



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**FACULDADE DE DIREITO**

**Programa de Mestrado Profissional em Direito, Regulação e Políticas Públicas**

**NATHÁLIA SANT'ANA DE ROSA**

**VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA:**

Uma análise sobre a realidade da população do Distrito Federal e as políticas de  
inclusão digital

**BRASÍLIA**

**2024**

**NATHÁLIA SANT'ANA DE ROSA**

**VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA:**

Uma análise sobre a realidade da população do Distrito Federal e as políticas de  
inclusão digital

Dissertação apresentada como requisito parcial para  
obtenção do título de Mestre em Direito, no Programa  
de Mestrado Profissional em Direito, Regulação e  
Políticas Públicas da Universidade de Brasília (UnB),  
realizada sob a orientação da Professora Doutora  
Daniela Marques de Moraes.

**BRASÍLIA**

**2024**

**NATHÁLIA SANT'ANA DE ROSA**

**VULNERABILIDADE DIGITAL E ACESSO À JUSTIÇA:**

Uma análise sobre a realidade da população do Distrito Federal e as políticas de  
inclusão digital

Dissertação apresentada como requisito parcial para  
obtenção do título de Mestre em Direito, no Programa  
de Mestrado Profissional em Direito, Regulação e  
Políticas Públicas da Universidade de Brasília (UnB).

Aprovada em \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes (orientadora)  
Universidade de Brasília (UnB)

---

Prof. Dr. Reynaldo Soares da Fonseca (examinador)  
Universidade de Brasília (UnB)

---

Prof. Dr. Rafael Vinheiro Monteiro Barbosa (examinador)  
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

---

Profa. Dr. Alexandre Araújo Costa (examinador suplente)  
Universidade de Brasília (UnB)

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

SR789v Sant'Ana de Rosa, Nathália  
Vulnerabilidade digital e acesso à justiça: uma análise sobre a realidade da população do Distrito Federal e as políticas públicas de inclusão digital / Nathália Sant'Ana de Rosa; orientador Daniela Marques de Moraes. -- Brasília, 2024.  
136 p.

Dissertação(Mestrado Profissional em Direito, Regulação e Políticas Públicas) -- Universidade de Brasília, 2024.

1. Vulnerabilidade digital. 2. Exclusão digital. 3. Acesso à justiça. 4. Políticas Públicas. 5. Inclusão digital. I. Marques de Moraes, Daniela , orient. II. Título.

## **AGRADECIMENTOS**

Do sonho à realidade, a conclusão deste trabalho é fruto de muita dedicação e esforço. Reconheço, contudo, que não teria chegado até aqui sozinha. Agradeço, em especial, ao meu marido, Rogério, que foi um grande incentivador mesmo quando eu não acreditava em mim. Pela paciência e companheirismo durante toda a construção da dissertação.

Aos meus pais pelo apoio e exemplo, vocês foram minha inspiração.

Agradeço à minha orientadora por me ajudar nesta jornada, com dedicação e empenho.

Às minhas amigas, que sempre torceram por mim.

Agradeço, por fim, ao Superior Tribunal de Justiça por proporcionar este programa de Mestrado, que me deu a oportunidade de estudar nesta instituição. Muito obrigada.

### *Os ninguéns*

*“As pulgas sonham com comprar um cão, e os ninguéns com deixar a pobreza, que em algum dia mágico a sorte chova de repente, que chova a boa sorte a cântaros; mas a boa sorte não chove ontem, nem hoje, nem amanhã, nem nunca, nem uma chuvinha cai do céu da boa sorte, por mais que os ninguéns a chamem e mesmo que a mão esquerda coce, ou se levantem com o pé direito, ou comecem o ano mudando de vassoura.*

*Os ninguéns: os filhos de ninguém, os donos de nada.*

*Os ninguéns: os nenhuns, correndo soltos, morrendo a vida, fodidos e mal pagos:*

*Que não são, embora sejam.*

*Que não falam idiomas, falam dialetos.*

*Que não praticam religiões, praticam superstições.*

*Que não fazem arte, fazem artesanato.*

*Que não são seres humanos, são recursos humanos.*

*Que não tem cultura, têm folclore.*

*Que não têm cara, têm braços.*

*Que não têm nome, têm número.*

*Que não aparecem na história universal, aparecem nas páginas policiais da imprensa local.*

*Os ninguéns, que custam menos do que a bala que os mata”.*

*(Eduardo Galeano, O livro dos abraços)*

## RESUMO

A integração generalizada do uso da tecnologia em diversos aspectos da vida moderna potencializou o enorme abismo social existente entre aqueles que detêm acesso e fruição das tecnologias e os excluídos digitalmente, encontrando, nessa seara, em novo fenômeno social: a vulnerabilidade digital. Deste modo, objetivou-se, na presente pesquisa, perquirir sobre os aspectos desse novo fenômeno, bem como seu impacto no exercício do direito fundamental de acesso à justiça. Por meio de pesquisa descritiva e exploratória, assim como pela análise de dados de pesquisas sobre o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC Domicílios, PNAD e PDAD), foi possível identificar quem são os vulneráveis digitais no Brasil: pessoas de baixa renda, com baixo grau de instrução (analfabetos e/ou educação infantil) e idosos. Além disso, por meio de dados obtidos sobre o uso da Sala Passiva no âmbito do Tribunal de Justiça local, investigou-se o impacto da vulnerabilidade digital no contexto do acesso à justiça. Ainda, analisando as políticas públicas de inclusão digital implementadas tanto no âmbito federal e quanto distrital, verificou-se a insuficiência dessas políticas no enfrentamento da vulnerabilidade digital, sobretudo diante da ausência de sistematização e integração em rede, bem como de focalização no grupo efetivamente vulnerável. Ao fim, demonstrou-se a relevância da Defensoria Pública, instituição constitucionalmente incumbida de proteger os interesses dos vulneráveis, na promoção de políticas de inclusão no contexto do acesso à justiça.

Palavras-chave: Vulnerabilidade digital; Exclusão Digital; Acesso à justiça; Políticas Públicas; Inclusão Digital; Defensoria Pública.

## ABSTRACT

The pervasive integration of technology into various aspects of modern life has exacerbated the social gap existing between those who have access to and enjoyment of technology and the digitally excluded, giving rise to a new social phenomenon: digital vulnerability. This research delves into the aspects of this novel phenomenon and its impact on the fundamental right of access to justice. Through a descriptive and exploratory research approach, coupled with data analysis from surveys on access to information and communication technology (*TIC Domicílios*, *PNAD*, and *PDAD*), the study identifies the digitally vulnerable in Brazil: low-income individuals, those with low level of education (illiterate and/or early childhood education), and the elderly. Furthermore, using data obtained from the use of the Passive Room within the local Court of Justice, the research investigates the impact of digital vulnerability on access to justice. Additionally, an analysis of public policies for digital inclusion implemented at both federal and district levels reveals the inadequacy of these policies in addressing digital vulnerability, particularly in the absence of systematization, network integration, and targeting of the truly vulnerable groups. Finally, the study concludes by demonstrating the relevance of the Public Defender's Office, a constitutionally mandated institution for protecting the interests of the vulnerable, in promoting inclusion policies in the context of access to justice.

**Keywords:** Digital vulnerability; Digital divide; Access to justice; Public policies; Digital inclusion; Public Defender's Office.

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1:** reportagem publicada no blog Impacto/FGV sobre exclusão digital - p. 39

**Figura 2:** organograma sobre os motivos para não receber o auxílio emergencial - p. 41

**Figura 3:** gráfico de “não usuários” de internet no Brasil em 2023. Fonte: CGI.br (2023) - p. 44

**Figura 4:** gráfico de usuários de internet no Brasil entre 2015 e 2023. Fonte: CGI.br (2023) - p. 45

**Figura 5:** gráfico comparativo de número de usuários com acesso à internet pelo telefone celular e pelo computador em 2023. Fonte: CGI.br (2023) - p. 47

**Figura 6:** gráfico de motivos por que as pessoas não utilizaram a internet em 2022. Fonte: PNAD (2023) - p. 48

**Figura 7:** gráfico de usuários de internet em 2023 com diversas variáveis. Fonte: CGI.br (2023) - p. 51

**Figura 8:** gráfico de acesso à internet por região administrativa. Fonte: PDAD (2021, p. 38) - p. 58

**Figura 9:** gráfico de rendimento bruto domiciliar por região administrativa. Fonte: PDAD (2021, p. 9) - p. 59

**Figura 10:** gráfico de acesso à internet no DF de acordo com o tipo de renda. Fonte: PDAD (2021, p. 17) - p. 60

**Figura 11:** dados de atendimentos nas salas passivas entre 2021 e 2023. Fonte: TJDF (Anexo 1) - p. 64

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|           |   |
|-----------|---|
| AI-5      | Ato Institucional nº 5  |
| CAS-DF    | Centro de Capacitação de Profissionais da Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez do Distrito Federal |
| CDC       | Código de Defesa do Consumidor  |
| CEF       | Caixa Econômica Federal   |
| Cetic.br  | Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação                                  |
| CF        | Constituição Federal  |
| CGI.br    | Comitê Gestor da Internet no Brasil   |
| CNJ       | Conselho Nacional de Justiça  |
| Codeplan  | Companhia de Planejamento do Distrito Federal   |
| CPC       | Código de Processo Civil  |
| CRC       | Central de Relacionamentos com os Cidadãos  |
| Dataprev  | Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência   |
| DF        | Distrito Federal  |
| DPDF      | Defensoria Pública do Distrito Federal  |
| DPP       | Direito e Políticas Públicas  |
| DUDH      | Declaração Universal dos Direitos Humanos   |
| EC        | Emenda à Constituição   |
| E-Digital | Estratégia Brasileira para Transformação Digital  |
| EUA       | Estados Unidos da América   |

|            |   |
|------------|---|
| FAPDF      | Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal          |
| IBGE       | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística           |
| Ipea       | Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada                  |
| IPEDF      | Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal   |
| LAI        | Lei de Acesso à Informação                                |
| Novo PAC   | Novo Programa de Aceleração do Crescimento                |
| OCDE       | Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico |
| ONU        | Organização das Nações Unidas                             |
| PDAD       | Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio               |
| PEC        | Proposta de Emenda à Constituição                         |
| PID        | Pontos de Inclusão Digital                                |
| PJE        | Processo Judicial Eletrônico                              |
| PNAD       | Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua      |
| PNUD       | Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento         |
| PPA        | Plano Plurianual  |
| Secti      | Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação              |
| Sejus      | Secretaria de Justiça                                     |
| SinDigital | Sistema Nacional de Transformação Digital                 |
| TICs       | Tecnologias de Informação e Comunicação                   |
| TJDFT      | Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios     |

## SUMÁRIO

|   |            |
|---|------------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>1</b>   |
| <b>1. ACESSO À JUSTIÇA NO CONTEXTO DA ERA DIGITAL .....</b>   | <b>6</b>   |
| 1.1. A era digital: noções introdutórias .....  | 6          |
| 1.2. O conceito de acesso à justiça.....  | 8          |
| 1.3. O direito fundamental de acesso à justiça .....  | 13         |
| 1.4. A 6ª (sexta) onda renovatória do acesso à justiça.....   | 20         |
| <b>2. VULNERABILIDADE DIGITAL.....</b>  | <b>27</b>  |
| 2.1. Concepções de vulnerabilidade.....   | 28         |
| 2.2. Vulnerabilidade digital: conceito e características .....  | 35         |
| 2.3. Os vulneráveis digitais no Brasil.....   | 42         |
| 2.4. O impacto da vulnerabilidade digital no acesso à justiça: uma análise a partir da realidade da população do Distrito Federal ..... | 56         |
| <b>3. INCLUSÃO DIGITAL .....</b>  | <b>68</b>  |
| 3.1. Políticas Públicas: uma breve introdução.....  | 69         |
| 3.2. A inclusão digital como política pública: um panorama federal e distrital... 73  |            |
| 3.3. O acesso à justiça e as políticas de inclusão: a relevância da Defensoria Pública .....  | 86         |
| <b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>96</b>  |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>   | <b>102</b> |
| <b>ANEXO I – INFORMAÇÕES OBTIDAS DA OUVIDORA DO TJDFT .....</b>   | <b>110</b> |

## INTRODUÇÃO

O distanciamento social imposto pela pandemia decorrente da covid-19 evidenciou uma realidade já existente, contudo, menos latente: a urgência de aprimoramento da implementação de políticas públicas voltadas à garantia da inclusão digital no Brasil, em especial, no contexto do acesso à justiça. Isto porque a aceleração do uso da tecnologia em diversas áreas da vida moderna potencializou o enorme abismo social existente entre aqueles que detêm acesso e fruição das tecnologias e os excluídos digitalmente, encontrando, nessa seara, em novo fenômeno social: a vulnerabilidade digital.

A presente pesquisa pretendeu debater a respeito deste novo fenômeno social — a vulnerabilidade digital —, compreendendo seus aspectos e impacto no exercício do acesso à justiça, encarando as políticas públicas de inclusão digital como instrumentos para mitigação desse novo tipo de exclusão social. Para tanto, foram formulados três questionamentos, respondidos ao longo do trabalho: quais são os aspectos da vulnerabilidade digital da população brasileira? Como este fenômeno impacta no exercício do acesso à justiça? Como as políticas públicas de inclusão digital atualmente implementadas têm enfrentado a vulnerabilidade digital?

Para o desenvolvimento da pesquisa, o trabalho foi dividido em 3 capítulos, dentro dos quais foram analisados especificamente: o direito de acesso à justiça no contexto digital, perpassando pelo seu conceito, sua fundamentalidade e a relação com a tecnologia, encarando-se uma nova onda renovatória; o fenômeno da vulnerabilidade digital e seus aspectos, bem como seu impacto no âmbito do acesso à justiça; e, por fim, as políticas públicas de inclusão digital, descrevendo as políticas atuais e suas correlações com o fenômeno da vulnerabilidade digital.

No capítulo 1 — *Acesso à justiça no contexto da era digital* —, por meio de pesquisa descritiva e bibliográfica, o estudo foi direcionado, num primeiro momento, à compreensão desta nova “era”, que não é delimitada cronologicamente, mas sim em razão do fenômeno social da introdução das tecnologias de informação e comunicação – TICs nas relações sociais (Pinto, 2002; Castells, 1999). Entendido este contexto, tratou-se de analisar o acesso à justiça no âmbito digital, delimitando seu conceito na forma mais ampla de acesso à uma “ordem jurídica justa” (Rodrigues, 1994; Watanabe, 2019; Cappelletti; Garth, 1988; Nunes; Teixeira, 2013).

Após, buscou-se demonstrar a fundamentalidade deste direito, não só na esfera interna — como direito fundamental previsto na Constituição Federal – CF — como internacionalmente, podendo ser considerado como o mais básico dos direitos humanos (Sarlet, 2012; Cappelletti; Garth, 1988; Gersztein, 2013; Nunes; Teixeira, 2013). A ideia do acesso à justiça como direito fundamental e humano está interligado à noção de que “este [é] um direito que garante e protege os demais direitos fundamentais existentes no ordenamento jurídico” (Gersztein, 2013, p. 2), daí resultando na sua essencialidade.

Por fim, tratou-se sobre a 6<sup>a</sup> (sexta) onda renovatória do acesso à justiça, compreendendo a importância da ampliação do uso das TICs no âmbito do sistema de justiça. Neste aspecto, entendeu-se que o uso das tecnologias pode ser um facilitador ou um obstáculo a este acesso de forma efetiva, sobressaindo, nesse cenário, esta sexta onda, que deve considerar as nuances em torno da existência do fenômeno da vulnerabilidade digital na garantia do exercício deste direito fundamental (Cesar, 2002; Fontainha, 2009; Cappelletti; Garth, 1988; Economides, 1997; Tartuce; Brandao, 2022; Maia, 2022).

No capítulo 2 — *Vulnerabilidade digital* — foram abordadas as dimensões do termo “vulnerabilidade”, destacando que o instituto se relaciona diretamente com a ideia de risco, que impede/dificulta o exercício ou acesso à direitos em igualdade de condições, ofendendo, assim, a própria dignidade da pessoa humana. Sob a premissa da “sociedade de risco”, apresentou-se a ideia de promoção, pelo Estado, da tutela necessária à proteção dos vulneráveis, ante a igualdade constitucional. Pela pesquisa exploratória no referencial teórico, traçou-se uma classificação de vulnerabilidade utilizada no trabalho, qual seja, a divisão entre vulnerabilidade socioeconômica e sociocultural. Esta classificação permitiu identificar o ponto comum de origem das diversas formas de vulnerabilidade: situação de risco e violação de direitos humanos (Barboza, 2009; Azevedo, 2021; Konder, 2023; Soczek, 2008).

Em seguida, foi construída a concepção da vulnerabilidade digital, a qual relaciona o surgimento de uma nova forma de vulnerabilidade com o contexto da ampliação do uso das TICs na vida moderna. Assim, foram apresentados diversos termos que, em conjunto, podem ser considerados como sinônimos desse fenômeno social. Nesta análise, foram identificadas as suas características: a falta de acesso aos equipamentos para uso das TICs, bem como a ausência de habilidades para uso das tecnologias (Azevedo, 2021a; Warschauer, 2006; Filho, 2020; Tartuce, 2015; Senne, 2021; Pinheiro, 2021; Gonzalez, Araujo, 2021).

A pesquisa também buscou identificar quem são os vulneráveis digitais no Brasil. Neste aspecto, pela análise de dados obtidos pelas pesquisas TIC Domicílios, anualmente realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br do Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, assim como a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, foi possível identificar os principais aspectos que se relacionam com a vulnerabilidade digital da população.

Nesse contexto, os principais aspectos identificados são: a questão socioeconômica está diretamente relacionada ao acesso ou não à internet, assim como o grau de instrução e a faixa etária. Ainda que se considere a população que tem acesso às TICs, a disparidade entre as classes sociais é relevante quando se analisa a proporção de acesso, o tipo de conexão e a necessidade de compartilhamento dos equipamentos. Assim, para além da questão financeira, “[...] a falta de uso da rede tende [a] concentrar-se em um grupo específico formado por idosos, de baixa renda e escolaridade” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19).

No intuito de demonstrar o impacto da vulnerabilidade digital no âmbito do acesso à justiça, foi traçado um diagnóstico do uso da sala passiva no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDF. Compreendidas as características da vulnerabilidade digital — a dificuldade de acesso e uso das TICs —, a análise do uso das salas passivas (espaços reservados, com computador e acesso à internet, para que o jurisdicionado possa participar dos atos processuais) no Distrito Federal – DF foi tomada como parâmetro para aferição do fenômeno. Desta forma, foram utilizados a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio – PDAD de 2021 e os dados obtidos por meio da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n. 12.527/2011) sobre o uso das salas passivas no âmbito do TJDF entre 2021 e 2023 (Anexo I).

Constatado o aumento do número de usuários do serviço da sala passiva no TJDF, mesmo após o fim da pandemia, é certo que, ainda que se esteja promovendo avanços tecnológicos no Judiciário, objetivando ampliar o acesso e a celeridade processual, a participação virtual do jurisdicionado aos atos processuais ainda é um problema para boa parte da população, que depende da existência de mecanismos presenciais para um acesso efetivo e paritário à justiça. Desta forma, a compreensão do fenômeno da vulnerabilidade digital como barreira ao efetivo acesso à justiça coloca em evidência a necessidade de implementação de ações cujo escopo seja a mitigação desses entraves. Neste aspecto, fala-se de inclusão digital.

O capítulo 3 — *Inclusão Digital* — foi desenvolvido com base em pesquisa descritiva e exploratória sobre as políticas públicas de inclusão digital implementadas nas esferas federal e distrital. Buscou-se investigar como tais políticas têm enfrentado o fenômeno da vulnerabilidade digital, em especial, no âmbito do acesso à justiça. Calcadas as características da vulnerabilidade digital — ausência de acesso e uso das TICs —, bem como seus aspectos (questão socioeconômica, faixa etária e grau de instrução), o enfrentamento desta barreira de acesso à justiça depende da formatação de ações estatais contextualizadas com a realidade do respectivo fenômeno.

Para tanto, foram traçados vários conceitos de política pública (Gonçalves, 2011; Castells, 1999; Rua, 1997; Bucci, 2023; Secchi, 2013; Almeida, 2016), adotando como base para a pesquisa as ideias de Secchi (2013, p. 3), para quem “política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público”, em conjunto com Bucci (2023, 104), segundo a qual política pública é “ação governamental que resulta de um processo ou conjunto de processos juridicamente regulados [...] visando coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas, para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados”.

Com base na abordagem Direito e Políticas Públicas – DPP (Bucci, 2023), analisou-se as políticas de inclusão nos âmbitos federal — aqui o recorte temporal foi a implementação do Sistema Nacional de Transformação Digital – SinDigital (Decreto n. 9.319/2018), no ciclo 2022-2026, da atual gestão governamental — e distrital. Da referida investigação, foi possível vislumbrar a insuficiência de combate à vulnerabilidade digital em todos os seus aspectos, sobretudo em relação à necessidade de letramento digital. Percebeu-se uma priorização da ampliação de infraestrutura no âmbito federal, sem maiores investimentos em relação ao acesso aos equipamentos de uso das TICs em si, bem como das habilidades digitais. Ainda, foi diagnosticada a inexistência de políticas públicas sistematizadas de inclusão digital (Warschauer, 2006; Assumpção; Mori; 2006; Grossi; Costa; Santos, 2013; Bonilla; Oliveira, 2011).

Ao fim, como proposta de reflexão, apresentou-se a Defensoria Pública como instituição relevante na construção e melhoria das políticas de inclusão digital no contexto do acesso à justiça (Watanabe, 2019; Videira, 2022; Maia, 2022; Ribeiro; Souza; Luquetti, 2021). Tendo como base seu papel constitucional de guardião dos vulneráveis, demonstrou-se como a atuação defensoral pode — e deve — agir no enfrentamento da vulnerabilidade digital enquanto

obstáculo ao acesso à justiça. Neste aspecto, traçou-se o panorama da ampliação do uso das TICs no âmbito do Poder Judiciário, verificando como tem sido a preocupação do Estado quanto aos vulneráveis digitais no exercício do acesso à justiça. Demonstrou-se, assim, a relevância da Defensoria Pública para a proteção dos vulneráveis digitais.

## **1. ACESSO À JUSTIÇA NO CONTEXTO DA ERA DIGITAL**

### **1.1. A era digital: noções introdutórias**

A designação de “era” revela a adequação do tempo-calendário a algum acontecimento histórico relevante no contexto social (Pinto, 2002, p. 154). Neste aspecto, encontra-se a compreensão do tempo como “tempo social”, conceito sociológico sintetizado na ideia de que “o tempo verificado na dinâmica dos grupos sociais não depende da evolução de corpos celestes (tempo astronômico) ou da cronologia (tempo-calendário)” (Pinto, 2002, p. 152).

Com base em teoria desenvolvida por Luhmann, o tempo pode ser definido como “interpretação social da realidade em relação à diferença entre passado e futuro” (Pinto, 2002, p. 157). Sob esta perspectiva é que se apresenta o conceito de “era digital” para os fins deste trabalho, o qual não abordará um período necessariamente cronológico (tempo-calendário), mas sim uma compreensão de um fenômeno social — a introdução de tecnologias de informação e comunicação nas relações sociais — que transformou a sociedade moderna em diversos aspectos.

O surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação, em especial a internet, modificou sobremaneira a configuração da sociedade. A vida contemporânea está pautada na lógica da informação, tendo a tecnologia influência nas mais variadas áreas, inclusive no âmbito do exercício de direitos.

Manuel Castells (1999, p. 43; 51; 68), sociólogo espanhol, refletindo sobre a sociedade contemporânea em meados dos anos de 1990 — no seu livro intitulado “A sociedade em rede” —, analisa a complexidade de uma nova economia, sociedade e cultura em formação ante a revolução da tecnologia da informação, cujo nascedouro se deu nos Estados Unidos da América – EUA, na década de 1970. Segundo ele, uma nova estrutura social surge, então, de um novo modelo de desenvolvimento: o “informacionalismo”. Assim, citando Nicholas Negroponte, o autor destaca que “vivemos em um mundo que se tornou digital”.

Esta nova estrutura social está inserida, então, no contexto de um novo modelo de desenvolvimento (informacional), o qual é moldado, historicamente, pela reestruturação do modo capitalista de produção do fim do século XX (Castells, 1999, p. 51). O autor ainda destaca que os modos de desenvolvimento “modelam toda a esfera de comportamento social” (1999, p. 54) e, no caso do informacionalismo, baseado na tecnologia

de conhecimento e comunicação, há forte influência entre a cultura e as forças produtivas, assim como o surgimento de “novas formas históricas de interação, controle e transformação social” (1999, p. 54).

A importância histórica da revolução tecnológica para a sociedade se caracteriza, sobretudo, pela forte influência da tecnologia em todos os ramos da atividade humana, como sintetizado por Castells (1999, p. 68):

[...] um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII, induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura. O registro histórico das revoluções tecnológicas, conforme foi compilado por Melvin Kranzberg e Carroll Pursell, mostra que todas são caracterizadas por sua *penetrabilidade*, ou seja, por sua penetração em todos os domínios da atividade humana, não como fonte exógena de impacto, mas como o tecido em que essa atividade é exercida. Em outras palavras, são voltadas para o processo, além de induzir novos produtos. Por outro lado, diferentemente de qualquer outra revolução, o cerne da transformação que estamos vivendo na revolução atual refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação.

Apesar dessa revolução digital já estar em desenvolvimento, ao menos, desde a década de 1990 no Brasil, é certo que eventos históricos — guerras, revoluções, pandemias etc. — aceleram mudanças abruptas da sociedade, como ocorreu no ano de 2020 com o surgimento da pandemia de covid-19. Nesse contexto, o distanciamento social, impondo um modelo de trabalho exclusivamente remoto, exigiu aprimoramentos nos mais variados institutos, tanto processuais quanto instrumentais, impactando o mais básico dos direitos fundamentais, o qual pode ser entendido como garantia dos demais direitos, qual seja, o acesso à justiça.

Assim, a compreensão do acesso à justiça na era digital, sobretudo do impacto das tecnologias nesse contexto, perpassa pela assimilação do conceito e da natureza jurídica deste direito, entendido como um direito fundamental. Ainda, é preciso entender a evolução do acesso à justiça, conforme os ensinamentos de Mauro Cappelletti sobre suas ondas renovatórias, em especial a sexta onda, a qual está relacionada às novas tecnologias, bem como à implementação dessas tecnologias digitais no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. É o que se verá a seguir.

## 1.2. O conceito de acesso à justiça

A despeito de ser uma discussão corrente nos meios acadêmicos — o que não retira sua importância para o aperfeiçoamento do tema — prefere-se trazer uma breve contextualização conceitual do acesso à justiça para, ao fim, atribuir-lhe o sentido necessário ao escopo do trabalho, ante a vagueza inerente ao termo.

De forma sintética, são dois os sentidos dados à expressão “acesso à justiça”:

[...] o primeiro, atribuindo ao significante justiça o mesmo sentido e conteúdo que o de Poder Judiciário, torna sinônimas as expressões acesso à justiça e acesso ao Judiciário; o segundo, partindo de uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. (Rodrigues, 1994, p. 25)

Ambos os sentidos são válidos, no entanto, a forma mais ampla será privilegiada para os fins da discussão aqui trabalhada, realçando, dentro desse conceito, a compreensão do acesso ao Judiciário sob o viés da própria justiça social.

Há tempos o conceito de acesso à justiça vem sendo remodelado, sobretudo diante dos ensinamentos do professor Kazuo Watanabe, segundo o qual

o conceito de acesso à justiça passou por uma importante atualização: deixou de significar mero acesso aos órgãos judiciários para a proteção contenciosa dos direitos para constituir acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que os cidadãos têm o direito de serem ouvidos e atendidos não somente em situação de controvérsias com outrem, como também em situação de problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de documentos seus ou de seus familiares ou os relativos a seus bens. Portanto, o acesso à justiça, nessa dimensão atualizada, é mais amplo e abrange não apenas a esfera judicial, como também a extrajudicial. (Watanabe, 2019, p. 4)

O professor Watanabe — em consonância com as mesmas preocupações de Mauro Capelletti em relação à criação de um “novo método de pensamento” do acesso à justiça — e Kim Economides, que trouxe à discussão temáticas como ética e informação jurídica, contribuíram de forma satisfatória para a busca de uma “ordem jurídica justa”.

Assim, o professor Watanabe, antes mesmo da Constituição de 1988, sob a ótica da ampliação do acesso à justiça para além do cenário judicial, propôs uma releitura do conceito de “assistência judiciária” para a concepção ampla de “assistência jurídica”,

ressaltando sua real potencialidade, ideia levada à efeito pelo constituinte em 1988 (art. 5º, LXXIV, CF/1988) (Maia, 2021).

Mauro Cappelletti, no Projeto Florença, em meados dos anos 1970, já destacava a dificuldade em se definir um conceito a tal expressão, esclarecendo que haveria duas finalidades básicas do sistema jurídico — “o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado” —: ser igualmente acessível a todos; e produzir resultados, individual ou socialmente, justos (1988, p. 8).

Dierle Nunes e Ludmila Teixeira, colaborando com o aperfeiçoamento do conceito de acesso à justiça, propõem a construção de um “acesso à justiça democrático”, salientando que todas as construções sobre o significado de tal expressão “só reforçam a constatação de que toda interpretação do direito é feita em resposta aos desafios de uma determinada situação social” (2013, p. 56).

Sob a luz dos ensinamentos de Habermas, os autores destacam que “hoje em dia, a doutrina e a prática do direito tomaram consciência de que existe uma teoria social que lhe serve como pano de fundo. E o exercício da justiça não pode mais permanecer alheio ao seu modelo social” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 56). Assim, defendem que é necessário compreender sob qual paradigma do direito se sustenta a concepção teórica do acesso à justiça, já que ele condiciona o modo como os direitos fundamentais e princípios serão entendidos e concretizados num determinado sistema, sendo certo que tal paradigma varia conforme o contexto social.

O primeiro paradigma constitucional da Modernidade originou-se no contexto do Estado Liberal, resultante de uma peculiar conjuntura de reorganização do poder e da ordem jurídica que vinha ocorrendo há alguns séculos. A queda do Estado absolutista ocorre em meio à conscientização dos valores individuais, radicalizada com o Iluminismo. Nesse contexto, há uma crença de igualdade entre todos, dando espaço para o aumento de confiança no indivíduo e a contestação do paternalismo do tipo absolutista, “favorece[ndo] uma nova concepção de Estado, com poderes e funções limitados pela mediação jusnaturalista e contratualista” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 15).

A teoria liberal, então, já consolidada no século XIX, possui uma marcante distinção entre o público e o privado, fixando os limites estatais sobre a vida social, reflexo da desconfiança antes vivenciada sob o absolutismo. Daí o surgimento do Estado de Direito, cuja

justificação e organização do poder estatal se fundamentam sob a luz da legalidade, sendo o poder limitado pelos princípios da reserva legal e da separação dos poderes. Assim, sob tal paradigma, “o Direito é uma ordem, um sistema fechado de regras, que tem por objetivo estabilizar as expectativas generalizadas, determinando os limites e ao mesmo tempo garantindo a esfera privada de cada indivíduo” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 17 e 18).

Nesse cenário, o acesso à justiça, embora pudesse ser um “direito natural”, estava atrelado a uma perspectiva individualista, já que tais direitos (naturais) não exigiam do Estado qualquer ação para sua proteção, bastando não permitir a sua infringência pelos outros. Logo, o Estado mantinha-se passivo, sendo que “direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado propor ou contestar uma ação” (Cappelletti; Garth, 1988, p. 9). Em suma, o acesso à justiça, na perspectiva liberal, era sinônimo de mero exercício do direito de ação.

Assim,

[a]fastar a "pobreza no sentido legal" — a incapacidade que muitas pessoas têm de utilizar plenamente a justiça e suas instituições — não era preocupação do Estado. A justiça, como outros bens, no sistema do *laissez-faire*, só podia ser obtida por aqueles que pudessem enfrentar seus custos; aqueles que não pudessem fazê-lo eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte. O acesso formal, mas não efetivo à justiça, correspondia à igualdade, apenas formal, mas não efetiva. (Cappelletti; Garth, 1988, p. 9)

O crescimento das sociedades, em tamanho e complexidade, transformou o conceito de direitos humanos, dando espaço, cada vez maior, a ações de caráter coletivo em detrimento do individual. O aumento das desigualdades sociais e econômicas, no final do século XIX, abalou a confiança geral na justiça do Estado de direito liberal e seus fundamentos, causando uma erosão da supremacia liberal, surgindo novas exigências de fundamentação e legitimação material do direito e do exercício do poder estatal. Tal movimento passou a exigir o reconhecimento de direitos e deveres sociais, transformando, por consequência, a concepção de acesso à justiça (Nunes; Teixeira, 2013, p. 25).

A eclosão da Revolução Industrial trouxe à tona a “questão social”, fazendo nascer o Estado interventivo. No paradigma social, a atuação positiva do Estado é necessária para assegurar os direitos sociais básicos, os quais passam a ser reivindicados como direito político. O “mero elenco de direitos não era suficiente para garantir igualdade e liberdade reais

e o efetivo acesso à propriedade. Reclamava-se a *materialização* daqueles direitos consagrados em Declarações” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 27).

As consequências políticas e econômicas da 1ª Guerra Mundial (século XX) enterram, de vez, o Estado liberal, surgindo uma nova fase do constitucionalismo, a do Estado social. Como destacam Dierle Nunes e Ludmila Teixeira, “a socialização do fenômeno normativo colocou o planejamento e as políticas públicas como paradigmas do novo sentido operacional e instrumental conferidas às normas jurídicas (2013, p. 27 e 28).

Acrescentam que,

[c]omo destacam Carvalho Netto e Scotti, essa centralidade das políticas públicas na concepção do Estado social promoveu uma profunda alteração na imagem do Estado na justificação dos direitos fundamentais. Percebe-se, a partir de então, “a preponderância da ideia de autonomia pública onde a própria esfera privada é vista como delimitada pela noção de bem comum, programada a partir de uma burocracia tecnocrata” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 28).

No avanço desse projeto social, aumentaram as tarefas do Estado, intensificando, por isso, as investigações no campo do processo, “agora visto como um potencial *instrumento de transformação social*” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 29). Nessa fase, o papel do acesso à justiça era dar efetividade aos direitos reconhecidos e recém constitucionalizados. Para tanto, era necessário vislumbrar instituições comprometidas com as exigências sociopolíticas, desapegadas do formalismo liberal (Nunes; Teixeira, 2013, p. 30).

O direito de acesso à justiça, então, passou a ganhar maior atenção em vista das reformas promovidas pelo *welfare state*, o qual ampliou os direitos substantivos dos indivíduos. Ainda, nesse contexto, “a titularidade de direitos [seria] destituída de sentido na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação”, o que reforça a importância do respectivo direito.

O acesso à justiça passa a ter maior relevo entre os novos direitos individuais e sociais, podendo “ser encarado com o requisito fundamental — **o mais básico dos direitos humanos** — de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (Cappelletti; Garth, 1988, p. 11 e 12, grifo nosso).

Essa concepção ganhou destaque com o Projeto Florença, investigação coordenada por Mauro Cappelletti, cujo objetivo era pesquisar empiricamente o tema do acesso à justiça, tendo 23 países participantes à época (entre os anos de 1973-1978). Em razão do

sucesso da pesquisa, a publicação oficial do trabalho passou a ser conhecido como um “Movimento de acesso à justiça”, tornando-se referência mundial. Conforme explica Dierle Nunes, “a premissa básica seguida pelos autores foi a de que a justiça social pressupõe o acesso efetivo à justiça” (2023, p. 35).

É nítido, então, que o desenvolvimento dessa noção de acesso à justiça ocorreu no contexto do Estado social, sendo latente a preocupação dos autores do relatório do Projeto Florença com a ideia de igualdade material, com a garantia dos direitos e não apenas a sua proclamação. Há forte crítica à ordem jurídica do período liberal, tendo a pesquisa identificado, num primeiro momento, os obstáculos ao acesso à justiça; e após, a análise se direcionou às soluções para os referidos problemas, cujas propostas foram denominadas de “ondas renovatórias” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 36).

Analisando os paradigmas da modernidade, o Liberal e o Social, Dierle Nunes e Ludmila Teixeira sintetizam que, apesar de antagônicos, ambos possuem visão instrumentalizada do direito, a serviço ora da autodeterminação individual, ora da autorrealização social (2013, p. 13).

Dessa forma, defendem a construção de um “acesso à justiça democrático”, o qual se estabelece sob o paradigma do Estado Democrático de Direito e “reclama um direito participativo, pluralista e aberto, e a legitimidade do direito repousar[ia] no exercício circular e simultâneo das autonomias privada e pública, em que os participantes da sociedade são, a um só tempo, autores e destinatários da ordem jurídica” (Nunes; Teixeira, 2013, p. 63).

Em suma, o conceito de acesso à justiça deve ser orientado pela concepção mais ampla desse direito, no sentido de acessar a uma ordem jurídica justa — não se limitando ao mero acesso aos órgãos judiciais —, se caracterizando pelos seguintes dados elementares:

- (1) o direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial e à organização de pesquisa permanente a cargo de especialistas e orientada à aferição constante da adequação entre a ordem jurídica e a realidade socioeconômica do País;
- (2) direito de acesso à Justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da ordem jurídica justa;
- (3) direito à preordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos;
- (4) direito à remoção de todos os obstáculos que se antepõem ao acesso efetivo à Justiça com tais características (Watanabe, 2019, p. 10).

Dentre esses elementos, no âmbito da sociedade moderna digital, destacam-se dois, os quais devem ser priorizados na construção do acesso a uma ordem jurídica justa: o

estabelecimento de instrumentos processuais capazes de efetivar a tutela de direitos no contexto digital; e a remoção dos obstáculos ao efetivo acesso à justiça que surgirão na implementação das tecnologias.

Vê-se, assim, que não se pode reduzir a questão do acesso à justiça à criação de instrumentos processuais necessários à plena satisfação dos direitos; no entanto, também não se deve afastar desta concepção o acesso ao Judiciário, na medida em que “[o]s outros direitos, em última instância, dependem desse acesso sempre que não forem respeitados; sem ele a cidadania se vê castrada, impotente” (Rodrigues, 1994, p. 29).

### **1.3. O direito fundamental de acesso à justiça**

Antes de adentrar na temática ora apresentada, é preciso esclarecer que não se desconhece a gama de discussões em torno da ideia de fundamentalidade dos direitos, sobretudo após a 2ª Guerra Mundial, debate que, por si só, produziria um trabalho à parte. No entanto, para os fins aqui almejados, será feita uma breve introdução do acesso à justiça como direito fundamental para, então, avançar sobre a necessária releitura do tema no contexto digital.

A despeito da problemática da delimitação conceitual no que se refere aos “direitos fundamentais”, serão utilizadas como ponto de partida as ideias desenvolvidas pelo Professor Ingo Sarlet, o qual defende a distinção entre as expressões “direitos fundamentais” e “direitos humanos”, a saber:

Em que pese sejam ambos os termos ("direitos humanos" e "direitos fundamentais") comumente utilizados como sinônimos, a explicação corriqueira e, diga-se de passagem, procedente para a distinção é de que o termo "direitos fundamentais" se aplica para aqueles direitos do ser humano reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional positivo de determinado Estado, ao passo que a expressão "direitos humanos" guardaria relação com os documentos de direito internacional, por referir-se àquelas posições jurídicas que se reconhecem ao ser humano como tal, independentemente de sua vinculação com determinada ordem constitucional, e que, portanto, aspiram à validade universal, para todos os povos e tempos, de tal sorte que revelam um inequívoco caráter supranacional (internacional). (Sarlet, 2012, p.17)

Como destacado pelo professor, “não há dúvidas de que os direitos fundamentais, de certa forma, são também sempre direitos humanos, no sentido de que seu titular sempre será o ser humano, ainda que representado por entes coletivos” (Sarlet, 2012, p. 18). No entanto, a diferenciação acima descrita torna-se necessária pois revela facetas diversas,

sobretudo, quanto à interpretação e aplicação das normas, de sorte a justificar a referida distinção.

Assim, vê-se que a diferença entre direitos fundamentais e direitos humanos encontra-se no plano do direito positivo, na medida em que estes se referem ao plano internacional, enquanto aqueles estão sujeitos ao duplo regime de fundamentalidade formal e material do constituinte local. Citando o jurista hispânico Pérez Lunõ, o prof. Sarlet destaca que

o critério mais adequado para determinar a diferenciação entre ambas as categorias é o da concreção positiva, uma vez que o termo "direitos humanos" se revelou conceito de contornos mais amplos e imprecisos que a noção de direitos fundamentais, de tal sorte que estes possuem sentido mais preciso e restrito, na medida em que constituem o conjunto de direitos e liberdades institucionalmente reconhecidos e garantidos pelo direito positivo de determinado Estado, tratando-se, portanto, de direitos delimitados espacial e temporalmente, cuja denominação se deve ao seu caráter básico e fundamentador do sistema jurídico do Estado de Direito (2012, p. 19).

Nesse aspecto, o constituinte brasileiro, influenciado pela Lei Fundamental da Alemanha e pela Constituição Portuguesa de 1976, adotou a expressão “direitos fundamentais” de forma inovadora para o nosso direito constitucional positivo<sup>1</sup>.

Em seu Título II (“Direitos e Garantias Fundamentais”), a Constituição consigna a abrangência do termo, que engloba as demais espécies ou categorias de direitos fundamentais: direitos e deveres individuais e coletivos (Capítulo I); direitos sociais (Capítulo II), nacionalidade (Capítulo III); direitos políticos (Capítulo IV); e regramento dos partidos políticos (Capítulo V). Estas categorias englobam, também, as diversas funções exercidas pelos direitos fundamentais, tais como os direitos de defesa (liberdade e igualdade), os direitos de cunho prestacional, bem como os direitos-garantia e as garantias institucionais (Sarlet, 2012, p. 17).

É preciso esclarecer que não há uma necessária identidade entre os direitos fundamentais reconhecidos e os direitos humanos, já que, por vezes, o catálogo de direitos fundamentais constitucionais é aquém do rol de direitos humanos internacionalmente

---

<sup>1</sup> Como destacado por Ingo Sarlet, “[n]a Constituição de 1824, falava-se nas “Garantias dos Direitos Cíveis e Políticos dos Cidadãos Brasileiros”, ao passo que a Constituição de 1891 continha simplesmente a expressão “Declaração de Direitos” como epígrafe da Secção II, integrante do Título IV (os cidadãos brasileiros). Na Constituição de 1934, utilizou-se, pela primeira vez, a expressão “Direitos e Garantias Individuais”, mantida nas Constituições de 1937 e de 1946 (integrando o Título IV da Declaração de Direitos), bem como na Constituição de 1967, inclusive após a Emenda nº 1 de 1969, integrando o Título da Declaração de Direitos.” (2012, p. 22)

reconhecidos ou, de forma mais excepcional, vai além dos documentos internacionais, como ocorre no caso da Constituição de 1988 (Sarlet, 2012, p. 21).

Sob o aspecto da eficácia (jurídica e social), é latente a distinção entre os referidos direitos, sobretudo com relação àqueles direitos humanos que não integram o rol dos direitos fundamentais de determinado Estado, os quais “dependem, em regra, da sua recepção na ordem jurídica interna e, além disso, do *status* jurídico que esta lhes atribui, visto que, do contrário, lhe falta[rá] a necessária cogência” (Sarlet, 2012, p. 22).

Ainda, é válido tratar sobre a característica da fundamentalidade, a qual é intrínseca à noção de direitos fundamentais. Segundo o professor Ingo Sarlet, citando a doutrina de Canotilho, a fundamentalidade “aponta para a especial dignidade e proteção dos direitos num sentido formal e num sentido material” (Sarlet, 2012, p. 59).

#### A fundamentalidade formal

encontra-se ligada ao direito constitucional positivo e resulta dos seguintes aspectos, devidamente adaptados ao nosso direito constitucional pátrio: a) como parte integrante da Constituição escrita, os direitos fundamentais situam-se no ápice de todo o ordenamento jurídico, de tal sorte que - neste sentido - se cuida de direitos de natureza supralegal; b) na qualidade de normas constitucionais, encontram-se submetidos aos limites formais (procedimento agravado) e materiais (cláusulas pétreas) da reforma constitucional (art. 60 da CF), [...] c) por derradeiro, cuida-se de normas diretamente aplicáveis e que vinculam de forma imediata as entidades públicas e privadas (art. 5º, § 1º, da CF) (Sarlet, 2012, p. 59).

Por outro lado, a fundamentalidade material “decorre da circunstância de serem os direitos fundamentais elemento constitutivo da Constituição material, contendo decisões fundamentais sobre a estrutura básica do Estado e da sociedade” (Sarlet, 2012, p. 59). A análise de seu conteúdo permite verificar a fundamentalidade material, ou seja, se estão relacionados ou não com decisões fundamentais sobre a estrutura do Estado e da sociedade (Sarlet, 2012, p. 59).

É certo que a conceituação meramente formal — no sentido de serem direitos fundamentais apenas aqueles assim reconhecidos na Constituição — mostra-se insuficiente, sobretudo no caso brasileiro, na medida em que, por meio do próprio direito constitucional positivado (art. 5º, § 2º, CF), é possível vislumbrar a abertura da Constituição a outros direitos fundamentais não constantes de seu texto e, portanto, materialmente fundamentais. Assim, a

construção conceitual de “direito fundamental”, no caso pátrio, perpassa, necessariamente, pelo alcance e significado da referida normal constitucional<sup>2</sup>.

Em suma, numa definição baseada no conceito de Robert Alexy:

Direitos fundamentais são, portanto, todas aquelas posições jurídicas concernentes às pessoas, que, do ponto de vista do direito constitucional positivo, foram, por seu conteúdo e importância (fundamentalidade em sentido material), integradas ao texto da Constituição e, portanto, retiradas da esfera de disponibilidade dos poderes constituídos (fundamentalidade formal), bem como as que, por seu conteúdo e significado, possam lhes ser equiparados, agregando-se à Constituição material, tendo, ou não, assento na Constituição formal (aqui considerada a abertura material do Catálogo) (Alexy *apud* Sarlet, 2012, p. 61).

A compreensão do acesso à justiça como direito fundamental aparenta, *a priori*, ser uma obviedade, dada a previsão expressa no art. 5º, inciso XXXV, da atual Constituição brasileira<sup>3</sup>. Nessa linha, a fundamentalidade formal é certa, não carecendo de maiores digressões, reconhecida a sua relevância como estruturante do Estado de Direito — aqui seu aspecto material — diante de seu denso conteúdo, sendo “este um direito que garante e protege os demais direitos fundamentais existentes no ordenamento jurídico” (Gersztein, 2013, p. 2).

Além disso, é certo seu reconhecimento como um direito humano — ou, nas palavras de Cappelletti e Garth, “o mais básico dos direitos humanos” (Cappelletti; Garth, 1988, p. 11) — sobretudo após a 2ª Guerra Mundial, diante dos horrores vivenciados pelos países à época do regime nazista. Nesse contexto, surge a Carta das Nações Unidas (1945), marco inicial para os outros documentos internacionais, com destaque para a Declaração Universal dos Direitos Humanos – DUDH (1948)<sup>4</sup>, inaugurando um novo paradigma nas relações internacionais quanto aos direitos humanos.

Ainda, a sua concepção como um direito humano perpassa sob a análise do exercício da própria cidadania. Isto porque o acesso à justiça, como já exposto, vai além do mero acesso ao Judiciário, mas pode ser visto como mecanismo de efetivação de direitos:

---

<sup>2</sup> Para saber mais sobre o tema, sugere-se a leitura do tópico 4.3 (“o conceito materialmente aberto de direitos fundamentais no direito constitucional positivo brasileiro”) do capítulo 4 da obra de Ingo Sarlet: *A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional*. 11. ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

<sup>3</sup> Art. 5º, XXXV, CF: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

<sup>4</sup> Artigo VIII Toda pessoa tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.

A garantia de efetivo acesso à Justiça também constitui um Direito Humano e, mais do que isto, um elemento essencial ao exercício integral da cidadania, já que, indo além do simples acesso à tutela jurisdicional, não se limita ao mero acesso ao Poder Judiciário. Por conta disto é que José Alfredo de Oliveira Baracho afirma que ele "é primordial à efetividade dos direitos humanos, tanto na ordem jurídica interna como na internacional. O cidadão tem necessidade de mecanismos próprios e adequados para que possa efetivar seus direitos" (Cesar, 2002, p. 46).

Desse modo, diante da classificação exposta, é possível inferir que o direito ao acesso à justiça é um direito humano fundamental, por estar positivado tanto nos tratados internacionais quanto na Constituição brasileira de 1988.

No entanto, sob a perspectiva histórica brasileira, o acesso à justiça nem sempre foi assegurado como direito fundamental. Nas Constituições de 1824 e 1891 ainda não era possível se falar em efetivo direito de acesso à justiça — nos moldes aqui defendidos —, mas apenas mero direito de petição. Parte da doutrina considera que a primeira aparição do direito de acesso à justiça ocorreu na Constituição de 1934<sup>5</sup>, inspirada na Constituição de Weimar (Gersztein, 2013, p. 14).

Em 1937, contudo, a denominada “Constituição Polaca” restringiu o exercício do direito de ação e a função jurisdicional com a previsão de seu artigo 94, o qual vedava ao Poder Judiciário conhecer de “questões exclusivamente políticas”. Ainda, a despeito da norma inserta no artigo 122, intitulado “Dos direitos e garantias individuais”, verifica-se verdadeira teratologia, já que a referida norma, cujo objetivo era assegurar direitos e garantias fundamentais, previa pena de morte, censura, tribunal de exceção, assim como limitava o uso de direitos individuais (Gersztein, 2013, p. 15). Assim, houve verdadeiro retrocesso quanto aos direitos fundamentais.

Foi na Constituição de 1946, porém, que houve a reinserção dos instrumentos de garantia constitucional até então suprimidos, com destaque para a inserção inédita da cláusula que garante o amplo e irrestrito acesso ao Judiciário, atualmente prevista no inciso XXXV do art. 5º (Gersztein, 2013, p. 15).

A Carta Constitucional de 1967, a despeito de outorgada durante a ditadura militar, não afetou o referido direito. Contudo, o Ato Institucional nº 5 – AI-5 — o mais autoritário na história do Brasil — decotou o direito de ação e de acesso ao Poder Judiciário,

---

<sup>5</sup> “A Constituição de 1934, em seu artigo 113, dispositivo que tratava dos direitos e garantias individuais, trouxe algumas novidades, como o mandado de segurança, a ação popular e a prescrição de assistência jurídica aos necessitados” (Gersztein, 2013, p. 14).

demonstrando a fase repressora e violenta pela qual passava o país. Embora menos totalitária que o AI-5, a Constituição de 1969 trouxe restrição ao direito de ação, condicionando-o ao esgotamento das vias administrativas. Assim, é “incontestável que a limitação ou vedação do acesso à justiça corresponde aos regimes ditatoriais” (Gersztein, 2013, p. 16-17).

Por fim, chega-se ao atual estágio do direito fundamental de acesso à justiça, garantido expressamente na Constituição de 1988, promulgada após anos de repressão e restrição de direitos fundamentais. Como bem delineado no tópico anterior, é certo que o acesso à justiça não se restringe ao mero acesso ao Judiciário, “pode[ndo] ser entendido como o acesso a uma ordem de valores e direitos fundamentais ao ser humano” (Gersztein, 2013, p. 18).

Conforme pontuado por Cappelletti, “a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo” (1988, p. 8). Nessa mesma linha, Dierle Nunes traz a perspectiva do “acesso à justiça democrático”, o qual exige “uma releitura específica de direitos fundamentais, de processo, de Jurisdição” (2013, p. 9).

Correlacionando o acesso à justiça na perspectiva do professor Watanabe — como acesso a uma ordem jurídica justa —, sobretudo quanto à necessidade de remoção de obstáculos para sua efetivação, com a ideia de um direito humano fundamental, tem-se que, na era digital, os aspectos até então considerados como óbices à concretização deste direito modificam-se.

Como já delineado em tópico anterior, a era digital exige da sociedade novos contornos diante das novas necessidades e, no contexto do acesso à justiça, não é diferente. Apesar de não ser objeto deste tópico os obstáculos e as ferramentas para ampliação do acesso à justiça no contexto digital, certo é que o acesso à internet é a principal ferramenta para promoção efetiva a uma ordem jurídica justa. Encontrar o caráter fundamental deste acesso é o primeiro passo para tanto.

No plano internacional, há alguns documentos produzidos pela Organização das Nações Unidas – ONU que registram o enfrentamento do debate quanto à essencialidade do direito de acesso à internet. Refletindo sobre o tema, Paloma Rocillo (2021, grifo nosso) destacou:

[...] a ONU aprovou em 2016 a Resolução A/HRC/32/L.20, demarcando a importância de diversos debates sobre o acesso à internet e traçando recomendações para os Estados promoverem este direito, posto que é essencial. Na mesma linha do que proposto em 2011, apesar de recomendar aos Estados que concentrem esforços para a promoção do acesso à internet, o que efetivamente a ONU propõe é que, quando

elaboradas, **as políticas públicas de conectividade sejam desenvolvidas com base em uma abordagem centrada nos direitos humanos**. Sendo assim, observa-se que, apesar do reconhecimento do acesso à internet em sentido amplo enquanto direito humano, existe um maior destaque para a não interferência dos Estados e agentes privados quando a situação de conectividade já houver sido alcançada ou então um estímulo a, quando elaboradas, políticas públicas de acesso à internet sejam baseadas em direitos humanos.

No Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014) positivou o direito ao acesso à internet em seu art. 4º, inciso I, que dispõe:

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:  
I - do direito de acesso à internet a todos;

A própria Constituição estabelece como dever do Estado a promoção e o incentivo à inovação e capacitação no âmbito das tecnologias (artigo 218), o que demonstra a essencialidade de ações estatais relacionadas ao tema na garantia da cidadania.

Indo mais além, tramita, no Congresso Nacional, Proposta de Emenda à Constituição (PEC 47/2021<sup>6</sup>) objetivando acrescentar o inciso LXXX ao art. 5º para introduzir a inclusão digital<sup>7</sup> no rol de direitos fundamentais. A proposta possui a seguinte redação:

Art. 1º O art. 5º da Constituição Federal passa a vigorar acrescido do seguinte inciso LXXX:

“Art. 5º .....

.....  
LXXX – é assegurado a todos o direito à inclusão digital, devendo o poder público promover políticas que visem ampliar o acesso à internet em todo o território nacional, na forma da lei.

.....” (NR)

Art. 2º Esta Emenda Constitucional entra em vigor na data de sua publicação.

Vale mencionar, ainda, as ideias desenvolvidas por Laura Schertel, segundo a qual, nessa nova era digital, haveria um novo direito fundamental à proteção de dados

<sup>6</sup> Disponível em: [https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308?\\_gl=1\\*pmj7g\\*\\_ga\\*MTA3NDkxNjc2My4xNjkxNTI1NDI5\\*\\_ga\\_CW3ZH25XMK\\*MTY5MTUyNTQyOS4xLjAuMTY5MTUyNTQyOS4wLjAuMA](https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308?_gl=1*pmj7g*_ga*MTA3NDkxNjc2My4xNjkxNTI1NDI5*_ga_CW3ZH25XMK*MTY5MTUyNTQyOS4xLjAuMTY5MTUyNTQyOS4wLjAuMA). Acesso em: 15 dez. 2023.

<sup>7</sup> A utilização da expressão “inclusão digital” na referida proposta padece de certa atecnia legislativa, na medida em que limita o termo ao mero acesso à internet. Inclusão digital é termo multifacetado e que engloba diversos outros aspectos, tema que será tratado em tópico próprio.

personais, demonstrando o impacto das tecnologias, inclusive na seara processual, cabendo ao Estado promover a proteção desses dados (Mendes, 2017).

Percebe-se, assim, que efetivar o direito humano fundamental de acesso à justiça, no contexto da era digital, depende de outros aspectos até então desconhecidos, como o reconhecimento da essencialidade do direito ao acesso à internet. Como se observa, o debate ainda é incipiente, inclusive no âmbito internacional, contudo, a atual onda renovatória do acesso à justiça exige tal enfrentamento, devendo ser este um dos pilares para a promoção de políticas públicas nessa seara.

#### **1.4. A 6ª (sexta) onda renovatória do acesso à justiça**

Como constatado, a ideia de acesso à justiça passou a ser encarada para além do mero acesso ao Judiciário, ampliando seu conceito, entendendo-o como uma forma de garantir os instrumentos necessários para promoção dos demais direitos, ou seja, trata-se de garantia fundamental para a realização de direitos individuais e sociais.

Essa concepção mais abrangente foi sedimentada pelo Projeto Florença, encabeçado por Mauro Cappelletti na década de 1970, que culminou com a publicação dos resultados de pesquisas sobre o acesso à justiça em diversos países ocidentais. Objetivava-se elaborar um diagnóstico sobre as barreiras enfrentadas pelos usuários dos serviços jurídicos na efetivação de seus direitos, assim como encontrar as soluções para mitigação de tais obstáculos.

Assim,

[...] verifica-se que as duas fases de desenvolvimento do projeto (identificação dos obstáculos e proposição de soluções efetivas) se coadunam com o conteúdo fundamental do acesso à justiça, qual seja a busca por um sistema que seja acessível de forma igualitária a todos e que os resultados por ele produzidos sejam socialmente justos. De fato, a titularidade de um direito se torna inócua a partir do momento em que não existem ferramentas adequadas que garantam sua efetiva fruição (Siqueira, 2021, p. 33).

Este Movimento do Acesso à Justiça propunha uma releitura dos fenômenos jurídicos sob um viés crítico ao formalismo e dogmatismo jurídico, buscando integrar a normatividade do direito aos aspectos sociais, éticos, culturais, em suma, à realidade social, contextualizando a ciência jurídica a partir de perspectivas externas para além do próprio sistema (Cesar, 2002, p. 66).

Sob tal enfoque, Mauro Cappelletti (1988 *apud* Cesar, 2002, p. 67) propôs uma concepção tridimensional do direito, caracterizando três “ondas” de atuação do movimento:

a primeira dimensão é aquela que se baseia na premissa, ou problema, da necessidade, carência, ou instância social que um dado setor do direito entende resolver; a segunda examina a resposta, a solução, no plano normativo, mas também institucional e processual, empenhada em resolver aquele problema ou carência, ou instância social; (...) a terceira é aquela que examina criticamente os resultados, no plano lato sensu social (econômico, político, etc.) que de tais respostas derivam concretamente, no âmbito da sociedade.

Nessa perspectiva, a análise do direito tornou-se mais complexa, superando o mero formalismo unidimensional da dogmática jurídica. A obra de Cappelletti e Garth — *Acesso à Justiça* —, encarando que o pleno acesso à justiça era algo distante da realidade, necessitando de diversos aprimoramentos, identificou, à época, três obstáculos que deveriam ser transpostos para ser possível a efetivação do pleno acesso à justiça: o econômico, o organizacional e o processual.

O referido diagnóstico a respeito dos entraves ao pleno acesso à justiça possibilitou que os estudos de Cappelletti e Garth gerassem um movimento de reforma, propondo ao menos três “posicionamentos” (soluções para o acesso), os quais foram nomeados pelos autores como “ondas” do movimento de acesso à justiça.

Como delineado por Fernando de Castro Fontainha (2009, p. 61):

O que de mais fascinante se encontra na obra de Cappelletti é o não somente se conter em diagnosticar os obstáculos ao acesso à justiça, mas de propor um amplo e supranacional movimento, um movimento de reforma. [...] Primeiramente cumpre-nos salientar que as ondas de Cappelletti - três movimentos de reforma no intuito de ampliar o acesso à justiça - não tiveram sua fonte em estudos meramente teóricos, mas da observação e experimentação de sua mais viva manifestação empírica.

A própria explicação da metáfora das "ondas" nos é dada segundo o caráter experimentalista e uma proposta de transplante de métodos. Cappelletti e Garth aduzem que as três ondas nasceram da observação do acesso à justiça nos Estados Unidos nas décadas de 60 e 70. O primeiro marco, que teria inspirado a primeira onda, se deu em 1965, com a criação dos escritórios jurídicos de quarteirão, organizados pelos Offices of Economic Opportunity - OEO, criados pelo Economic Opportunity Act, de 1964. Quanto à segunda onda, no melhor dizer de Cappelletti, "Nos Estados Unidos, onde esse movimento de reforma é ainda mais avançado, as modificações acompanharam o grande quinquênio de preocupações e providências na área da assistência jurídica (1965-1970).

Poderíamos dedicar um estudo integral acerca das small claim courts e das class actions, como fontes inspiradoras dos nossos Juizados Especiais e a Ação Civil Pública, mas preferimos ilustrar este transplante usando como paradigma nossa recente Lei de Arbitragem (Lei 9.307/96) reforma que perfeitamente atenderia a terceira onda de Cappelletti.

A *primeira onda*, então, refere-se ao enfrentamento do obstáculo econômico, proporcionando assistência jurídica aos pobres. Era necessário que se garantisse um sistema adequado aos hipossuficientes na efetivação de seus direitos. Cita-se como exemplo os seguintes sistemas: i) modelo *pro bono*; ii) modelo *judicare*; iii) *salaried staff model* etc. No Brasil, adotou-se o modelo *salaried staff*, encargo que cabe à Defensoria Pública, instituição responsável pela assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados (Cappelletti; Garth, 1988).

Quanto à *segunda onda*, buscou-se resolver os problemas relacionados à representação de interesses difusos, os quais transcendem o individual, impactando a coletividade. Assim, procurou-se mitigar o obstáculo organizacional, atuando no aperfeiçoamento do sistema para garantir a resolução efetiva de conflitos coletivos (Cappelletti; Garth, 1988).

A *terceira onda* tratou de enfrentar a necessária simplificação dos procedimentos judiciais, aprofundando os debates sobre reformas estruturais dos tribunais e do acesso à justiça, fomentando meios alternativos de resolução dos conflitos, tais como conciliação, mediação e arbitragem, além da questão relacionada à prevenção de litígios (Cappelletti; Garth, 1988).

O Projeto Florença impactou sobremaneira o acesso à justiça, estimulando até os dias atuais a elaboração de pesquisas e adaptações aos novos desafios sociais, possibilitando o surgimento de novas “ondas” renovatórias. Em 2019, Bryant Garth idealizou o projeto, ainda em desenvolvimento, denominado *Global Access to Justice Project*<sup>8</sup>, no qual foram abordadas mais quatro ondas renovatórias, sob a ótica dos paradigmas do novo século.

Nesse contexto, foi proposta a *quarta onda* do movimento, relacionada ao acesso dos operadores do direito. O professor britânico Kim Economides, que atuou como pesquisador junto com Mauro Cappelletti, desenvolveu a ideia desta quarta onda do acesso à justiça, cujo escopo de investigação concentra-se mais no campo da ética legal. Assim, segundo o professor, “a essência do problema não está mais limitada ao acesso dos cidadãos à justiça, mas inclui também o acesso dos próprios advogados à justiça” (Economides, 1997, p. 62).

---

<sup>8</sup> Para saber mais sobre o projeto, acesse: <<https://globalaccesstojustice.com/>>.

Nessa perspectiva, há preocupação relacionada à própria definição de justiça, ou seja, haveria um problema epistemológico para definir ao que se quer dar acesso aos cidadãos; “a que tipo de “justiça” os cidadãos devem aspirar?”. Portanto, procurou-se desenvolver uma dimensão ética profissional, transferindo a análise do acesso à justiça sob o ponto de vista do cidadão para os próprios operadores do direito em sua relação com o sistema de justiça, indicando novos desafios para a responsabilização profissional e do ensino jurídico (Economides, 1997, p. 73).

A denominada *quinta onda* do acesso à justiça refere-se ao processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos. A *sexta onda* está intimamente interligada ao tema em discussão, por se relacionar com o uso das novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça. Por fim, tem-se a *sétima onda*, que se desenvolve na perspectiva da desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça.

A referida *sexta onda* (ou dimensão) do acesso à justiça tem seu desenvolvimento intrinsecamente ligado ao surgimento da “sociedade 5.0”, no contexto da “4ª revolução industrial”, ou seja, da inovação tecnológica que influencia diretamente a compreensão do acesso à justiça, exigindo um novo olhar sobre os fenômenos advindos desse contexto social.

O termo “sociedade 5.0” teve origem em 2016 com a aprovação do 5º Plano Básico de Ciência e Tecnologia (2016-2020) do Japão, no qual foram definidas diversas políticas públicas de inovação a serem estimuladas no país. A iniciativa parte da premissa de que as tecnologias facilitam a vida humana, de forma que a implementação de ações voltadas ao avanço tecnológico poderia resolver diversos problemas sociais, tais como limitação de energia elétrica, segurança, prevenção de desastres naturais, desigualdade social, entre outros.

Assim,

[a] nova fase da Sociedade 5.0, conhecida como Sociedade Criativa (Imaginação), iniciou no Japão, na 5th Science and Technology Basic Plan, no ano de 2016, com o intuito de representar uma nova visão para essa nova sociedade e com objetivo de desenvolver a economia e resolver as questões sociais usando as evoluções tecnológicas (FUJII; GUO; KAMOSHIDA, 2018; KEIDANREN, 2018). Dessa forma, dentro do contexto da Sociedade Criativa, surge o tema Sociedade Super Inteligente (Super Smart Society) que representa uma sociedade baseada na conectividade (Lopes; Souza; Zaidan, 2020, local 3).

Ainda nesse contexto, há o desenvolvimento da quarta revolução industrial (ou *indústria 4.0*), a qual “permite a comunicação entre as pessoas, dinâmica de sistemas

complexos e produtos diversificados através de uma abordagem estratégica e sistemas de controles avançados com tecnologias de internet” (Lopes; Souza; Zaidan, 2020, local 4).

Na verdade, o surgimento dessa nova sociedade é fruto da consolidação do avanço tecnológico no âmbito industrial, contudo, a ideia da *sociedade 5.0* é priorizar a qualidade de vida do ser humano em meio a esta transformação digital.

Corroborando esta dinâmica de transformação social, as interações on-line passaram a fazer parte também dos sistemas de justiça, impondo ao Estado a garantia da igualdade constitucionalmente prevista a todos no acesso à justiça, sob uma criteriosa análise do contexto concreto no qual estão inseridas as partes.

A promessa de celeridade na prestação jurisdicional, inclusive, tem sido calcada na ampliação do uso das tecnologias, sob a argumentação de que, “para otimizar a prática forense, é essencial que os ritos procedimentais sejam constantemente adaptados e que se tornem sensíveis ao progresso científico contemporâneo para melhor adequar-se à realidade vivenciada na época de sua aplicação” (Tartuce; Brandão, 2022, p. 42).

A transformação tecnológica do Poder Judiciário brasileiro, a despeito da criação do processo eletrônico em meados de 2006 (Lei n. 11.419/2006), teve seu ápice, mais recentemente, com a aprovação da *Justiça 4.0*<sup>9</sup>, programa instituído pela Resolução 385/2021 do Conselho Nacional de Justiça, cujo objetivo é tornar o sistema judiciário brasileiro mais próximo da sociedade pelo uso de novas tecnologias e inteligência artificial.

Nesse contexto,

a nova dinâmica social exige uma nova conceituação do que é Justiça (um conceito mais amplo do que dar a cada um o que é seu) e de como o Estado disponibilizará um dos seus principais serviços, qual seja, a prestação jurisdicional. O surgimento, assim como a necessidade de solução, dos conflitos individuais e coletivos acontece em uma velocidade e volume totalmente diferentes daqueles que imperavam quando os preceitos tradicionais da justiça e do processo de decisão judicial foram estabelecidos. Imperioso reconhecer, portanto, que a transformação digital é uma necessidade para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional (Araújo; Gabriel; Porto, 2022, p. 43).

A virtualização ou informatização do Sistema de Justiça influencia diretamente o acesso à justiça, podendo o uso das tecnologias ser um facilitador ou um

---

<sup>9</sup> Conselho Nacional de Justiça. *Justiça 4.0*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 17 fev. 2024.

obstáculo a este acesso de forma efetiva, sobressaindo, nesse cenário, esta sexta onda renovatória de acesso à justiça:

[a] sexta onda renovatória de acesso à justiça passa a analisar a tecnologia como obstáculo e facilitadora do acesso, buscando removê-la como obstáculo e amplificá-la como facilitadora da promoção da ordem jurídica justa. Em suma, a "sexta onda" renovatória move sua atenção às novas tecnologias aplicadas ao aprimoramento tecnológico do acesso à justiça, sendo transversal, na medida em que deve dialogar com as demais ondas renovatórias, potencializando-as através do uso da tecnologia (Maia, 2022, 313).

É válido citar que a ONU, que propõe como plano de ação global a erradicação da pobreza e dignidade a todos, por meio do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 da Agenda 2030 — inserido no contexto da “Paz, Justiça e Instituições Eficazes” —, coloca como uma de suas metas (16.3) “[p]romover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a **igualdade de acesso à justiça** para todos” (Organização das Nações Unidas, grifo nosso).

Em complementação, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada<sup>10</sup> – Ipea, adequando o plano internacional à realidade brasileira, considerou que, no Brasil, o acesso à justiça não seria, de fato, um problema geral, mas que a agenda deveria se concentrar em garantir o acesso aos segmentos mais vulneráveis, o que ganha relevo no cenário das tecnologias.

É preciso compatibilizar, então, a necessária transformação digital no âmbito do Sistema de Justiça — a fim de aprimorar a prestação jurisdicional por meio das facilidades tecnológicas — com a realidade social brasileira, sobretudo diante das desigualdades socioeconômicas de grande parte da população, de modo a se evitar que a inovação, que deve servir como facilitador, não se torne um obstáculo ao efetivo acesso à justiça.

Desse modo,

[é] necessário frisar que a informatização não é a panaceia para os problemas: há uma série de fatores estruturais profundos à serem considerados em conjunto. Ademais, se por um lado a informatização enseja a chance histórica de realizar direitos da cidadania atinentes à liberdade de informação e expressão, por outro, ela pode agravar, dentre outras problemáticas, a desigualdade social no que tange ao acesso a dados em relação a "infor-ricos" e "infopobres" (Tartuce, Brandão, 2022, p. 44).

---

<sup>10</sup> Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea. ODS 16. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>>. Acesso em: 8 abril 2024.

Portanto, essa dupla feição do uso das tecnologias no contexto do acesso à justiça descortina uma nova forma de vulnerabilidade: a digital. Garantir o pleno acesso à justiça no contexto da era digital é compreender todos os aspectos dessa nova forma de vulnerabilidade, a fim de aprimorar as políticas públicas de inclusão digital.

## 2. VULNERABILIDADE DIGITAL

O direito fundamental de acesso à justiça, sob o aspecto jurídico-formal, está resolvido. Contudo, não é suficiente. É que, como visto, o pleno acesso à justiça — encarado para além dos limites do Judiciário — exige uma compreensão material da igualdade, de forma que sua real aplicação depende da remoção dos obstáculos que impedem parte dos cidadãos de acessarem, de forma igualitária, a justiça, promovendo, assim, a verdadeira justiça social.

Amparado no ideal de democratização do acesso à justiça desenvolvido por Boaventura de Souza Santos, torna-se nítido que as transformações do sistema de Justiça são necessárias para ampliar a igualdade, contudo, é preciso compreender as disfunções existentes entre a justiça procedimental e material.

Assim,

sua concepção de acesso “irá mudar a justiça que se tem acesso”, mediante um sistema de transformação recíproca, jurídico-política, cujos principais vetores são: 1) profundas reformas processuais; 2) novos mecanismos e novos protagonismos no acesso ao direito e à justiça; 3) o velho e o novo pluralismo jurídico; 4) nova organização e gestão judiciárias; 5) revolução na formação profissional: da faculdade à formação permanente; 6) novas concepções de independência judicial; 7) relação do poder judicial mais transparente com o poder público e a mídia; 8) cultura jurídica democrática e não corporativa” (Urquiza e Correia, 2018, p. 310).

Segundo Boaventura de Souza Santos (2014, p. 16, 17), “somos herdeiros das promessas da modernidade” e, apesar de grandiosas (igualdade, liberdade e fraternidade), tais ideais, na prática, não passam de mera “fantasia jurídica”, já que os atuais Estados democráticos acumulam problemas de desigualdade e exclusão social em índices relevantes. Portanto, enxergar além da fantasia é observar que as promessas, em verdade, são problemas que merecem maiores digressões.

Nesse sentido, é preciso compreender o nível de exclusão social de parte da população, ou seja, daqueles que estão postos à margem do sistema jurídico como um todo para que seja possível ampliar o acesso à justiça. E, como já destacado anteriormente, as reformas inseridas pelas novas tecnologias deram origem a novas demandas sociais, dando ensejo a formas de vulnerabilidades antes desconhecidas, como passará a ser demonstrado a seguir.

## 2.1. Concepções de vulnerabilidade

É certo que o termo “vulnerabilidade” pode ser utilizado nos mais diversos ramos da ciência e, em cada um deles, haverá uma definição ou classificação diversa. Na perspectiva etimológica, vulnerável vem do latim *vulnerabilis*, traduzido como aquele “que é suscetível a ser ferido ou atingido por doença”<sup>11</sup>. Originalmente, a expressão foi cunhada no âmbito da saúde pública, tratando-se, assim, de termo até então relacionado à integridade psicofísica do ser humano (Barboza, 2009, p. 114).

Contudo, a utilização do termo foi ampliada, sobretudo, pelo legislador que, em 1990, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, trouxe o conceito de vulnerável para caracterizar todo e qualquer consumidor, de forma absoluta, ante a sua posição de inferioridade nas relações jurídicas (Barboza, 2009, p. 114). Nesse sentido, por tratar-se de termo multifacetado, para os fins aqui almejados, a concepção de vulnerabilidade será analisada sob o prisma jurídico, no contexto do acesso à justiça.

Numa perspectiva histórica do termo, é possível vislumbrar como uma primeira acepção do termo a afirmação de que “todo ser humano é vulnerável”. Citando a obra de Aristóteles, Júlio Camargo de Azevedo (2021b, p. 37) destaca que, para o filósofo, a vulnerabilidade era abordada sob a ótica da mortalidade humana, relacionando o termo à consciência acerca da finitude da vida, demonstrando a *fragilidade* humana. Ainda, o autor traz a dimensão de Sêneca, o qual vinculava a brevidade da vida à vulnerabilidade do homem frente ao tempo. Assim, arremata que “todos os escritos antigos levam a uma inevitável conclusão: *a vulnerabilidade preexiste às relações sociais*” (Azevedo, 2021b, p. 38).

Nesse sentido, entende-se que todos os seres humanos são, por sua própria natureza, vulneráveis, propensos a serem atingidos em seu aspecto psicofísico (Barboza, 2009, p. 107). Azevedo (2021b, p. 38) destaca que, para diversos autores, esta vulnerabilidade seria um fator determinante para a própria vida em sociedade, sendo o nascedouro, inclusive, do Estado e da regulação da vida por meio das leis. Isto porque a criação do Estado seria uma forma de proteção dos seres humanos, motivada pela necessidade de redução das suas inerentes vulnerabilidades.

---

<sup>11</sup> Segundo o Dicionário Michaelis. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/vulner%C3%A1vel>. Acesso em 16 jan. 2024.

No entanto, em contrassenso, a motivação em busca da solução à esta vulnerabilidade natural, com a criação do Estado, teria trazido à humanidade novas formas de vulnerabilidades, estas relacionadas aos conflitos sociais, como, por exemplo, a crescente desigual distribuição de bens e recursos (Azevedo, 2021b, p. 38). Em síntese, no século XX

é possível notar uma metamorfose operada sobre o conceito de vulnerabilidade. Se antes vista como um fato natural, responsável por impulsionar a necessidade de proteção estatal à luz da legalidade estrita, após a II Guerra Mundial a vulnerabilidade passa a ser encarada como um poderoso instrumento funcional, condensando um indicador de fragilidades acerca de indivíduos e grupos sociais marginalizados. Passa-se, nesta fase, da noção de uma certa vulnerabilidade (natural) para uma vulnerabilidade certa (social) (Azevedo, 2021b, p. 39).

Deste contexto, é possível extrair, portanto, duas dimensões básicas acerca da vulnerabilidade: a *vulnerabilidade natural* e a *vulnerabilidade social*.

Esta primeira acepção relaciona-se a uma perspectiva biológica, ligada a inevitável mortalidade dos seres vivos. Assim, “todo ser humano é vulnerável por conviver com outras espécies (ex.: predadores), por apresentar necessidades e fragilidades em relação ao meio natural em que inserido [...] e por estar fatalmente sujeito à finitude da vida” (Azevedo, 2021b, p. 41). Por outro lado, na acepção social, a própria convivência humana torna-se uma situação de risco, como a exploração, a distribuição desigual de bens e recursos, a dominação cultural, entre outros (Azevedo, 2021b, p. 41).

A concepção da vulnerabilidade depende, assim, da área de conhecimento ao qual se está referindo, já que na perspectiva das ciências biológicas toda pessoa pode ser considerada vulnerável; nas ciências humanas, ao revés, pode significar “a exclusão (total ou parcial) de um determinado grupo da participação ativa nas relações de poder” (Azevedo, 2021b, p. 41).

Quanto ao seu aspecto jurídico, de plano, é preciso destacar que a conceituação do termo não é unânime, sendo, por vezes, confundido com o próprio conceito de hipossuficiente. No entanto, pretende-se demonstrar que a expressão deve caracterizar situações que vão além da mera questão econômica da pessoa, mas também sob o viés da condição social, já que o próprio sistema econômico e social do país é capaz de promover marginalizações e processos de exclusão para além do aspecto financeiro, a despeito de ser este o principal dispositivo de vulneração da população.

É relevante notar a correlação da utilização do termo *vulnerabilidade* com o princípio da dignidade da pessoa humana, o qual pode encontrar fundamento no princípio da igualdade. Como bem destacado por Heloisa Helena (Barboza, 2009, p. 108), concretizar a efetiva tutela da pessoa humana, pela garantia fundamental de sua dignidade, perpassa pela realização da igualdade, não meramente formal (“todos são iguais perante a lei”), mas substancial, levando em consideração, além da vulnerabilidade inerente aos seres humanos, as suas respectivas diferenças.

Assim,

[a] proteção que lhes é assegurada deve dar-se integralmente, em todas as situações, existenciais ou patrimoniais, de modo a contemplar todas e cada uma de suas manifestações. Indispensável pôr em destaque que, além da complexidade do processo de vida do ser humano, que o expõe com frequência à vulneração, há um grande número de pessoas que já se encontram, quando já não nascem, vulneradas, atingidas em sua dignidade, em razão de condições adversas de ordem psicofísica, social e/ou econômica. Não há para tais pessoas possibilidade de exercer seus direitos, por vezes sequer de ter acesso a eles, em igualdade de condições, sendo necessário que o direito lhes propicie os meios para tanto (Barboza, 2009, p. 108).

Nessa mesma linha, Carlos Nelson Konder (2023, p. 19) faz interessante distinção entre vulnerabilidade patrimonial e existencial, alertando para a necessidade de construção da autonomia normativa da vulnerabilidade existencial para a promoção de instrumentos adequados a cada situação. Assim, o autor sugere que sejam tratados de forma distintas duas situações de vulnerabilidade: (1) situação de inferioridade puramente econômica; (2) risco à própria dignidade da pessoa humana, na sua esfera existencial.

Quanto à primeira, a vulnerabilidade patrimonial é vista como uma posição de inferioridade nas relações por razões essencialmente econômicas. Neste aspecto, as alterações legislativas que visaram o reequilíbrio econômico contratual (onerosidade excessiva, revisão contratual etc.), por exemplo, são intervenções que tinham como fundamento a garantia da igualdade substancial ante a diferenciação de pessoas em situação de vulnerabilidade (Konder, 2023, p. 22), sob o viés econômico-financeiro.

Por outro lado, a vulnerabilidade existencial é aquela em que o indivíduo “se encontra em situação de maior suscetibilidade de ser lesionado na sua esfera extrapatrimonial, impondo a aplicação de normas jurídicas de tutela diferenciada para a satisfação do princípio da dignidade da pessoa humana” (Konder, 2023, p. 23). Cita-se, por exemplo, o caso das crianças/adolescentes, idosos e pessoas com deficiência. Todos eles, de alguma forma,

necessitam de medidas de inclusão, garantindo uma participação social em igualdade — substancial — de condições com os demais.

Ainda, bem delineado é o conceito jurídico de vulnerabilidade construído por Júlio Camargo Azevedo, a partir de uma perspectiva jusfilosófica de direitos humanos:

“[...] situação de predisposição a um risco, ostentada por um sujeito ou grupo, a qual, em razão de determinantes históricas, sociais e culturais, favorece uma condição específica de violação de direitos humanos, reprodutora de situações de desrespeito, subjugação, assimetria de poder ou diminuição da cidadania, ofendendo a existência digna” (Azevedo, 2021b, p. 66).

Todos os conceitos até então apresentados possuem um fator comum, capaz de resumir a ideia de vulnerabilidade: trata-se da predisposição a um *risco* que impede/dificulta o exercício ou acesso a direitos em igualdade de condições, ofendendo, assim, a própria dignidade da pessoa humana.

Júlio Camargo destaca que toda forma de vulnerabilidade possui como traço comum a *condição de vulnerável*, categorizando como seus “elementos estruturantes” a situação de risco e a violação de direitos humanos (Azevedo, 2021b, p. 67). Segundo o autor, haveria, ainda, elementos que podem ou não estar presentes, mas que não descaracterizam a condição de vulnerável. Tais elementos são denominados *distintivos*, os quais qualificam a situação de risco:

[e]m síntese, podem ser enquadrados como elementos distintivos a vulnerabilidade em razão da *idade, do gênero, da raça ou etnia, do estado físico ou mental, da situação socioeconômica*, dentre outras contingências sociais. É possível, assim, cogitar de distintas espécies de vulnerabilidade a partir destes elementos especificadores.

[...]

Necessário atentar, porém, que estes elementos não definem a vulnerabilidade enquanto categoria científica, a qual segue identificada por seu elemento estruturante (condição de vulnerável). Como dito, os elementos distintivos qualificam a vulnerabilidade, à luz de uma dada situação contingente. Juridicamente, portanto, os elementos distintivos são os qualificativos responsáveis pela definição de tipos específicos de vulnerabilidade, as quais influenciam, decisivamente, as ações e os remédios assinalados para seu adequado tratamento (Azevedo, 2021b, p. 67).

Nessa perspectiva, vale aprofundar a ideia de risco para melhor compreensão do fenômeno da vulnerabilidade.

A consciência do ser humano como um ser em constante situação de risco advém, principalmente, do final do século XX, fenômeno próprio da “sociedade de risco”, conceito desenvolvido pelo sociólogo Ulrich Beck, segundo o qual tal sociedade “designa um

estágio da modernidade em que começam a tomar corpo as ameaças produzidas até então no caminho da sociedade industrial” (Soczek, 2008, p. 20).

No século XVIII, com as revoluções industrial e francesa, assim como o avanço científico, propuseram uma nova visão de mundo, no qual os problemas sociais teriam resolução certa, diante da ideia de progresso desenvolvida à época. Tais “problemas” (ou risco) eram percebidos como algo externo à sociedade. No entanto, a partir do século XX, ante a globalização e seus efeitos, a ideia de risco deixa de ser algo externo e passa a ser analisada no contexto interno, em virtude da pluralidade advinda da pós-modernidade (Soczek, 2008, p. 21).

Deste modo, “o risco passou a significar e designar uma “incapacidade” de solucionar - individual ou coletivamente - situações-problemas que são derivadas das mais diversas ordens sociais, marcadas pela complexidade da sociedade” (Soczek, 2008, p. 21). É nesse contexto que se percebe a condição de vulnerabilidade, a qual exige uma “revisão contínua da realidade à luz de novos conhecimentos” (Soczek, 2008, p. 21).

Há importante correlação entre vulnerabilidade e risco, na medida em que “a vulnerabilidade opera apenas quando o risco está presente; sem risco, vulnerabilidade não tem efeito” (Janczura, 2012, p. 302). Na sociedade contemporânea, o risco é acentuado, conforme teorizado por Ulrich Beck (1986) — *sociedade de risco*. Isto porque “[v]iver na modernidade tardia é estar em risco, constantemente; [e]sta é a “vida normal” contemporânea (Marandola Jr.; Hogan, 2006, p. 35).

Nesta *sociedade de risco* é preciso que o Direito apresente respostas aos “problemas” sociais, sobretudo diante daqueles que, marginalizados/excluídos de maneira radical, nem ao menos são contemplados com direitos de primeira geração, como a cidadania, necessitando, assim, de maior proteção, não em caráter paternalista, mas como efetiva transformação da realidade humana:

“[...] não basta apenas “proteger” os vulnerados, mas, necessariamente, identificar as razões e causas de promoção de condições de vulnerabilidade e equacioná-las à luz de uma reflexão ética, considerando os princípios constitucionais e a legislação vigente no sentido de propor ações que, efetivamente, causem uma transformação efetiva de práticas sociais no sentido de melhorar a condição humana de existência” (Soczek, 2008, p. 24).

Se, portanto, a vulnerabilidade é situação que coloca em risco a própria igualdade, excluindo os vulneráveis de exercerem ou mesmo terem acesso aos seus direitos de

forma isonômica, cabe ao Direito promover a tutela necessária. A questão, porém, não é de fácil elucidação, cabendo a verificação das peculiaridades de cada grupo vulnerável para que seja dado o tratamento adequado a sua respectiva proteção.

Nesse sentido, compreender as diversas formas de vulnerabilidade permite ao Estado promover as adequadas políticas públicas de forma a garantir a necessária igualdade entre todos os cidadãos na medida de suas desigualdades. Não há, contudo, uma classificação estanque e exaustiva sobre o instituto, podendo-se citar algumas que mais interessam aqui para o debate.

No âmbito do Direito do Consumidor, Paulo Moraes subdivide a vulnerabilidade nas seguintes espécies: i) técnica; ii) jurídica; iii) política/legislativa; iv) neuropsicológica; v) econômica e social; vi) ambiental; vii) tributária (Azevedo, 2021b, p. 74). Sem adentrar ao mérito de cada uma delas, por fugir ao escopo do debate, a referida classificação serve como instrumento para adequar as respostas estatais e/ou jurídicas na proteção do mais vulnerável na relação consumerista, o consumidor.

Tem-se, também, como citado por Azevedo, a classificação de Bruno Miragem, o qual utiliza critério mais robusto para identificar a vulnerabilidade. O autor diferencia a proteção da vulnerabilidade e da diversidade. A primeira é fundada no princípio da igualdade sob o viés aristotélico (tratar os iguais como iguais e os desiguais na medida de sua desigualdade); a segunda, por outro lado, parte a premissa da liberdade individual, protegendo a diversidade (Azevedo, 2021b, p. 74). Assim, o autor divide a vulnerabilidade *circunstancial* (cultural ou histórica) e *estrutural* (fática):

A primeira decorreria de situações culturais ou históricas, reprodutoras de fraquezas circunstanciais, as quais motivariam aspirações sociopolíticas e reivindicações de indivíduos e grupos no sentido de "deixarem tal posição". Seria o caso de mulheres, negros, homossexuais e transexuais. De outro giro, a vulnerabilidade estrutural seria aquela decorrente do mundo fático, qualificada pela posição que indivíduos assumem nas relações jurídicas de que participam. A fraqueza seria, portanto, estrutural, orientando a proteção do Estado em caráter permanente. Neste grupo estariam os pobres, analfabetos, locatários de imóveis residenciais, índios, estrangeiros, migrantes e asilados, vulneráveis e/ou discriminados por uma série de fatores (Azevedo, 2021b, p. 75).

Azevedo traz uma nova classificação, a qual parece ser mais condizente com a proposta do presente trabalho. O autor, subsidiado pelos estudos de Nancy Fraser, subdivide a vulnerabilidade em *socioeconômica* e *sociocultural*. Destaca que Fraser, em suas pesquisas, vislumbrou a dualidade de reivindicações por justiça, da seguinte forma: exigências

distributivas de caráter igualitário de bens e serviços (*redistribution*) e identitárias por reconhecimento (*recognition*). Ambas desafiam remédios jurídicos distintos para concretizarem diferentes ideais de justiça, ora como medidas distributivas, ora transformadoras de estruturas e instituições. A despeito disso, esclarece que Fraser admitia haver interrelação entre elas (Azevedo, 2021b, p. 79).

Demonstrando a insuficiência das classificações até então citadas, Azevedo (2021b) defende uma classificação contemporânea para a vulnerabilidade: *socioeconômica* e *sociocultural* (ou histórico-identitária):

No primeiro caso, estar-se-ia diante de vulnerabilidades vinculadas à desigual distribuição de bens e recursos sociais, demandando, nessa linha, medidas redistributivas para seu adequado tratamento e reversão, a luz do princípio da isonomia. O objetivo aqui seria a construção de uma sociedade mais igualitária. É o caso da vulnerabilidade econômica (ou hipossuficiência), ligada à pobreza e à desigualdade de renda.

Manteriam também relação com a vulnerabilidade socioeconômica as situações que revelassem ausência ou prestação deficiente de políticas públicas envolvendo direitos sociais. A título ilustrativo, seriam vulneráveis socioeconômicos os enfermos, os hipossuficientes, os trabalhadores informais e desempregados, os analfabetos, os sem-terra, os sem-moradia etc. Também o seriam os consumidores, considerando que a vulnerabilidade no âmbito consumerista está imbricada à desequiparação econômica, de conhecimento técnico e de outras suscetibilidades ligadas às práticas mercantis e às relações de consumo (ex: contrato, publicidade etc.), não se vinculando especificamente a situações identitárias.

Noutro giro, a vulnerabilidade sociocultural refere-se às reivindicações de ordem cultural, histórica ou identitária, cujas aspirações por reconhecimento reclamariam ações e medidas modificativas do *status quo*, reclamando políticas de dimensão inclusiva. O objetivo aqui não seria a construção de uma sociedade de iguais, mas sim de uma sociedade que reconheça a diferença. Neste âmbito, se situariam as pessoas com deficiência, as mulheres, os idosos, as crianças e adolescentes, os negros, os quilombolas, os indígenas, a população LGBTQIA+, os refugiados, imigrantes e deslocados internos e, em alguns casos, as pessoas em situação de rua (Azevedo, 2021b, p. 79-80).

A referida classificação é interessante, na medida em que permite identificar o ponto comum de origem das diversas formas de vulnerabilidade social — situação de risco e violação de direitos humanos — e, ao mesmo tempo, oferece subsídios para a construção de diferentes medidas, ações e políticas públicas para o adequado tratamento de cada uma delas.

Como já trabalhado no capítulo 1, o avanço tecnológico e o uso da internet foram essenciais para transformações da sociedade nos mais diversos aspectos. E, nesse contexto, novas formas de vulnerabilidade surgiram, em especial, uma relacionada ao uso das tecnologias, o que impacta sobremaneira o acesso e exercício de direitos, mais especificamente, o acesso à justiça, fenômeno denominado *vulnerabilidade digital*. É o que veremos a seguir.

## 2.2. Vulnerabilidade digital: conceito e características

O fenômeno da vulnerabilidade digital encontra origem justamente no atual estado de desenvolvimento das sociedades — qual seja, a Era digital, tema trabalhado no capítulo 1 —, em que o acesso às TICs se tornou essencial para a vida cotidiana, nos mais diversos aspectos, sobretudo após o surgimento da pandemia de covid-19, momento no qual houve aceleração e potencialização no uso dessas ferramentas, exigindo, para o exercício de diversos direitos fundamentais, a inserção da pessoa no mundo digital.

Assim, a vida contemporânea passou a ser pautada na lógica da informação, tendo a tecnologia influência nas mais variadas áreas da vida, inclusive no âmbito do exercício de direitos. Nesse contexto, evidenciou-se o problema social da exclusão digital, já que boa parte da população brasileira não se encontra digitalmente incluída — esbarrando em dificuldades de acesso e uso das tecnologias —, o que culminou em entraves no exercício de direitos como educação, justiça e cidadania.

É preciso compreender o significado do termo ora utilizado para descrever este fenômeno social relacionado ao uso das tecnologias e o acesso à justiça. Isto porque há diferentes acepções, as quais, por vezes, tratam sobre fenômenos diversos, fugindo ao escopo do presente trabalho<sup>12</sup>.

Como exemplo, cita-se artigo de Júlio Camargo de Azevedo, o qual, delimitando o conceito de *vulnerabilidade digital*<sup>13</sup>, descreve o fenômeno como espécie do gênero vulnerabilidade socioespacial, explicando que ela “encontra-se atrelada aos riscos sociais produzidos e reproduzidos nos *cyberespaços*, impulsionando reivindicações pelo acesso equitativo da tecnologia e da internet, pelo tratamento seguro de dados e pelo uso ético e sustentável dos ambientes digitais” (Azevedo, 2021a).

Assim, para o autor, este fenômeno se relaciona com a proteção de dados no espaço virtual, sentido que diverge do ora trabalhado. No entanto, em outro artigo, desenvolvido em continuação ao anterior, Azevedo descreve cinco dimensões estruturantes pertinentes à vulnerabilidade digital e, dentre elas, apresenta o conceito de *vulnerabilidade tecnológica*, a

---

<sup>12</sup> Neste aspecto, é válido mencionar as ideias de Ana Oliveira Frazão (2022, p. 567) que trata sobre a supressão do livre arbítrio no contexto da era digital por meio das técnicas de manipulação digital, relacionando isso a uma espécie de vulnerabilidade dos indivíduos frente às TICs. Contudo, este viés da vulnerabilidade não será tratado nesta pesquisa, como escolha metodológica.

<sup>13</sup> Neste artigo, escrito para uma coluna do site JOTA, o autor utiliza como sinônimo as seguintes expressões: virtual, cibernética ou tecnológica.

qual, segundo o autor, “envolve a ausência e/ou precariedade do acesso às tecnologias de informação e comunicação e aos serviços de conexão à internet” (Azevedo, 2021a). Para ele, esta dimensão relevaria o fenômeno da exclusão digital, que encontra guarida nos estudos sobre *digital divide*<sup>14</sup> (ou *apartheid digital*<sup>15</sup>), acepção que condiz com a presente pesquisa.

Vale mencionar o uso do termo *digital divide*, de origem norte-americana, que, de maneira pragmática, define a separação entre aqueles que tem acesso às tecnologias dos que não tem. Mark Warschauer (2006, p. 17) esclarece:

O termo "digital divide" refere-se à diferença entre aqueles com acesso a computadores, à internet, à informação virtual daqueles que não possuem tal acesso. O digital divide tem sido discutido em relação ao rendimento de um grupo, a raça, a etnia, a idade, ao gênero e ao uso da linguagem entre as pessoas de uma comunidade ou país. Internacionalmente é geralmente usado para se referir a diferenças entre países que globalmente têm maior acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC) para países que tem menos acesso.

Edson Santana Gonçalves Filho, em artigo publicado no site CONJUR (2020), utilizou as expressões vulnerabilidade *digital* e *tecnológica* como sinônimas, destacando que

a tecnologia gera uma nova categoria de vulneráveis e impacta no acesso à justiça. Os obstáculos identificados no século XX, assim com as ondas de superação, já não são mais os mesmos. A velocidade com que as mudanças ocorrem jamais foram experimentadas — o que nos permite falar, até mesmo, em uma espécie de vulnerabilidade líquida, parafraseando Zygmunt Bauman — e reforçam a ideia de que a análise deve ser realizada a partir de cada caso posto, levando em conta fatores econômicos, sociais, culturais, territoriais, transitórios, de pertencimento a grupos minoritários etc. O sistema de justiça não parece estar preparado para enfrentar este desafio pós-moderno. Medidas devem ser adotadas de forma imediata, o que demandará tempo (por mais contraditório que isto possa parecer) e aportes financeiros, ambos escassos no atual cenário (Filho, 2020).

É válido, ainda, citar as ressalvas de Fernanda Tartuce (2015) ao analisar a questão da vulnerabilidade no aspecto processual. Sem deixar de reconhecer a importância do processo digital na melhoria do acesso à justiça, a autora destaca a possibilidade de agravamento da desigualdade social, distinguindo cidadãos em “inforricos” e “infopobres”, sujeitando os mais vulneráveis à *exclusão digital*.

---

<sup>14</sup> Termo utilizado pela 1ª vez em discurso do então Presidente dos Estados Unidos da América, Bill Clinton, na década de 1990, em Knoxville, Tennessee (Almeida, 2008, p. 36).

<sup>15</sup> Termo utilizado durante a pesquisa do Mapa de Inclusão Digital, caracterizando o fenômeno social de exclusão digital. Disponível em: <<https://www.cps.fgv.br/cps/telefonica/>>.

Nas palavras da autora, “a exclusão digital pode se dar pela insuficiência econômica que impede o acesso a computadores e outros equipamentos. Contudo, não se resume a tanto: há quem, apesar de dispor do aparato físico, tenha dificuldades de utilizá-lo” (Tartuce, 2015, p. 285).

O termo *excluído digital* foi utilizado também pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ na Recomendação n. 101, de 12 de julho de 2021, por meio da qual o órgão recomendou que os tribunais adotassem medidas para garantir acesso à Justiça aos excluídos digitais, considerando “ser imprescindível observar as implicações do uso da tecnologia no que diz respeito aos direitos fundamentais, essencialmente o direito à igualdade, à pluralidade e ao acesso à justiça” (Brasil, 2021).

Segundo a referida recomendação, excluído digital é a “parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva” (Brasil, 2021).

Nessa mesma linha, há quem utilize a nomenclatura *vulnerável cibernético* para definir aquele que

de maneira involuntária ou por impossibilidade instrumental, não possui meios de acesso à rede informática; ou, por não dominar os meios de uso, fica à margem do processo judicial, sendo prejudicado em seu direito constitucional de acesso aos meios hábeis à solução estatal dos litígios (Pimentel; Medeiros, 2017, p. 37).

Em suma, seja qual for a acepção utilizada — vulnerabilidade digital, tecnológica, cibernética, *digital divide*, *apartheid digital* ou exclusão digital —, é certo que a definição dos vulneráveis digitalmente, ainda que de forma restrita ao acesso à justiça, perpassa pela compreensão dos aspectos dessa espécie de vulnerabilidade: a ausência de acesso aos equipamentos e/ou à internet; e a falta de conhecimento para utilizá-los. Para os fins do trabalho, será utilizada apenas a expressão “vulnerabilidade digital” por escolha metodológica para identificar o referido fenômeno.

Warschauer (2006) há tempos já alerta sobre a necessidade de repensar a questão da exclusão digital (*digital divide*) não só como acesso às tecnologias, mas também sob o viés do conhecimento para uso desses instrumentos. Segundo o autor, “[o] acesso significativo à TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à internet. Pelo contrário, insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais” (p. 21).

A falta de acesso aos equipamentos para uso da TIC, assim como à internet, está diretamente relacionada à questão econômica, inserida no contexto das desigualdades sociais, colocando a população de baixa renda em posição inferior quando se trata de adquirir insumos ou acessar à infraestrutura da rede de internet. Adquirir os instrumentos que possibilitam a inserção da pessoa no mundo digital ainda demanda custos elevados, assim como o valor a ser dispensado pelo serviço de internet no Brasil.

É claro que, a depender da região do país, a vulnerabilidade da população é tão extrema que falar sobre acesso às tecnologias se torna inócuo diante da ausência, por exemplo, de serviços básicos, tais como saneamento e eletricidade. Nesses casos, ainda é preciso tratar a vulnerabilidade social para, então, inserir a população no contexto digital. É o extremo da desigualdade, mas que deve ser levado em consideração quando se fala em vulnerabilidade digital.

No entanto, como já dito, a vulnerabilidade digital não se limita a ter ou não o acesso à TICs. Promover políticas públicas de inclusão somente em relação à oferta de equipamentos ou serviço de internet não é suficiente para tratar o problema e reduzir a desigualdade social gerada pelo fenômeno da vulnerabilidade digital. É preciso ir além e analisar a ausência de habilidades para o uso dessas tecnologias.

De modo geral, o início dos estudos sobre o tema, em meados de 1990, relacionava-se basicamente ao fenômeno do *digital divide*, cujo enfrentamento se daria pela mera promoção de políticas públicas setoriais de telecomunicações, como aumento da cobertura de rede e regulação de preços, ou seja, ampliando a possibilidade da população de ter acesso aos equipamentos e/ou serviço de internet (Senne, 2021, p. 4).

No entanto, nos anos 2000, surgiram novos estudos sobre o assunto, tratando-se de um segundo nível de “exclusão digital”, relacionado às disparidades de uso da rede por meio daqueles que haviam vencido a barreira de acesso. Foram incorporados fatores como raça/etnia, gênero e grau de instrução. Ainda, habilidades digitais passaram a ser objeto de pesquisa e, de modo ainda mais incipiente, nos últimos anos, os estudos têm se concentrado em investigar qual o tipo de acesso disponível, ou seja, “quais características qualitativas desse acesso garantem uma “conectividade significativa” (ou *meaningful connectivity*)” (Senne, 2021, p. 5).

No que concerne às habilidades digitais, Patrícia Peck Pinheiro, pesquisadora de temas relacionados ao Direito Digital, nomeia o fenômeno no âmbito da vulnerabilidade digital de “analfabetismo digital”: problema político-social que consiste na ausência de preparo da pessoa para o uso das tecnologias (Pinheiro, 2021, p. 44).

Como bem pontuado pela autora,

O fenômeno de marginalização social se dá pela incapacidade dos indivíduos de conhecer e dominar as novas tecnologias — não basta saber escrever, é preciso saber enviar um e-mail. Ao mesmo tempo que a Era Digital abre maiores possibilidades de inclusão, a exclusão torna-se mais cruel. Aqueles que não tiverem existência virtual dificilmente sobreviverão também no mundo real, e esse talvez seja um dos aspectos mais aterradores dos novos tempos (Pinheiro, 2021, p. 44).

Nesse mesmo sentido, Warschauer (2006) destaca que “[o] que é mais importante a respeito da TIC não é tanto disponibilidade do equipamento de informática ou da rede de internet, mas sim a capacidade pessoal do usuário de fazer uso desse equipamento e dessa rede, envolvendo-se em práticas sociais significativas” (p. 63-64). A esta capacidade o autor denomina de “letramento”. Segundo o autor, “[o] letramento, como o acesso à TIC, inclui uma combinação de equipamentos, conteúdo, habilidades, entendimento e apoio social, a fim de que o usuário possa envolver-se em práticas sociais significativas” (p. 64).

A ausência de instrumentos para acesso virtual à justiça ou mesmo a falta de habilidades para utilizar os sistemas digitais pode ensejar obstáculos no exercício do direito fundamental de acesso à justiça, fenômeno que demanda análises mais profundas na garantia deste direito constitucional, sobretudo para efetivar o exercício dos demais direitos.

A despeito da crescente implementação do uso das tecnologias no âmbito da Justiça, principalmente após a promulgação da Emenda Constitucional nº 45/2004, como forma de efetivar o princípio constitucional de razoável duração do processo, é certo que, com o surgimento da pandemia de covid-19, houve, em pouco tempo, uma aceleração deste processo, provocando a transformação, de vez por todas, da Justiça na era digital. Assim, foi neste período (entre 2020 e 2022) que o exercício de direitos, em especial, a acesso à justiça, passou a exigir, definitivamente, o uso das tecnologias para sua concretização.

Cita-se, como exemplo, a criação do benefício financeiro chamado “auxílio emergencial”. A migração das atividades cotidianas do presencial para o virtual durante a pandemia — diante das medidas de distanciamento social — impactou sobremaneira o agravamento da desigualdade social, colocou a população mais pobre em situação ainda maior de marginalização.

Diante desse quadro, o Governo criou, em caráter emergencial, um benefício social para garantir uma renda mínima aos brasileiros em vulnerabilidade enquanto perdurasse a situação de saúde pública. A iniciativa foi de grande valia, contudo, não para todos os vulneráveis. Isto porque o acesso ao benefício exigia do usuário equipamentos de tecnologia, assim como a *expertise* para sua utilização, causando, por isso, a exclusão de parte dos possíveis beneficiários.

## Exclusão digital afetou acesso ao auxílio emergencial durante a pandemia, especialmente para as classes D e E

27 de maio de 2021



Imagem: Marcello Casal Jr. / Agência Brasil

**Figura 1:** reportagem publicada no blog Impacto/FGV sobre exclusão digital<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Disponível em: <<https://www.impacto.blog.br/administracao-publica/exclusao-digital-afetou-acesso-ao-auxilio-emergencial-durante-a-pandemia-especialmente-para-as-classes-d-e-e/>>. Acesso em: 12 fev. 2024.

A operacionalização do auxílio envolvia o cadastramento do usuário no aplicativo correspondente ou no portal da Caixa Econômica Federal – CEF e, após a aprovação do benefício pela Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência – Dataprev, homologado pelo Ministério da Cidadania, a execução do pagamento era realizada em conta digital na própria CEF. Vê-se, assim, que todo o processo para recebimento do benefício exigia o uso de tecnologias, desde o acesso à equipamentos até o conhecimento específico para usabilidade da tecnologia em si.

A falta de acesso à internet, assim como a ausência de equipamentos afetaram diretamente as classes mais baixas, justamente aqueles para quem o benefício era essencial. Esta carência gerou a necessidade de as pessoas se dirigirem presencialmente às agências — em plena pandemia, num momento em que se exigia um distanciamento social para evitar o contágio da doença —, provocando filas e aglomerações<sup>17</sup>. O exercício da cidadania, portanto, restou prejudicado pela exclusão digital.

Segundo estudo realizado por Lauro Gonzalez e Marcelo Araujo<sup>18</sup> sobre os efeitos da exclusão digital no acesso ao auxílio emergencial, enquanto 89% dos usuários da classe AB utilizam a internet para realizar transações financeiras, nas classes DE esse parâmetro diminui para apenas 50% da população correspondente.

Os dados foram coletados tendo como base a pesquisa TIC Domicílios, realizada anualmente pelo Cetic.br, a qual, na época do estudo (2021), mostrava que cerca de um em cada quatro brasileiros ainda não utilizava a internet, ou seja, aproximadamente 47 milhões de pessoas, sendo a maior parte das classes DE e residentes em áreas rurais (Gonzalez; Araujo, 2021, p. 2).

Quando analisados os dados referentes aos usuários de internet que solicitaram e conseguiram receber o auxílio emergencial, o estudo apontou 38% de usuários; 20% tentaram e não receberam, assim como, dentre as pessoas da classe DE, este número subiu para 23% de usuários.

Sobre os motivos relacionados à impossibilidade de ter recebido o benefício, a pesquisa destacou a existência de barreiras tecnológicas, seja quanto à disponibilidade de

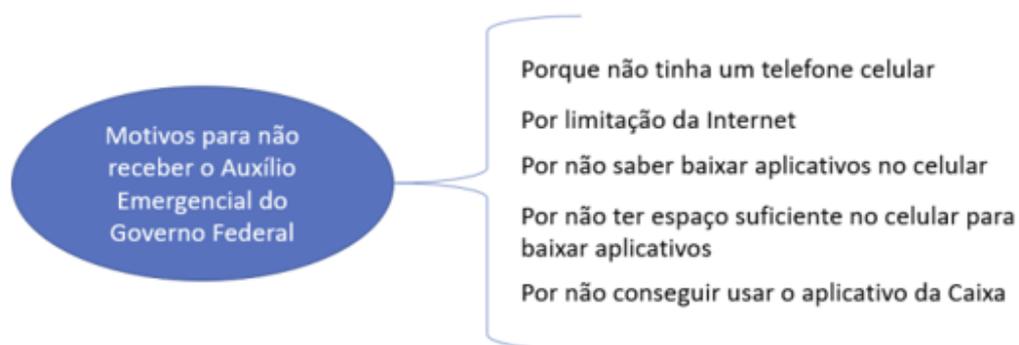
---

<sup>17</sup> Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2020/05/27/video-sem-renda-e-sem-direitos-historias-de-quem-nao-conseguiu-receber-o-auxilio>>. Acesso em: 12 fev. 2024.

<sup>18</sup> Disponível em: <[https://www.impacto.blog.br/site/wp-content/uploads/2021/05/Auxilio\\_InclusaoDigital\\_VersaoFinal\\_2505.pdf](https://www.impacto.blog.br/site/wp-content/uploads/2021/05/Auxilio_InclusaoDigital_VersaoFinal_2505.pdf)>. Acesso em: 12 fev. 2024.

equipamentos, como quanto à falta de habilidade no uso da tecnologia. Os autores ressaltaram que “a exclusão digital existe mesmo dentre aqueles que já possuem acesso à internet, uma vez que acesso não implica automaticamente uso” (Gonzalez; Araujo, 2021, p. 4).

Vejamos os principais motivos relacionados à exclusão digital (Gonzalez; Araujo, 2021, p. 5):



Fonte: Adaptado de CGI (2020)

**Figura 2:** organograma sobre os motivos para não receber o auxílio emergencial

Este pequeno recorte demonstra como a vulnerabilidade digital afeta diretamente o exercício de direitos, assim como traz à tona as características dessa nova vulnerabilidade, evidenciando a necessidade de implementação de políticas públicas não só no aspecto de garantir o acesso aos equipamentos, mas também em relação ao caráter educacional/informativo para melhoria das habilidades no uso das tecnologias.

Para tanto, é preciso entender concretamente quem são esses vulneráveis e quais são os aspectos desse novo fenômeno social, como se verá a seguir.

### **2.3. Os vulneráveis digitais no Brasil**

A compreensão dos aspectos da vulnerabilidade digital no Brasil pode ser feita diante da análise de dados obtidos das pesquisas sobre a população brasileira, verificando,

assim, quem são os mais vulneráveis digitalmente, assim como quais são as características desse fenômeno social diretamente interligado à desigualdade social do país.

Ao perquirir sobre a questão da vulnerabilidade digital, de início, percebe-se que o fenômeno não se limita ao Brasil, havendo estudos sobre a temática no mundo todo. Numa análise global, segundo consta do Relatório do Painel de Alto Nível sobre Cooperação Digital do Secretário-Geral da ONU — A era da interdependência digital —, traduzido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil,

[...] muitas pessoas ficaram de fora dos benefícios da tecnologia digital. Os dividendos digitais coexistem com as divisões digitais. **Bem mais da metade da população mundial ainda não tem acesso de baixo custo à Internet ou está usando apenas uma fração do seu potencial, apesar de estar conectada.** As pessoas que não têm um acesso seguro e de baixo custo às tecnologias digitais são esmagadoramente de grupos que já são marginalizados: mulheres, idosos e portadores de deficiência; grupos indígenas; e aqueles que vivem em áreas pobres, remotas ou rurais. Muitas desigualdades existentes - em riqueza, oportunidade, educação e saúde - estão sendo ampliadas ainda mais. (p. 35, sem grifo no original)

[a] porcentagem de pessoas conectadas no mundo em desenvolvimento expandiu-se rapidamente na última década – de 14,5% em 2008 para 45,3% em 2018 – porém, recentemente, o avanço diminuiu. O acesso à Internet em muitas partes do mundo ainda é muito lento e caro para ser usado efetivamente. O custo dos dados móveis como porcentagem da renda aumentou em quase a metade dos países, de acordo com um estudo recente. Sem acesso de baixo custo, os avanços nas tecnologias digitais beneficiam desproporcionalmente aqueles já conectados, contribuindo para uma maior desigualdade.

As pessoas sendo deixadas para trás são tipicamente as que menos podem pagar por isso. O aumento de novas conexões de Internet é mais lento nos países de menor renda. As áreas rurais continuam ficando para trás, já que as empresas priorizam a melhoria do acesso em áreas mais densamente povoadas, que oferecerão um melhor retorno sobre o investimento (2020, p. 50).

Antes de adentrar especificamente na análise dos dados, faz-se uma ressalva. O presente trabalho não se propõe a esgotar o tema, na medida em que ainda é incipiente o tratamento das pesquisas sobre o acesso, uso e apropriação das TICs no Brasil. O IBGE foi o primeiro órgão a captar dados quantitativos sobre o acesso domiciliar ao microcomputador no Brasil no Censo de 2000. Já no ano seguinte, em 2001, a Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (PNAD) do IBGE também passou a medir a presença de microcomputadores e microcomputadores conectados à internet (Senne; Portilho; Storino; Barbosa, 2020).

Somente em 2005 é que as pesquisas quantitativas passaram a ser mais completas em relação ao acesso e uso da internet no país, quando o módulo da PNAD foi implementado pelo IBGE com o apoio do CGI.br. Desde então, passou-se a coletar indicadores básicos sobre o acesso domiciliar ao computador e à internet, bem como a proporção de indivíduos usuários da rede (Senne; Portilho; Storino; Barbosa, 2020).

Nesse contexto, as bases de dados a serem utilizadas, primordialmente, serão a pesquisa TIC Domicílios 2023<sup>19</sup>, anualmente realizada pelo Cetic.br do CGI.br, assim como a PNAD<sup>20</sup> realizada pelo IBGE, nas quais mapeiam-se, dentre outras variáveis, o acesso às TICs nos domicílios urbanos e rurais do país e suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais.

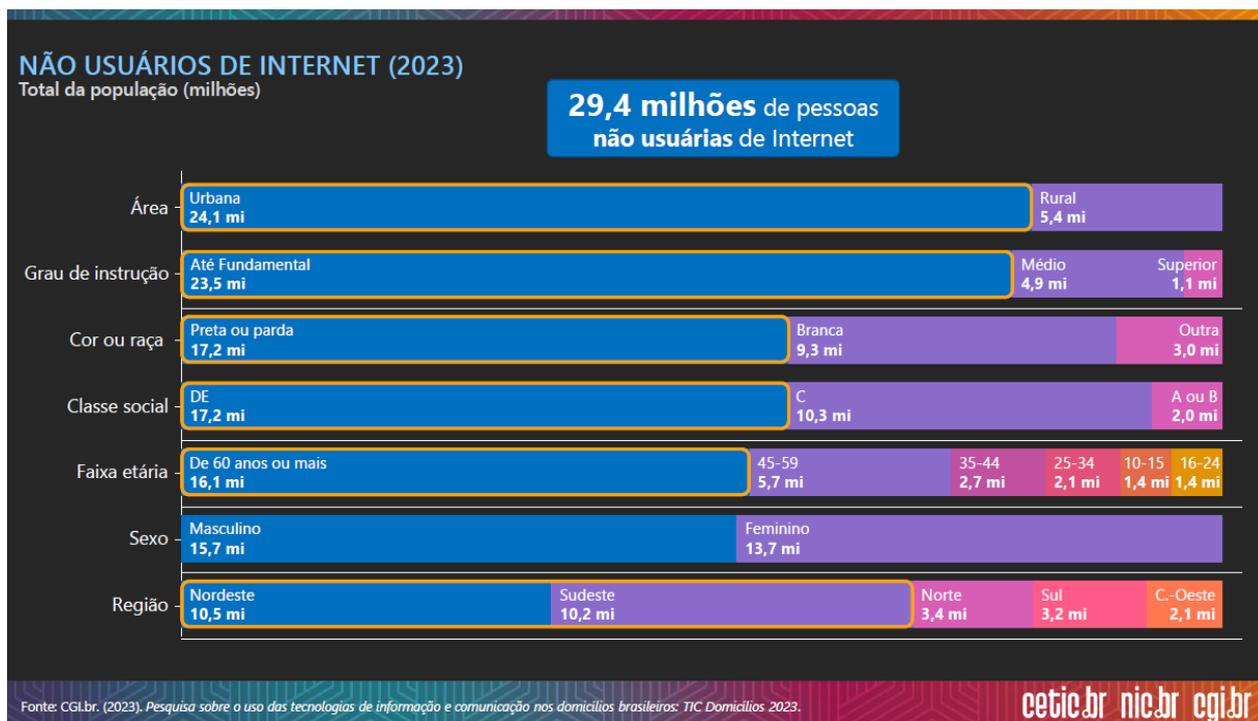
O levantamento mais atual realizado pela pesquisa TIC Domicílios foi entre março e julho de 2023, por meio de entrevistas face-a-face, com uma amostra de 21.271 indivíduos e 23.975 domicílios. O objetivo da pesquisa foi “medir posse, uso, acesso e hábitos da população brasileira em relação às TIC” (CGI.br, 2023).

O primeiro aspecto sobre a exclusão digital é compreender quem são os “não usuários” de internet no Brasil, dados que já poderão demonstrar, em parte, quem são os mais vulneráveis nesse sentido. Segundo a pesquisa TIC Domicílios (CGI.br, 2023), cerca de 29,4 milhões de pessoas são “não usuários” de internet. Dentre elas, a maioria está na área urbana (24,1 milhões), possuem apenas ensino fundamental (23,5 milhões), são da raça preta/parda (17,2 milhões), estão entre a faixa etária de 60 anos ou mais (16,1 milhões) e, quanto à classe social, se somadas as classes C, D e E, ultrapassam 27 milhões de pessoas.

---

<sup>19</sup> Comitê Gestor da Internet no Brasil. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação. Pesquisa TIC domicílios 2023. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>>. Acesso em: 20 fev. 2024.

<sup>20</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Disponível em: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf)>. Acesso em: 20 fev. 2024.



**Figura 3:** gráfico de “não usuários” de internet no Brasil em 2023. Fonte: CGI.br (2023)

Ainda que se entenda sobre a exclusão digital no aspecto mais factível, ou seja, sobre aqueles que realmente não detêm acesso à internet (ou não são usuários), é certo que, como já exposto no tópico anterior, a vulnerabilidade digital não se restringe a ter ou não acesso, mas também sobre a qualidade do acesso, assim como quanto às habilidades em relação ao uso das TIC.

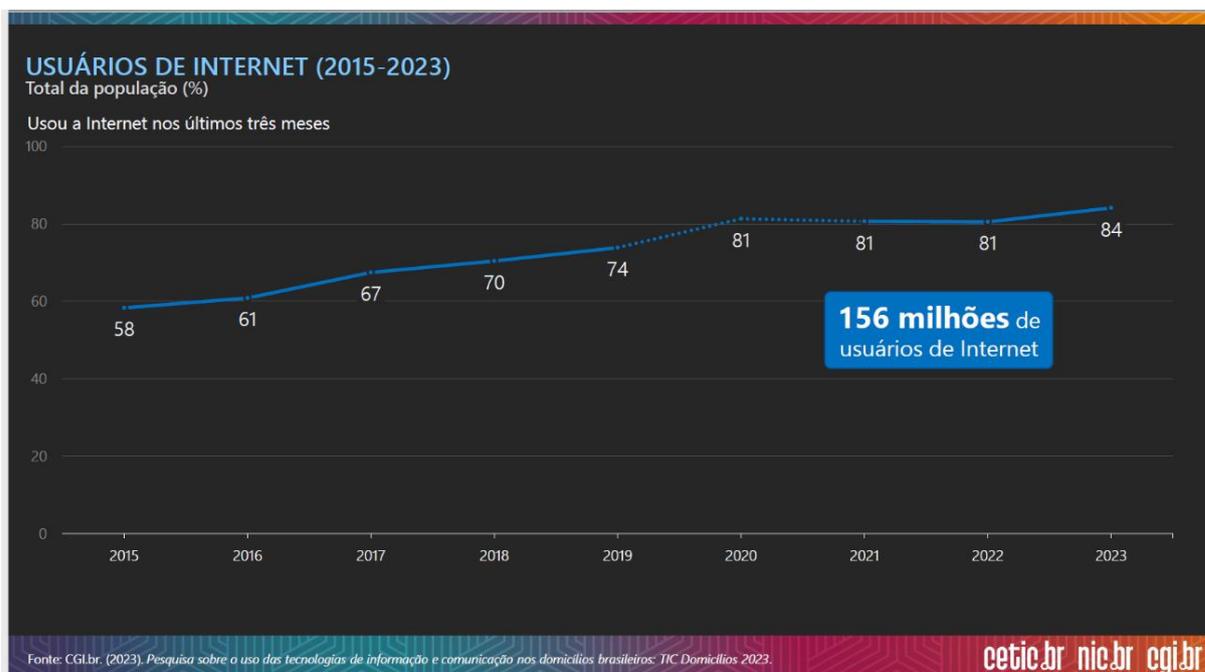
Nesse sentido, é preciso investigar para além da perspectiva econômica, identificando, dentre aqueles que venceram a barreira do acesso, as características socioeconômicas (sexo, renda, faixa etária e nível de escolaridade), bem como as habilidades digitais desses usuários, o que ficou denominado como “*second level digital divide*” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020 p. 3).

Sobre os que são usuários de internet, no que tange à população<sup>21</sup> geral do Brasil, sem aprofundar nas diferenças regionais<sup>22</sup>, segundo este levantamento, cerca de 156

<sup>21</sup> Para fins deste trabalho, “população” se refere a “pessoas de 10 anos ou mais de idade”, conforme método utilizado pelas pesquisas de base.

<sup>22</sup> Em razão de limitação metodológica, não serão analisados os dados referentes ao acesso dos domicílios/indivíduos nas regiões do país, fazendo-se um recorte geral da população.

milhões pessoas são usuários de internet no país, totalizando 84% da população. Se comparado ao índice de 2015, que era de 58%, vê-se que houve uma ampliação significativa de pessoas, sobretudo após a pandemia, em 2020 (CGI.br, 2023).



**Figura 4:** gráfico de usuários de internet no Brasil entre 2015 e 2023. Fonte: CGI.br (2023)

Nesse mesmo sentido, o número de domicílios com acesso à internet aumentou de 51%, em 2015, para 84% em 2023, o que equivale a 63 milhões de domicílios. Contudo, quando se analisa o referido indicador por recorte de classe, há uma disparidade relevante: enquanto 98% dos domicílios das classes AB possuem acesso à internet, somente 67% das classes DE detém a mesma realidade.

Esse diagnóstico já retrata uma primeira faceta sobre as características da vulnerabilidade digital do Brasil: a questão da desigualdade social. Não há dúvidas de que a população de classe mais baixa, certamente, também está entre aqueles que são mais excluídos digitalmente. Contudo, é preciso observar que, ainda que se tenha 67% da população das classes DE possuindo acesso à internet, isso, por si só, não é suficiente para qualificá-los como digitalmente incluídos.

O tipo de conexão, assim como a velocidade<sup>23</sup>, são importantes indicadores a demonstrar como se dá a exclusão digital. A pesquisa revelou que há uma diferença relevante entre a velocidade da conexão da classe A (57%) e as classes DE, nas quais apenas 16% da população possui uma conexão acima de 50 Mbps.

Ressalta-se que, como citado por Fabio Senne (2021, p. 6), segundo o relatório publicado pela Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL),

as velocidades de *download* em um patamar de até 5,5 Mbps são classificadas na categoria de conectividade “baixa” – permitem utilizar funções como *e-mail*, consumo básico de vídeos e *streaming*, mas não são adequadas para teletrabalho ou educação remota. A CEPAL argumenta que essas atividades são possíveis com velocidades a partir de 18,5 Mbps de forma não simultânea e acima de 25 Mbps se conduzidas ao mesmo tempo (Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe [CEPAL], 2020).

Isto demonstra que a velocidade de conexão influencia diretamente na forma de inclusão digital do indivíduo, na medida em que interfere no modo de uso das TICs, sobretudo em relação ao trabalho e à educação. A disparidade na qualidade da banda larga agrava as desigualdades sociais, pois impede a população de baixa renda de acessar a melhores oportunidades, que dependam do uso da tecnologia.

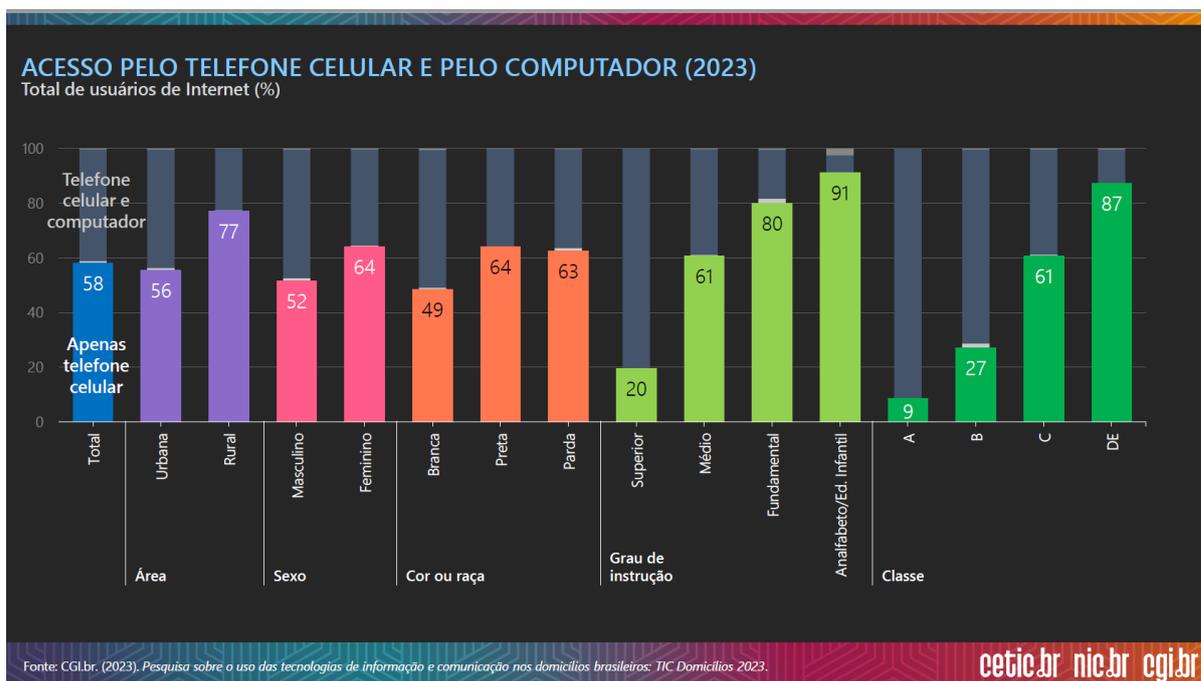
Outro dado interessante é o compartilhamento do acesso à internet. Em relação às classes sociais, enquanto nas classes mais altas este percentual é baixo (cerca de 1% e 9% nas classes A e B, respectivamente), entre as classes DE este patamar sobe para 25% de domicílios que compartilham o uso da conexão. Ou seja, além de possuírem velocidades mais baixas, o uso compartilhado da conexão, inevitavelmente, diminui a qualidade do acesso à internet, influenciando na vulnerabilidade dessa população.

Ainda nesse quesito sobre a conectividade significativa, ou seja, analisando a qualidade do acesso da população às TICs, ter dispositivos apropriados é um dos elementos principais para que os usuários aproveitem, de forma plena, os benefícios e potenciais das TICs. Desse modo, avaliar a presença ou não de computadores nos domicílios influencia na análise da vulnerabilidade digital.

---

<sup>23</sup> Segundo os pesquisadores, “o corte de 50 Mbps não significa, necessariamente, uma conexão mais rápida, não se tratando de um limiar acima do qual seria ideal que todos os domicílios tivessem”. A classificação de uma conexão como rápida ou lenta deve levar em consideração diversos fatores, como a quantidade de pessoas que compartilham o seu uso, tipo de uso etc. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ZcO5nCXcA5E>>. Acesso em: 14 mar. 2024.

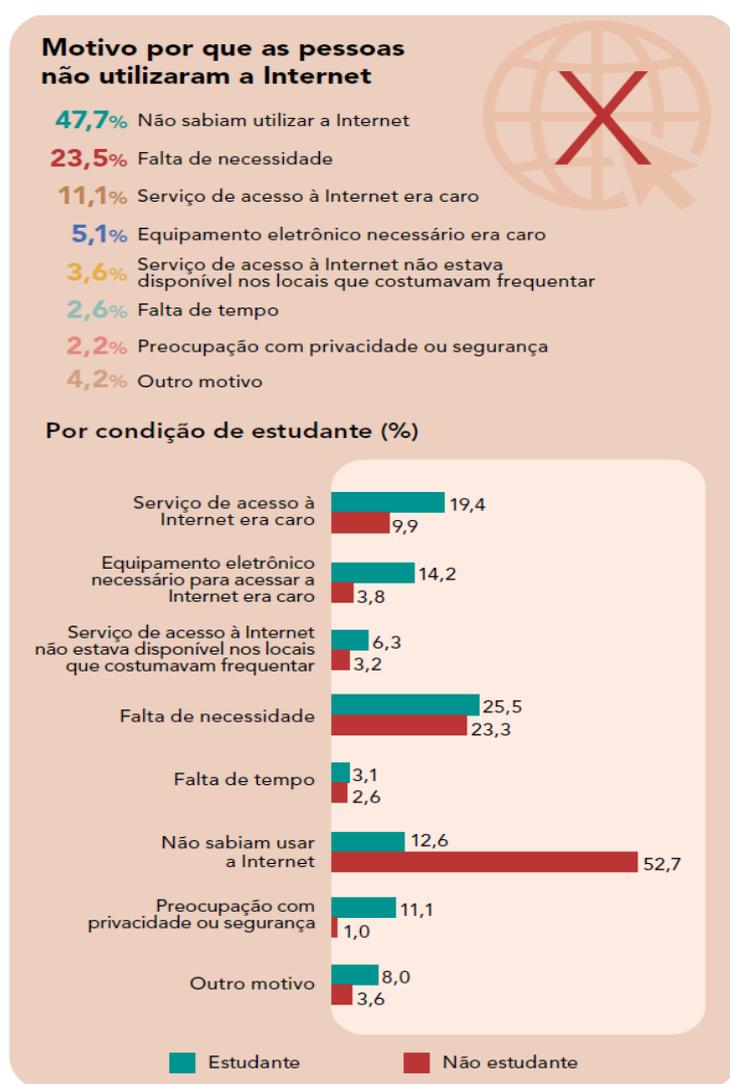
Segundo a pesquisa TIC Domicílios (CGI.br, 2023), na média geral, 41% da população possui computador no domicílio. Contudo, em relação às classes sociais, enquanto na classe A esta proporção é de 99%, nas classes DE apenas 11% dos domicílios possuem o equipamento. Por outro lado, quando se compara o acesso dos usuários entre computador e telefone, observa-se que, na média nacional, 58% acessam exclusivamente pelo celular. Quanto ao grau de instrução, 91% são analfabetos ou possuem apenas educação infantil. Além disso, pelo recorte de social, entre as classes DE, a proporção é de 87% de usuários.



**Figura 5:** gráfico comparativo de número de usuários com acesso à internet pelo telefone celular e pelo computador em 2023. Fonte: CGI.br (2023)

A multiplicidade de equipamentos de acesso à TICs interfere nos tipos de habilidades digitais, contribuindo para identificar àqueles que estão mais excluídos digitalmente. Nesse sentido, há uma grande disparidade entre os usuários exclusivos de acesso via celular e àqueles que usam também computador, sobretudo no desenvolvimento de habilidades. O uso exclusivo pelo telefone celular restringe o uso da rede/internet, com limites de consumo de dados, influenciando nos tipos de atividades e habilidades digitais do usuário.

Em complemento, quando se analisa os motivos pela não utilização da internet nos domicílios, segundo dados do PNAD (IBGE, 2023), verifica-se que são três fatores principais que, juntos, representam cerca de 86,5% dos motivos: usuário não saber usar internet (32,1%), falta de necessidade de acesso (25,6%) e serviço de acesso à internet caro (28,8%). Por outro lado, com relação aos usuários, os motivos que se destacam são: não saber utilizar a internet (47,7%) e a falta de necessidade (23,5%).



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022.

**Figura 6:** gráfico de motivos pelos quais as pessoas não utilizaram a internet em 2022. Fonte: PNAD (IBGE, 2023)

É interessante observar deste quadro que a questão das habilidades digitais se destaca como um dos principais motivos para o não uso da internet, sobressaindo a questão educacional, sendo a maior proporção de não usuários aqueles “não estudantes”. Ou seja, um aspecto relevante na exclusão digital está interligado à educação.

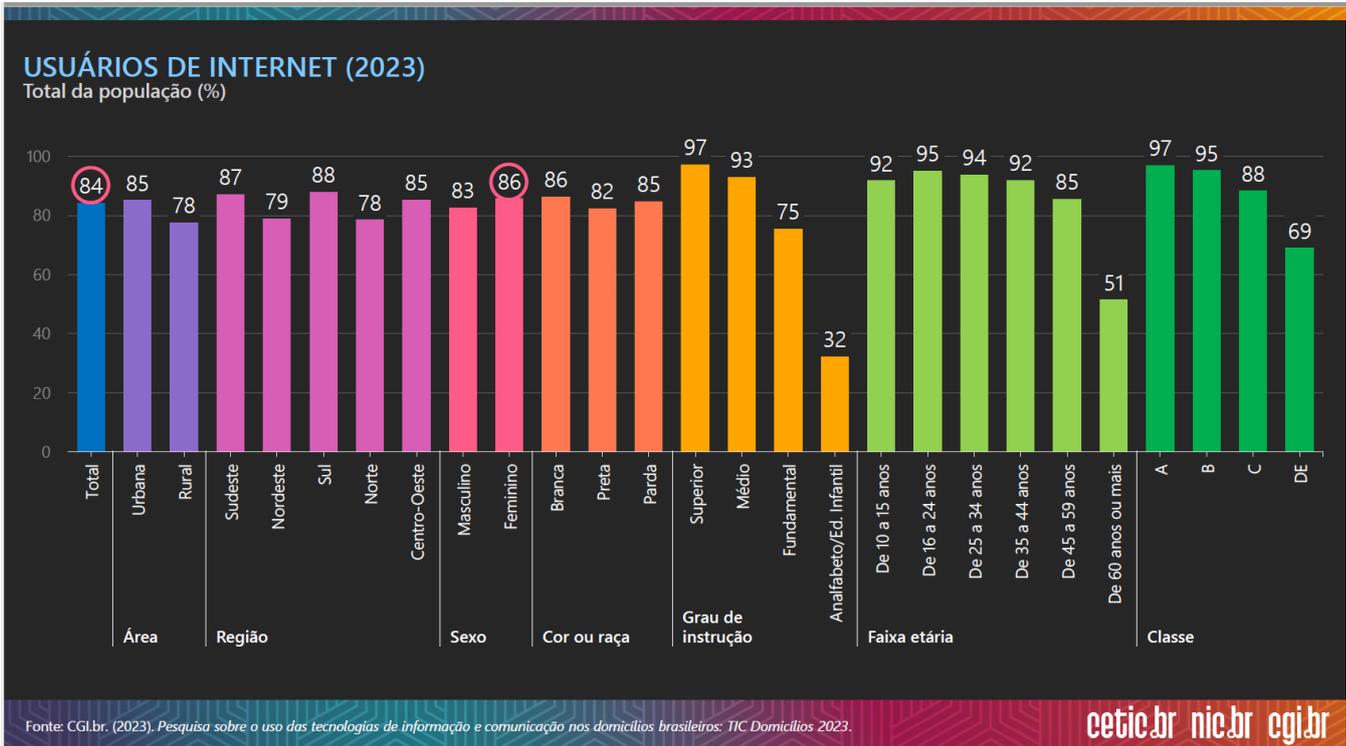
Ainda, segundo dados da pesquisa TIC Domicílios (CGI.br, 2023), dentre os motivos por nunca terem utilizado a internet<sup>24</sup>, entre indivíduos da zona urbana, destaca-se a “falta de habilidade com o computador”, totalizando 67% das pessoas.

Quando analisado como motivo principal, por grau de instrução, vê-se que a maior proporção está dentre os analfabetos ou com educação infantil (28%). Em relação à faixa etária, destacam-se as pessoas entre 45 e 59 anos, com 28%, e de 60 anos ou mais, que totalizam 27%. Contudo, é preciso esclarecer que a “falta de interesse” aparece como principal motivo entre as pessoas de 60 anos ou mais (36%), o que pode estar interligado à questão geracional.

Nessa mesma linha, sob o viés individual, a pesquisa TIC Domicílios (CGI.br, 2023) demonstrou também que o menor índice de usuários de internet está entre as pessoas com menor grau de instrução (apenas alfabetizadas ou com ensino infantil; 32%), assim como, quando se analisa por idade, entre a população de 60 anos ou mais, apenas 51% são usuários de internet, sendo a menor proporção se comparado com as demais faixas etárias.

---

<sup>24</sup> Cetic.br. TIC Domicílios 2023. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2023/individuos/C15/expandido>>. Acesso em: 20 fev. 2024.



**Figura 7:** gráfico de usuários de internet em 2023 com diversas variáveis. Fonte: CGI.br (2023)

Em relação às habilidades digitais, fazendo um recorte sobre o uso do governo eletrônico — indicador que mais se aproxima da ideia de acesso à justiça —, a pesquisa constatou que, de maneira geral, 73% da população brasileira utilizou algum serviço eletrônico do governo nos últimos 12 meses (CGI.br, 2023). Porém, quando se compara os indivíduos pelo grau de instrução, 65% da população analfabeta ou com educação infantil não utilizaram desse tipo de serviço.

Com relação à faixa etária, ainda que não seja a maioria, é de se destacar que 49% dos indivíduos de 60 anos ou mais não acessaram o governo eletrônico. E sob o aspecto da classe social, enquanto as classes A e B tiveram uma proporção, respectivamente, de 92% e 88% de pessoas que utilizaram o serviço, na classe social DE o índice é de 56%.

De forma simplificada, analisando todos os dados em conjunto, pode-se destacar os relevantes aspectos da vulnerabilidade digital: a questão socioeconômica está

diretamente relacionada ao acesso ou não à internet, assim como o grau de instrução<sup>25</sup> e a faixa etária. Ainda que se considere a população que tem acesso às TICs, a disparidade entre as classes sociais é relevante quando se analisa a proporção de acesso, o tipo de conexão e a necessidade de compartilhamento.

A presença ou não de computador no domicílio, em conjunto com a exclusividade de uso pelo celular, demonstra o nível de vulnerabilidade digital da população das classes mais baixas, sobretudo em relação às habilidades digitais, pois a multiplicidade de equipamentos permite o desenvolvimento de aptidões diversas, interferindo na *conectividade significativa* da população.

Desse modo, vê-se que as classes C, D, E são as mais impactadas, impossibilitando-os de usufruir do potencial do uso das TICs — que poderiam, inclusive, ser utilizadas como meio de ascensão social. Portanto, a vulnerabilidade digital está diretamente interligada à desigualdade social.

A análise desses dados ao longo do tempo, sob uma visão multidimensional do fenômeno, permite compreender, de forma mais qualificada, os aspectos da vulnerabilidade digital no Brasil. Nesse sentido, pesquisa realizada em 2020, cujo objetivo era “avaliar a evolução da brecha digital no Brasil na última década”, contribuiu sobremaneira para a discussão (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020).

O estudo analisou a “relação entre características socioeconômicas individuais e características domésticas e o padrão de acesso e uso da internet no Brasil entre os anos 2000 e 2019”. De maneira geral, os resultados obtidos indicaram que “o aumento do acesso não resulta necessariamente em uma adoção e uso mais equitativos dos recursos on-line disponíveis”, assim como identificaram uma “persistente “elite digital” capaz de um uso mais sofisticado da Internet” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 1).

Um primeiro aspecto analisado na pesquisa foi o da disparidade quanto ao uso da internet, destacando a idade como a variável individual mais significativa. Segundo os autores, “a despeito dos avanços entre idosos nos últimos anos, a brecha geracional é mais

---

<sup>25</sup> É preciso destacar que, mesmo em queda, a taxa de analfabetismo no Brasil é de 5,6% (IBGE, 2023), com aproximadamente 9,6 milhões de pessoas analfabetas. Os maiores índices são entre pessoas de 60 anos ou mais de idade, dados que refletem diretamente na percepção dos vulneráveis digitais. Disponível em: <[https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com\\_mediaibge/arquivos/8100b5c6e47300b5b9596ced07156eda.pdf](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/8100b5c6e47300b5b9596ced07156eda.pdf)>. Acesso em: 02 abril 2024.

intensa quanto ao uso básico da rede em 2019 do que era em 2005” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 10). Até 2019, há uma convergência do uso entre a faixa de 10 a 44 anos, em torno de 80% da população, no entanto, entre pessoas de 60 anos ou mais, apenas um terço era usuário da rede nesse período, em área urbana. Por outro lado, quando comparado o sexo do usuário, havia diferenças relevantes, as quais foram superadas ao longo dos anos, tendo alcançado a equidade em 2012, quando o índice de homens e mulheres usuários de internet praticamente se equiparou.

Em relação à questão socioeconômica, a predominância de 80% da população com acesso à internet se manteve ao longo dos anos entre a classe mais alta (classe A). A maior curva de crescimento, contudo, ocorreu entre indivíduos da classe C, bem como houve aumento significativo no uso da rede entre a classe DE, principalmente a partir de 2014, patamar ainda insuficiente para que este grupo alcançasse a classe mais alta (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 12).

Quanto ao grau de instrução,

o grupo populacional formado por aqueles que concluíram o Ensino Superior (Terciário) mantém ao longo da série valores acima do patamar de 80% (Gráfico 5). O maior crescimento, no período, é verificado entre indivíduos com Ensino Médio (Secundário) e Ensino Fundamental (Primário). Em 2019 os indivíduos com Ensino Médio finalmente aproximam-se do patamar do Ensino Superior, próximo da universalização (90%). Na faixa com ensino até o Fundamental, em 2017 vemos pela primeira vez a marca de mais da metade dos indivíduos conectados – o que indica resiliência maior das desigualdades –, atingindo 59% em 2019 (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 13).

Diante dos resultados obtidos pelos autores, foi possível confirmar algumas tendências, assim como formular novas hipóteses para discussão. Ainda que se tenham mantidas as diferenças em relação à qualidade da internet e a conectividade, entre o período analisado (2000 a 2019), verificou-se que as TICs possuem lugar decisivo na vida cotidiana da maioria da população. A disparidade entre os usuários e não usuários diminuiu ao longo do tempo, principalmente diante da universalização do acesso aos dispositivos móveis (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19).

Sobre o uso da internet, entre a população de 10 a 44 anos que vive em áreas urbanas, conforme citado pelos autores, os índices de uso atingiram o patamar de média dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, que correspondia a 87,8% em 2019. A ausência de uso, no entanto, se concentra em parte da classe

C, que tende à universalização, e em grande parte da classe DE (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19).

Em relação ao nível educacional, houve aumento entre a população que estudou até o ensino médio (secundário), indicando avanço do uso da internet entre pessoas com menor grau de instrução. Contudo, “mantidas as tendências verificadas no período, a falta de uso da rede tende [a] concentrar-se em um grupo específico formado por idosos, de baixa renda e escolaridade” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19).

Por fim, concluem os autores que

[o]s dados do Brasil também indicam que a adoção da Internet esteve menos associada ao mercado de trabalho ou às políticas de acesso na escola e em centros públicos, sendo fortemente impactada pelo acesso nos domicílios e pela popularização das conexões pelo telefone celular – o que no país indica avanço dos serviços privados de telecomunicações. Ressalvadas as áreas rurais, que não foram analisadas nesse estudo, o cenário de acesso e uso básico indicam perspectivas positivas de universalização no médio prazo (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19).

Do apurado geral dos dados citados, o que se conclui é que a vulnerabilidade digital no Brasil está diretamente relacionada à desigualdade social, já que todos os fatores que interferem no nível de inclusão digital da população interligam-se à questão socioeconômica do indivíduo.

A classe social e o grau de instrução são variáveis relacionadas à renda e que, como demonstrado, são os aspectos mais relevantes da vulnerabilidade digital, seja pelo viés do uso ou das habilidades. Por outro lado, é preciso compreender a brecha geracional, na medida em que o índice de inclusão digital entre a população de 60 anos ou mais de idade ainda se encontra defasado em relação às demais faixas etárias, sobretudo quando se observa tal variável entre as classes mais baixas.

Neste aspecto, é válido refletir sobre o fenômeno da pobreza em si, a fim de identificar, de forma mais completa, a vulnerabilidade digital da população. A pobreza, ou o estado/situação de pobreza, é conceito de difícil definição, podendo até ser enquadrado como um fenômeno multidimensional<sup>26</sup>. No entanto, de modo geral, entende-se a pobreza como insuficiência de recursos materiais, sobretudo quando se analisa a legislação brasileira e seu

---

<sup>26</sup> Termo utilizado por Antônio Pedro Albernaz Crespo e Elaine Gurovitz. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/raeel/a/LVPkw9yHZfJ9kvjC8VsgTsh/>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

enquadramento de “condição de pessoa pobre”<sup>27</sup>. Contudo, esta abordagem, por si só, não demonstra a pobreza real, em especial quando se analisa a vulnerabilidade digital, em vista de todos os aspectos que envolvem o fenômeno.

Várias são as abordagens que o termo “pobreza” já apresentou ao longo do tempo, sobretudo durante o século XX. Sem adentrar no mérito de cada tipo de categoria, apenas para fins de citação, observa-se que o conceito de pobreza já foi analisado sob diferentes acepções, dentre elas: como “juízo de valor”, como conceito relativo, tendo relação direta com a desigualdade de renda; como conceito absoluto, fixando-se padrões mínimos de necessidades (linha da pobreza), entre outros (Crespo; Gurovitz, 2002, p. 3).

Há quem entenda a pobreza como mera privação de bens de consumo básicos, como na abordagem das “necessidades básicas”, a qual foi utilizada por órgãos internacionais, como a ONU, a partir de 1970, representando uma simples concepção de sobrevivência física (Crespo; Gurovitz, 2002, p.4). Contudo, tal definição não se mostra suficiente para a real compreensão do fenômeno.

Uma definição relevante de pobreza para a concepção da vulnerabilidade digital é a sua compreensão como “privação de capacidades”. Tal acepção foi desenvolvida por Amartya Sen, segundo o qual “a pobreza pode ser definida como uma privação das capacidades básicas de um indivíduo e não apenas como uma renda inferior a um patamar pré-estabelecido” (Sen, 1999 *apud* Crespo; Gurovitz, 2002, p. 5).

Nesse sentido, Sen, sem deixar de considerar a questão da renda, acrescenta outros critérios que influenciam na percepção da pobreza:

[...] a pobreza deve ser vista como privação de capacidades básicas em vez de meramente como baixo nível de renda, que é o critério tradicional de identificação da pobreza. A perspectiva da pobreza como privação de capacidades não envolve nenhuma negação da ideia sensata de que a renda baixa é claramente uma das causas principais da pobreza, pois a falta de renda pode ser uma razão primordial da privação de capacidades de uma pessoa. Uma renda inadequada é, com efeito, uma forte condição predisponente de uma vida pobre. Já que isso é aceito, então porque tanta preocupação em ver a pobreza da perspectiva da capacidade (em vez da clássica avaliação da pobreza com base na renda)? (Sen, 2010, p. 120).

---

<sup>27</sup> Cita-se, como exemplo, o art. 98 do Código de Processo Civil, o qual estabelece a gratuidade de justiça para “a pessoa natural ou jurídica, [...] com insuficiência de recursos para pagar as custas [...]”.

A relação entre renda e capacidade é afetada sobremaneira por questões como idade, sexo e papel social, localização, dentre outros. Assim,

[d]esvantagens, como idade, incapacidade ou doença, reduzem o potencial do indivíduo para auferir renda. Além disso, também tornam mais difícil converter renda em capacidade, já que uma pessoa mais velha, mais incapacitada ou mais gravemente enferma pode necessitar de mais renda (para assistência, próteses, tratamentos) para obter os mesmos funcionamentos. Isso implica que a pobreza real (no que se refere à privação de capacidades) pode ser mais intensa do que possa parecer no espaço da renda (Crespo; Gurovitz, 2002, p. 6).

Essa concepção, integrada à abordagem da renda — “necessidades básicas” —, amplia a visão sobre os aspectos da vulnerabilidade digital, já que, como visto, trata-se de fenômeno que está diretamente relacionado à desigualdade social e à pobreza. Ainda que as pesquisas considerem, de forma geral, apenas a renda como vetor do acesso às TICs, não se pode ignorar que, na era digital, a superação da pobreza perpassa pela capacitação da população ao uso e acesso às TICs, seja pelo viés material, seja pela educação básica (habilidades digitais).

Compreendido o fenômeno da vulnerabilidade digital no Brasil, inclusive em relação à pobreza, é preciso entender de que forma isto afeta o acesso à justiça. Para tanto, considerando as limitações metodológicas, serão averiguados os aspectos da vulnerabilidade digital da população do Distrito Federal, em especial no âmbito do Judiciário, objetivando compreender quais são as limitações e possíveis intervenções que podem ser adotadas, a fim de subsidiar melhorias nas políticas públicas de inclusão digital.

#### **2.4. O impacto da vulnerabilidade digital no acesso à justiça: uma análise a partir da realidade da população do Distrito Federal**

Uma das unidades federativas do Brasil, o DF possui peculiaridades locais, sobretudo pela instalação da capital do país, Brasília. Situado na Região Centro-Oeste, é a menor unidade federativa, sendo a única ausente de municípios por vedação expressa da Constituição Federal (art. 32), dividida, atualmente, em 35 regiões administrativas<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Em 2022, foram criadas duas regiões administrativas (RAs), por meio das Leis distritais n. 7.190 e 7.191: Arapoanga e Água Quente.

Segundo o último censo demográfico<sup>29</sup> (IBGE, 2022), a população total do DF perfaz 2.817.381 pessoas, predominando a faixa etária jovem/adulto, com maior índice da população entre 40 e 44 anos. Quanto ao índice de educação, em relação aos anos iniciais do ensino fundamental, em 2021, o DF ficava na 5ª posição se comparado aos outros estados (são 27 no total). Contudo, quando se analisa a quantidade de matrículas no ensino médio, há uma queda no ranking, ficando na posição 20. Ainda, é relevante citar que, em relação à renda *per capita*, em 2023, o DF ficou na 1ª posição do país, com rendimento nominal mensal domiciliar de R\$ 3.357 (IBGE, 2022).

Esses dados, *a priori*, aparentam demonstrar uma realidade favorável do DF em comparação com o restante do país, sobretudo diante da suposta realidade socioeconômica da população, colocando-a em primeira posição no quesito de renda *per capita*. Ocorre, porém, que a alta concentração de renda, em especial, nas regiões administrativas do Plano Piloto, Lago Norte e Lago Sul, — justificada pela centralização dos três poderes estatais (Executivo, Legislativo e Judiciário), grande número de servidores públicos e agentes estatais —, mascara a realidade do restante do DF.

Há disparidades relevantes entre suas regiões administrativas, sobretudo em relação à pobreza e a desigualdade social. Tal realidade é escancarada pelo diagnóstico do censo 2022 (IBGE), no qual consta que a região administrativa do Sol Nascente é a maior favela do Brasil<sup>30</sup>, ultrapassando a Rocinha, no Rio de Janeiro, em número de domicílios.

Por outro lado, segundo dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio – PDAD<sup>31</sup> de 2021, realizada à época pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal – Codeplan — que, atualmente, foi substituída pelo Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal – IPEDEF —, na região do Lago Sul, a renda bruta domiciliar mensal seria, em média, de R\$ 31.322,91. Trata-se de evidente contradição.

Especificamente em relação à vulnerabilidade digital, são poucas as variáveis utilizadas pela pesquisa distrital capazes de subsidiar uma qualificação completa sobre o fenômeno no DF, assim como não há dados atualizados. Deste modo, para tal análise, será

---

<sup>29</sup> Censo Demográfico. IBGE. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/panorama>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

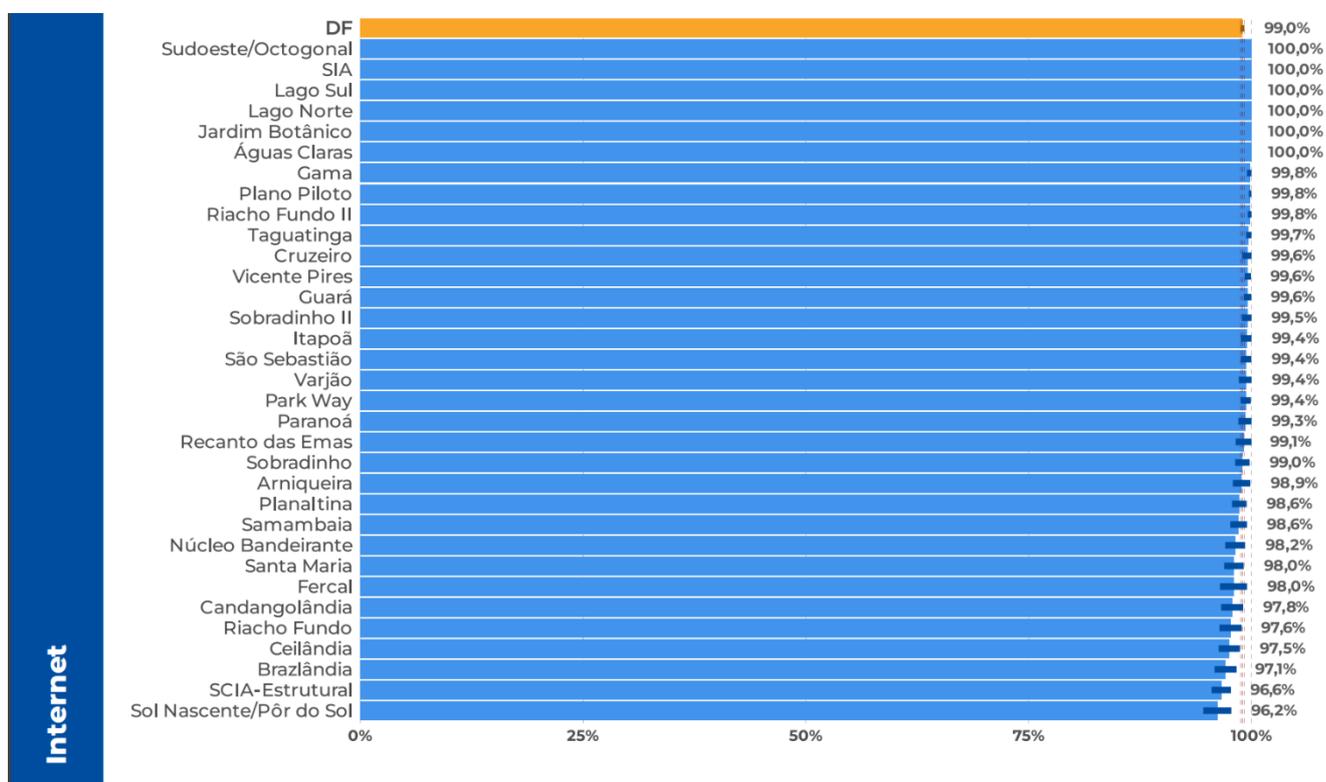
<sup>30</sup> Disponível em: <<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2023/03/17/sol-nascente-no-df-se-torna-a-maior-favela-do-brasil-segundo-previa-do-censo-2022.ghtml>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

<sup>31</sup> Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio (PDAD). Disponível em: <<https://www.codeplan.df.gov.br/pdad-2021-3/>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

utilizada primordialmente a PDAD, realizada a cada dois anos. A última pesquisa publicada refere-se aos dados de 2021<sup>32</sup>, estando ainda em andamento a pesquisa de 2023.

Quando se analisa o aspecto do acesso à internet nos últimos três meses no DF, 85,7% das pessoas haviam acessado o serviço, dentre os quais 96,1% o fizeram diariamente. Em relação ao meio de acesso, 51,1% dos usuários se conectaram com o uso de microcomputador e 97,9% por meio de celular ou *tablet*. Entre os motivos de acesso à internet, destaca-se a comunicação, que foi citada por 88,7% dos indivíduos, seguido por multimídia (lazer e cultura), com 85%, sendo a educação e trabalho na proporção de 56,1% e 52,3%, respectivamente (Codeplan, 2021).

Com relação aos dados dos domicílios, 99% possuem acesso à internet, sendo que 95,5% deste acesso é realizado por meio próprio. É interessante também observar o indicador de acesso à internet por região administrativa. Segundo a pesquisa, todas as regiões têm acesso acima de 90%, com destaque para Estrutural e Sol Nascente, que tiveram os menores índices: 96,6% e 96,2%, respectivamente (Codeplan, 2021).



**Figura 8:** gráfico de acesso à internet por região administrativa. Fonte: PDAD (2021, p. 38)<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> Disponível em: <https://www.ipe.df.gov.br/pdad-2021-3/>. Acesso em: 15 fev. 2024.

<sup>33</sup> Disponível em: [https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao\\_ras.pdf](https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao_ras.pdf). Acesso em: 20 fev. 2024.

Ainda, cita-se a análise do acesso à internet no DF por indicador de classe social. A pesquisa distribui as regiões em 4 (quatro) grupos de renda (Codeplan, 2021, p. 10): *renda alta* – Águas Claras, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Park Way, Plano Piloto e Sudoeste/Octogonal; *renda média-alta* – Arniqueira, Candangolândia, Cruzeiro, Guará, Núcleo Bandeirante, SIA, Sobradinho, Taguatinga e Vicente Pires; *renda média-baixa* – Ceilândia, Gama, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria e Sobradinho II; e *renda baixa* – Brazlândia, Fercal, Itapoã, Paranoá, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo II, Sol Nascente/Pôr do Sol, São Sebastião, SCIA-Estrutural e Varjão (PDAD, 2021).

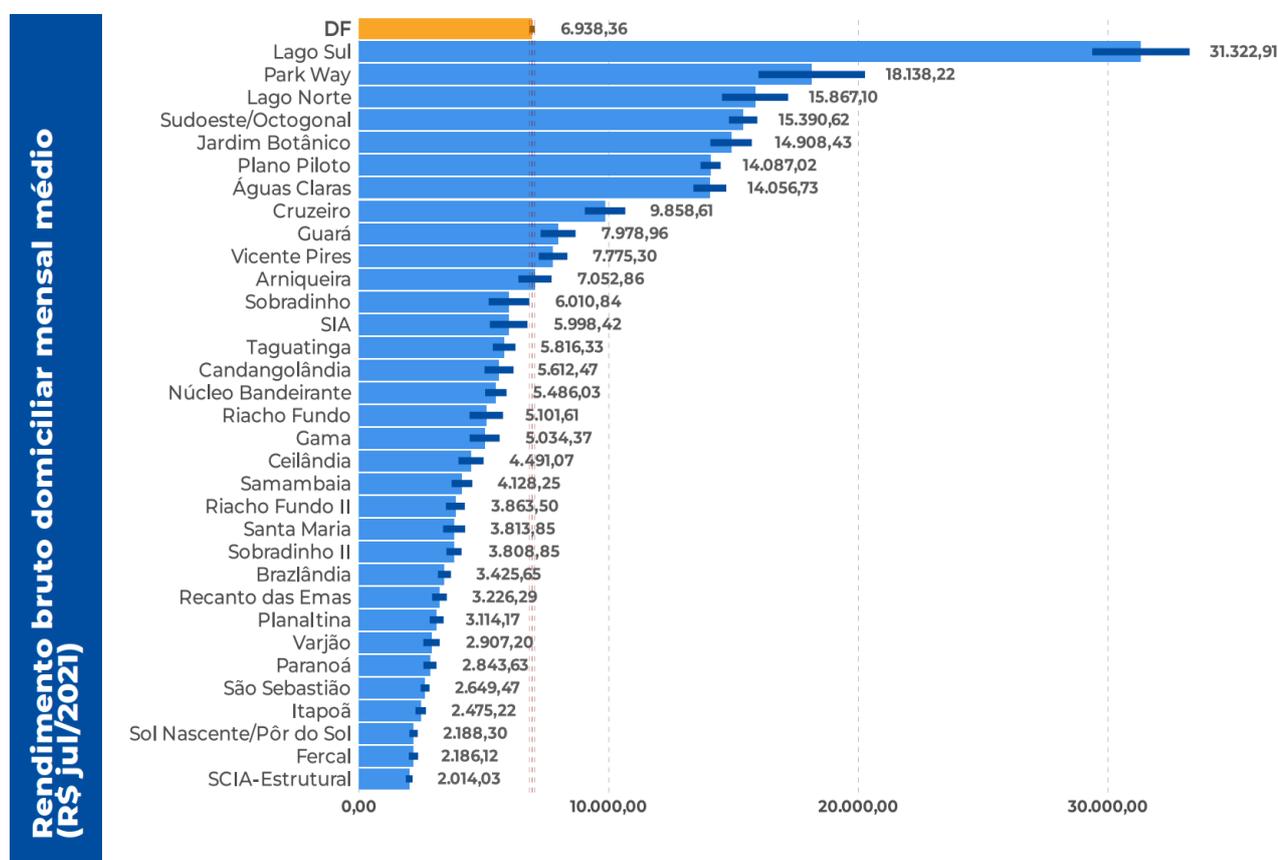
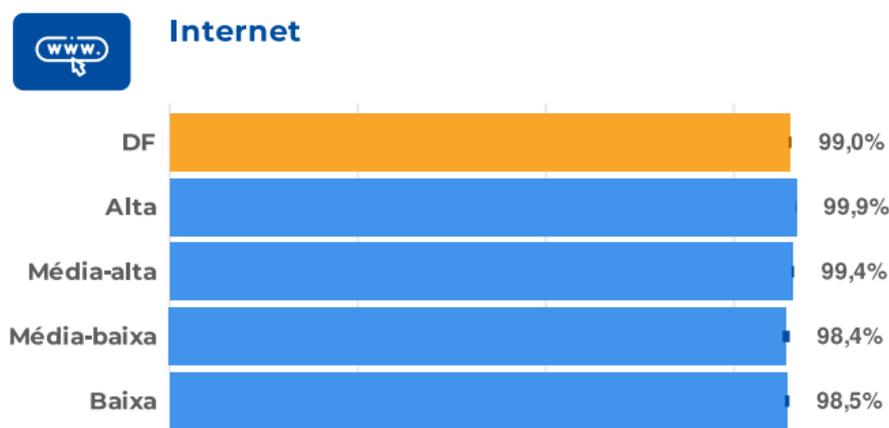


Figura 9: gráfico de rendimento bruto domiciliar por região administrativa. Fonte: PDAD (2021, p. 9)<sup>34</sup>.

Nesse aspecto, nas regiões de *renda alta*, o acesso à internet é de 99,9% nos domicílios. Nas demais, o indicador diminui pouco, mas de forma proporcional: quanto menor a renda, menos é o acesso. Assim, nas classes de renda *média-alta* e *média-baixa*, o acesso à

<sup>34</sup> Disponível em: <[https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao\\_ras.pdf](https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao_ras.pdf)>. Acesso em: 20 fev. 2024.

internet se deu na proporção de 99,4% e 98,4%, respectivamente. Por fim, nas regiões de *renda baixa*, o índice foi de 98,5% de acesso.



**Figura 10:** gráfico de acesso à internet no DF de acordo com o tipo de renda. Fonte: PDAD (2021, p. 17)<sup>35</sup>.

A despeito destes dados aparentarem uma suposta inclusão digital da população do Distrito Federal (mesmo que de forma superficial e incompleta), não é crível tal constatação pela mera análise da quantidade de acesso à internet nos domicílios. Como já tratado anteriormente, o fenômeno da vulnerabilidade digital envolve diversas variáveis, como o acesso à internet e aos equipamentos de TIC, bem como às habilidades digitais.

A pesquisa utilizada como base (PDAD) não se mostra suficiente a subsidiar uma qualificação fidedigna do fenômeno no âmbito do DF. A disparidade de renda entre as regiões administrativas é fator relevante a ser analisado no contexto da vulnerabilidade digital, de forma que, mesmo havendo dados que apontam para uma universalização do acesso à internet, é certa a existência de vulneráveis digitalmente, considerando os mesmos aspectos observados no âmbito nacional — renda, grau de instrução e faixa etária.

Nesse contexto, objetivando ampliar a discussão e trazer novos dados para constatação do fenômeno, serão traçados os aspectos da vulnerabilidade digital no âmbito do

<sup>35</sup> Disponível em: <[https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao\\_gdf.pdf](https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/apresentacoes/apresentacao_gdf.pdf)>. Acesso em: 20 fev. 2024.

acesso à justiça — aqui restrito ao acesso ao Judiciário, em virtude de limitações metodológicas —, com base no diagnóstico do uso da sala passiva pela população no TJDFT, a fim de demonstrar, ainda que de forma incipiente, os vulneráveis digitais no DF.

A promoção de inovações tecnológicas e modernização do Poder Judiciário foi amplamente difundida por meio do Programa Justiça 4.0, desenvolvido pelo CNJ, dentro do qual há diversas ações a serem implementadas nos Tribunais com o objetivo de promover o acesso à justiça ao patamar virtual, dentre eles, destacam-se: o “Juízo 100% digital, o “Balcão Virtual”, os “Núcleos de Justiça 4.0”, o “Cumprimento digital dos atos processuais” e as “Salas Passivas”<sup>36</sup>.

As Salas Passivas foram regulamentadas pela Resolução n. 341, de 8 de outubro de 2020, justamente no período da pandemia de covid-19. A normativa visou implementar a obrigatoriedade de os tribunais disponibilizarem salas para a realização de atos processuais por sistema de videoconferência em todos os fóruns, a fim de garantir a adequação dos meios tecnológicos e dar efetividade à paridade de tratamento das partes, em conformidade com o art. 7º do Código de Processo Civil – CPC, bem como regular o funcionamento dessas salas.

Diante do panorama de efetividade do uso das tecnologias no Judiciário, sobretudo com ganho de celeridade na realização dos atos processuais virtuais, o CNJ publicou a Resolução n. 508, de 22 de junho de 2023, regulamentando a instalação de Pontos de Inclusão Digital – PID pelo Poder Judiciário. Segundo essa normativa (art. 1º, parágrafo único),

[c]onsidera-se PID qualquer sala ou espaço que permita, de forma adequada e simultaneamente para mais de um ramo do Poder Judiciário, a realização de atos processuais, como depoimentos de partes, de testemunhas e de outros colaboradores da justiça, por sistema de videoconferência, bem como o atendimento por meio do Balcão Virtual, instituído pela Resolução CNJ n. 372/2021, com possibilidade de agregação de outros serviços públicos voltados à cidadania.

Vê-se, assim, que as Salas Passivas passaram a ser, na verdade, “Pontos de Inclusão Digital”, tendo o órgão ampliado o serviço, com o intuito de aperfeiçoar o acesso à justiça no contexto digital. Nesse sentido, a resolução prevê certas obrigações aos Tribunais,

---

<sup>36</sup> Conselho Nacional de Justiça. Justiça 4.0. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 15 fev. 2024.

tudo em conformidade com a necessidade de padronização do serviço e garantia de inclusão a todas as partes:

Art. 5º Para a implantação dos Pontos de Inclusão Digital, os Tribunais deverão:

- I – avaliar a conveniência e a oportunidade de celebrar acordos de cooperação com outros órgãos da Administração Pública Direta e Indireta de qualquer nível;
- II – providenciar a infraestrutura adequada, equipamentos, mobiliários e sistemas necessários para o pleno funcionamento do PID, ainda que mediante convênio ou cessão;
- III – disponibilizar treinamento para a equipe local que fará o atendimento no PID;
- IV – assegurar acessibilidade para pessoas com deficiência, conforme as normas em vigor, especialmente as Resoluções CNJ n. 400 e n. 401, ambas de 2021.

Trazendo o tema para âmbito do DF, o Tribunal local regulamentou a utilização dos Pontos de Inclusão Digital por meio da Portaria Conjunta 94, de 27 de julho de 2023<sup>37</sup>. Nela, o serviço de “Salas Passivas” passou a ser nomeado como “Pontos de Inclusão Digital – Salas Passivas”, conceituada como “espaço reservado para a realização de atos processuais por meio de videoconferência, especialmente depoimentos e audiências em geral”. Ainda, há o serviço de “Pontos de Inclusão Digital – Serviço Digital Assistido”, o qual tem por objetivo proporcionar aos usuários acesso à serviços do Tribunal— tais como “balcão virtual”, consultas processuais etc. — em salas de atendimento presencial.

Consta da referida portaria o conceito de “jurisdicionado excluído digitalmente”, qual seja, aquela “parte que não dispõe de infraestrutura de tecnologia adequada para viabilizar o acesso aos serviços remoto, tais como conexão à internet e dispositivos digitais, bem como aquele que não detém conhecimento suficiente para acessar tais serviços sem auxílio”. Interessante observar que, neste conceito, há os aspectos já trabalhados nesta pesquisa em relação à vulnerabilidade digital, ou seja, sob o viés do acesso aos equipamentos, bem como às habilidades digitais.

Nesse contexto, é possível vislumbrar que o uso dessas salas pode, de alguma forma, refletir o nível de vulnerabilidade digital da população local, na medida em que, seja pela indisponibilidade de equipamentos ou conexão à internet, seja pela ausência de habilidades, certo é que aqueles que utilizam o serviço provavelmente detém algum grau de vulnerabilidade digital.

Assim, analisando dados referentes ao uso dessas salas desde a sua implementação no TJDF (julho de 2021), pretende-se, de alguma forma, contribuir com as

---

<sup>37</sup> A Portaria não é aplicada às instalações das Varas da Infância e da Juventude do Distrito Federal – VIJ (Fórum Desembargador Jorge Duarte de Azevedo), as quais devem ser objeto de regulamentação própria.

pesquisas sobre a vulnerabilidade digital da população do DF, a fim de aprimorar as políticas públicas distritais, sobretudo em comparação com a pesquisa do PDAD, a qual sugere a universalização do acesso à internet no DF, o que, o entanto, não parece condizer com a realidade.

Por meio de manifestação apresentada à Ouvidoria do TJDF (Anexo 1)<sup>38</sup>, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), foi possível levantar dados, discriminados por circunscrição judiciária, com indicação de número de atendimentos ao mês, desde a instalação das salas (julho de 2021) até outubro de 2023, último mês de levantamento pelo órgão.

No âmbito do DF, a lei de organização judiciária (Lei n. 11.697, de 13 de junho 2008) determinou que a delimitação judiciária fosse feita em “circunscrições” — nos demais Estados, essa demarcação refere-se às “comarcas”. Desta forma, tem-se 17 (dezessete) circunscrições judiciárias no âmbito do TJDF: Águas Claras, Brasília<sup>39</sup>, Brazlândia, Ceilândia, Gama, Guará, Itapoã, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, Sobradinho e Taguatinga.

Para melhor análise dos dados, as circunscrições judiciárias foram agrupadas em conformidade com a classificação de renda do PDAD/2021 citado anteriormente — renda alta, renda média-alta, renda média-baixa e renda baixa. Os dados da circunscrição de Brasília estão divididos entre os 4 (quatro) fóruns onde constam Pontos de Inclusão Digital — Fórum Desembargador Milton Sebastião Barbosa (aqui descrito como “Brasília), Fórum Desembargador José Júlio Leal Fagundes, Fórum Professor Júlio Fabrinni Mirabete e Fórum Desembargador Joaquim de Sousa Neto (nomeado como “Fórum Verde”).

Além disso, os dados estão organizados entre os anos 2021, 2022 e 2023, sendo que em 2021 a pesquisa só alcançou os meses de julho a dezembro, assim como em 2023, só havia dados levantados até outubro do respectivo ano. Por fim, os dados foram agrupados em números absolutos, inclusive em subtotal por grupo de renda.

---

<sup>38</sup> A manifestação foi apresentada pela docente em novembro de 2023 junto à Ouvidoria do TJDF, tendo obtido resposta com o levantamento dos dados solicitados em meados de dezembro. Os dados estão disponíveis no Anexo 1.

<sup>39</sup> Na circunscrição de Brasília, há 5 (cinco) fóruns, a saber: Fórum Desembargador Milton Sebastião Barbosa, Fórum Desembargador José Júlio Leal Fagundes, Fórum Professor Júlio Fabrinni Mirabete, Fórum Desembargador Joaquim de Sousa Neto (“Fórum Verde”) e Fórum Desembargador Jorge Duarte de Azevedo (este foi excluído da pesquisa em virtude de não constar da regulamentação sobre os “pontos de inclusão digital” da Portaria do TJDF, conforme explicado acima).

Ressalta-se que os dados a serem apresentados não foram tratados sob o viés metodológico estatístico, não podendo ser utilizados como fonte direta de pesquisa. Trata-se apenas de apresentação de uma realidade, com sugestão de posterior tratamento para fins acadêmicos.

A tabela desses dados, de autoria própria, restou assim consolidada:

| Nível de Renda<br><small>*conforme PDAD/2021</small> | Circunscrição Judiciária | 2021             | 2022             | 2023             | Total<br>(D)=(A+B+C) |
|--|--------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
|  |                          | (A)<br>(jul-dez) | (B)<br>(jan-dez) | (C)<br>(jan-out) |                      |
| baixa  | PLANALTINA               | 95               | 1.012            | 1.957            | 3.064                |
|  | PARANOÁ                  | 179              | 563              | 744              | 1.486                |
|  | BRAZLÂNDIA               | 11               | 289              | 617              | 917                  |
|  | RECANTO DAS EMAS         | 16               | 343              | 532              | 891                  |
|  | RIACHO FUNDO             | 6                | 248              | 570              | 824                  |
|  | SÃO SEBASTIÃO            | 6                | 161              | 301              | 468                  |
|  | ITAPOÃ                   | 37               | 187              | 225              | 449                  |
|  | <b>Subtotal</b>          | <b>350</b>       | <b>2.803</b>     | <b>4.946</b>     | <b>8.099</b>         |
| média-baixa  | CEILÂNDIA                | 27               | 1.194            | 2.077            | 3.298                |
|  | SANTA MARIA              | 74               | 811              | 902              | 1.787                |
|  | SAMAMBAIA                | 27               | 818              | 880              | 1.725                |
|  | SOBRADINHO               | 61               | 246              | 1.071            | 1.378                |
|  | GAMA                     | 13               | 420              | 529              | 962                  |
|  | <b>Subtotal</b>          | <b>202</b>       | <b>3.489</b>     | <b>5.459</b>     | <b>9.150</b>         |
| média-alta   | TAGUATINGA               | 152              | 676              | 1.037            | 1.865                |
|  | GUARÁ                    | 2                | 332              | 492              | 826                  |
|  | NÚCLEO BANDEIRANTE       | 23               | 178              | 322              | 523                  |
|  | <b>Subtotal</b>          | <b>177</b>       | <b>1.186</b>     | <b>1.851</b>     | <b>3.214</b>         |
| alta   | JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES | 117              | 690              | 716              | 1.523                |
|  | BRASÍLIA                 | 6                | 135              | 288              | 429                  |
|  | ÁGUAS CLARAS             | -                | 80               | 337              | 417                  |
|  | MIRABETE                 | 9                | 43               | 56               | 108                  |
|  | FÓRUM VERDE              | -                | 8                | 7                | 15                   |
|  | <b>Subtotal</b>          | <b>132</b>       | <b>956</b>       | <b>1.404</b>     | <b>2.492</b>         |
| <b>TOTAL</b>   |                          | <b>861</b>       | <b>8.434</b>     | <b>13.660</b>    | <b>22.955</b>        |

**Figura 11:** dados de atendimentos nas salas passivas entre 2021 e 2023. Fonte: TJDFT (Anexo 1).

De plano, é possível constatar uma crescente no número de pessoas usuárias do serviço Ponto de Inclusão Digital, modalidade “sala passiva”. Apesar de implementado em 2021, enquanto ainda havia restrições de contato em razão da pandemia de covid-19 — sendo inclusive este o evento motivador para os avanços no uso das TIC no Poder Judiciário —, observa-se um aumento relevante na quantidade de usos do serviço ao longo do tempo: cerca de 62% de aumento de 2022 a 2023.

Este dado, por si só, não reflete necessariamente o nível de vulnerabilidade digital da população do DF. Podem existir diversos fatores que contribuíram para este aumento, inclusive a ampliação da publicidade do serviço. No entanto, este crescimento, mesmo após o fim da pandemia, pode sugerir que, de fato, há relevantes barreiras de acesso à justiça no contexto digital, exigindo dos jurisdicionados a presença física nos fóruns diante de dificuldades remotas.

Ainda que se esteja promovendo avanços tecnológicos no Judiciário, objetivando ampliar o acesso e a celeridade, a participação virtual aos atos processuais ainda é um problema para boa parte da população, que depende da existência de mecanismos presenciais para um acesso efetivo e paritário à justiça.

Por outro lado, quando se analisa os dados em relação à renda da população, vislumbra-se um recorte bem claro entre as circunscrições de *renda baixa e média-baixa*, de um lado, e *renda alta e média-alta*, do outro. Se compararmos os dados da pesquisa PDAD/22021 com a quantidade de uso do serviço das salas passivas, constata-se que há certa incongruência.

A pesquisa PDAD (Codeplan, 2021), de certo modo, demonstrou que o acesso à internet não seria uma barreira para a população do DF, já que em todas as regiões administrativas havia mais de 90% de acesso. Por outro lado, quando se analisa o contexto do acesso à justiça, verifica-se que há uma diferença relevante entre as circunscrições, colocando aquelas de renda baixa e média-baixa em posição superior no uso do serviço das salas passivas.

Ou seja, os parâmetros de acesso à internet e de uso das Salas Passivas são inversamente proporcionais: quanto maior o acesso à internet, menor o uso das Salas Passivas. Assim, para a população de renda mais baixa, efetivar o acesso à justiça na era digital ainda depende do aperfeiçoamento na prestação jurisdicional, assim como de ações estatais de combate à vulnerabilidade digital.

Ressalta-se que a referida tabela é apenas um indicador, não sendo possível trazer conclusões sobre o fenômeno da vulnerabilidade digital no DF apenas com base nesses dados. No entanto, a crescente demanda pelo serviço presencial sugere a existência de certa vulnerabilidade, carecendo de melhorias e aperfeiçoamento a prestação jurisdicional virtual, sobretudo em relação à população mais pobre. Há barreiras práticas no acesso à justiça virtual que precisam ser observadas para que seja possível falar-se em inclusão digital.

Nesse contexto, é válido citar algumas questões de ordem prática que, durante a atuação cotidiana como Defensora Pública, esta pesquisadora tem observado e refletido sobre a questão da vulnerabilidade digital. De início, verificam-se algumas problemáticas em relação à realização dos atos processuais de comunicação (citação e intimação) por meio do aplicativo WhatsApp<sup>40</sup>. As partes mais vulneráveis, ainda que possuam um aparelho celular e utilizem o aplicativo, por vezes, não conseguem compreender o teor dos mandados<sup>41</sup>, trazendo prejuízos processuais, tais como a revelia.

Quando se fala em intimação para as audiências, há ainda outras questões relevantes. No âmbito do TJDF, as audiências, de maneira geral, têm sido realizadas virtualmente com o aplicativo *Microsoft Teams*. Primeiro, na prática, não há uma padronização no encaminhamento do *link* necessário para participação da reunião. Assim, ora a parte recebe apenas um PDF do oficial de justiça, ora há uma explicação minuciosa quanto ao ato, inclusive com o encaminhamento direto de *link* para participação da reunião, o que facilita o acesso do intimado.

Nos casos em que a parte recebe o mandado de intimação em formato PDF, ainda que conste em algum lugar um *link*, a quantidade de informações, sem uma explicação do referido conteúdo e a forma de acesso, impede a efetiva realização do ato pela parte. Isto porque o compilado de informações e as dificuldades inerentes à população sem habilidade digital se transforma em barreira de acesso à justiça.

Ainda com relação ao acesso à audiência, observa-se que o sistema utilizado pelo TJDF carece de usabilidade. Quando a parte recebe o *link* para participar da audiência, ao clicar nele, o usuário é logo encaminhado para “baixar” um aplicativo, o que já traz barreiras em relação às habilidades digitais. Além disso, quando se trata de pessoas em situação de

---

<sup>40</sup> A possibilidade de realização destes atos por meio de aplicativos de mensagem ainda não tem previsão legal, no entanto, com base na Resolução 354 do CNJ e art. 246 do CPC, os Tribunais e a jurisprudência têm permitido o uso desses instrumentos, contanto que haja ciência inequívoca – confirmação do número de telefone, foto individual no perfil e confirmação escrita do usuário.

<sup>41</sup> Cita-se acórdão do Superior Tribunal de Justiça no qual se constatou a nulidade da citação por aplicativo de mensagem em virtude da impossibilidade de ciência inequívoca da ação judicial, em especial, por ser a parte pessoa analfabeta, equipado ao incapaz, portanto. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/22082023-Citacao-por-aplicativo-de-mensagem-pode-ser-valida-se-der-ciencia-inequivoca-da-acao-judicial.aspx#:~:text=Segundo%20a%20relatora%2C%20a%20possibilidade,de%20atos%20processuais%2C%20e%20ap%3B3s>>. Acesso em: 25 fev. 2024.

vulnerabilidade, há casos em que o aparelho celular<sup>42</sup> é incompatível com o sistema, inviabilizando o acesso.

Contudo, mesmo quando o jurisdicionado consegue ultrapassar essas barreiras de acesso, em diversas ocasiões, a conexão é ruim — destaca-se que o tipo de conexão e a velocidade necessária para viabilizar reuniões em vídeo, como as audiências, é relevante — e atrapalha a realização do ato, exigindo, por vezes, o encaminhamento do usuário à sala passiva, com a remarcação do ato.

Essas são algumas das questões do cotidiano que, numa visão defensoral, de guardião dos vulneráveis, traz à reflexão o fenômeno da vulnerabilidade digital. As inovações tecnológicas que têm sido implementadas no Judiciário, cada vez mais, por óbvio, são necessárias e ampliam o acesso à justiça, bem como melhoram o serviço sob o viés da celeridade. Porém, não há como ignorar a existência da vulnerabilidade digital, o que exige aprimoramento de políticas públicas de inclusão digital. É o que veremos a seguir.

---

<sup>42</sup> Lembrando que a maioria do acesso é por meio do telefone celular.

### 3. INCLUSÃO DIGITAL

A compreensão do fenômeno da vulnerabilidade digital como uma barreira ao efetivo acesso à justiça coloca em evidência a necessidade de implementação de ações cujo escopo seja a mitigação desses entraves. Neste aspecto, fala-se de inclusão digital, termo que merece maiores reflexões e contextualização.

“Inclusão digital” é expressão multifacetada, podendo corresponder tanto um direito em si — como na PEC n. 47/2021, que prevê o acréscimo do inciso LXXIX ao art. 5º para introduzir a “inclusão digital” no rol de direitos fundamentais — como quanto a uma política pública de inclusão. O termo advém da apropriação do conceito de “inclusão social”, que se refere a ideia de igualdade, não só socioeconômica, como de participação na sociedade, expressão traçada pelos estudiosos do pós-guerra como forma de dar voz aos excluídos, diante do aumento da pobreza e das diferenças sociais.

O discurso da inclusão social foi amplamente difundido entre os mais diversos tipos de excluídos socialmente, como negros, índios, pessoas com deficiência, mulheres, entre outros, enfim, todos aqueles que, historicamente, seja por questões sociais, econômicas ou culturais, foram abastados da sociedade. Nesse contexto, surge o termo inclusão digital para designar “a luta pelo acesso às TICs como meio de superação das desigualdades” (Gonçalves, 2011, p. 30).

Ainda que não se entenda “inclusão digital” como o termo mais apropriado academicamente, é certo que seu nascedouro ocorreu em meio à fortes lutas sociais, tendo como eixo central “(...) a busca pela superação das barreiras e obstáculos que são instituídos nas relações sociais e que acabam por gerar as exclusões” (Gonçalves, 2011, p. 31). No caso, trata-se de obstáculos relativos ao acesso às TICs, que interferem, diretamente, no acesso à justiça.

Seu conceito também pode ser resumido a um “processo de democratização do acesso às novas tecnologias e melhores condições de vida a todos os cidadãos, possibilitando a estes se inserirem na sociedade informacional” (Castells, 1999, *apud* Grossi; Costa; Santos, 2013, p. 75).

A ideia de inclusão remete, necessariamente, ao reconhecimento implícito de uma exclusão. Portanto, incluir digitalmente aparece como necessidade diante da existência de exclusões. Gonçalves (2011, p. 33), citando Marcelo El Khouri Buzato, destaca que

[d]essa outra perspectiva, inclusão e exclusão não são sinônimos de estar dentro e estar fora, partilhar do consenso ou alienar-se totalmente: são dois modos simultâneos de estar no mundo. Trata-se de uma perspectiva baseada na heterogeneidade (da linguagem, da cultura, do sujeito e da tecnologia) a partir da qual é possível perceber que todos já somos irremediavelmente incluídos e excluídos ao mesmo tempo: o termo inclusão, nesse caso, pretende aludir à possibilidade de subversão das relações de poder e das formas de opressão que se nutrem e se perpetuam por meio da homogeneização, da padronização, da imposição de nossas necessidades ao outro e do fechamento de significados.

Portanto, reconhecendo a estrutura social de exclusão de parte da sociedade em relação ao acesso e uso das TICs, surgem as reflexões sobre as possíveis ações de enfrentamento ao fenômeno da vulnerabilidade digital. Não se pode olvidar que há políticas públicas diversas que pretendem, de alguma forma, promover a inclusão digital. É preciso, contudo, analisar se, com base nos aspectos até aqui trabalhados, elas encontram correspondência com a realidade social no combate à vulnerabilidade digital.

### **3.1. Políticas Públicas: uma breve introdução**

A compreensão da existência do fenômeno da vulnerabilidade digital envolve uma postura positiva do Estado na condução de ações para enfrentamento do problema, sobretudo diante desta “era digital”, na qual a vida contemporânea é baseada no uso e acesso às TIC, sem as quais o cidadão é privado, por vezes, de exercer direitos, como a cidadania e o acesso à justiça. É por meio de implementação de políticas públicas que o Estado poderá, de algum modo, garantir a inclusão digital da população.

Por política, entende-se o “[...] conjunto de procedimentos formais e informais que expressam relações de poder e que se destinam à resolução pacífica dos conflitos quanto a bens públicos”. Por outro lado, políticas públicas “[...] compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores” (Rua, 1997, local 1). Aqui, vale diferenciar decisão política e política pública:

Uma política pública geralmente envolve mais do que uma decisão e requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas. Já uma decisão política corresponde a uma escolha dentre um leque de alternativas, conforme a hierarquia das preferências dos atores envolvidos, expressando - em maior ou menor grau - uma certa adequação entre os fins pretendidos e os meios disponíveis. Assim, embora uma política pública implique decisão política, nem toda decisão política chega a constituir uma política pública. (Rua, 1997, local 1)

Bucci (2023, p. 104) conceitua política pública como

[...] programa de ação governamental que resulta de um processo ou conjunto de processos juridicamente regulados - processo eleitoral, processo de planejamento, processo de governo, processo orçamentário, processo legislativo, processo administrativo, processo judicial - visando coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas, para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados.

Como tipo ideal, a política pública deve visar a realização de objetivos definidos, expressando a seleção de prioridades, a reserva de meios necessários à sua consecução e o intervalo de tempo em que se espera o atingimento dos resultados.

A expressão “política pública” é polissêmica, não havendo apenas um conceito na doutrina especializada, divergindo os autores em diversos aspectos. Para a presente pesquisa, serão utilizadas, principalmente, as ideias de Leonardo Secchi (2013, p. 3), para quem, sinteticamente, “política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público”, em conjunto com o conceito de Bucci (2023) acima citado.

Um primeiro aspecto que gera controvérsias sobre o referido conceito é quanto ao protagonismo no estabelecimento das políticas públicas, se haveria ou não monopólio estatal nos atores envolvidos. Secchi (2013, p. 5), defendendo a abordagem multicêntrica, destaca que o Estado não seria o único a protagonizar a elaboração das políticas públicas, ainda que no atual Estado moderno haja uma centralidade estatal, sem, contudo, deixar de estender à outros atores tal condição.

O autor ainda descreve a relação entre “políticas públicas” e “políticas governamentais”, a saber:

Chamamos políticas governamentais aquelas políticas elaboradas e estabelecidas por atores governamentais. Dentre as políticas governamentais, estão as emanadas pelos diversos órgãos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário. Nos dias atuais, as políticas governamentais são o subgrupo mais importante das políticas públicas, e são as que recebem maior atenção na literatura da área. (Secchi, 2013, p. 5).

Há, ainda, quem diferencie políticas de Estado e de Governo. Almeida (2016), tecendo algumas reflexões em torno dos termos, explica que, a despeito de vozes contrárias à diferenciação, haveria relevantes disparidades entre políticas de Estado, que envolvem um complexo burocrático na sua construção, e políticas de Governo:

Políticas de governo são aquelas que o Executivo decide num processo bem mais elementar de formulação e implementação de determinadas medidas para responder às demandas colocadas na própria agenda política interna – pela dinâmica econômica ou política-parlamentar, por exemplo – ou vindos de fora, como resultado de eventos internacionais com impacto doméstico. Elas podem até envolver escolhas complexas,

mas pode-se dizer que **o caminho entre a apresentação do problema e a definição de uma política determinada (de governo) é bem mais curto e simples, ficando geralmente no plano administrativo, ou na competência dos próprios ministérios setoriais.**

Políticas de Estado, por sua vez, **são aquelas que envolvem as burocracias de mais de uma agência do Estado, justamente, e acabam passando pelo Parlamento ou por instâncias diversas de discussão, depois que sua tramitação dentro de uma esfera (ou mais de uma) da máquina do Estado envolveu estudos técnicos, simulações, análises de impacto horizontal e vertical, efeitos econômicos ou orçamentários,** quando não um cálculo de custo-benefício levando em conta a trajetória completa da política que se pretende implementar. O trabalho da burocracia pode levar meses, bem como o eventual exame e discussão no Parlamento, pois políticas de Estado, que respondem efetivamente a essa designação, geralmente envolvem mudanças de outras normas ou disposições pré-existentes, com incidência em setores mais amplos da sociedade. (Almeida, 2016, grifo nosso)

Outro importante aspecto em relação ao conceito de política pública é a compreensão do nível de estratégia. Segundo Secchi (2013, p. 7), são consideradas como políticas públicas tanto as diretrizes estruturantes (de nível estratégico) como as diretrizes de nível intermediário e operacional, como programas, planos e políticas locais e regionais.

Sob o viés histórico, as políticas públicas são um fenômeno, primordialmente, do século XX, sendo objeto de estudo da ciência política norte-americana da década 1950. Conforme Bucci (2023, p. 92), “originalmente, o sentido do seu estudo era uma análise mais acurada do que se passava no interior do aparelho governamental até que uma demanda da sociedade se transformasse em resposta do Estado”. Isso decorria do contexto do *New Deal* nos EUA, assim como no *welfare state* dos países europeus mais avançados, modelos nos quais o Estado atuava ativamente na realização de direitos sociais (Bucci, 2023).

Bucci (2023, p. 92) destaca que, nos países de redemocratização tardia, como o Brasil,

o movimento em prol da (re)construção do Estado social disput[ou] com as iniciativas neoliberais patrocinadas pelas agências internacionais para as crises do final da década de 1990. O sentido das políticas públicas nesse contexto é dúbio, entre formas contemporâneas de modernização administrativa conservadora, com aproximação da política e da gestão pública, e a organização de serviços públicos de cobertura ampla, associada a uma dimensão participativa [...].

O tensionamento dessas relações, no contexto jurídico, assume especial relevância. Isto porque nas constituições do movimento de redemocratização há a centralidade dos direitos e a fiscalização de sua efetividade dirigidos ao Legislativo como característica principal, submetendo, ainda, a execução desses comandos aos tribunais ou cortes constitucionais (Bucci, 2023, p. 92). “Isso, combinado com a valorização dos direitos sociais

como caminho para a redução das desigualdades e inclusão social, impõe uma conceituação jurídica mais precisa das políticas públicas” (Bucci, 2023, p, 92).

A autora acrescenta que, no Brasil, ao revés do que ocorreu em outros países — o declínio da economia industrial e seus efeitos nas relações de trabalho repercutiram na vida social e agravaram a crise estatal dos anos 1980 (Bucci, 2023, p. 99) —, a transição para a democracia, com a promulgação da Constituição de 1988, provocou verdadeira elevação do papel do Estado na vida da população, incrementando sua responsabilidade em diferentes áreas (Bucci, 2023, p. 99). Consagrou-se, desta forma, seu papel na concretização dos direitos sociais.

Para o Direito, as normas constitucionais têm natureza mandatória, obrigando o Estado a agir sobre a economia e a política. É, assim, segundo esta visão jurídica, que se efetiva a Constituição social. No Brasil, influenciada pela teoria da constituição dirigente, desenvolvida por Canotilho e adotada na Constituição portuguesa de 1976, a teoria constitucional absorveu a ideia de que as políticas públicas estão inseridas sob o viés democrático e inclusiva da Constituição.

Sob a ótica da teoria jurídica das políticas públicas, num viés de análise metodológica do tema, sobressaem as ideias desenvolvidas por Bucci (2019, p. 793, grifo nosso), para quem “a aplicação das relações entre Direito e Políticas Públicas – DPP deve se organizar como **abordagem** e não como campo ou subcampo no Direito”. Tal abordagem tem predisposição à aplicação, com análise de problemas concretos e sugestão de soluções.

Seu objeto de estudo “é a ação governamental coordenada e em escala ampla, atuando sobre problemas complexos, em estratégias juridicamente informadas, para estender os direitos e a democracia a todos” (Bucci, 2023, p. 93). A autora destaca que o caso brasileiro coloca em dúvida a teoria diante da existência de estruturas legais ao longo do tempo.

Assim,

[d]o ponto de vista jurídico, é muito distinta a operação desses sistemas de caráter permanente (políticas de Estado) [d]os programas de ação governamental que têm sido adotados como delimitador conceitual da política pública em relação ao entorno jurídico-institucional [...]. Geralmente, uma política nasce “de governo” e se transforma em “de Estado”, na medida em que assume uma institucionalização mais completa, passando a depender menos das forças políticas que patrocinaram o seu nascimento (Bucci, 2013 *apud* Bucci, 2023, p. 95).

O sentido de “políticas públicas”, então, consagrado nesta abordagem DPP é o de que

[...] as políticas públicas são expedientes de coordenação estratégica da ação governamental, em seus vários focos de competência e decisão (União, Estados, municípios, entes privados), sem os quais seria impossível materializar os direitos fundamentais. Dito de outro modo, seu propósito é concretizar “a constituição dirigente das políticas públicas e dos direitos sociais” (BERCOVICI; MASSONETTO, 2006, p. 19) (Bucci, 2023, p. 100).

Em suma, na análise da política de inclusão digital, segundo a abordagem DPP — especificamente, utilizando o “quadro de referência de políticas públicas”<sup>43</sup> —, em consonância com os conceitos então delineados, serão observados, dentro outros aspectos, como a política tem enfrentado o fenômeno da vulnerabilidade digital, perquirindo sobre seus objetivos, público-alvo e atores envolvidos. É o que se verá a seguir.

### **3.2. A inclusão digital como política pública: um panorama federal e distrital**

A partir desses conceitos, passa-se a compreensão das políticas públicas de inclusão digital, cujo nascedouro advém do problema público da vulnerabilidade digital, trabalhado no capítulo anterior.

Analisando a trajetória do tema, Maria Helena Silveira Bonilla destaca que,

[c]onsiderando os possíveis riscos dessa nova realidade social excludente, diversos programas de governo, em vários países, são implementados com base em políticas públicas compensatórias. Em geral, tais medidas propõem a universalização do acesso às tecnologias da informação e comunicação, sendo declaradas como ações de combate ao que se denomina por exclusão digital. Essas medidas, em termos gerais, são conhecidas como programas ou projetos de inclusão digital e vêm sendo implementadas tanto pelo setor público, quanto pelo setor privado e organizações do

---

<sup>43</sup> “O *Quadro de Referência de Políticas Públicas* é um *framework* desenvolvido como ferramenta didática da abordagem DPP, com o propósito de recortar um programa de ação de seu entorno. Sua função é organizar os elementos do programa selecionado, como convenção epistêmica, de tal forma que o pesquisador tenha segurança para se deter sobre questões jurídicas desafiadoras, tais como as relações público-privadas, as regras de transição em programas governamentais e assim por diante. [...] O *Quadro de Referência* valoriza a dimensão institucional, que completa a dimensão processual das políticas públicas (BUCCI, 2013, 2015). Isso implica realçar aspectos ligados à agregação de preferências subjacente às instituições [...] em especial: a) a organização do programa de ação; b) os papéis institucionais, quem faz o quê, considerando-se as competências distribuídas pelas regras jurídicas e efetivamente exercidas; c) a despersonalização da iniciativa, que uma vez institucionalizada pela regra jurídica efetiva deixa de depender da vontade de seu criador e passa a se assentar sobre deveres e obrigações previstos nas normas; d) o movimento coletivo em direção à finalidade pretendida; o sucesso na agregação de interesses operada com a implementação do programa; e e) a permanência da iniciativa, que se estabiliza com a institucionalização” (Bucci, 2023, p. 107).

terceiro setor. Inclusão digital vem sendo pauta política obrigatória em quase todos os governos e tema de estudos em diversas áreas do conhecimento (2011, p. 24).

De início, destaca-se que tais políticas parecem estar mais inseridas no contexto de ações governamentais, em nível de estratégia intermediário, do que uma política efetivamente de Estado. A construção de políticas públicas voltadas a promover a inclusão digital exige ações estratégicas, que perpassam pelo reconhecimento do problema a ser enfrentado, em todos os seus aspectos, bem como um plano coordenado, a fim de garantir efetividade.

Assim, para os fins aqui almejados, entender-se-á que das decisões e escolhas políticas, sejam de Estado ou de Governo, em especial no contexto do acesso à justiça, será exigido alinhamento com todos os aspectos que envolvem a vulnerabilidade digital, assim como com a noção ampla de inclusão.

Deste modo, parte-se das ideias desenvolvidas por Mark Warschauer (2006), o qual trabalha a vulnerabilidade digital sob o viés da interseção entre as TICs e a inclusão social.

Segundo o autor,

[a] inclusão social não é apenas uma questão referente à partilha adequada dos recursos, mas também de "participação na determinação das oportunidades de vida tanto individuais como coletivas". " Essa idéia sobrepõe-se o conceito de igualdade socioeconômica, mas não equivale a esse conceito. Há muitas maneiras pelas quais os mais desfavorecidos podem ter participação e inclusão mais plena, mesmo se carecem da partilha igual dos recursos. Ao mesmo tempo, mesmo os mais favorecidos talvez enfrentem problemas de exclusão social, por causa da perseguição política ou da discriminação com base em idade, gênero, preferência sexual ou deficiência física ou mental. O conceito de inclusão social não ignora o papel de classe, mas reconhece que um amplo conjunto de outras variáveis ajuda a moldar a maneira pela qual interagem as forças de classe. Ainda que um tratamento histórico do termo esteja além do escopo desta obra, podemos afirmar que **o conceito de inclusão social reflete particularmente bem os imperativos da atual era da informação, em que questões de identidade, linguagem, participação social, comunidade e sociedade civil ganharam uma posição de destaque** (Warschauer, 2006, p. 25).

O autor reflete, então, sobre o conceito de exclusão digital (aqui como sinônimo de vulnerabilidade digital), aduzindo que seu enfoque binário entre ter ou não ter acesso é insuficiente a demonstrar a realidade e garantir uma inclusão social satisfatória. Assim,

a estrutura referente à exclusão digital proporciona um esquema insatisfatório em relação à utilização da tecnologia para a promoção do desenvolvimento social, pois enfatiza em excesso a importância da presença física dos computadores e da conectividade, excluindo outros fatores que permitem o uso da TIC pelas pessoas para finalidades significativas (Warschauer, 2006, p. 23).

Com base nessas premissas, Warschauer (2006) destaca que o acesso às TICs é decisivo para a inclusão social na era da informação e depende, além dos modelos de acesso por meio de equipamentos e conectividade, também um enfoque em modelos de acesso por meio de letramento. Nesse contexto,

[a]inda que a conectividade proporcione um melhor modelo de comparação em relação à TIC do que os equipamentos, nenhuma das categorias apreende a essência do acesso significativo às tecnologias de informação e comunicação. O que é mais importante a respeito da TIC não é tanto a disponibilidade do equipamento de informática ou da rede de internet, mas sim a capacidade pessoal do usuário de fazer uso desse equipamento e dessa rede, envolvendo-se em práticas sociais significativas. Esse é o ponto fundamental da minha argumentação com respeito à tecnologia e à inclusão social. Por exemplo, as pessoas que não sabem ler, que nunca aprenderam a usar um computador e que não conhecem nenhuma das principais línguas que prevalecem nos softwares disponíveis e no conteúdo da internet terão dificuldade não só de se conectar, mas de usar a internet de modo produtivo, ao menos com os tipos de computador, conexões de internet e conteúdos on-line atualmente disponíveis. (p. 64)

No mesmo sentido, os autores Assumpção e Mori (2006) destacam que

a inclusão digital deve ser tratada como política pública, de caráter universal, e como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros, pela facilitação de acesso a eles. A inclusão digital como política pública significa que ela seja assumida ativamente pela sociedade para proporcionar o acesso aos equipamentos, linguagens, tecnologias e habilidades necessárias para usufruir das tecnologias de informação e comunicação. Essas iniciativas podem ser desenvolvidas por indivíduos, empresas, governos, organizações não governamentais, coletivos, movimentos sociais, grupos informais, mas principalmente de maneira participativa (Assumpção; Mori, 2006, p. 10 *apud* Grossi; Costa; Santos, 2013, p. 76).

Utilizando esta abordagem como parâmetro, quando se trata de inclusão digital, é preciso observar se as ações contemplam não só políticas públicas de acesso a equipamentos e internet, mas também de letramento, com o fim de minimizar o analfabetismo digital e promover as habilidades necessárias para acesso e uso das tecnologias. Ainda, se tais ações enfrentam o problema sobre seus diferentes aspectos, não só relacionado à insuficiência de recursos financeiros, mas também quanto ao nível educacional e a questão geracional.

Desta forma, passa-se a uma breve análise sobre o tema no âmbito nacional para, posteriormente, entender as políticas no contexto do acesso à justiça. Informa-se que o recorte temporal de análise será a implementação do Sistema Nacional de Transformação Digital - SinDigital (Decreto n. 9.319/2018), no ciclo 2022-2026, de atual gestão governamental.

O Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014) — lei que estabelece princípio, garantias, direitos e deveres no âmbito do uso da internet no país — estabeleceu como uma das diretrizes de atuação do Poder Público o desenvolvimento de ações e programas de capacitação para o uso da internet (art. 24, VIII), bem como previu que as iniciativas públicas de fomento à cultural digital e de promoção da internet como ferramenta social devem promover a inclusão digital (art. 27, I).

Neste aspecto, objetivando concretizar as referidas normas, o governo brasileiro tem desenvolvido políticas públicas, em parceria com instituições da sociedade civil, no âmbito da inclusão digital<sup>44</sup>, por meio do Sistema Nacional de Transformação Digital (Decreto n. 9.319/2018), no qual há a implementação da “Estratégia Brasileira para Transformação Digital” – E-Digital<sup>45</sup>, estando, atualmente, no ciclo 2022-2026.

A política E-Digital está estruturada sob dois grandes eixos temáticos: *Eixos Habilitadores* e *Eixos de Transformação Digital*. Tais eixos, ainda, se subdividem nos seguintes:

---

<sup>44</sup> Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Inclusão Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/inclusao-digital>. Acesso em: 19 mar. 2024.

<sup>45</sup> Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Disponível em: [https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivos/estrategiadigital/e-digital\\_ciclo\\_2022-2026.pdf](https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivos/estrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf). Acesso em: 19 mar. 2024.



Numa análise superficial, observa-se que dois dos eixos habilitadores se destacam em relação aos aspectos da exclusão digital: “infraestrutura e acesso às TIC” e “educação e capacitação profissional”. Segundo o Decreto n. 9.319/2018<sup>46</sup>, que institui a política, os objetivos gerais e específicos de cada uma desses eixos são os seguintes:

#### I - Eixos habilitadores

##### 1. Infraestrutura e acesso às tecnologias de informação e comunicação

A existência de abrangente infraestrutura de tecnologias de informação e comunicação é requisito essencial para o processo de transformação digital do País. É prioritária a **expansão das redes de transporte e de acesso à internet em alta velocidade**, assim como a integração, por redes, de instituições de pesquisa, educação, saúde e segurança pública.

Os objetivos a serem alcançados incluem:

- levar redes de transporte de dados de alta capacidade a todos os Municípios brasileiros;
- expandir as redes de acesso em banda larga móvel e fixa, em áreas urbanas e rurais;
- e
- disseminar as iniciativas de inclusão digital.

[...]

##### 4. Educação e capacitação profissional

No campo educacional, deve-se **promover o amplo acesso de alunos e professores a recursos didáticos de qualidade e possibilitar práticas pedagógicas inovadoras**, por meio da disseminação do acesso à internet de alta velocidade em escolas públicas.

Os objetivos a serem alcançados incluem:

- conectar escolas públicas, urbanas e rurais, com acessos de banda larga, e disponibilizar equipamentos para acesso a tecnologias digitais;

<sup>46</sup> Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm)>. Acesso em: 19 mar. 2024.

- incorporar as tecnologias digitais nas práticas escolares, com desenvolvimento do pensamento computacional entre as competências dos estudantes;
- reforçar as disciplinas matemática, ciências, tecnologias e engenharias e as trilhas de formação técnica para atuação em setores da economia digital, com foco no empreendedorismo; e
- promover o aprimoramento das formações inicial e continuada dos professores, no que se refere ao uso da tecnologia em sala de aula.

Vê-se que, em relação aos objetivos do eixo “infraestrutura e acesso às TIC”, de fato, há uma correspondência, ainda que parcial, com um dos aspectos da vulnerabilidade digital, qual seja, ampliar e promover instrumentos necessários para uso e acesso das tecnologias, envolvendo ações e estratégias relacionadas à melhoria do acesso à internet, em áreas urbanas e rurais, inclusive, em alta velocidade.

Há alguns pontos, no entanto, que merecem destaque. Neste eixo, há uma preocupação em expandir o acesso à internet em alta velocidade, o que, como visto ao longo da pesquisa, é de suma importância no enfrentamento da vulnerabilidade digital, mas não suficiente. Contudo, não há, aqui, a promoção de políticas de inclusão relacionadas aos equipamentos em si.

O que se vê, ao revés, é que a expansão da rede de infraestrutura, da forma como construída dentro da política, em tese, ignora por completo a necessidade de municiar a sociedade, em especial os mais vulneráveis, com equipamentos para ampliar o uso e as habilidades da população, aspecto que interfere na efetiva inclusão digital — aqui entendida como inclusão social. Prever como objetivo específico “expandir as redes de acesso em banda larga **móvel**” (grifo nosso) deixa clarividente esta conclusão: pressupõe que a população possui, ao menos, um aparelho móvel como meio de acesso à internet.

Como citado no capítulo anterior, o instrumento mais utilizado para acesso à internet pela população mais vulnerável é o telefone celular, porém, isto não significa, de fato, inclusão digital. Assim, propor políticas públicas de inclusão sob o viés da mera expansão da rede de infraestrutura, de certo modo, oportuniza melhores condições de acesso às TICs, contudo, é insuficiente no combate à vulnerabilidade digital.

Como destacado por Lannes, Fachin e Veronese,

[a]s políticas públicas voltadas para a universalização da internet constituem um caminho importante para a inserção de uma sociedade na era digital, bem como para o próprio exercício da cidadania, entretanto não se resolve ou se resume à garantia de acesso ao espaço virtual. Há que se atentar para a formação do cidadão digital e o papel das políticas públicas nesta formação.

Como apontado por Zulmar Fachin e Deise da Silva, a Internet acaba sendo um espaço aberto altamente privilegiado, uma vez que tende a favorecer a realização atividades diversas constituindo uma realidade multifacetada, tais quais: “busca de informações, o acesso ao conhecimento e à cultura, o desenvolvimento de estudos e pesquisas, a distração, a efetivação de negócios, a participação política e a aproximação entre pessoas.” (2021, p. 233)

Ocorre que, todas essas atividades dependerão essencialmente de duas condições básicas: a primeira é a possibilidade de acesso efetivo à rede mundial de computadores, e a segunda o domínio da tecnologia para navegar por esses espaços (2022, p. 117).

Outro relevante ponto a ser considerado nesta estratégia de implementação do E-Digital é que o eixo “Educação e capacitação profissional” não promove iniciativas diretas de combate ao analfabetismo digital, ou seja, ações de letramento digital. Ainda que haja objetivos específicos de formação continuada de professores, vê-se que a proposta é equipá-los para utilização de ferramentas tecnológicas em sala de aula. Isto, no entanto, não está diretamente ligada à ideia de letramento. Ademais, não há o enfrentamento do tema em relação à questão geracional, ou seja, políticas voltadas à inclusão do idosos.

Segundo as ideias de Warschauer (2006, p. 75), “o letramento é uma prática social que envolve acesso a artefatos físicos, conteúdo, habilidades e apoio social”, por meio dos quais o usuário pode desenvolver-se em práticas sociais significativas. Nesse sentido, o autor destaca que

não existe apenas um, mas diversos tipos de acesso à TIC. O significado e o valor do acesso variam em contextos sociais específicos. O acesso existe em gradações e não numa oposição bipolar. O uso do computador e da internet não gera benefício automático fora das suas funções específicas. O uso da TIC é uma prática social que envolve acesso a artefatos físicos, conteúdo, habilidades e apoio social. A aquisição da TIC não é uma questão apenas de educação, mas também de poder.

[...]

O acesso à TIC para a promoção da inclusão social não pode basear-se apenas no suprimento de equipamentos ou conectividade. Pelo contrário, deve envolver uma série de recursos, todos desenvolvidos e fomentados com a intenção de acentuar os poderes social, econômico e político dos usuários e das comunidades visados.

Vale mencionar que fora promulgada, em janeiro de 2023, a Lei n. 14.533, a qual institui a Política Nacional de Educação Digital, a qual possui como um de seus eixos estruturantes e objetivos a “inclusão digital” (art. 1º, § 2º). Segundo o art. 2º da norma, o eixo da inclusão digital deve ser desenvolvido da seguinte forma:

Art. 2º O eixo da inclusão digital deverá ser desenvolvido, dentro dos limites orçamentários e no âmbito de competência de cada órgão governamental envolvido, de acordo com as seguintes estratégias prioritárias:

- I - promoção de competências digitais e informacionais por intermédio de ações que visem a sensibilizar os cidadãos brasileiros para a importância das competências digitais, midiáticas e informacionais;
- II - promoção de ferramentas on-line de autodiagnóstico de competências digitais, midiáticas e informacionais;
- III - treinamento de competências digitais, midiáticas e informacionais, incluídos os grupos de cidadãos mais vulneráveis;
- IV - facilitação ao desenvolvimento e ao acesso a plataformas e repositórios de recursos digitais;
- V - promoção de processos de certificação em competências digitais;
- VI - implantação e integração de infraestrutura de conectividade para fins educacionais, que compreendem universalização da conectividade da escola à internet de alta velocidade e com equipamentos adequados para acesso à internet nos ambientes educacionais e fomento ao ecossistema de conteúdo educacional digital, bem como promoção de política de dados, inclusive de acesso móvel para professores e estudantes.

Sob esta ótica, a norma aparenta objetivar a concretização da questão da inclusão no aspecto do letramento. Contudo, não foram encontrados programas/projetos já implementados nesse sentido. Vale mencionar que são escassas as informações públicas disponíveis e atualizadas sobre as políticas atuais — aqui de Governo — de inclusão digital no país, incluindo os programas, projetos e ações.

Em artigo publicado em 2013, os professores Grossi, Costa e Santos citaram em torno de 22 programas desenvolvidos à época e que tinham como objetivo promover não só a inclusão digital, mas também a própria inclusão social (2013, p. 76).

Os autores mencionaram, ainda, a existência de *sites* — Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) e Inclusão Digital do Ministério da Ciência e Tecnologia<sup>47</sup> — nos quais havia o cadastramento de mais de 200 projetos relacionados ao tema (Grossi; Costa; Santos, 2013, p. 80). No entanto, os respectivos sítios eletrônicos não se encontravam mais disponíveis no período de elaboração desta pesquisa (março de 2024), inviabilizando maiores digressões nesse sentido.

O sítio eletrônico do Governo Federal atualmente existente, do qual seria possível extrair alguma informação sobre iniciativas de inclusão digital, é o portal do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, o qual, no entanto, teve sua última atualização

---

<sup>47</sup> Apenas para fins de esclarecimento, o referido sítio eletrônico era: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/>>. Segundo os registros do *The Internet Archive* (archive.org), o último acesso registrado no sítio da inclusão digital foi em 16 de maio de 2014. Disponível em: <[https://web.archive.org/web/20140801000000\\*/inclusaodigital.gov.br/](https://web.archive.org/web/20140801000000*/inclusaodigital.gov.br/)>. Acesso em: 28 mar. 2024.

em 1º de julho de 2022<sup>4849</sup>. Ou seja, ainda que estejam implementados, os programas citados no portal não encontram correspondência com a atual gestão governamental, prejudicando, de certo modo, a análise das políticas públicas.

Interessante parâmetro também para análise dessas políticas, em nível federal, é o Plano Plurianual – PPA 2024-2027<sup>50</sup>. Em pesquisa textual ao termo “inclusão digital” dentro deste importante instrumento, foram identificadas seis ocorrências, que evidenciaram, ao menos vagamente, o tratamento desconexo e difuso do planejamento governamental em relação ao tema, assim como demonstraram uma tendência na promoção de ações de mera implementação de infraestrutura de TIC — assim como a política E-Digital citada acima.

Dentre essas citações, verificou-se que a expressão “inclusão digital” foi utilizada como um dos objetivos estratégicos do eixo relacionado ao desenvolvimento econômico (eixo 2). De modo geral, quatro das seis menções do termo ao longo do texto do PPA referem-se a este eixo, cujo principal objetivo é o aprimoramento da infraestrutura nacional, inclusive no âmbito do Novo Programa de Aceleração do Crescimento – Novo PAC. Como indicador de avaliação da política, o plano prevê o seguinte: “promover a transformação digital da economia, a **inclusão digital** e a disseminação da Internet de alta velocidade” (PPA, p. 109, grifo nosso), cuja meta é ampliar o número de domicílios por banda larga no país.

As outras duas menções da expressão no texto do PPA estão dissociadas entre si, sendo uma delas relacionada a um dos desafios do eixo 3 — eixo “defesa da democracia e reconstrução do Estado e da soberania” —; e a outra no contexto das agendas transversais, em específico, dentro do programa de crianças e adolescentes — aqui, o termo está ligado à educação.

Esta breve análise demonstra a ausência de enfrentamento do fenômeno da vulnerabilidade digital no país nos moldes aqui delineados. Apesar da inserção da expressão “inclusão digital” ao longo do texto do principal planejamento estratégico do Governo, observa-

---

<sup>48</sup> Disponível em: < <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/inclusao-digital>>. Acesso em: 28 mar. 2024.

<sup>49</sup> Na rede social *instagram* do Ministério das Comunicações (@mincomunicacoes) é possível extrair algumas informações, em caráter superficial, de alguns programas e projetos relacionados à inclusão digital desenvolvidas pelo Governo Federal. O que se observa, no entanto, é a prevalência de investimentos em infraestrutura relacionado às TIC, sobretudo a ampliação da rede de Internet, tendência já diagnosticada durante a pesquisa.

<sup>50</sup> Plano Plurianual (PPA) “é uma das leis orçamentárias previstas na Constituição Federal do Brasil e o principal instrumento de planejamento de médio prazo do governo federal. O PPA orienta, de forma concreta, as escolhas do governo, que se traduzem em programas e no orçamento definido para os próximos quatro anos”. Disponível em: < <https://www.gov.br/planejamento/presidencial-ppa-2024-2027>>. Acesso em: 28 mar. 2024.

se que, na realidade, o tema da inclusão digital, sob o viés social — e de combate à vulnerabilidade digital —, não está na Agenda pública.

O que se observa é que a inserção da expressão está interligada diretamente à ampliação de infraestrutura para acesso às TICs, melhor dizendo, de internet — especificamente, de banda larga —, sem que se tenha a real preocupação das necessidades da população vulnerável no âmbito das tecnologias. Além disso, a utilização do termo é difusa e desconexa, não havendo clareza na política pública que se pretenda implementar.

Esta percepção vai ao encontro das críticas traçadas pela professora Maria Helena Silveira Bonilla e Paulo Cezar Souza de Oliveira ao analisarem as ambiguidades em torno do termo “inclusão digital”. Segundo eles, há uma lógica dualista e funcionalista nas políticas de inclusão digital herdadas da noção de exclusão e inclusão social (2011, p. 30).

Nesse sentido, eles destacam que

diversas ações desenvolvidas no âmbito de programas de inclusão digital, e os discursos políticos que as afirmam, configuram declaradamente, e indubitavelmente, uma situação em que se acredita ser capaz de minimizar as mazelas sociais das comunidades que participam das atividades promovidas no âmbito desses programas. No entanto, em geral, são programas e ações propostos de forma isolada, desarticulados das demais políticas públicas, e que não levam em consideração a complexidade dos processos vividos pelas comunidades (Bonilla; Oliveira, 2011, p. 25).

Assim, observar as nuances em torno do termo não se trata de mera discussão terminológica ou semântica, mas de uma “leitura social, associada às análises dos interfaceamentos políticos entre os atores envolvidos, apreendendo seus sentidos de forma crítica e construtiva” (Bonilla; Oliveira, 2011, p. 35). Como bem delineado por Warschauer (2006, p. 23), “o objetivo da utilização da TIC com grupos marginalizados não é a superação da exclusão digital, mas a promoção de um processo de inclusão social. Para a realização disso, é necessário ‘focalizar a transformação, e não a tecnologia’”.

É válido, por fim, citar, apenas para fins de reforço argumentativa, relatório produzido pelo Tribunal de Contas da União em 2015<sup>51</sup>, no qual houve um levantamento das políticas públicas e programas do governo federal relacionados à inclusão digital à época. Na referida auditoria, identificou-se três pilares das políticas públicas de inclusão digital:

---

<sup>51</sup> Tribunal de Contas da União. Política Pública de Inclusão Digital. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/politica-publica-de-inclusao-digital.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2024.

alfabetização do indivíduo para o uso das TICs; infraestrutura que garanta a disponibilidade de acesso; e conteúdo adequado às necessidades dos usuários.

Na análise de identificação dos principais problemas e suas causas, a pesquisa associou o tema “exclusão digital” como o problema fundamental a ser combatido pela política pública, identificando como causas primárias: i) infraestrutura; ii) conteúdo; iii) acesso; iv) alfabetização digital; e v) gestão da política pública.

A conclusão do relatório destacou a existência de fragilidades em aspectos essenciais da política, tendo encontrado desafios nas áreas de “infraestrutura, política de acesso, conteúdo adequado para inclusão digital e capacitação do cidadão para utilização das TIC” (TCU, 2015, p. 73).

Ainda,

foram identificadas falhas no processo de gestão, com destaque para as deficiências na articulação dos diversos atores envolvidos nas ações governamentais, o que pode ser visto como um dos maiores desafios a serem enfrentados para a efetiva inclusão digital da população.

A precariedade na articulação não só agrava a possibilidade de isolamento ou redundância das ações, assim como obstaculiza o desenvolvimento de uma visão sistêmica da política como um todo (TCU, 2015, p. 73).

Vê-se que o diagnóstico do Tribunal parece manter-se atual, na medida em vai ao encontro das conclusões levantadas nesta pesquisa, as quais demonstram a ausência de articulação dos atores envolvidos nas ações governamentais, bem como a precariedade de sistematização de uma política de inclusão, o que tem influenciado na manutenção do fenômeno da vulnerabilidade digital, sobretudo após a pandemia e o agravamento das desigualdades sociais.

Ultrapassando a análise dessas políticas no contexto federal, é interessante ainda citar a realidade do Distrito Federal no que concerne à política pública de inclusão digital. Assim como ocorre no âmbito federal, há participação da sociedade civil em projetos e ações de inclusão digital no DF. Contudo, não há uma verdadeira política governamental de inclusão.

Utilizando o PPA distrital<sup>52</sup> (2024-2027) como parâmetro para esta análise, verificou-se que, em pesquisa textual da expressão “inclusão digital”, foram encontrados cinco

---

<sup>52</sup> Secretaria de Economia do Distrito Federal. Plano Plurianual. Disponível em: <<https://www.economia.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2023/03/ANEXOS-I-II-III-e-IV-CONSOLIDADOS-PARA-PUBLICACAO.pdf>>. Acesso em: 03 abril 2024.

termos ao longo do planejamento, dentre os quais a maioria (quatro) está relacionada à caracterização de Brasília como “cidade inteligente”<sup>53</sup>, incluindo a inclusão digital como um desafio a ser perseguido no âmbito da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti).

A proposta é investir em melhorias de acesso às tecnologias nas áreas urbanas e rurais. Inclusive, consta como uma das metas para o planejamento 2024-2027 a doação de 3 mil computadores, objetivando promover inclusão digital. Além disso, um dos indicadores utilizados é a cobertura de internet nas regiões administrativas, com novos pontos de acesso e melhoria da rede de *wi-fi*.

Quanto aos projetos, é possível encontrar ações em diferentes secretarias do DF, tais como: “Melhor Idade Conectada”<sup>54</sup>, promovida pela Secretaria de Justiça – Sejus, que possui o objetivo oferecer cursos gratuitos de usabilidade da internet para pessoas de 60 anos ou mais; programa “Reciclotech”, instituído pelo Decreto distrital n. 41.859/2021<sup>55</sup>, cujo escopo é promover a doação de bens de informática com o viés de inclusão digital, capacitando jovens a realizar manutenção dos equipamentos e devolvendo-os aos órgãos públicos e escolas; “Wi-fi Social”, programa desenvolvido pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – Secti, o qual distribuiu pontos de conexão de internet gratuita em diversas localidades do DF.

Há, ainda, a Lei distrital n. 7.396<sup>56</sup>, de 10 de janeiro de 2024, que foi sancionada com o objetivo de implementar mais um programa de inclusão digital no âmbito do DF. Trata-se da criação de centros de tecnologia, cujo escopo é garantir à população de baixa renda ampla acessibilidade aos recursos tecnológicos.

Segundo a própria norma, “[e]sta Lei assegura a inclusão digital à população de baixa renda, assim considerada aquela que não tem condições de ter acesso aos recursos tecnológicos por meios próprios sem prejuízo da própria subsistência” (art. 3º). Ainda, são princípios do programa (art. 4º):

---

<sup>53</sup> “Ao “elevar” uma cidade ao rótulo de *smart city*, muitas vezes o Poder Público age de forma a atrair investimentos, fomentando uma espécie de empresarialização da governança urbana e de emergência de espaços urbanos neoliberais onde as empresas globais de tecnologia vendem as suas soluções aos governos locais. Nesse viés, as cidades inteligentes podem vir a se transformar em centros comerciais, pautados no lucro, onde a tecnologia, além de aprofundar as desigualdades, funciona como mecanismo de acúmulo de capital, sem qualquer comprometimento com o desenvolvimento humano e social.” (XAVIER; GUIMARÃES; ARAÚJO, 2018, p. 34).

<sup>54</sup> Disponível em: <<https://melhoridadeconectadadf.com.br/>>. Acesso em: 02 abril 2024.

<sup>55</sup> Disponível em: <[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4cd503f495c0424486b84fdfeff39a49/Decreto\\_41859\\_02\\_03\\_2021.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4cd503f495c0424486b84fdfeff39a49/Decreto_41859_02_03_2021.html)>. Acesso em: 02 abril 2024.

<sup>56</sup> Disponível em: <<https://legislacao.cl.df.gov.br/Legislacao/buscarLei-36635!buscarLei.action>>. Acesso em: 02 abril 2024.

[...]

I – garantir a inclusão tecnológica da população do Distrito Federal;

II – assegurar à população de baixa renda o acesso à internet;

III – fornecer o acesso a pessoas que precisam de recursos tecnológicos para fins de estudo, entrevista de emprego ou para fins de trabalho remoto (home office);

IV – permitir o uso do serviço exclusivamente para fins educativos e profissionais;

V – incentivar a participação do jovem no mercado de trabalho, fornecendo-lhe os meios de inclusão tecnológica.

Vê-se, assim, que a finalidade primordial do programa é garantir a infraestrutura necessária para acesso à internet, com a criação de espaços específicos com computadores e conexão de rede *wi-fi*, viabilizando seu uso para fins didáticos e laborais. A referida política, no entanto, não trata sobre qualquer projeto/programa que efetivamente capacita a população para o uso das tecnologias.

Há, ainda que não diretamente uma política pública, fomento do Governo via editais da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal – FAPDF<sup>57</sup>, proporcionando que as pesquisas ali desenvolvidas sejam utilizadas na formulação de políticas públicas no DF. Assim, com o apoio governamental, alguns projetos inovadores<sup>58</sup> relacionados à inclusão digital são colocados em prática, ampliando o acesso da população às TIC.

É de se reconhecer que há diferentes ações no âmbito do DF que procuram promover, de alguma forma, a inclusão digital da população. Ainda assim, observa-se a ausência de uma política pública sistematizada de inclusão digital, implementando programas/projetos em diferentes áreas com o fito de abranger todos os aspectos da vulnerabilidade digital, sobretudo àquele relacionado ao letramento.

Deste panorama, o que se conclui é a ausência de uma verdadeira política pública de inclusão digital no país, no sentido de um planejamento integrado e articulado, com ações estatais em diferentes esferas e atores envolvidos, inclusive no âmbito normativo. A utilização da expressão “inclusão digital” nos planejamentos e programas governamentais demonstram esta falta de sistematização e construção de uma política que pretenda, de fato, transformar a sociedade e implementar uma inclusão digital — e social.

Ainda que se considere que tais programas e projetos, por si só, são políticas públicas em nível intermediário de estratégia — conforme os conceitos de Secchi (2013) —, certo é que as atuais escolhas políticas implementadas pretendem combater o problema da

---

<sup>57</sup> Disponível em: <<https://www.fap.df.gov.br/>>. Acesso em: 02 abril 2024.

<sup>58</sup> Por razões metodológicas, ao fugir do escopo da pesquisa, não foram citados todos os tipos de programas/projetos desenvolvidos no DF.

vulnerabilidade digital de forma insuficiente, com foco principal no aspecto da infraestrutura. É necessário um olhar mais amplo sobre o problema, identificando todas as suas características para, de fato, incluir digitalmente a população mais vulnerável.

Não há dúvidas de que a falta de articulação sistêmica da política de inclusão digital interfere, também, na relação da população com o acesso à justiça. Isto porque, como já citado anteriormente, na era contemporânea, o exercício dos direitos, assim como o próprio direito de ação (acesso à justiça como acesso ao Judiciário), depende sobremaneira da inclusão digital.

Nesse contexto, a participação da Defensoria Pública, guardiã dos vulneráveis, como um dos atores de articulação, é essencial na promoção das políticas de inclusão digital, em especial no âmbito do acesso à justiça. É o que se verá a seguir.

### **3.3. O acesso à justiça e as políticas de inclusão: a relevância da Defensoria Pública**

Como já delineado nos capítulos anteriores, o exercício do direito de acesso à justiça — aqui no seu sentido mais amplo —, na era digital, tem passado por diversas transformações, tendo o sistema de justiça que se adequar a esta nova realidade, impondo ao Estado reformas e ações que garantam a igualdade constitucionalmente prevista a todos, sobretudo diante de um novo obstáculo ao exercício deste direito: a vulnerabilidade digital.

É certo que o acesso à justiça não se resume ao Judiciário, mas sim a uma ordem jurídica justa, conforme o conceito desenvolvido por Watanabe (2019), tema já trabalhado no capítulo 1 (um). Segundo o professor, o acesso à justiça, nessa perspectiva, possui certas características/elementos, a saber:

- (1) o direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial e à organização de pesquisa permanente a cargo de especialistas e orientada à aferição constante da adequação entre a ordem jurídica e a realidade socioeconômica do País;
- (2) direito de acesso à Justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da ordem jurídica justa;
- (3) direito à preordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos;
- (4) direito à remoção de todos os obstáculos que se antepõem ao acesso efetivo à Justiça com tais características (Watanabe, 2019).

No cenário da sociedade moderna digital, dois desses elementos ganham relevância na garantia do efetivo acesso a uma ordem jurídica justa: a preordenação dos

instrumentos processuais capazes de promover a tutela dos direitos; e a remoção dos obstáculos ao acesso à justiça. A garantia de promoção dessas características se perfaz por meio de políticas públicas, sobretudo na remoção dos obstáculos de acesso à justiça.

Ainda que não se resume a acesso ao Judiciário — o acesso à justiça garante, em última instância, também o exercício de outros direitos, como a própria cidadania —, ao tratar de políticas públicas de aperfeiçoamento do acesso à justiça, far-se-á um recorte no contexto do Sistema de Justiça. Para tanto, se analisará a sua trajetória no contexto digital para, então, compreender a relevância da Defensoria Pública nas políticas de inclusão diante do fenômeno da vulnerabilidade digital.

A conversão do sistema de justiça tradicional para a dinâmica digital teve início em meados de 2006, com a implementação do processo judicial eletrônico – PJE pela Lei n. 11.419/2006, cujo escopo principal era promover o princípio da celeridade processual, incorporado pela Reforma do Judiciário com a EC 45/2004, usando de recursos de informática para a prática de certos atos processuais.

A mera transposição do processo físico para eletrônico, ainda que tenha impactado de alguma forma o acesso à justiça — sobretudo em relação aos instrumentos processuais que garantem ao próprio jurisdicionado o acesso direto ao Judiciário sem a intervenção de um advogado, como nos juizados especiais e o instituto do *jus postulandi* na Justiça do Trabalho — não retratou, na realidade, uma transformação da Justiça para o contexto digital efetivamente.

Isto porque a necessidade de presença física dos jurisdicionados nos atos processuais ainda era realidade. Apesar da ampliação da facilidade de acesso aos autos de forma virtual, bem como da criação da intimação por meio eletrônico, ensejando assim uma maior celeridade processual, é certo que ainda se mantinha a rotineira presença das partes nos fóruns, inclusive para atendimento e orientações jurídicas.

Vale mencionar que, antes da referida norma, já havia leis que propunham o uso de outros meios não convencionais para prática e registro dos atos processuais, tais como as Leis n. 9.800/1999 e 10.259/2001 que introduziram, respectivamente, o uso do *fac-símile* e recursos eletrônicos nos Juizados Especiais Federais. A implementação do PJE, no entanto, tornou oficial essa nova forma de realização dos atos, agora por meio eletrônico.

A efetiva implementação do PJE só foi possível diante do impulsionamento da política federal de constituição do sistema nacional de certificação digital, com a criação do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação pela Presidência da República. O referido órgão é a autoridade certificadora para infraestrutura das chaves públicas no Brasil, criptografando e assinando digitalmente os documentos eletrônicos. Esta tecnologia é o que garante segurança jurídica à realização dos atos eletrônicos.

Antes mesmo da promulgação da Lei n. 11.419/2006, os tribunais já haviam aderido à infraestrutura das chaves públicas, tendo a referida norma reconhecido o sistema como o único aceito no âmbito judicial. Ainda mais recente, o CPC de 2015 trouxe, em seu art. 213, a possibilidade de realização de atos processuais por meio eletrônico, em qualquer horário.

Ainda assim, o CPC relegou ao CNJ e, supletivamente, aos tribunais, a regulamentação da prática dos atos processuais por meio eletrônico, inclusive disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos (art. 196). Destaca-se que o CNJ é o órgão responsável pela formulação e execução de políticas judiciárias, com programas e projetos que visem à eficiência da justiça brasileira.

Vale mencionar que a adoção de medidas por parte do Judiciário a fim de garantir o acesso à justiça no contexto digital é expressamente prevista na lei do processo eletrônico (art. 10, § 3º), que prevê: “[o]s órgãos do Poder Judiciário deverão manter equipamentos de digitalização e de acesso à rede mundial de computadores à disposição dos interessados para distribuição de peças processuais” (Brasil, Lei n. 11.419/2006).

O impacto da ampliação do uso das tecnologias no âmbito do acesso à justiça exigiu do Estado aprimoramento das políticas judiciárias, levadas, então, à efeito pelo CNJ. O ápice da transformação digital na prestação jurisdicional ocorreu após a pandemia de covid-19, situação emergencial mundial que paralisou, de certo modo, o sistema de justiça, colocando em evidência o uso das tecnologias como forma de garantir a continuidade do serviço e o acesso à justiça.

É certo que, assim como os outros Poderes estatais, cabe ao Judiciário proporcionar aos cidadãos ferramentas necessárias à inclusão digital no contexto da prestação jurisdicional, seja por meio de mecanismos de acesso à internet e aos equipamentos, seja por programas de letramento digital, permitindo o desenvolvimento das habilidades necessárias à utilização da justiça eletrônica, garantindo, assim, acesso à justiça.

Refletindo sobre esta problemática, Videira (2022) destaca que

[t]rata-se de problemas cuja solução envolve a necessidade de uma maior atenção do Estado, a quem cabe a implementação de políticas públicas orientadas a garantir tanto educação digital quanto redução dos custos relacionados ao serviço dos equipamentos necessários a viabilizar o acesso à Internet. De toda forma, enquanto essas políticas públicas não são implementadas ou não atingem o grau de eficácia social desejável, compete ao Poder Judiciário em cooperação com outras instituições públicas criar mecanismos capazes de outorgar efetividade plena ao Juízo 100% Digital, de modo que esse instituto também alcance os chamados "excluídos digitais".

Nesse contexto, para que se mantivesse a continuidade do serviço público essencial, apesar do necessário distanciamento social, os sistemas de justiça e as instituições de assistência judiciária precisaram adequar-se, utilizando as ferramentas tecnológicas para tanto. Segundo pesquisa do *Global Access to Justice Project*<sup>59</sup> (2020) sobre o impacto do covid-19 no acesso à justiça, 92% dos países adotaram medidas para mitigação dos negativos impactos da pandemia, sendo que, em relação ao uso da tecnologia para evitar o contato pessoal, 78% dos tribunais utilizaram de tais ferramentas, assim como 71% dos sistemas de assistência jurídica.

No âmbito do Poder Judiciário brasileiro, a atuação do CNJ foi crucial para a garantia dos serviços de justiça em tempos de pandemia, implementando políticas judiciárias que permitiam a continuidade do trabalho e dos atendimentos nos tribunais. Entre março e maio de 2020, foram emitidas cinco Resoluções (312, 313, 314, 318 e 322) que tratavam sobre o tema. Em todas as normativas havia, de alguma forma, a previsão do uso das tecnologias, evitando, assim, as atividades presenciais (CNJ, 2022, p. 20).

Ainda, em abril de 2021, o CNJ publicou a Recomendação n. 97, na qual destacava a relevância do uso de ferramentas tecnológicas para a execução das audiências. Como forma de promover o atendimento eletrônico, fora editada a Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021, tratando sobre a disponibilização de ferramenta de videoconferência para atendimento ao público, em equivalência ao expediente presencial (CNJ, 2022, p. 41). Fora criada, então, a plataforma “Balcão Virtual”, atualmente inserida como uma das ações do programa “Justiça 4.0”<sup>60</sup>, desenvolvido em parceria entre o CNJ e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.

---

<sup>59</sup> *Global Access to Justice Project*. Impactos do COVID-19 nos Sistemas de Justiça. Disponível em: <<https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br#graphic10>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

<sup>60</sup> Conselho Nacional de Justiça. Programa Justiça 4.0. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

Outro importante passo de maximização do acesso à justiça no contexto das restrições impostas pela pandemia foi a publicação da Recomendação n. 130 de 22 de junho de 2022, por meio da qual o CNJ recomendava que os tribunais instalassem “Pontos de Inclusão Digital (PID)”, a fim de garantir espaços para realização dos atos processuais pelo sistema de videoconferência, sobretudo em razão dos excluídos digitais.

Aperfeiçoando o projeto<sup>61</sup>, foi então editada a Resolução n. 508 de 22 de junho de 2023, dispondo sobre a instalação dos pontos de inclusão digital pelos tribunais, cujo principal objetivo é ampliar o acesso à justiça no cenário da Justiça 4.0 — da transformação tecnológica do Judiciário.

Quanto à tal política — de suma importância para a inclusão digital —, atualmente, existem 395 pontos instalados ao longo do país, com o maior índice de PIDs no estado do Maranhão (114). No DF, há 19 pontos, abrangendo todas as circunscrições judiciárias<sup>62</sup>. Assim, aos jurisdicionais que não possuam acesso à TICs ou necessitem de ajuda em razão da ausência de habilidades no uso dos equipamentos, é garantido atendimento presencial nos fóruns exclusivamente para este fim.

Observa-se que as inovações tecnológicas implementadas na época da pandemia de covid-19 foram essenciais para manutenção do funcionamento da Justiça, assim como na garantia do acesso à Justiça, havendo uma verdadeira transformação do Judiciário, firmando, de vez, o uso das TICs no sistema de justiça.

No mesmo sentido, os órgãos de assistência judiciária — aqui restritos às Defensorias Públicas — precisaram aperfeiçoar seus serviços quando do surgimento das restrições em razão da pandemia, ampliando o uso das tecnologias para garantir atendimento à população.

Como exemplo de ampliação do uso das TICs pela Defensoria após o início da pandemia, cita-se a criação do Central de Relacionamentos com os Cidadãos – CRC<sup>63</sup> pela Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF, objetivando otimizar o atendimento à

---

<sup>61</sup> Conselho Nacional de Justiça. Ponto de Inclusão Digital. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/sistemas-e-servicos/ponto-de-inclusao-digital-pid/>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

<sup>62</sup> Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Ponto de Inclusão Digital. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/atendimento-ao-publico/servico-digital-assistido>>. Acesso em: 14 abr. 2024.

<sup>63</sup> Defensoria Pública do Distrito Federal. Resolução n. 233, de 07 de maio de 2021. Disponível em: <<https://www.defensoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/09/RESOLUCAO-No-233-2021-CONSOLIDADA-CRC-com-alteracoes-da-resolucao-284-2023.pdf>>. Acesso em: 13 abril 2024.

população, impossibilitada de comparecer presencialmente à instituição. Constituída em 2021, a central tornou-se a referência de entrada do cidadão aos serviços prestados pela DPDF.

Segundo a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (Esteves *et al.*, 2023, p. 85), mesmo diante das restrições impostas pela emergência sanitária, foram computados 13.181.256 atendimentos pelas Defensorias Públicas do país em 2020. Apesar da queda de 31% no número de atendimentos comparado ao ano anterior, é notória a grandiosidade de demanda em relação ao público hipossuficiente e vulnerável.

Interessante parâmetro é o aumento da atuação coletiva da Defensoria Pública durante a pandemia de covid-19 — crescimento de 714,7% entre 2018 e 2022 (Esteves *et al.*, 2023, p. 87) —, indicando um fortalecimento do papel de proteção dos direitos transindividuais da população vulnerável, mesmo diante desse contexto, demonstrando a relevância da instituição como guardião dos grupos vulneráveis.

A Defensoria Pública tem assento constitucional (artigo 134), sendo considerada instituição essencial à função jurisdicional do Estado, tendo como escopo principal “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” (Brasil, 1988).

Como destacado por Maia (2022b):

Com efeito, a adoção do modelo defensorial como o modelo público oficial pela Constituição de 1988 (art. 134 c/c art. 5, LXXIV), registrou consignado que o "Estado Defensor" brasileiro é instituição de acesso à justiça, legítima garantia institucional, cujo papel é a remoção dos obstáculos de acesso à justiça em prol dos necessitados e direitos humanos. Exatamente no contexto do acesso à justiça como busca da ordem jurídica justa (Kazuo Watanabe), a Defensoria Pública deve surgir como órgão de remoção dos obstáculos de acesso à justiça nas mais diversas ondas renovatórias de acesso à justiça, partindo das três clássicas ondas de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, para alcançar também as mais recentes visões do acesso à justiça, inclusive a peculiar e tecnológica sexta onda.

[...]

A Defensoria Pública é uma "institucionalização constitucional" do direito de defesa dos necessitados e dos direitos humanos, enquanto "expressão e instrumento do regime democrático" (art. 134, Constituição), sendo ainda "garantia institucional de acesso à justiça", uma instituição de acesso à justiça, cuja missão é remover os obstáculos de acesso à justiça", dentre os quais a vulnerabilidade (sim, pois a vulnerabilidade pode emergir como óbice ao exercício de direitos e ao acesso à justiça) - como se pode concluir a partir das "100 regras de Brasília para o acesso à justiça das pessoas em situação de vulnerabilidade". Por isso não é de estranhar também o vínculo legal expresso da Defensoria Pública para com a defesa dos vulneráveis (LC n. 80/1994, art. 4º, XI).

A noção do conceito de “necessitados” é vital para compreender a relevância da atuação defensoral e as políticas públicas. A ideia de necessidade está diretamente relacionada à vulnerabilidade, sendo “necessitado” um conceito aberto, tendo evoluído ao longo do tempo para incluir, além da questão de carência econômica, todos aqueles que, de alguma forma, possuam uma especial vulnerabilidade em face das relações sociojurídicas da sociedade moderna (Filho, 2020).

Assim,

“sendo a vulnerabilidade decorrência de um fato ou contingência social, sua identificação ocorre diante do caso concreto, mediante a análise dos *fatores determinantes da vulnerabilidade*, quem podem representar sério obstáculo ao acesso à justiça, quando, então, estará configurada a necessidade para fins de assistência jurídica gratuita” (Filho, 2020).

Nesse mesmo sentido, tratando de regras básicas relativas ao acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade, o diploma das “100 Regras de Brasília”<sup>64</sup> encampou a ideia de que, estão em condição de vulnerabilidade, todas as pessoas que “por razão da sua idade, gênero, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, econômicas, étnicas e/ou culturais”, encontram dificuldades no exercício pleno de seus direitos no sistema de justiça.

Deste modo, é certo que a vulnerabilidade digital é um dos obstáculos ao acesso à justiça e, por consequência, encontra amparo na assistência judiciária gratuita, cabendo à Defensoria Pública o papel de proteger os grupos marginalizados nesse contexto, garantindo-os um efetivo acesso em meio ao mundo digital.

Em nota técnica sobre “A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais das Defensorias Públicas”<sup>65</sup> (FGV, 2020, p. 7), identificou-se que 47% dos profissionais tiveram a percepção de que não atenderem satisfatoriamente os seus assistidos no contexto da pandemia, sendo que, entre os motivos elencados, tem-se o seguinte:

(i) porque uma boa parte dos(as) assistidos(as) não têm acesso a recursos digitais, como celulares smartphones, computadores e etc.; (ii) porque mesmo quando possuem acesso, têm dificuldade de enviar documentos e se comunicar; (iii) porque muitos(as) assistidos(as) não possuem letramento digital e sentem dificuldade de compreender o que é requerido no atendimento; (iv) porque há uma sobrecarga de trabalho e demandas para poucos funcionários(as); (v) porque faltam recursos

---

<sup>64</sup> Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade. Disponível em: <<https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>>. Acesso em: 13 abril 2024.

<sup>65</sup> Fundação Getúlio Vargas. Núcleo de Estudos da Burocracia. A pandemia de covid-19 e os (as) profissionais das Defensorias Públicas. Disponível em: <<https://neurocracia.files.wordpress.com/2020/08/re106-defensoria-covid-19-v4-1.pdf>>. Acesso em: 13 abril 2024.

institucionais para promover e facilitar o atendimento; (vi) porque é impossível realizar uma parte dos atendimentos sem ser de forma presencial.

Vê-se que a percepção dos profissionais encontra correspondência com o fenômeno da vulnerabilidade digital, em todos os seus aspectos, demonstrando a relevância da atuação da Defensoria nesse contexto. A implementação do uso das tecnologias dentro da própria instituição impacta o acesso à justiça, ante as carências de seu público-alvo, razão pela qual se faz necessário o aperfeiçoamento das políticas de inclusão.

Nesse cenário, a participação da Defensoria Pública na construção de políticas públicas de inclusão digital é imprescindível, na medida em que a atuação em rede, estabelecendo um diálogo entre diversas organizações, é capaz de promover a integração das ações estatais e viabilizar a ampliação do acesso à justiça no contexto digital, garantido, assim, os direitos dos vulneráveis digitais.

Dentre as diferenças formas de atuação da Defensoria Pública, a legitimidade para propositura de ação civil pública — garantida pela Lei n. 11.448/2007 que alterou a Lei de Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/1985) e a acrescentou ao rol dos legitimados — é um relevante instrumento no âmbito das políticas públicas, pois possibilita que a Defensoria, por atuação coletiva, conteste as ações estatais e influencie no aperfeiçoamento das políticas.

Como exemplo destaca-se ação proposta pela Defensoria Pública de São Paulo, em conjunto com a Defensoria Pública da União, na qual havia o questionamento em relação à implementação do reconhecimento facial pela Companhia do Metropolitano de São Paulo (Ação Civil Pública nº 1010667-97.2022.8.26.0053).

No DF, a Defensoria Pública ajuizou ação visando institucionalizar o Centro de Capacitação de Profissionais da Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez do Distrito Federal – CAS-DF, em razão de portaria que instituía o referido centro, mas que nunca fora criado efetivamente (Ação Civil Pública nº 0709800-58.2018.8.07.0018). Desta forma, a ação buscou dar concretude à política em prol das pessoas com deficiência.

Em Pernambuco<sup>66</sup>, a Defensoria estadual garantiu, durante a pandemia, a inclusão digital aos idosos, por meio da disponibilidade de equipamentos e internet pelo Estado, possibilitando, assim, o convívio virtual dos idosos abrigados em instituições municipais de

---

<sup>66</sup> Defensoria Pública do Estado de Pernambuco. Disponível em: < <https://adepepe.org/site/acao-da-defensoria-publica-garante-inclusao-digital-para-idosos-de-abrigos-de-petrolina/>>. Acesso em: 13 abril 2024.

longa permanência com suas famílias, ampliando a dignidade e a cidadania deles. Estes exemplos demonstram o impacto da ação defensoral nas políticas públicas.

Ainda no âmbito processual, é válido mencionar que a atuação jurídica da Defensoria também é pautada na lógica da proteção dos vulneráveis, cabendo a ela, na defesa dos interesses de seus assistidos digitalmente vulneráveis, preservar e garantir os seus direitos processuais, dando efetividade ao acesso à justiça. Neste aspecto, não passa despercebida a atual conjectura das citações/intimações por *WhatsApp*, estando a Defensoria atenta às possíveis nulidades<sup>67</sup> causadas pela vulnerabilidade digital do jurisdicional.

Uma das missões institucionais da Defensoria Pública, prevista no art. 4º, inciso III, da Lei Complementar n. 80/1994, é a educação em direitos, atuação extrajudicial que viabiliza a difusão e a conscientização dos grupos vulneráveis sobre seus direitos e o exercício da cidadania. Trata-se, portanto, de importante instrumento no combate às desigualdades sociais.

Neste aspecto, seria possível também que a Defensoria Pública enfrentasse a vulnerabilidade digital, sob a ótica do letramento, em parceria com outras instituições, ainda que da sociedade civil. No DF, a Defensoria conta com a Escola de Assistência Jurídica (Easjur), órgão auxiliar que busca disseminar conhecimento afetos aos direitos humanos e a cidadania, promovendo a inclusão social da população carente.

Interessante proposta de Ribeiro, Souza e Luquetti (2021) sobre letramento digital no Judiciário para dar efetividade ao acesso à justiça pode ser levado à efeito pela própria Defensoria Pública, que é a guardião dos vulneráveis e possui, dentro um dos seus escopos, a promoção da educação em direitos.

#### O letramento digital que se propôs no trabalho

[...] baseia-se na compreensão que o letramento digital não é apenas ter acesso a computadores e saber usá-los para atividades gerais. Ser um letrado digital significa localizar, selecionar, ler, interpretar e produzir informações de forma crítica, reflexiva e criativa. Mas não estamos falando de qualquer informação. Estamos nos referindo a uma informação recheada com textos midiáticos, dispostos em várias linguagens e contextos digitais. Significa compreender um texto criado e recriado de forma individual e/ou coletiva; um texto multimidiático, com sons, cores, imagens, vídeos, textos, links, abertos para novas recriações e para coautorias. Mas para ser esse letrado no mundo atual é preciso saber ler essas linguagens, é preciso entendê-las e também ser um produtor ativo e crítico das mesmas. [...] A perspectiva do letramento digital é

---

<sup>67</sup> Nesse contexto, cabe citar acórdão do Superior Tribunal de Justiça no qual fora constatada a nulidade da citação realizada por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp* à pessoa analfabeta. O recurso foi proposto pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Resp 2030887/PA.

então tomada como instituinte, pois supera a simples alocação ou mesmo apropriação tecnológica, para se constituir como dado fundamental de uma cidadania ativa e crítica na atualidade (Abranches; Padilha, 2017 *apud* Ribeiro; Souza; Luquetti, 2021, p. 115).

Assim, com destaque à noção embrionária do tema, os autores demonstram a importância de promover-se a inclusão digital no âmbito do Judiciário por meio do letramento digital, como forma de garantir o acesso à justiça eletrônico. Nesse sentido, é possível transportar a referida proposta para a Defensoria Pública, instituição responsável por proteger e defender os direitos dos grupos marginalizados, assim como são os vulneráveis digitais.

Na perspectiva do acesso a uma ordem jurídica justa, analisando os elementos primordiais que garantem este efetivo acesso, vê-se a relevância da Defensoria Pública na promoção das políticas públicas de inclusão digital. A era digital, sobretudo após a pandemia, tem exigido do Estado ações, programas e projetos que mitiguem as desigualdades sociais em relação ao acesso e uso das TICs.

A Defensoria Pública, como instituição responsável pela assistência judiciária dos necessitados, detém importantes instrumentos judiciais e extrajudiciais a combater a vulnerabilidade digital. A mera vinculação da atuação defensoral como guardião dos vulneráveis já a coloca em posição de relevância na promoção de políticas públicas, sobretudo pelo conhecimento das necessidades e a realidade de seus assistidos.

Além disso, sua legitimidade para propositura de ações coletivas — em especial, a ação civil pública —, assim como sua atuação extrajudicial em promover educação em direitos, prevista em sua lei orgânica, confirmam a sua essencialidade na promoção das políticas de inclusão, garantido, assim, o efetivo acesso à justiça.

Portanto, em conclusão, o aprimoramento das políticas de inclusão depende, não só da sistematização, como da articulação em rede, com diferentes atores, para fins de mitigação da vulnerabilidade digital. Dentre eles, sobressai a atuação da Defensoria Pública, instituição primordial na proteção e promoção dos direitos dos vulneráveis.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação, em especial a internet, modificou sobremaneira a configuração da sociedade. A vida contemporânea está pautada na lógica da informação, tendo a tecnologia influência nas mais variadas áreas, inclusive no âmbito do exercício de direitos. Este novo modelo de desenvolvimento social, o informacionalismo (Castells, 1999), revolucionou a forma de se viver em sociedade, havendo uma verdadeira transformação para um mundo digital.

É inegável que o surgimento da pandemia de covid-19, evento histórico, acelerou a revolução tecnológica em todo o mundo, exigindo da sociedade aprimoramento e ampliação do uso das TICs como forma de manutenção dos serviços nas mais variadas áreas, impactando, por isso, a prestação jurisdicional e o acesso à justiça.

Nesse contexto, porém, também houve o agravamento da pobreza e o surgimento de novas formas de vulnerabilidade, aumentando, assim, as desigualdades sociais. O exercício de direitos, sobretudo o acesso à justiça, passou, então, a ser obstaculizado por um novo fenômeno social: a vulnerabilidade digital.

A concepção de vulnerabilidade, atrelada à ideia de um risco social, compreende “a exclusão (total ou parcial) de um determinado grupo da participação ativa nas relações de poder” (Azevedo, 2021b, p. 41), sendo esta chamada de vulnerabilidade social. Sob a acepção jurídica, vulnerabilidade é

“[...] situação de predisposição a um risco, ostentada por um sujeito ou grupo, a qual, em razão de determinantes históricas, sociais e culturais, favorece uma condição específica de violação de direitos humanos, reprodutora de situações de desrespeito, subjugação, assimetria de poder ou diminuição da cidadania, ofendendo a existência digna” (Azevedo, 2021b, p. 66).

Como elementos *estruturantes* da condição de vulnerável, destacam-se a situação de risco e a violação de direitos humanos. Por outro lado, há ainda elementos *distintivos* que, sem descaracterizar a condição de vulnerável, qualificam a situação de risco, tais como: idade, gênero, raça ou etnia, situação socioeconômica etc. (Azevedo, 2021b, p. 67).

A ideia de risco vem amparada sob a compreensão de que, na sociedade moderna, há risco acentuado, tratando-se de verdadeira *sociedade de risco* (Beck, 1986). Assim,

“[v]iver na modernidade tardia é estar em risco, constantemente; [e]sta é a “vida normal” contemporânea” (Marandola Jr.; Hogan, 2006, p. 35).

Nesse contexto, a vulnerabilidade digital surge diante da situação de risco, caracterizada pela desigualdade social no acesso e uso das TICs por parte da população, violando o direito humano e fundamental mais básico: o acesso à justiça. Desta feita, sendo a vida contemporânea pautada na lógica da informação, tendo a tecnologia influência em todos os aspectos da vida, sobretudo no exercício de direitos, resta nítido que a ausência de acesso às TICs, bem como a inaptidão no uso dessas tecnologias, coloca certos grupos ou sujeitos em situação de vulnerabilidade.

Vulnerabilidade digital — tecnológica (Filho, 2020; Azevedo, 2021a), cibernética (Pimentel; Medeiros, 2017), *digital divide* (Almeida, 2008), *apartheid digital* ou exclusão digital (Warschauer, 2006; Tartuce, 2015; CNJ, 2021) — se caracteriza sob duas vertentes: ausência de acesso à internet e aos equipamentos; e inaptidão para o uso das tecnologias, nomeada aqui como “letramento digital” (Warschauer, 2006; Pinheiro, 2021).

Sob a análise dos dados obtidos pelas pesquisas TIC Domicílios (CGI.br, 2023) e PNAD (IBGE, 2022), foi possível mapear a população vulnerável digitalmente no Brasil, resultando em algumas conclusões sobre o fenômeno.

No aspecto da ausência de acesso à internet (cerca de 29,4 milhões de pessoas), a maioria está na área urbana (24,1 milhões), possuem apenas ensino fundamental (23,5 milhões), são da raça preta/parda (17,2 milhões), estão entre a faixa etária de 60 anos ou mais (16,1 milhões) e, quanto à classe social, se somadas as classes C, D e E, ultrapassam 27 milhões de pessoas (CGI.br, 2023).

Neste aspecto, então, observa-se que há predominância de elementos como grau de instrução baixa, faixa etária acima de 60 anos e classe social C, D e E, os quais, em conjunto, mostram quem são os mais vulneráveis no contexto digital com relação à ausência de acesso à internet no país: pessoas pobres, idosos e com baixa escolaridade. No entanto, sabendo que a vulnerabilidade digital não se resume ao acesso à internet — mas esta é uma das facetas do fenômeno —, investigou-se como são os vulneráveis que, mesmo vencendo a barreira da conexão física com o mundo digital, ainda assim encontram-se marginalizados sob o aspecto das habilidades digitais.

Denominada como “*second level digital divide*” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020 p. 3), a referida investigação analisou os usuários de internet no país (cerca de 156 milhões de pessoas, que totalizando 84% da população; CGI.br, 2023) e constatou que há presença de internet em 98% dos domicílios das classes AB, sendo que somente 67% das classes DE detém a mesma realidade. Além disso, quanto ao tipo de conexão e velocidade, nas classes DE, apenas 16% da população possui uma conexão acima de 50 Mbps<sup>68</sup>.

Essa disparidade na qualidade da banda larga agrava as desigualdades sociais, pois impede a população de baixa renda de acessar a melhores oportunidades, que dependam do uso da tecnologia. Outro dado interessante, corroborando esta ideia, é o compartilhamento do acesso à internet que, nas classes DE, 25% dos domicílios compartilham o uso da conexão, enquanto, nas classes mais altas (AB), somente 1% e 9%, respectivamente, fazem este uso compartilhado.

Ainda em relação à conectividade significativa, a presença ou não de computadores nos domicílios é parâmetro que também interfere no diagnóstico da vulnerabilidade digital. Segundo a pesquisa TIC Domicílios (CGI.br, 2023), enquanto na classe A a proporção é de 99% da presença do equipamento, nas classes DE este número cai para 11% dos domicílios. Quando se compara o acesso exclusivamente por celular, observa-se que, pelo recorte social, 87% dos usuários que fazem este tipo de uso são das classes DE, bem como, quanto ao grau de instrução, 91% dos analfabetos ou que possuem apenas educação infantil fazem uso apenas pelo aparelho celular.

A análise da PNAD sobre os motivos pelos quais as pessoas não utilizam a internet demonstra que, em geral, a principal causa é a ausência de habilidade no uso da rede, sobretudo entre a população “não estudante” (IBGE, 2023). No mesmo sentido, de acordo com a TIC Domicílios (CGI.br, 2023), dentre os motivos por nunca terem utilizado a internet, entre indivíduos da zona urbana, está a “falta de habilidade com o computador”, totalizando 67% dessas pessoas. Destaca-se também que a “falta de interesse” aparece como principal motivo entre as pessoas de 60 anos ou mais (36%), o que pode estar interligado à questão geracional.

---

<sup>68</sup> “as velocidades de *download* em um patamar de até 5,5 Mbps são classificadas na categoria de conectividade “baixa” – permitem utilizar funções como *e-mail*, consumo básico de vídeos e *streaming*, mas não são adequadas para teletrabalho ou educação remota. A CEPAL argumenta que essas atividades são possíveis com velocidades a partir de 18,5 Mbps de forma não simultânea e acima de 25 Mbps se conduzidas ao mesmo tempo (Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe [CEPAL], 2020) (Senne, 2021, p. 6)

De forma simplificada, analisando todos os dados em conjunto, pode-se destacar os relevantes aspectos da vulnerabilidade digital: a questão socioeconômica está diretamente relacionada ao acesso ou não à internet, assim como o grau de instrução<sup>69</sup> e a faixa etária. Ainda que se considere a população que tem acesso às TICs, a disparidade entre as classes sociais é relevante quando se analisa a proporção de acesso, o tipo de conexão e a necessidade de compartilhamento.

A presença ou não de computador no domicílio, em conjunto com a exclusividade de uso pelo celular, demonstra o nível de vulnerabilidade digital da população das classes mais baixas, sobretudo em relação às habilidades digitais, pois a multiplicidade de equipamentos permite o desenvolvimento de aptidões diversas, interferindo na *conectividade significativa* da população.

Desse modo, vê-se que as classes C, D, E são as mais impactadas, impossibilitando-os de usufruir do potencial do uso das TICs — que poderiam, inclusive, ser utilizadas como meio de ascensão social. Portanto, a vulnerabilidade digital está diretamente interligada à desigualdade social.

Do aparado geral dos dados citados, o que se conclui é que a vulnerabilidade digital no Brasil está diretamente relacionada à desigualdade social, já que todos os fatores que interferem no nível de inclusão digital da população interligam-se à questão socioeconômica do indivíduo.

A classe social e o grau de instrução são variáveis relacionadas à renda e que, como demonstrado, são os aspectos mais relevantes da vulnerabilidade digital, seja pelo viés do uso ou das habilidades. Por outro lado, é preciso compreender a brecha geracional, na medida em que o índice de inclusão digital entre a população de 60 anos ou mais de idade ainda se encontra defasado em relação às demais faixas etárias, sobretudo quando se observa tal variável entre as classes mais baixas.

Sob o viés do impacto da vulnerabilidade digital no contexto do acesso à justiça, fez-se uma análise a partir da realidade do DF sobre o uso do serviço das Salas

---

<sup>69</sup> É preciso destacar que, mesmo em queda, a taxa de analfabetismo no Brasil é de 5,6% (IBGE, 2023), com aproximadamente 9,6 milhões de pessoas analfabetas. Os maiores índices são entre pessoas de 60 anos ou mais de idade, dados que refletem diretamente na percepção dos vulneráveis digitais. Disponível em: <[https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com\\_mediaibge/arquivos/8100b5c6e47300b5b9596ced07156eda.pdf](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/8100b5c6e47300b5b9596ced07156eda.pdf)>. Acesso em: 02 abril 2024.

Passivas<sup>70</sup> no âmbito do TJDF. Assim, por meio de dados obtidos do TJDF com base na LAI (Anexo I), entre 2021 e 2023, constatou-se aumento relevante no uso do serviço: cerca de 62%. Ou seja, mesmo após o fim da pandemia, tal crescimento sugere que, de fato, há relevantes barreiras de acesso à justiça no contexto digital.

Quando se analisa os dados em relação à renda da população, vislumbra-se um recorte bem claro entre as circunscrições judiciárias de *renda baixa* e *média-baixa*, de um lado, e *renda alta* e *média-alta*, de outro. Os parâmetros de acesso à internet e de uso das Salas Passivas são inversamente proporcionais: quanto maior o acesso à internet, menor o uso das Salas Passivas. Assim, para a população de renda mais baixa, efetivar o acesso à justiça na era digital ainda depende do aperfeiçoamento na prestação jurisdicional, assim como de ações estatais de combate à vulnerabilidade digital.

O direito fundamental de acesso à justiça, aqui compreendido como o acesso a uma “ordem jurídica justa” (Rodrigues, 1994; Watanabe, 2019; Cappelletti; Garth, 1988; Nunes; Teixeira, 2013), exige do Estado ações positivas para sua concretização. A virtualização ou informatização do Sistema de Justiça influencia diretamente no exercício deste direito, podendo o uso das tecnologias ser facilitador ou obstáculo a este acesso de forma efetiva, sobressaindo, nesse cenário, a sexta onda renovatória de acesso à justiça.

É nesse contexto que se inserem as políticas públicas de inclusão digital, sendo uma “diretriz elaborada para enfrentar um problema público” (Secchi (2013, p. 3), no caso, o fenômeno da vulnerabilidade digital. Sob a investigação das políticas implementadas nos âmbitos federal e distrital, inclusive no Poder Judiciário, identificou-se a ausência de enfrentamento do tema na Agenda Pública. Além disso, durante a pesquisa, foi possível observar a inexistência de políticas de inclusão digital sistematizadas e integradas entre os diferentes atores estatais.

Deste panorama, o que se observa é a ausência de verdadeira política pública de inclusão digital no país, no sentido de um planejamento integrado e articulado, com ações estatais em diferentes esferas e atores envolvidos, inclusive no âmbito normativo. A utilização da expressão “inclusão digital” nos planejamentos e programas governamentais demonstra esta

---

<sup>70</sup> Segunda a Portaria Conjunta 94/2023 do TJDF, sala passiva é o “espaço reservado para a realização de atos processuais por meio de videoconferência, especialmente depoimentos e audiências em geral”.

falta de sistematização e construção de políticas que pretendam, de fato, transformar a sociedade e implementar a inclusão digital — e social.

Ainda, a inexistência de políticas focalizadas nos aspectos da vulnerabilidade digital impede a efetiva inclusão digital desta população. Como citado, “a falta de uso da rede tende [a] concentrar-se em um grupo específico formado por idosos, de baixa renda e escolaridade” (Senne; Portilho, Storino; Barbosa, 2020, p. 19). Assim, a ampliação do uso das TICs na prestação jurisdicional exige também políticas de inclusão digital, em especial, aos mais vulneráveis nesse contexto. Como guardião dos vulneráveis, é relevante — e essencial — inserir a Defensoria Pública como um dos atores fundamentais na construção dessas políticas, a fim de garantir o efetivo direito de acesso à justiça no contexto digital.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Paulo Roberto de. **Sobre Políticas de Governo e Políticas de Estado: distinções necessárias**. Disponível em: <<https://institutomillennium.org.br/sobre-politicas-de-governo-e-politicas-de-estado-distincoes-necessarias/>>. Acesso em: 6 abr. 2024.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. **JUSTIÇA 4.0: A TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA DO PODER JUDICIÁRIO DEFLAGRADA PELO CNJ NO BIÊNIO 2020-2022**. In: O Judiciário do futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 1. ed., 2022.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Delimitando o conceito de vulnerabilidade digital – Parte I**. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/direito-dos-grupos-vulneraveis/delimitando-conceito-vulnerabilidade-digital-09122021>>. Acesso em: 31 de jan. 2024.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Vulnerabilidade digital: o problema da exclusão tecnológica – Parte 2**. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/direito-dos-grupos-vulneraveis/vulnerabilidade-digital-o-problema-da-exclusao-tecnologica-30122021>>. Acesso em: 31 de jan. 2024.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. **Vulnerabilidade: critério para adequação procedimental**. Belo Horizonte: CEI, 2021.

BARBOZA, Heloisa Helena. **Vulnerabilidade e cuidado: aspectos jurídicos**. In: PEREIRA, TANIA da; OLIVEIRA, Guilherme de (coord.). Cuidado e vulnerabilidade. São Paulo: Atlas, 2009, p. 106.

BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Souza de. **INCLUSÃO DIGITAL: AMBIGUIDADES EM CURSO**. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson de Luca (org.). Inclusão digital: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011. v. 2.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036#:~:text=Recomenda%20aos%20tribunais%20brasil>>

eiros%20a,%20C3%A0%20Justi%C3%A7a%20aos%20exclu%C3%ADdos%20digitais.>.

Acesso em: 12 fev. 2024.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 10 de abr. 2024.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **A ABORDAGEM DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS NO BARIL: QUADROS ANALÍTICOS**. Revista Campo de Públicas: conexões e experiências, v.2, n.1, 2023.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **MÉTODO E APLICAÇÕES DA ABORDAGEM DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS (DPP)**. Revista Estudos Institucionais, v. 5, n. 3, p. 791-832, 2019.

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

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6 ed. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CÉSAR, Alexandre. **Acesso à justiça e cidadania**. Cuiabá: EdUFMT, 2002.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (Codeplan). **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio (PDAD)**. Disponível em: <<https://www.codeplan.df.gov.br/pdad-2021-3/>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **A Era da interdependência digital: relatório do painel de alto nível sobre cooperação digital do Secretário-Geral da ONU**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil - TICs Domicílios 2023**. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>>. Acesso em: 15 fev. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **O impacto da covid-19 no Poder Judiciário**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/04/o-impacto-da-covid-19-no-poder-judiciario-final-30032022.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

CRESPO, Antônio Pedro Albernaz; GUROVITZ, Elaine. **A pobreza como um fenômeno multidimensional**. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/raeel/a/LVPkw9yHZfJ9kvjC8VSgTsh/>>. Acesso em 16 mar. 2024.

ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do Movimento de Acesso à Justiça: epistemologia versus metodologia?**. Tradução de Paulo Martins Garchet. Seminário Internacional Justiça e Cidadania. Rio de Janeiro, 1997.

FILHO, Edson Santana Gonçalves. **Acesso à Justiça é impactado pela vulnerabilidade digital**. Revista Consultor Jurídico, junho, 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-jun-23/tribuna-defensoria-acesso-justica-impactado-vulnerabilidade-digital>>. Acesso em: 5 de fev. 2024.

FONTAINHA, Fernando de Castro. **Acesso à justiça: da contribuição de Mauro Cappelletti à realidade brasileira**. Editora Lumen Juris: Rio de Janeiro, 2009.

FRAZÃO, Ana. **Democracia na era digital: os riscos da política movida a dados**. In: Eleições e Democracia na era digital. Disponível em: <[https://www.academia.edu/79853144/Democracia\\_na\\_era\\_digital\\_Os\\_riscos\\_da\\_pol%C3%ADtica\\_movida\\_a\\_dados](https://www.academia.edu/79853144/Democracia_na_era_digital_Os_riscos_da_pol%C3%ADtica_movida_a_dados)>. Acesso em: 10 mai. 2024.

FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter. **O Judiciário do futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 1. ed., 2022.

GERSZTEIN, Paola Coelho. **O Direito Fundamental de acesso à justiça na perspectiva luso-brasileira**. Disponível em: <[https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2013/09/2013\\_09\\_09421\\_09496.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2013/09/2013_09_09421_09496.pdf)>. Acesso em: 20 jul. 2023.

*GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT*. **Impactos do COVID-19 nos Sistemas de Justiça**. Disponível em: <<https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br#graphic10>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2011.

GONZALEZ, Lauro; ARAUJO, Marcelo. **Efeitos da exclusão digital no acesso ao auxílio emergencial**. Disponível em: <[https://www.impacto.blog.br/site/wp-content/uploads/2021/05/Auxilio\\_InclusaoDigital\\_VersaoFinal\\_2505.pdf](https://www.impacto.blog.br/site/wp-content/uploads/2021/05/Auxilio_InclusaoDigital_VersaoFinal_2505.pdf)>. Acesso em: 12 fev. 2024.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; DA COSTA, José Wilson; DOS SANTOS, Ademir José. **A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil**. Nuances: estudos sobre Educação, v. 24, n. 2, p. 68-85, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico do Distrito Federal**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/panorama>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua sobre Tecnologia de Informação e Comunicação (PNAD)**. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf). Acesso em: 20 fev. 2024.

JANCZURA, Rosane. **Risco ou vulnerabilidade social?**. Porto Alegre: Textos & Contextos, v. 11, n. 2, p. 301-308, 2012.

KONDER, Carlos Nelson. **A distinção entre vulnerabilidade patrimonial e vulnerabilidade existencial**. In: Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas. BARTELLA, Fabiana; ALMEIDA, Vitor (coord.). Indaiatuba: Editora Foco, 2023.

LANNES, Yuri Nathan da Costa; FACHIN, Jéssica Amanda; VERONESE, Alexandre Kehrig. **Políticas públicas de acesso e universalização da Internet no Brasil e cidadania digital**. Florianópolis: Revista de Direito Brasileira, v. 32, n. 12, p. 110-129, 2022.

LEONARDO, César Augusto Luiz; SANTOS, Karine Emanoela Goettens dos; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça & processo no século XXI**: estudos em homenagem ao prof. Kazuo Watanabe. 1. ed. São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2021.

LOPES, Pablo Fernandes; SOUZA, Thiago Silva; ZAIDAN, Fernando Hadad. **Sociedade 5.0 correlacionada com a indústria 4.0 e a transformação digital**. In: 17th CONTECSI-International Conference on Information Systems and Technology Management Virtual. 2020.

MAIA, Maurilio Casas. **Defensoria Pública e acesso à ordem jurídica justa**: transversalidade em 6 (seis) ondas renovatórias do acesso à justiça – uma homenagem ao prof. Kazuo Watanabe. In: Acesso à justiça & processo no século XXI: estudos em homenagem ao prof. Kazuo Watanabe. LEONARDO, César Augusto Luiz; SANTOS, Karine Emanuela Goettems dos; MAIA, Maurilio Casas (org.). 1. ed. São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2021.

MAIA, Maurilio Casas. **A DEFENSORIA PÚBLICA E A VULNERABILIDADE COMO OBSTÁCULO DE ACESSO À JUSTIÇA: DA 1ª À TECNOLÓGICA 6ª ONDA DE ACESSO - REFLEXÕES SOBRE VULNERABILIDADE ELETRÔNICA E EXCLUSÃO DIGITAL**. In: Acesso à justiça na era da tecnologia. SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022.

MARANDOLA JR., Eduardo; HOGAN, Daniel Joseph. **As dimensões da vulnerabilidade**. São Paulo: São Paulo em perspectiva, Fundação Seade, v. 20, n. 1, p. 33-43, 2006.

MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: linhas gerais de um novo direito fundamental**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2017.

NUNES, Dierle; TEIXEIRA, Ludmila. **Acesso à justiça democrático**. 1. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

OLIVEIRA, Marcos Martins. **As sete ondas renovatórias de acesso à Justiça e a Defensoria Pública**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2023-jan-08/marcos-oliveira-sete-ondas-renovatorias-acesso-justica>>. Acesso em: 3 de set. 2023.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes**. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em: 8 abril 2024.

PIMENTEL, Alexandre Freire; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. **A questão da inclusão digital dos vulneráveis cibernéticos no sistema de processo eletrônico (PJE) do TJPE**. In:

SALDANHA, Paloma Mendes; PIMENTEL, Alexandre Freire; SALDANHA, Alexandre (orgs.). *Tecnologias e transformações no direito*. Recife: Fasa, 2017. p. 35-66.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito digital**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

PINTO, Cristiano Paixão Araújo. **Modernidade, tempo e direito**. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

RIBEIRO, Leila Maria Tinoco Boechat; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; LUQUETTI, Eliana Crispim França. **Letramento digital do cidadão: proposta inclusiva no âmbito do Judiciário para efetividade ao direito de acesso à justiça eletrônica**. Brasília: Revista eletrônica CNJ, v. 5, n. 2, 2021.

RIBEIRO, Renata Maia; LORÊDO, Mateus Barros; PIAU, Diego de Brito; ARAÚJO, Luana Patrícia de Moura. et al. **Políticas públicas como forma de minimizar a desigualdade digital evidenciada pela pandemia**. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 7., 2020, Maceió. Anais. Edição *on line*. Campina Grande: Realize Editora, 2020. Disponível em: <[https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2020/TRABALHO\\_EV140\\_MD1\\_SA21\\_ID7309\\_01102020184941.pdf](https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2020/TRABALHO_EV140_MD1_SA21_ID7309_01102020184941.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2024.

ROCILLO, Paloma. **Reflexões sobre o direito à inclusão digital**. Disponível em: <<https://irisbh.com.br/reflexoes-sobre-o-direito-a-inclusao-digital/>>. Acesso em: 08 ago. 2023.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à Justiça no Estado Contemporâneo: concepções e principais entraves**. In: SALES, Lília Maia de Moraes; LIMA, Martonio Mont'Alverne Barreto. (Org.). *Constituição, Democracia, Poder Judiciário e Desenvolvimento - Estudos em homenagem a José de Albuquerque Rocha*. Florianópolis: Conceito, 2008. p. 237-276.

RUA, Maria das Graças. **Análise de políticas públicas: conceitos básicos**. Manuscrito, elaborado para *el Programa de Apoyo a la Gerencia Social en Brasil*. Banco Interamericano de Desarrollo: INDES, 1997. Disponível em: <<https://www.univali.br/pos/mestrado/mestrado-em-gestao-de-politicas-publicas/processo-seletivo/SiteAssets/Paginas/default/RUA.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2024.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional**. 11. ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Os Direitos Fundamentais (Sociais) e a Assim Chamada Proibição de Retrocesso: Contribuindo para uma Discussão**. Revista do Instituto do Direito Brasileiro da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa-RIDB, 2013.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceito, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SENNE, Fabio. **Internet na pandemia COVID-19: dinâmicas de digitalização e efeitos das desigualdades**. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/publicacao/ano-xiii-n-2-para-alem-da-conectividade-internet-para-todas-as-pessoas/>>. Acesso em: 18 fev. 2024.

SENNE, Fabio; PORTILHO, Luciana; STORINO, Fabio; BARBOSA, Alexandre. **Inclusão desigual: uma análise da trajetória das desigualdades de acesso, uso e apropriação da internet no Brasil**. Brasília: Revista de Direito, Estado e Telecomunicações, v. 12, nº 2, p. 187-211, 2020.

SILVA, José Afonso. **Acesso à justiça e cidadania**. Revista de Direito Administrativo, 1999. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47351>>. Acesso em: 25 jun. 2023.

SOCZEK, Daniel. **Vulnerabilidade social e novos direitos: reflexões e perspectivas**. Espaço Jurídico *Journal of Law* [EJL], v. 9, n. 1, p. 19-30, 2008.

SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à justiça na era da tecnologia**. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. **O acesso à justiça como direito humano básico e a crise da jurisdição no Brasil**. Scientia Iuris (UEL), v. 15, p. 53-74, 2011.

TARTUCE, Fernanda. **Vulnerabilidade processual no Novo CPC**. In: SOUSA, José Augusto Garcia de (Coord). Salvador: Juspodivm, 2015, p. 283-312.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. **ACESSO À JUSTIÇA E INTERAÇÕES CONSENSUAIS ON-LINE NO PODER JUDICIÁRIO À LUZ DA VULNERABILIDADE CIBERNÉTICA**. In: Acesso à justiça na era da tecnologia. SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casas. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **Política pública de inclusão digital**. Brasília: TCU, 2015. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/politica-publica-de-inclusao-digital.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2024.

URQUIZA, Antônio Hilário Aquilera; CORREIA, Adelson Luiz. **ACESSO À JUSTIÇA EM CAPPELLETTI/GARTH E BOAVENTURA DE SOUZA SANTOS**. São Paulo: Revista de Direito Brasileira, 2018, p. 305-319.

VIDEIRA, Renata Gil de Alcantara. **O JUÍZO 100% DIGITAL E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA EM FACE DOS “EXCLUÍDOS DIGITAIS”**. In: O Judiciário do futuro: Justiça 4.0 e o processo contemporâneo. FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 1. ed., 2022.

XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; GUIMARÃES, Patrícia Borba Vilar; ARAÚJO, Douglas da Silva. **Perspectivas sobre políticas públicas de inclusão digital e fomento às cidades inteligentes**. Santa Cruz do Sul: Revista do Direito, 2018, v. 3, n. 56, p. 33-44.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e Inclusão Social: A exclusão digital em debate**. Trad.: Carlos Szlak. São Paulo: Senac, 2006.

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

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (org). Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

## **ANEXO I – INFORMAÇÕES OBTIDAS DA OUVIDORA DO TJDF**

Ofício Ouvidoria 379/2023 NUMOUV/SEOVG

Brasília, assinado eletronicamente na data abaixo consignada.

À Senhora  
ÉRIKA MAROJA DE MEDEIROS  
Secretária-Geral da Corregedoria de Justiça do Distrito Federal  
Brasília-DF

**Assunto: Dados sobre sala passiva.**

Senhora Secretária-Geral,

1. Nos termos dos artigos 17, inciso IV, e 19 da [Portaria Conjunta 39/2022](#), que regulamenta, no âmbito do TJDFT, a Lei N. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e, ainda, a Resolução CNJ N. 215/2015, encaminhamos a manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral por se tratar de demanda afeta à competência dessa unidade.

2. Salientamos que a referida Portaria Conjunta, em seu art. 22, define as providências que deverão ser adotadas pelas unidades responsáveis pelo fornecimento da informação, quais sejam:

*Art. 22. A unidade responsável pela produção ou custódia da informação deverá:*

*I - verificar se possui a informação requerida, comunicando à Ouvidoria-Geral em 48 horas se não a possuir;*

*II - encaminhar à Ouvidoria-Geral a informação requerida, caso possa ser divulgada, no prazo máximo de quinze dias, a contar do envio do processo pela Ouvidoria-Geral, por meio do Sistema Eletrônico de Informações SEI;*

*III - certificar no respectivo processo SEI, antes do término do prazo assinalado no inciso II deste artigo, a necessidade de prorrogação do prazo para resposta por dez dias, acompanhada da devida justificativa;*

*IV - certificar no respectivo processo SEI, no prazo previsto no inciso II deste artigo, a impossibilidade de divulgação da informação requerida, mediante justificativa.*

*§ 1º Havendo dúvida quanto à classificação do documento, a unidade responsável pela produção ou custódia da informação poderá encaminhar o pedido para análise da autoridade que esteja incumbida da classificação das informações, a qual deverá manifestar-se em dez dias.*

*§ 2º A Ouvidoria-Geral dará conhecimento da informação ao requerente ou comunicará data, local e modo para realização da consulta ou reprodução.*

*§ 3º O responsável pela guarda e manutenção da informação estará sujeito a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 da [Lei 12.527, de 2011](#), quando deixar de fundamentar a negativa de acesso ou o não encaminhamento da informação requerida à Ouvidoria-Geral, no prazo previsto no inciso II deste artigo.*

3. Cumpre-nos informar que a solicitação foi submetida preliminarmente à avaliação sobre a viabilidade técnica de fornecimento dos dados pela Coordenadoria de Apoio Judicial - COPAJ,

que informou sobre a possibilidade de levantamento das informações.

4. Caso a informação requerida possa ser divulgada, o prazo dessa unidade para resposta à Ouvidoria expira em **15/12/2023**.

5. Salientamos que esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez dias) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente antes do término do prazo inicial, conforme estabelece o inciso III do artigo 22 da mencionada Portaria. Sendo assim, havendo necessidade de solicitar a prorrogação do prazo, basta certificar neste processo os motivos da prorrogação (sem necessidade de devolução do PA a esta unidade).

6. Por oportuno, ressaltamos que a Portaria Conjunta 39/2022 preceitua em seu art. 21 que:

*Art. 21. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:*

*I - insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;*

*II - desproporcionais ou desarrazoados;*

*III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, bem como serviço de produção ou de tratamento de dados que não seja de competência do TJDFT;*

*IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos previstos em tabela de temporalidade;*

*V - referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações sobre histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e de estágio probatório de servidor e procedimentos disciplinares em andamento gravados com sigilo;*

*VI - atinentes a informações classificadas quanto ao grau de sigilo como ultrassecretas, secretas ou reservadas, conforme norma interna específica;*

*VII - relativos ao teor de processos judiciais ou administrativos que tramitarem sob restrição de publicidade;*

*VIII - sobre informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais, nos termos dos arts. 6º e 31 da [Lei 12.527, de 2011](#);*

*IX - relativos a informações que possam colocar em risco a segurança da instituição ou de seus magistrados, servidores e familiares;*

*X - referentes a documentos ou a informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo, salvo se o respectivo ato decisório já tiver sido publicado, sempre que o acesso prévio puder prejudicar a tomada da decisão ou seus efeitos.*

*Parágrafo único. Na hipótese do inciso III deste artigo, o TJDFT deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações com as quais o requerente poderá realizar a interpretação, a consolidação ou o tratamento dos dados.*

7. Destacamos que o presente processo é público e poderá ser acompanhado pelo manifestante ou por qualquer outro usuário que solicite acesso a ele, exceto a identificação do usuário constante na nota anexa (3390834), que por se tratar de informação pessoal é protegida com restrição de acesso, conforme previsto no § 7º do art. 10 da Lei N. 13.460/2017, devendo, portanto, ser resguardada por todos que venham ter acesso à informação em questão.

8. Por fim, solicitamos que tão logo o pedido seja examinado e haja posicionamento a ser repassado ao requerente, que a **Assessoria de Comunicação Social (ACS)** seja cientificada de **todo conteúdo deste processo** em cumprimento à determinação do Gabinete da Presidência.

## Registro de Manifestação na Ouvidoria-Geral

Manifestação N. 2023-083395

**Relato:**

*Sou Defensora Pública do DF e mestranda da Universidade de Brasília-UnB, em fase de construção da dissertação. O tema desenvolvido no meu trabalho relaciona-se com a vulnerabilidade digital da população do DF. Assim, para realizar uma pesquisa quantitativa sobre o tema, necessito de informações sobre o uso da sala passiva nas diversas circunscrições judiciárias. Para tanto, gostaria de ter acesso aos dados sobre o uso da referida "sala passiva", se possível, com a descrição do tipo de processo (cível/família ou criminal). Agradeço desde já.*

**Complemento de Relato:** Em contato por meio telefônico, a usuária esclareceu que, se possível, gostaria de obter os dados discriminados por circunscrição, indicando os números de atendimentos realizados mensalmente, desde a instalação de cada sala até a presente data.

Atenciosamente,

**MARÍLIA BARBOSA DE BARCELOS**  
Secretária da Ouvidoria-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Marília Barbosa De Barcelos**, Secretário(a), em 30/11/2023, às 19:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3389577** e o código CRC **D8D5FBC2**.



PA 0039024/2023



| Registro de Manifestação na Ouvidoria-Geral |                           |
|---|---------------------------|
| Número da Manifestação                      | 2023-083395               |
| Data do Cadastro                            | 29/11/2022                |
| Tipo  | Acesso à Informação       |
| Nome do(a) usuário(a)                       | Nathália Sant'Ana de Rosa |

**ATENÇÃO: Os dados do usuário não devem ser citados ao longo do processo, por se tratar de informação pessoal protegida com restrição de acesso, conforme previsto no § 7º do artigo 10 da Lei N. 13.460/2017.**

NUMOUV, assinado eletronicamente na data abaixo consignada.



Documento assinado eletronicamente por **Marília Barbosa De Barcelos, Secretário(a)**, em 30/11/2023, às 19:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3390834** e o código CRC **1F459459**.

Processo SEI 0039024/2023

Cuida-se de procedimento administrativo inaugurado pela Ouvidoria-Geral a fim de obter dados solicitados por usuário externo com fundamento na Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

Esclarece a usuária que, a fim de subsidiar pesquisa quantitativa acerca da vulnerabilidade digital da população do DF, necessita de informações sobre "*o uso da sala passiva nas diversas circunscrições judiciárias. Para tanto, gostaria de ter acesso aos dados sobre o uso da referida "sala passiva", se possível, com a descrição do tipo de processo (cível/família ou criminal)*" (ID 3389577).

É o breve relatório.

Em atendimento ao pedido formulado junto à Ouvidoria do Tribunal, encaminhe-se à Coordenadoria de Apoio Judicial - COPAJ para que avalie a possibilidade do fornecimento de levantamento detalhado do uso das salas passivas por circunscrição judiciária, ou, não sendo possível, para que forneça o total geral de atendimentos por circunscrição.

Vindo resposta, o presente expediente será encaminhado ao Gabinete da Corregedoria para conhecimento.

**ALEXANDRE CORREIA DE AQUINO**  
Chefe de Gabinete da Secretaria-Geral da Corregedoria



---

Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Correia De Aquino, Secretário(a)-Geral Substituto(a) da Corregedoria**, em 01/12/2023, às 12:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3391577** e o código CRC **C7612A63**.

---

Processo SEI 0039024/2023

Senhora Secretária- Geral da Corregedoria,

Ao tempo em que manifestamos ciência do Ofício Ouvidoria 379/2023 NUMOUV/SEOVG, bem como despacho SGC id. 3391577, tecemos as seguintes considerações:

O projeto das salas passivas de videoconferência foi iniciado por meio do PA 0017577/2020, para dar cumprimento ao contido na [Resolução 341 de 7 de outubro de 2020 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ](#), que determinou aos Tribunais brasileiros a disponibilização de salas para depoimentos em audiências por sistema de videoconferência, a fim de evitar o contágio pela Covid-19.

A utilização das salas foi disciplinada no âmbito deste Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF pela [Portaria Conjunta 45 de 28 de maio de 2021](#). A norma atribui aos Núcleos e Postos das Diretorias dos Fóruns a incumbência de gerenciar o uso dos espaços instalados nos respectivos Fóruns.

Considerando a necessidade de maximizar o acesso à Justiça em todo o território nacional o Conselho Nacional de Justiça - CNJ editou a [Resolução nº. 508 de 2023](#), que dispõe sobre instalação de Pontos de Inclusão Digital - PID pelo Poder Judiciário.

Os pontos de inclusão digital são salas que permitem a realização de atos processuais, como depoimentos de partes, de testemunhas e de outros colaboradores da justiça, por sistema de videoconferência, bem como o atendimento por meio do Balcão Virtual, com possibilidade de agregação de outros serviços públicos voltados ao jurisdicionado excluído digitalmente.

Nesse sentido, temos que o jurisdicionado excluído digitalmente é parte que não dispõe de infraestrutura de tecnologia adequada para viabilizar o acesso aos serviços remotos, tais como conexão à internet e dispositivos digitais, bem como aquele que não detém conhecimento suficiente para acessar tais serviços sem auxílio.

No âmbito deste Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF, os normativos foram atualizados observando a terminologia preconizada pelo Conselho Nacional da Justiça – CNJ, qual seja, "Pontos de Inclusão Digital – PID" nas modalidades Salas Passivas e Serviço Digital Assistido – SDA.

A [Portaria Conjunta 94 de 27 de julho de 2023](#) unificou os atos normativos internos que disciplinam a prestação de serviços oferecidos, afetos ao Serviço Digital Assistido – SDA e ao funcionamento das Salas Passivas, ambos sob a responsabilidade das Diretorias dos Fóruns.

Os Pontos de Inclusão Digital, na modalidade Serviço Digital Assistido, também são salas de atendimentos presenciais instaladas em todos os fóruns do Distrito Federal, que têm como objetivo proporcionar ao público acesso aos diversos serviços oferecidos pelo Tribunal, como: Balcão Virtual, consultas processuais, dentre outros.

Nesse contexto, o TJDF dispõe de salas de atendimentos presenciais instaladas em todos os fóruns do Distrito Federal, sob a responsabilidade dos Núcleos e Postos das Diretorias dos Fóruns, destinadas exclusivamente ao atendimento de partes, com o fim de viabilizar o acesso às informações processuais e ao atendimento pelo Balcão Virtual.

No total, são 20 circunscrições judiciárias que possuem espaços reservados para a realização de atos processuais, por meio de videoconferência, especialmente para participação em audiências e atendimento de balcão virtual.

Em atendimento ao pedido formulado junto à Ouvidoria do Tribunal, apresentamos informações acerca dos atendimentos realizados nos Pontos de Inclusão Digital, na modalidade Sala Passiva, em todas as unidades de atendimento ao Usuário:

## **SALAS PASSIVAS**

## Atendimentos SALAS PASSIVAS ANO 2021

|                          | Julho      | Agosto    | Setembro   | Outubro    | Novembro   | Dezembro   |
|--------------------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| ÁGUAS CLARAS             | 0          | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| BRASÍLIA                 | 0          | 0         | 0          | 0          | 4          | 2          |
| BRAZLÂNDIA               | 0          | 0         | 2          | 0          | 0          | 9          |
| CEILÂNDIA                | 0          | 0         | 0          | 3          | 14         | 10         |
| FÓRUM VERDE              | 0          | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| GAMA                     | 0          | 0         | 0          | 5          | 3          | 5          |
| GUARÁ                    | 0          | 0         | 0          | 0          | 1          | 1          |
| ITAPOÃ                   | 0          | 0         | 9          | 8          | 13         | 7          |
| JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES | 0          | 0         | 20         | 26         | 43         | 28         |
| MIRABETE                 | 0          | 9         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| NÚCLEO BANDEIRANTE       | 0          | 0         | 3          | 3          | 13         | 4          |
| PARANOÁ                  | 10         | 0         | 35         | 62         | 45         | 27         |
| PLANALTINA               | 0          | 0         | 21         | 0          | 47         | 27         |
| RECANTO DAS EMAS         | 0          | 0         | 0          | 0          | 12         | 4          |
| RIACHO FUNDO             | 0          | 0         | 0          | 0          | 3          | 3          |
| SAMAMBAIA                | 0          | 0         | 4          | 7          | 7          | 9          |
| SANTA MARIA              | 0          | 7         | 15         | 17         | 21         | 14         |
| SÃO SEBASTIÃO            | 0          | 0         | 0          | 0          | 6          | 0          |
| SOBRADINHO               | 0          | 0         | 4          | 14         | 25         | 18         |
| TAGUATINGA               | 9          | 15        | 32         | 35         | 25         | 36         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>19</b>  | <b>31</b> | <b>145</b> | <b>180</b> | <b>282</b> | <b>204</b> |
| <b>TOTAL ANUAL</b>       | <b>861</b> |           |            |            |            |            |

## Atendimentos SALAS PASSIVAS ANO 2022

|              | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|--------------|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| ÁGUAS CLARAS | 0       | 1         | 4     | 3     | 5     | 6     | 13    | 17     | 11       | 6       | 9        | 5        |
| BRASÍLIA     | 1       | 2         | 4     | 6     | 9     | 16    | 19    | 8      | 18       | 16      | 31       | 5        |

|                          |              |            |            |            |            |            |            |            |              |              |              |            |
|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| BRAZLÂNDIA               | 2            | 14         | 17         | 9          | 24         | 29         | 8          | 35         | 33           | 52           | 45           | 21         |
| CEILÂNDIA                | 20           | 35         | 61         | 52         | 84         | 98         | 107        | 108        | 192          | 182          | 171          | 84         |
| FÓRUM VERDE              | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 3            | 2            | 2            | 1          |
| GAMA                     | 3            | 15         | 15         | 22         | 40         | 46         | 56         | 23         | 73           | 50           | 46           | 31         |
| GUARÁ                    | 13           | 15         | 24         | 14         | 36         | 31         | 31         | 47         | 40           | 31           | 29           | 21         |
| ITAPOÃ                   | 12           | 6          | 14         | 16         | 18         | 21         | 19         | 16         | 21           | 18           | 19           | 7          |
| JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES | 15           | 60         | 55         | 50         | 75         | 82         | 65         | 36         | 72           | 65           | 70           | 45         |
| MIRABETE                 | 0            | 1          | 1          | 23         | 2          | 3          | 0          | 7          | 2            | 3            | 0            | 1          |
| NÚCLEO BANDEIRANTE       | 2            | 6          | 5          | 8          | 13         | 16         | 23         | 11         | 36           | 9            | 31           | 18         |
| PARANOÁ                  | 2            | 40         | 51         | 31         | 48         | 71         | 34         | 29         | 56           | 82           | 86           | 33         |
| PLANALTINA               | 24           | 39         | 73         | 60         | 72         | 74         | 75         | 79         | 148          | 128          | 191          | 49         |
| RECANTO DAS EMAS         | 5            | 21         | 17         | 19         | 30         | 34         | 36         | 25         | 53           | 44           | 41           | 18         |
| RIACHO FUNDO             | 2            | 9          | 5          | 9          | 31         | 39         | 33         | 18         | 26           | 26           | 31           | 19         |
| SAMAMBAIA                | 8            | 114        | 36         | 15         | 70         | 110        | 92         | 59         | 112          | 82           | 83           | 37         |
| SANTA MARIA              | 8            | 30         | 73         | 56         | 70         | 110        | 92         | 58         | 112          | 82           | 83           | 37         |
| SÃO SEBASTIÃO            | 1            | 12         | 14         | 13         | 14         | 19         | 12         | 13         | 18           | 20           | 19           | 6          |
| SOBRADINHO               | 16           | 27         | 45         | 37         | 14         | 19         | 12         | 13         | 18           | 20           | 19           | 6          |
| TAGUATINGA               | 10           | 41         | 41         | 41         | 62         | 59         | 79         | 65         | 73           | 90           | 80           | 35         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>144</b>   | <b>488</b> | <b>555</b> | <b>484</b> | <b>717</b> | <b>883</b> | <b>806</b> | <b>667</b> | <b>1.117</b> | <b>1.008</b> | <b>1.086</b> | <b>479</b> |
| <b>TOTAL ANUAL</b>       | <b>8.434</b> |            |            |            |            |            |            |            |              |              |              |            |

### Atendimentos SALAS PASSIVAS ANO 2023

|              | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro |
|--------------|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|
| ÁGUAS CLARAS | 8       | 24        | 38    | 26    | 36    | 44    | 38    | 44     | 48       | 31      |
| BRASÍLIA     | 5       | 12        | 24    | 24    | 41    | 29    | 36    | 49     | 38       | 30      |
| BRAZLÂNDIA   | 20      | 36        | 93    | 50    | 57    | 56    | 107   | 87     | 58       | 53      |
| CEILÂNDIA    | 94      | 189       | 238   | 164   | 235   | 215   | 225   | 287    | 205      | 225     |
| FÓRUM VERDE  | 1       | 0         | 0     | 1     | 1     | 0     | 1     | 0      | 0        | 3       |

|                          |               |            |              |            |              |              |              |              |              |              |
|--------------------------|---------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| GAMA                     | 27            | 47         | 59           | 27         | 75           | 46           | 68           | 73           | 61           | 46           |
| GUARÁ                    | 18            | 32         | 38           | 20         | 70           | 52           | 66           | 78           | 58           | 60           |
| ITAPOÃ                   | 13            | 24         | 38           | 18         | 19           | 21           | 16           | 23           | 20           | 33           |
| JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES | 48            | 65         | 84           | 73         | 65           | 72           | 78           | 79           | 82           | 70           |
| MIRABETE                 | 1             | 1          | 8            | 4          | 6            | 7            | 7            | 12           | 5            | 5            |
| NÚCLEO BANDEIRANTE       | 13            | 27         | 35           | 27         | 31           | 33           | 25           | 49           | 42           | 40           |
| PARANOÁ                  | 40            | 56         | 91           | 54         | 94           | 72           | 75           | 99           | 66           | 97           |
| PLANALTINA               | 36            | 99         | 704          | 88         | 131          | 222          | 161          | 165          | 211          | 140          |
| RECANTO DAS EMAS         | 36            | 45         | 78           | 72         | 87           | 68           | 57           | 26           | 14           | 49           |
| RIACHO FUNDO             | 15            | 43         | 43           | 38         | 61           | 49           | 65           | 90           | 76           | 90           |
| SAMAMBAIA                | 20            | 61         | 89           | 54         | 106          | 145          | 82           | 125          | 95           | 103          |
| SANTA MARIA              | 29            | 38         | 91           | 88         | 129          | 112          | 91           | 120          | 100          | 104          |
| SÃO SEBASTIÃO            | 7             | 24         | 30           | 21         | 34           | 56           | 23           | 33           | 44           | 29           |
| SOBRADINHO               | 41            | 77         | 121          | 89         | 134          | 135          | 114          | 139          | 107          | 114          |
| TAGUATINGA               | 22            | 57         | 100          | 50         | 129          | 146          | 120          | 164          | 127          | 122          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>494</b>    | <b>957</b> | <b>2.002</b> | <b>988</b> | <b>1.541</b> | <b>1.580</b> | <b>1.455</b> | <b>1.742</b> | <b>1.457</b> | <b>1.444</b> |
| <b>TOTAL ANUAL</b>       | <b>13.660</b> |            |              |            |              |              |              |              |              |              |

Cumprido esclarecer que, há elevada e crescente adesão da população às duas modalidades dos Pontos de Inclusão Digital em todas as circunscrições judiciárias.

Acrescentamos que por meio do Processo SEI 0002421/2023 a Coordenadoria de Apoio Judicial – COPAJ apresenta à SGC dados mensais de atendimentos das Salas Passivas e do Serviço Digital Assistido, para fins de monitoramento mensal.

Na oportunidade, consignamos que não é possível fornecer a descrição por tipo de processo: cível, família ou criminal, uma vez que o controle interno da unidade monitora dados como: data do atendimento, hora, nome da parte, CPF, número do processo, tipo de atendimento (audiência/balcão virtual/informações gerais) e nome do servidor que realizou o atendimento.

Nesse contexto, conforme requerido pela mestranda da Universidade de Brasília-UnB no Ofício Ouvidoria 379/2023 NUMOUV/SEOVG (id. 3389577), no qual a estudante esclarece que está em fase de construção da dissertação, e deseja realizar pesquisa sobre o tema sala passiva, esta Coordenadoria - COPAJ, fornece os dados de atendimentos gerais por circunscrição, indicando os números de atendimentos realizados mensalmente, desde a instalação dos serviços até o mês de outubro de 2023.

Por fim, pontuamos que o site do TJDFT dispõe de conteúdo informativo sobre os serviços de Ponto de Inclusão Digital - PID Sala Passiva e Serviço Digital Assistido - SDA, bem como a relação do e-mail institucional e telefones para agendar a utilização das Salas Passivas.

Link: [Outros Serviços — Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios \(tjdft.jus.br\)](https://tjdft.jus.br)

São essas as informações as quais submetemos à consideração superior.

Respeitosamente,

COPAJ, assinado eletronicamente na data abaixo consignada.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Patrícia Lafetá de Oliveira Crivelaro**, Coordenador(a), em 04/12/2023, às 14:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3393075** e o código CRC **7A1D6B21**.

Processo SEI 0039024/2023

Em atenção ao Despacho SGC ID 3391577, os autos retornaram da COPAJ com informações sobre o uso das salas passivas do TJDFT.

Após um breve resumo dos atos normativos que regulamentam a disponibilização de salas para depoimentos em audiências por sistema de videoconferências no âmbito do TJDFT, a COPAJ forneceu o número total de atendimentos realizados nas salas passivas das várias circunscrições judiciárias do Distrito Federal em 2021, 2022 e 2023.

Na oportunidade, consignou que "não é possível fornecer a descrição por tipo de processo: cível, família ou criminal, uma vez que o controle interno da unidade monitora dados como: data do atendimento, hora, nome da parte, CPF, número do processo, tipo de atendimento (audiência/balcão virtual/informações gerais) e nome do servidor que realizou o atendimento". Ao final, destacou que o site do TJDFT dispõe de conteúdo informativo sobre os serviços de Ponto de Inclusão Digital - PID Sala Passiva e Serviço Digital Assistido, além de endereço eletrônico e telefone institucionais para agendamento do uso das salas passivas (ID 3393075).

Ante o exposto, retorne-se à Ouvidoria para conhecimento das informações fornecidas pela COPAJ em atenção ao pedido formulado no ID 3389577.

Em cumprimento à determinação do Gabinete da Presidência, mencionada no id 3389577, cientifique-se, igualmente, a ACS sobre o conteúdo desse expediente.

**ERIKA MAROJA DE MEDEIROS**  
Secretária-Geral da Corregedoria



Documento assinado eletronicamente por **Erika Maroja de Medeiros, Secretário(a)-Geral da Corregedoria**, em 04/12/2023, às 20:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3396382** e o código CRC **1D6A5ED2**.

Processo SEI 0039024/2023

A SGC

Esta ACS informa estar ciente do Despacho 3396382, que trata das informações da COPAJ sobre o uso das salas passivas do TJDFT.

ACS, assinado eletronicamente na data abaixo consignada.



Documento assinado eletronicamente por **Marcela de Castro Rocha Moreira Feitosa**, Técnico Judiciário, em 06/12/2023, às 09:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3401955** e o código CRC **AEAB9FB9**.