com atuação territorial ampliada passaram a compor, de forma crescente, a resposta institucional ao problema histórico da morosidade, dos custos de deslocamento e da desigual distribuição territorial dos serviços de justiça. Em um país de dimensões continentais e profundas desigualdades sociais, a promessa parece evidente: a tecnologia permitiria aproximar o cidadão do sistema de justiça, encurtar distâncias, racionalizar rotinas e ampliar o alcance das instituições.

Essa narrativa, embora parcialmente verdadeira, é insuficiente. No plano constitucional, o acesso à justiça encontra fundamento expresso no art. 5, XXXV, da Constituição da República, o que afasta soluções administrativas ou tecnológicas que, na prática, esvaziem a possibilidade de tutela jurisdicional adequada. O acesso à justiça não se esgota na disponibilidade formal de um canal processual, nem se confunde com a mera possibilidade técnica de peticionar, consultar autos ou participar remotamente de um ato judicial. Desde a inflexão teórica proposta por Cappelletti e Garth, o tema passou a ser compreendido de modo progressivamente mais amplo, envolvendo a remoção de barreiras materiais, a tutela de interesses coletivos e a reformulação de procedimentos, instituições e mecanismos capazes de prevenir e solucionar conflitos de modo efetivo (Cappelletti; Garth, 1988). Em chave semelhante, a bibliografia sociojurídica brasileira mostrou que a efetivação de direitos depende de múltiplas portas de entrada, de diferentes graus de mediação institucional e de uma atenção concreta às desigualdades que moldam a experiência do jurisdicionado (Santos, 1999; Asensi, 2010).

É nesse ponto que o problema da justiça digital se revela mais complexo. A tecnologia pode reduzir custos de transação, desmaterializar etapas burocráticas e permitir a prestação remota de serviços; mas também pode deslocar para o usuário encargos que antes eram absorvidos pela estrutura institucional, exigir competências informacionais desigualmente distribuídas e transformar antigas exclusões territoriais em novas exclusões tecnológicas, linguísticas e cognitivas. A pergunta central, portanto, não é simplesmente se a digitalização amplia ou restringe o acesso à justiça, mas em que condições ela produz um resultado democratizante e em que circunstâncias passa a reproduzir, em nova linguagem, barreiras antigas.

O objetivo deste artigo é examinar como a digitalização do sistema de justiça brasileiro reconfigura o acesso à justiça, evidenciando que a tecnologia pode, simultaneamente, ampliar canais de informação, atendimento e resolução de conflitos e também reproduzir, deslocar ou intensificar barreiras estruturais que atingem com maior força os grupos socialmente vulneráveis. Parte-se da premissa de que a relação entre acesso à justiça e tecnologia não é linear. Não há, de um lado, uma solução automática proporcionada pela inovação; nem, de outro, uma condenação apriorística da justiça digital como simples instrumento de exclusão. O que existe é uma ambivalência institucional,

cujo desfecho depende de escolhas normativas, de desenho procedimental e da existência - ou ausência - de mediações humanas adequadas.

A metodologia adotada é bibliográfica e documental. O artigo toma como base o planejamento temático fornecido para a disciplina e dialoga com a bibliografia indicada no curso, especialmente com a concepção ampliada de acesso à justiça desenvolvida por Cappelletti e Garth, com a reflexão de Boaventura de Sousa Santos sobre pluralismo jurídico e informalidade, e com a distinção formulada por Felipe Asensi entre judicialização e juridicização. A isso se somam normas institucionais recentes do Conselho Nacional de Justiça relacionadas à agenda de justiça digital, bem como dados oficiais do IBGE sobre conectividade e uso da internet no Brasil. A hipótese defendida é a de que a justiça digital só realiza potencial democratizante quando pensada a partir das vulnerabilidades concretas do público a que se destina, e não apenas a partir da lógica gerencial de eficiência.

2. ACESSO À JUSTIÇA EM PERSPECTIVA AMPLIADA: INFORMAÇÃO, RECONHECIMENTO E EFETIVIDADE

A compreensão contemporânea de acesso à justiça foi profundamente marcada pela crítica ao modelo liberal-formal que identificava esse direito, em termos quase exclusivos, com a possibilidade abstrata de provocar a atuação jurisdicional. Cappelletti e Garth demonstraram que a igualdade formal perante os tribunais ocultava obstáculos econômicos, sociais e organizacionais que, na prática, impediam parcelas expressivas da população de transformar direitos abstratos em direitos exercidos. Por isso, as chamadas ondas renovatórias do acesso à justiça representaram um alargamento progressivo do problema: primeiro, com a assistência judiciária aos vulneráveis; depois, com a tutela de interesses difusos e coletivos; por fim, com a reformulação dos mecanismos, das pessoas e dos procedimentos aptos a processar, prevenir e resolver disputas nas sociedades modernas (Cappelletti; Garth, 1988).

Esse deslocamento teórico continua decisivo para a análise do ambiente digital. Se o acesso à justiça fosse apenas sinônimo de ingresso em juízo, a digitalização poderia ser celebrada quase sem reservas: bastaria que o sistema disponibilizasse uma plataforma eletrônica funcional para que o problema estivesse resolvido. Mas a literatura do campo mostra que o acesso não se resume ao protocolo da demanda. Ele envolve compreender que se possui um direito, identificar a instituição adequada, ser capaz de narrar o conflito de modo inteligível, receber orientação minimamente compreensível, participar do procedimento em condições de relativa paridade e, ao final, obter uma resposta institucional efetiva e tempestiva. Em outras palavras, entre a porta de entrada e a tutela

concreta existe um percurso repleto de filtros sociais (Cappelletti; Garth, 1988; Seixas; Ferreira, 2021).

A ampliação conceitual do acesso à justiça também permite perceber sua relação direta com cidadania substantiva, desenvolvimento e inclusão institucional. Em formulação influente na doutrina brasileira, Kazuo Watanabe propõe compreender o tema como acesso à ordem jurídica justa, o que reforça a ideia de que não basta abrir formalmente as portas do Judiciário: é necessário garantir informação, compreensão, adequação procedimental e utilidade prática da resposta institucional (Watanabe, 2019). Em estudo publicado em *Acesso à Justiça nas Américas*, destaca-se, de igual modo, que o acesso à justiça não deve ser reduzido ao simples ingresso no Judiciário, mas compreendido de maneira ampla, como condição para o exercício pacífico e pleno dos direitos e para o funcionamento de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas (Seixas; Ferreira, 2021). A formulação é relevante porque afasta a visão estreita do acesso como evento pontual e o recoloca como infraestrutura democrática. Uma sociedade não é institucionalmente inclusiva apenas porque admite ações em juízo; ela o é quando organiza canais reais para que as pessoas, inclusive as mais vulneráveis, consigam converter necessidades sociais em respostas institucionais dotadas de sentido.

Desse ponto de vista, informação, reconhecimento e efetividade são dimensões indissociáveis. Informação, porque ninguém acessa aquilo que desconhece ou não compreende; reconhecimento, porque o sistema de justiça opera sobre sujeitos e narrativas, e a sua arquitetura pode acolher ou desautorizar experiências concretas de vulnerabilidade; efetividade, porque o direito de ação perde densidade quando a resposta institucional é tardia, incompreensível ou inadequada ao conflito. A tecnologia interfere nas três dimensões ao mesmo tempo. Pode ampliar informação, se for acompanhada de linguagem clara e orientação acessível; pode favorecer reconhecimento, se incluir interfaces e fluxos compatíveis com diferentes perfis de usuários; e pode incrementar efetividade, se reduzir etapas burocráticas e acelerar a tramitação. No entanto, também pode produzir o efeito inverso quando transforma o acesso em mero exercício técnico de navegação por sistemas

opacos.

Há, ainda, um aspecto menos evidente, mas fundamental. O acesso à justiça, em sua acepção ampliada, é sempre uma questão de desenho institucional e distribuição de capacidades. Não basta que o Estado declare direitos ou digitalize rotinas; é preciso que organize estruturas aptas a absorver as desigualdades de partida dos usuários. Em contextos de forte assimetria social, a neutralidade procedimental pode reforçar desequilíbrios preexistentes. O mesmo vale para o ambiente digital: uma plataforma aparentemente neutra pode beneficiar litigantes habituais, profissionais especializados e órgãos institucionalmente aparelhados, ao mesmo tempo em que desorienta usuários ocasionais,

peças idosas, indivíduos com baixa escolaridade ou cidadãos sem condições materiais de manter conexão estável e equipamentos adequados (Cappelletti; Garth, 1988).

Por isso, a análise da justiça digital exige fidelidade à concepção ampliada de acesso à justiça. O problema não está apenas em saber se existe conexão eletrônica entre cidadão e tribunal, mas em verificar se essa conexão produz inclusão institucional ou apenas substitui a fila física por um novo filtro tecnológico. A questão decisiva é menos tecnológica do que jurídico-política: quem consegue compreender, acionar e atravessar o sistema quando o contato com a justiça passa a depender, em maior medida, de dispositivos, senhas, cadastros, interfaces, letramento digital e autogestão procedimental?

3. INSTITUIÇÕES, CONFLITOS E TRATAMENTO ADEQUADO: JUDICIALIZAÇÃO, JURIDICIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA JURÍDICA

O debate sobre tecnologia no sistema de justiça torna-se mais preciso quando inserido em discussão mais ampla acerca das formas institucionais de tratamento dos conflitos. Uma das contribuições mais úteis, nesse ponto, é a distinção entre judicialização e juridicização. Felipe Asensi, ao examinar o campo da saúde, observa que muitos conflitos não são necessariamente levados ao Judiciário, embora sejam progressivamente discutidos sob linguagem e racionalidade jurídicas. A juridicização descreve justamente esse fenômeno: a incorporação do direito como gramática de resolução, mediação, negociação e pactuação, sem que a via judicial seja sempre o centro ou o destino obrigatório do conflito. Já a judicialização enfatiza a centralidade do processo e do pronunciamento jurisdicional como locus privilegiado de definição e imposição da resposta institucional (Asensi, 2010).

A distinção é particularmente relevante para a justiça digital porque impede que se reduza a inovação tecnológica à digitalização do processo judicial clássico. Se o acesso à justiça depende de múltiplas portas institucionais, então a análise do ambiente digital deve abranger não apenas o peticionamento eletrônico ou a audiência virtual, mas também o atendimento remoto, a orientação pré-processual, os mecanismos autocompositivos, os canais extrajudiciais e o papel de instituições como Defensoria Pública, Ministério Público, advocacia e serviços auxiliares. Em chave semelhante à indicada por Asensi, o tratamento adequado dos conflitos reclama pluralidade de estratégias e não mera transposição do rito tradicional para uma tela (Asensi, 2010).

Essa pluralidade institucional encontra importante antecedente na reflexão de Boaventura de Sousa Santos sobre Pasárgada. Ao analisar a experiência jurídica interna de uma favela carioca, o autor demonstra que situações de exclusão e de inacessibilidade do direito oficial podem levar ao

surgimento de ordens normativas não oficiais, informais e precárias, voltadas à prevenção e à resolução de conflitos no interior da comunidade. O argumento não serve para romantizar a informalidade nem para negar a centralidade do Estado, mas para sublinhar algo decisivo: quando o sistema oficial é estruturalmente inacessível, grupos sociais constroem mediações próprias para produzir um mínimo de segurança, estabilidade e resolução de controvérsias (Santos, 1999). O acesso à justiça, portanto, jamais foi monopólio do processo estatal em sentido estrito; ele sempre dependeu, em maior ou menor grau, de mediações sociais e institucionais.

O ponto tem especial relevância para o Brasil contemporâneo. Em um sistema marcado por desigualdades econômicas, assimetrias informacionais e dificuldades históricas de capilaridade, a justiça não pode ser pensada apenas como sentença. A assistência jurídica integral, a escuta qualificada, a negociação institucional, a mediação, a conciliação e os instrumentos extrajudiciais cumprem papel central na efetivação de direitos. A agenda tecnológica que ignora essa pluralidade corre o risco de privilegiar apenas o usuário já integrado ao circuito formal do litígio. Em contraste, uma perspectiva comprometida com acesso à justiça precisa compreender a tecnologia como meio para estruturar múltiplos percursos de entrada, filtragem e encaminhamento dos conflitos (Asensi, 2010; Seixas; Ferreira, 2021).

Há, ainda, uma consequência analítica importante. A digitalização modifica não só a forma do processo, mas a própria ecologia institucional do conflito. O canal remoto de atendimento, por exemplo, pode aproximar o usuário do serviço de orientação jurídica e evitar deslocamentos inúteis. A plataforma de videoconferência pode viabilizar reunião de mediação em localidade distante. O sistema eletrônico pode facilitar triagem e encaminhamento mais rápido para a instância competente. Tudo isso aponta para potencial de juridicização inclusiva, no sentido de ampliar os espaços nos quais o conflito é recebido, traduzido e tratado juridicamente sem que o processo contencioso seja a única linguagem disponível. Mas o mesmo ambiente pode produzir efeito contrário se a arquitetura digital for concebida para usuários experientes, transformando a ausência de suporte humano em barreira de exclusão.

É por isso que a assistência jurídica ocupa posição estratégica no debate. Não se trata apenas de patrocínio processual, mas de tradução institucional do conflito. Em cenário digital, a função mediadora da assistência jurídica torna-se ainda mais relevante: é ela que pode reduzir opacidade procedimental, converter linguagem técnica em linguagem compreensível, orientar a escolha da via adequada e compensar desigualdades de letramento. Quando essa mediação falta, a promessa tecnológica tende a beneficiar sobretudo os chamados litigantes habituais, que dispõem de estrutura profissional, familiaridade com sistemas e capacidade de internalizar custos administrativos. O

cidadão comum, em especial o vulnerável, passa a enfrentar não apenas o mérito do conflito, mas também o ônus de aprender a operar a máquina institucional.

Assim, a reflexão sobre judicialização, juridicização e pluralismo jurídico permite recolocar o debate em bases mais adequadas. Justiça digital não é sinônimo de processo eletrônico; é, ou deveria ser, reorganização tecnológica do ecossistema de acesso aos direitos. E essa reorganização só pode ser considerada exitosa quando fortalece, em vez de enfraquecer, os circuitos de orientação, mediação, pactuação e assistência que tornam o sistema inteligível para quem dele necessita.

4. JUSTIÇA DIGITAL NO BRASIL: PROMESSAS INSTITUCIONAIS E GANHOS POTENCIAIS

No plano normativo, a agenda brasileira de justiça digital possui marcos relativamente claros. A Lei n. 11.419/2006 admitiu o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, na comunicação de atos e na transmissão de peças processuais, consolidando a base jurídica do processo eletrônico. Na década seguinte, o Conselho Nacional de Justiça passou a estruturar de modo mais intenso uma política de transformação digital do Judiciário. Entre os atos mais emblemáticos estão a Resolução n. 345/2020, que autorizou a implementação do Juízo 100% Digital; a Resolução n. 372/2021, que regulamentou o Balcão Virtual; e a Resolução n. 385/2021, que tratou dos Núcleos de Justiça 4.0. Em conjunto, esses instrumentos expressam uma aposta institucional em modelos de atendimento, tramitação e organização judiciária menos dependentes da presença física.

As promessas associadas a esse movimento são consistentes e não devem ser desprezadas. A primeira delas é a redução do custo de deslocamento. Em país de grande extensão territorial, o comparecimento físico ao fórum ou a outra unidade judiciária pode representar gasto econômico relevante, perda de jornada de trabalho, necessidade de transporte interestadual ou intramunicipal precário e, em muitos casos, desistência prática do exercício do direito. Ao permitir que atos processuais e atendimentos sejam realizados remotamente, a justiça digital tem potencial para atenuar um obstáculo historicamente relevante, sobretudo para pessoas que vivem longe dos centros administrativos ou que

enfrentam limitações de mobilidade.

A segunda promessa é a ampliação do alcance institucional. O Juízo 100% Digital parte da possibilidade de o cidadão valer-se da tecnologia para acessar a justiça sem necessidade de comparecimento físico ao fórum. Já os Núcleos de Justiça 4.0 permitem organização de unidades especializadas com competência sobre toda a área territorial do tribunal, o que favorece concentração de expertise e racionalização da distribuição de trabalho. Em tese, isso pode significar maior

uniformidade decisória, melhor aproveitamento de recursos humanos e oferta de serviços mais especializados a localidades que, no modelo puramente presencial, dependeriam da existência de estrutura física robusta em cada comarca ou subseção.

Há também ganhos administrativos relevantes. A digitalização facilita padronização de rotinas, rastreabilidade de atos, consulta processual remota, interoperabilidade entre sistemas e redução de tarefas materiais repetitivas. O Balcão Virtual, por sua vez, aproxima o atendimento síncrono ao usuário do modelo tradicional de balcão, porém em ambiente de videoconferência ou comunicação remota. Em situações bem desenhadas, isso pode reduzir assimetrias informacionais, simplificar o contato inicial com a vara ou tribunal e conferir resposta mais rápida a dúvidas básicas que, em modelo integralmente assíncrono, tenderiam a se perder em formulários, protocolos ou mensagens sem retorno.

Em termos mais amplos, a justiça digital também pode contribuir para requalificar a relação entre tempo e acesso. A morosidade do sistema de justiça não decorre apenas do número de processos, mas do acúmulo de fricções burocráticas entre usuário e instituição: necessidade de ida presencial, conferência manual de documentos, marcação física de atendimento, circulação material de expedientes, remarcações por dificuldades logísticas. A substituição ou redução dessas fricções, quando bem implementada, produz efeito significativo na experiência de acesso, especialmente em demandas de baixa complexidade ou em atos que dependem mais de organização do que de instrução probatória sofisticada.

Seria equivocado, entretanto, confundir potencial com resultado garantido. Os ganhos acima descritos são reais em abstrato, mas dependem de condições institucionais concretas. Para que a redução do deslocamento se converta em ampliação do acesso, é preciso que o usuário possua equipamento adequado, conexão estável, ambiente minimamente reservado e capacidade de operar o sistema. Para que a especialização territorial seja benéfica, é necessário que a centralização não produza distanciamento comunicacional nem invisibilize peculiaridades locais. Para que o atendimento remoto funcione como inclusão, ele precisa ser inteligível, responsivo e acompanhado de suporte humano quando o usuário não consegue navegar sozinho.

Ainda assim, seria um erro negar a relevância do processo em curso. A agenda digital responde, em parte, a problemas reais do modelo presencial e abre oportunidades

institucionais importantes. Em especial, ela mostra que a territorialidade da justiça pode ser repensada. O desafio não é recusar a inovação, mas submetê-la a um critério mais exigente de avaliação: não apenas eficiência administrativa, mas capacidade de reduzir desigualdades de acesso. Em outras palavras, o mérito da justiça digital não está simplesmente em funcionar tecnicamente, mas em funcionar democraticamente.

5. BARREIRAS PERSISTENTES NO AMBIENTE DIGITAL: EXCLUSÃO, LINGUAGEM E VULNERABILIDADES

É precisamente nesse ponto que a ambivalência da tecnologia se torna mais visível. O avanço da conectividade no Brasil é inegável, mas não autoriza a conclusão de que a barreira digital tenha sido superada. Dados do IBGE indicam que, em 2024, a internet estava presente em 93,6% dos domicílios particulares permanentes do país, percentual expressivo e próximo da universalização. O mesmo levantamento, porém, mostra que a diferença entre áreas urbanas e rurais permanecia relevante: 94,7% dos domicílios urbanos contavam com internet, contra 84,8% dos domicílios rurais. A expansão existe, mas convive com desigualdades territoriais persistentes. Isso já seria suficiente para recomendar cautela contra qualquer política que trate o canal digital como único ou plenamente equivalente ao presencial.

O quadro se torna ainda mais expressivo quando se observam os perfis dos não usuários. Em 2024, entre as pessoas que não acessaram a internet, 73,4% eram sem instrução ou tinham apenas ensino fundamental incompleto, e 52,1% possuíam 60 anos ou mais. Em 2023, o IBGE já havia registrado que somente 66,0% dos idosos de 60 anos ou mais utilizavam a internet, percentual muito inferior ao observado entre adultos jovens, além de diferenças regionais relevantes de uso. Esses dados mostram que a exclusão digital remanescente não é aleatória: ela se concentra exatamente em grupos que já costumam enfrentar obstáculos adicionais no acesso a políticas públicas e serviços estatais.

Além disso, a simples presença de internet no domicílio não equivale à plena capacidade de participação em procedimentos digitais. O acesso pode ser intermitente, compartilhado, restrito a pacotes de dados limitados ou realizado por equipamentos pouco adequados para tarefas mais complexas. O próprio IBGE registrou, em 2024, que mais da metade da população acessava a internet pela televisão, o que evidencia diversificação dos dispositivos de conexão, mas não significa que esses meios sejam apropriados para realizar autenticações, enviar documentos, acompanhar audiências ou interagir com plataformas processuais. A justiça digital, contudo, costuma ser desenhada a partir de pressupostos implícitos de disponibilidade de smartphone funcional, câmera, microfone, e-mail ativo, familiaridade com navegadores, leitura contínua em tela e capacidade de digitalização de arquivos.

A exclusão, portanto, não é apenas infraestrutural; é também cognitiva e comunicacional. Uma interface digital pode ser formalmente acessível e, ainda assim, permanecer ininteligível para quem não domina vocabulário jurídico, lógica procedimental ou convenções tecnológicas básicas. O

problema se agrava quando o ambiente online substitui o contato humano imediato por fluxos automatizados, menus pouco intuitivos, mensagens padronizadas e comunicação fragmentada. Nesses casos, a linguagem técnica deixa de ser apenas um traço do sistema jurídico e passa a ser reforçada pelo design da plataforma. O usuário já não enfrenta somente a complexidade do direito; ele enfrenta o direito codificado em telas, etapas e comandos que pressupõem autonomia digital elevada.

Outro ponto sensível diz respeito às pessoas com deficiência e à acessibilidade em sentido amplo. A Resolução CNJ n. 401/2021 reconhece a necessidade de eliminar barreiras e garantir pleno acesso às informações e aos serviços do Judiciário, inclusive com adoção de tecnologias assistivas e atuação de comissões e unidades de acessibilidade e inclusão. A existência dessa normatização confirma que a digitalização, por si só, não assegura inclusão. Interfaces incompatíveis com leitores de tela, ausência de legendas, campos mal estruturados, procedimentos dependentes de recursos visuais não descritos e plataformas desenhadas sem testes de usabilidade podem excluir justamente aqueles usuários que mais necessitam de proteção institucional reforçada.

As barreiras também têm dimensão relacional. Em audiências remotas, por exemplo, o problema não se resume à conexão. Há situações em que a parte não dispõe de ambiente reservado, compartilha espaço doméstico com terceiros, sofre constrangimento para expor fatos sensíveis ou não consegue estabelecer interlocução fluida com seu defensor. Em conflitos familiares, de violência doméstica, saúde ou consumo envolvendo forte assimetria técnica, a mediação tecnológica pode reduzir custos logísticos, mas pode igualmente empobrecer a escuta institucional se o desenho do ato pressupuser autonomia e estabilidade que a parte, concretamente, não possui. A tecnologia, nessas hipóteses, pode invisibilizar vulnerabilidades sob aparência de neutralidade operacional.

Há, ainda, o risco de transferência silenciosa de ônus administrativos. Processos de cadastro, confirmação de identidade, upload de documentos, acompanhamento de intimações e organização do próprio histórico digital consomem tempo, atenção e habilidades. Litigantes habituais - grandes empresas, bancos, entes públicos e escritórios estruturados - internalizam esses custos com relativa facilidade. Já o usuário comum, especialmente quando acessa o sistema sem assistência qualificada, passa a suportar o peso burocrático da digitalização. O resultado é paradoxal: a inovação que deveria simplificar o contato com a justiça pode, para certos grupos, ampliar a distância entre direito formalmente assegurado e direito efetivamente exercido.

Em síntese, a justiça digital não elimina as desigualdades estruturais do acesso; ela as reorganiza. Algumas barreiras diminuem, especialmente as ligadas à presença física obrigatória. Outras surgem ou ganham centralidade: conectividade, letramento digital, linguagem, acessibilidade e necessidade de autogestão procedimental. Em lugar de negar a utilidade da tecnologia, essa

constatação impõe um critério mais rigoroso de desenho institucional. A pergunta decisiva passa a ser: o sistema foi pensado para o usuário real, socialmente situado e desigual, ou apenas para o usuário idealizado, permanentemente conectado, alfabetizado digitalmente e apto a navegar sozinho por fluxos jurídicos complexos?

6. CAMINHOS PARA UMA JUSTIÇA DIGITAL INCLUSIVA: MEDIAÇÕES INSTITUCIONAIS, DESENHO ACESSÍVEL E PROTEÇÃO DOS VULNERÁVEIS

Se a tecnologia é ambivalente, a resposta normativa não pode ser nem a simples celebração da inovação nem o retorno nostálgico ao modelo puramente presencial. O desafio consiste em formular critérios para uma justiça digital inclusiva, isto é, uma arquitetura institucional que aproveite os ganhos da digitalização sem converter vulnerabilidades sociais em exclusões procedimentais. O primeiro desses critérios é o da não exclusividade. Canais digitais devem ampliar o acesso, e não substituir compulsoriamente formas presenciais ou assistidas de atendimento. Em matéria de acesso à justiça, equivalência formal entre meios não significa equivalência real para todos os usuários. O desenho inclusivo precisa admitir que, para determinados grupos, o suporte humano e a presença física continuam sendo condições de inteligibilidade do sistema.

O segundo critério é o da mediação institucional adequada. A literatura sobre acesso à justiça demonstra que a efetivação de direitos depende de tradução, orientação e acompanhamento. Em ambiente digital, isso significa fortalecer estruturas de atendimento assistido, pontos de apoio, defensorias, balcões com resposta humana efetiva e arranjos de triagem que não abandonem o usuário à autogestão integral do conflito. A própria lógica do Balcão Virtual pode ser valiosa quando compreendida não como automatização do atendimento, mas como preservação, em meio remoto, de um espaço de interlocução com servidores e unidades judiciais. O acesso digital, para ser democrático, precisa conservar zonas de contato humano capazes de recompor assimetrias informacionais.

O terceiro critério é o da linguagem clara. Não basta transpor o jargão jurídico para o ambiente eletrônico e esperar que a interface resolva o problema. Mensagens, intimações, roteiros de acesso, tutoriais, perguntas frequentes e fluxos de atendimento devem ser redigidos em linguagem simples, sem perda de precisão, mas com preocupação real de compreensão pelo destinatário. A simplificação comunicacional não diminui a seriedade do sistema; ao contrário, reforça sua legitimidade democrática. Quanto mais digital o ambiente, maior a importância de instruções claras, redundância informativa e mecanismos de confirmação de compreensão, sobretudo em atos sensíveis e em procedimentos que envolvem prazos ou consequências relevantes.

O quarto critério é o da acessibilidade por desenho. A Resolução CNJ n. 401/2021 e a Lei Brasileira de Inclusão impõem deveres que não podem ser tratados como adendo posterior ao desenvolvimento das plataformas. Acessibilidade deve compor a concepção originária dos sistemas: compatibilidade com tecnologias assistivas, alternativas textuais, legendagem, contraste adequado, navegação simplificada, múltiplos formatos de comunicação, adaptação para pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual ou motora, além de atenção a usuários idosos e de baixa escolaridade. A ideia central é simples: o usuário não pode ser obrigado a superar, por conta própria, barreiras criadas pelo próprio Estado no desenho do serviço digital.

O quinto critério é o da pluralidade de portas e do tratamento adequado do conflito. A contribuição de Asensi permanece útil: muitos conflitos exigem mais juridicização do que judicialização; isto é, mais espaços de escuta, negociação, pactuação e encaminhamento do que mera abertura imediata de processo contencioso (Asensi, 2010). A tecnologia pode auxiliar muito nesse aspecto, desde que empregada para organizar fluxos de orientação, conciliação, mediação, informação e encaminhamento institucional, e não apenas para acelerar ritos formais. Do mesmo modo, a lição de Boaventura sobre pluralismo jurídico lembra que a efetividade do direito depende da existência de mediações socialmente situadas (Santos, 1999). Também aqui dialogam, em chave complementar, a defesa de Watanabe do acesso à ordem jurídica justa e a ênfase de Tartuce e Mancuso na pluralidade de métodos e na adequação institucional das formas de solução de conflitos (Watanabe, 2019; Tartuce, 2018; Mancuso, 2009). Uma justiça digital inclusiva deve dialogar com a realidade dos usuários e reconhecer que o conflito precisa ser tratado em sua materialidade social, e não apenas convertido em dado processual.

O sexto critério é o da proteção reforçada das vulnerabilidades. Isso envolve identificação ativa de usuários em situação de desvantagem, oferta de alternativas procedimentais, possibilidade de apoio presencial ou remoto qualificado, cautela em audiências envolvendo assimetria intensa e desenvolvimento de protocolos para casos sensíveis. Eficiência não pode ser o único valor de desenho. Em determinadas hipóteses, a insistência na tramitação exclusivamente remota, na comunicação exclusivamente eletrônica ou na autogestão integral do procedimento representa ganho administrativo para a instituição, mas perda concreta de participação para a parte. O foco do acesso à justiça obriga a inverter o ponto de vista: o centro de avaliação deve ser a experiência do usuário vulnerável, e não apenas a conveniência organizacional do tribunal.

Por fim, uma justiça digital inclusiva exige governança baseada em evidências. É necessário medir não só produtividade, mas também inteligibilidade, satisfação do usuário, taxa de desistência, dificuldade de uso, perfil social dos atendidos e impacto diferenciado das soluções digitais sobre grupos vulneráveis. Sem esse acompanhamento, a administração tende a enxergar apenas o que é

mais facilmente quantificável - número de atos remotos, tempo médio de tramitação, volume de atendimentos eletrônicos - e a perder de vista a qualidade democrática do acesso. O problema do acesso à justiça sempre foi, em larga medida, um problema de invisibilidade das barreiras. No ambiente digital, essa invisibilidade pode se intensificar, porque a exclusão se manifesta não na fila visível do fórum, mas na desistência silenciosa diante da tela. A literatura internacional sobre online courts e digital justice insiste exatamente nesse ponto: o valor da tecnologia depende menos da novidade do suporte e mais do desenho institucional, da usabilidade e da experiência concreta do usuário (Susskind, 2019; Katsh; Rabinovich-Einy, 2017).

A síntese possível é a seguinte: tecnologia, no campo do acesso à justiça, deve ser instrumento de aproximação institucional, não de filtragem social. Ela cumpre papel positivo quando reduz custos sem transferir ônus desproporcionais ao usuário, quando amplia canais sem extinguir mediações necessárias, quando simplifica sem desumanizar e quando reconhece que a igualdade procedimental exige tratamento diferenciado das desigualdades concretas. Fora dessas condições, a justiça digital corre o risco de ser apenas uma versão eletrônica do velho labirinto institucional.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste artigo foi examinar como a digitalização do sistema de justiça brasileiro reconfigura o acesso à justiça, destacando o caráter ambivalente da tecnologia na efetivação de direitos. A análise permitiu concluir que a justiça digital não pode ser avaliada adequadamente por critérios exclusivamente técnicos ou gerenciais. Seu sentido democrático depende de como ela se articula com a concepção ampliada de acesso à justiça, entendida não apenas como ingresso formal em juízo, mas como possibilidade real de compreender direitos, acionar instituições adequadas, participar do procedimento em condições minimamente igualitárias e obter resposta efetiva.

A bibliografia mobilizada aponta, de modo convergente, que o problema do acesso à justiça sempre esteve ligado à existência de barreiras estruturais e à necessidade de múltiplas mediações institucionais. As contribuições de Cappelletti e Garth mostram que a superação dessas barreiras exige reformas de pessoas, mecanismos e procedimentos (Cappelletti; Garth, 1988). A reflexão de Asensi evidencia que a efetivação de direitos não se esgota na judicialização e demanda circuitos extrajudiciais, dialógicos e assistidos (Asensi, 2010). Já Boaventura de Sousa Santos recorda que, quando o direito oficial se mostra inacessível, formas alternativas e informais de regulação e resolução de conflitos emergem para suprir déficits de proteção (Santos, 1999). Transportadas para o ambiente digital, essas lições revelam que a inovação tecnológica não substitui a questão do acesso; ela a recoloca em novo patamar.

Também se demonstrou que o contexto brasileiro combina avanço normativo-institucional com persistência de desigualdades relevantes. A expansão do processo eletrônico, do Juízo 100% Digital, do Balcão Virtual e dos Núcleos de Justiça 4.0 abre oportunidades reais de redução de deslocamentos, ampliação de alcance e racionalização administrativa. Contudo, dados oficiais sobre conectividade e uso da internet confirmam que a exclusão digital remanescente atinge com maior intensidade pessoas idosas, indivíduos com baixa escolaridade e populações situadas em contextos territoriais menos favorecidos. Além disso, a barreira digital não é apenas de infraestrutura: envolve letramento, linguagem, acessibilidade, privacidade e capacidade de autogestão procedimental.

A conclusão central, portanto, é que a tecnologia deve ser compreendida como instrumento ambivalente, cujo potencial democratizante depende de escolhas institucionais concretas. Justiça digital inclusiva não é aquela que apenas informatiza atos, mas a que preserva canais humanos de orientação, adota linguagem clara, incorpora acessibilidade desde o desenho, oferece suporte assistido, mantém alternativas presenciais quando necessárias e organiza múltiplas portas para o tratamento adequado dos conflitos. Sem essas cautelas, a digitalização tende a deslocar a exclusão em vez de superá-la. Com elas, pode tornar-se ferramenta relevante de aproximação entre sistema de justiça e cidadania.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ANDRADE, Andressa Bizutti. O marketing de influência na comunicação publicitária e suas implicações jurídicas. **Internet & Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 31-53, dez. 2020.

BAKKER, Diederich. Conceptualising Influencer Marketing. **Journal of Emerging Trends In Marketing And Management**, Bucareste, v. 1, n. 1, p. 79-87, jan. 2018.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BOLWERK, Aloísio; NOGUEIRA, Roberto Henrique Pôrto. Considerações jurídicas sobre a participação das celebridades na publicidade ilícita. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 54-70, dez. 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Turma). **Recurso Especial nº 1.317.338**. Administrativo. Publicidade Enganosa. Art. 37, §1º, do CDC. Legalidade da Multa Aplicada Pelo Procon. Princípio da Veracidade da Publicidade. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques, julgado em 19 mar. 2013. **Diário da Justiça**, Brasília, DF, 1 abr. 2013.

CAPOMACCIO, Sandra. Influenciador digital é o responsável por 40% das compras feitas pelo consumidor brasileiro. **Jornal da USP**, [S. l.], 2021. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/influenciador-digital-e-o-responsavel-por-40-das-compras-feitas-pelo-consumidor-brasileiro/>. Acesso em: 6 set. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Atlas, 2014.

CLAIRE, Marie. **Vencedora do BBB21, Juliette é a nova embaixadora da Avon**. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://revistamarieclaire.globo.com/Noticias/noticia/2021/05/vencedora-do-bbb21-juliette-e-nova-embaixadora-da-avon.html>. Acesso em: 12 set. 2024.

DIAS, Lucia Ancona Lopez de Magalhães. **Crítérios para Avaliação da Ilicitude na Publicidade**. 2012. 331 f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2021.

JEZLER, Priscila Wândega. **Os influenciadores digitais na sociedade de consumo: uma análise acerca da responsabilidade civil perante a publicidade ilícita**. 2017. 77 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

NERY JUNIOR, Nelson. **Revista de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

PRADO, Liz Áurea; FROGERI, Rodrigo Franklin. Marketing de influência: um novo caminho para o marketing por meio dos digital influencers. **Integração**, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p. 43-58, fev. 2017.

SENA, Lena. **Cinco influenciadores são indiciados no Ceará por divulgar 'jogo do tigrinho'**. [S. l.]: G1, 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2024/10/02/cinco-influenciadores-sao-indiciados-pela-policia-no-ceara-por-divulgar-jogo-do-tigrinho.ghtml>. Acesso em: 24 nov. 2024.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 10. ed. Rio de Janeiro: Método, 2021.