

# DO ANALFABETISMO DIGITAL E O ACESSO A JUSTIÇA

Camila Fernandes da Silva

Orientador: Bruno Marini

## RESUMO:

A exclusão digital é um desafio significativo para a efetivação dos direitos de cidadania no Brasil. O objetivo geral desta pesquisa é analisar o impacto do analfabetismo digital na efetivação do direito de acesso à justiça. A falta de inclusão digital compromete o exercício pleno da cidadania e o acesso a serviços públicos. No que diz respeito à metodologia, adotou-se a pesquisa qualitativa, dedutiva e exploratória, por possibilitar uma compreensão aprofundada do fenômeno e das relações entre exclusão digital e acesso à justiça. Como resultado, constatou-se que a inclusão digital deve ser uma política pública transversal, articulada entre diferentes áreas do Estado, para garantir a efetividade da cidadania e da justiça social no país. A superação do analfabetismo digital e a democratização do acesso às ferramentas tecnológicas são condições indispensáveis para promover a igualdade e a justiça.

**Palavras-chave:** Analfabetismo digital. Exclusão social. Acesso à justiça. Inclusão digital e Cidadania.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo propõe o estudo do seguinte tema: Do analfabetismo digital e o direito ao acesso à justiça. Esse tema se mostra importante, especialmente porque a crescente digitalização dos serviços públicos, sem políticas eficazes de inclusão, tem aprofundado as desigualdades no acesso aos direitos, sobretudo no âmbito do Poder Judiciário.

Para melhor compreensão da temática, é importante apresentar um breve contexto. O analfabetismo digital refere-se à ausência ou insuficiência de habilidades para utilizar recursos tecnológicos de forma autônoma e eficiente. No campo jurídico, essa limitação impacta diretamente o exercício do direito fundamental de acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal. A expansão do processo judicial eletrônico e a implementação de plataformas digitais de serviços públicos, como o Gov.br, evidenciam que, sem

letramento digital, tais ferramentas podem se tornar barreiras estruturais à cidadania.

Com base nessa breve explanação, percebe-se a necessidade de discutir o assunto no âmbito jurídico. O problema de pesquisa que se levanta é: de que forma o analfabetismo digital impacta o direito de acesso à justiça no Brasil?. Esse problema decorre da insuficiência de políticas públicas de inclusão digital, aliada à falta de infraestrutura tecnológica e à carência de capacitação adequada para o uso das ferramentas digitais jurídicas.

As principais pessoas afetadas por essa realidade são idosos, indivíduos de baixa renda, moradores de áreas rurais e cidadãos com baixo nível de escolaridade. Partindo desse cenário, observam-se desdobramentos jurídicos relevantes, como a violação ao princípio da isonomia, o agravamento das desigualdades sociais e a redução da efetividade das garantias constitucionais.

Diante do problema, formula-se a hipótese de que o analfabetismo digital é um fator determinante de exclusão jurídica e social, restringindo o pleno exercício da cidadania. Essa hipótese se fundamenta na premissa de que a universalização do acesso às ferramentas digitais e a capacitação tecnológica são indispensáveis para a concretização do direito de acesso à justiça. Explicando melhor, o direito de acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXV, da CF/88, impõe ao Estado o dever de garantir que todos possam reivindicar seus direitos perante o Judiciário, eliminando barreiras físicas e digitais. A ausência de políticas robustas de inclusão compromete a isonomia e a efetividade da prestação jurisdicional.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o impacto do analfabetismo digital na efetivação do direito de acesso à justiça. Para alcançá-lo, foram definidos os seguintes objetivos específicos: identificar as principais barreiras tecnológicas enfrentadas pela população; examinar as medidas adotadas pelo

Poder Judiciário e pelo Conselho Nacional de Justiça; e propor estratégias de inclusão digital para ampliar o acesso à justiça. Esses objetivos orientaram a estrutura das seções e subseções deste artigo.

No que diz respeito à metodologia, adotou-se a pesquisa qualitativa e exploratória, por possibilitar uma compreensão aprofundada do fenômeno e das relações entre exclusão digital e acesso à justiça. O método de abordagem escolhido foi o dedutivo, por permitir partir de premissas gerais, como o direito fundamental de acesso à justiça, para analisar casos concretos de exclusão digital.

Esta pesquisa foi organizada em três seções: a primeira aborda o acesso à justiça como direito fundamental e sua relação com a exclusão digital; a segunda analisa os impactos do analfabetismo digital no contexto jurídico e social, com base em casos concretos e dados estatísticos; e a terceira apresenta propostas de inclusão digital e políticas públicas voltadas à efetividade do acesso à justiça.

## **1 O ACESSO A JUSTIÇA COMO UM DIREITO HUMANO FUNDAMENTAL**

Com o genocídio sistemático ocorrido durante o regime nazista imposto por Adolf Hitler, resultando no Holocausto (1933-1945), em que milhões foram presos, torturados e eliminados por causa de sua raça e outros fatores, iniciou-se uma nova fase na preocupação geral acerca dos Direitos Humanos na esfera global.

Neste contexto, a primeira fase de internacionalização dos direitos humanos se consolidou na segunda metade do século XIX e alcançou o pós-Segunda Guerra Mundial e o Holocausto, quando diferentes potências e países se reuniram para formar a Organização das Nações Unidas (ONU) em 1945. O objetivo era criar um ambiente de multilateralismo que garantisse a paz entre as nações e o fortalecimento dos direitos humanos. Foi então que surgiu a

Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) em 1948, a única com caráter universal, cujo objetivo era servir como um ideal de sociedade justa, igualitária e fraterna, garantindo a dignidade da pessoa humana, buscando solucionar os problemas sociais, humanitários, culturais e econômicos, trazendo melhores condições de vida para os cidadãos.

Dentre os 30 artigos que integram a DUDH, destaca-se o primeiro em que afirma:

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade (UNICEF, 2025, p. 1).

Pode-se notar que, historicamente, a luta pelos direitos humanos não contemplou todos os seres humanos. Desta forma, a busca pela igualdade tem sido constante. Cada garantia assegurada aos indivíduos é fruto de lutas históricas e por isso, diferentes filósofos aprofundaram sobre o assunto desde a Idade Média até a era moderna, demonstrando que o processo evolutivo dos Direitos Humanos se encontra em constante desenvolvimento. No dizer de Norberto Bobbio, “o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político” (Bobbio, 2004, p. 16).

Infere-se, pois, que o cerne para a efetivação da maior proteção dos direitos do homem e a inclusão digital que garanta o pleno acesso à justiça está inteiramente ligada ao desenvolvimento global da civilização humana, não competindo exclusivamente ao Poder Judiciário reconhecimento dentro de um ordenamento jurídico específico, sendo evidente a necessidade de política pública efetiva aos que não conseguem acessar os serviços digitais, não tratando a exclusão de forma isolada, mas sim, compreendendo a real dimensão dos problemas sociais que ocasionam tal exclusão.

De acordo com Bobbio (2004), os direitos humanos não surgiram de uma única vez, mas sim ao longo da história, sendo conquistados progressivamente, por meio de lutas sociais em diferentes contextos.

Nesse sentido, Bobbio traz a discussão de que não basta positivizar os direitos humanos, garantidos pelo constitucionalismo, pois a historicidade reflete que os direitos foram moldados pelas circunstâncias da sociedade, mas que, para sua efetividade e evolução, não se pode admitir retrocessos na proteção desses direitos.

Com este entendimento, percebe-se a importância de conferir sentido jurídico a Igualdade no Acesso à Justiça para a presente pesquisa. Isso porque, o Estado atua de diversas maneiras para propiciar acesso à justiça para a população menos favorecida, oferecendo-lhes maiores facilidades, como a criação de órgãos administrativos, Juizados Especiais Cíveis, Juizados Federais, bem como na utilização de meios alternativos não estatais na ampliação do acesso à justiça, como, por exemplo, a arbitragem (Martins, 2006, p. 93). Todavia, o acesso à justiça no Brasil enfrenta diversos desafios, entre eles a complexidade do sistema judiciário, a morosidade dos processos, o abarrotamento do judiciário, o uso exagerado de termos e conceitos técnicos e, por fim, a era digital que se elevou com mais um empecilho à grande parte da população no acesso ao Judiciário, os chamados analfabetos digitais.

Entende-se por Analfabetos digitais, os indivíduos que, devido à sua condição de vulnerabilidade social, enfrentam dificuldades para acessar e utilizar tecnologias digitais, o que limita sua capacidade de exercer plenamente seus direitos e acessar informações essenciais, como serviços judiciais e informações legais disponíveis online.

Nesse sentido, destaca-se trecho da tese de doutorado de Fenanda Tartuce da Silva:

Para haver efetiva participação em juízo, é imprescindível que as desigualdades inerentes à vida social – sofridas com mais intensidade pelos desfavorecidos com condição vulnerável – não fulminem, por si mesmas, as chances de distribuição de justiça (2011, p. 150)

Nessa perspectiva, observa-se que os fatores destacados criam barreiras significativas para a efetivação do direito de acesso à justiça, que, mesmo instrumentalizado no ordenamento jurídico, torna-se inacessível por critérios de vulnerabilidade para camadas específicas da sociedade.

A implementação de medidas legislativas, como a Lei nº 11.419/2006, que instituiu o processo judicial eletrônico, e a adoção de sistemas tecnológicos, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe) e plataformas de audiências virtuais, bem como a recente incorporação de inteligência artificial para triagem e automação de rotinas processuais, têm permitido ao Judiciário brasileiro modernizar sua estrutura e responder de forma mais eficiente à crescente demanda por justiça. Todavia, esse avanço tecnológico também suscita preocupações acerca do analfabetismo digital e da exclusão de grupos vulneráveis, que podem enfrentar barreiras significativas no acesso efetivo à justiça digitalizada. Populações como idosos, pessoas de baixa renda e residentes em áreas remotas são particularmente afetadas, o que pode comprometer a igualdade de acesso à justiça e a efetividade dos direitos fundamentais.

A exclusão digital constitui um obstáculo significativo à efetivação da justiça digitalizada no Brasil. Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou uma recomendação para estabelecer pontos de inclusão digital, permitindo que os excluídos digitais participem de audiências por videoconferência nas salas disponibilizadas pelo Poder Judiciário nos fóruns. Além disso, o CNJ orientou os tribunais brasileiros a disponibilizarem servidores em suas unidades físicas para garantir o amplo acesso à justiça, efetuar o encaminhamento digital de requerimentos e auxiliar os jurisdicionados quando necessário. No entanto, Os dados da PNAD Contínua TIC 2025 (IBGE, 2025) revelam que aproximadamente 5,1 milhões de domicílios brasileiros ainda não possuíam acesso à internet em 2024. As principais razões apontadas foram a falta de habilidades dos moradores (32,6%), o alto custo do serviço (27,6%) e a percepção de desnecessidade (26,7%) (IBGE, 2025). Esses dados demonstram a persistência da exclusão digital no país, comprometendo significativamente o acesso efetivo à justiça digitalizada, especialmente entre as populações de baixa renda, com menor escolaridade ou residentes em áreas rurais.

Feita essa análise, faz-se importante compreender como as leis brasileiras retratam o assunto. Visando elucidar ainda mais a abordagem

iniciada, no próximo tópico serão observados os artigos da Lei nº 1.060/50 [Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados], Lei nº 9.099/95 [Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências], Lei 14.533/23 [Institui a Política Nacional de Educação Digital], Artigo 198 da Lei nº 13.105/15 [Equipamentos necessários à prática de atos processuais] e Artigo 5º da CF/88 que abordam os princípios norteadores do presente estudo.

Um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito brasileiro é o Princípio constitucional do Acesso à Justiça, consubstanciado na garantia do exercício da Cidadania (artigo 1º, II, CF/88). Com a ascensão das novas tecnologias, esse princípio passou a apresentar novos contornos no que tange ao seu exercício, podendo ser exercido de maneira on-line e com auxílio de tecnologias disruptivas, não se limitando apenas ao formalismo do acesso ao Poder Judiciário em seu formato presencial. Entretanto, é mister que os avanços não possam excluir nenhuma parcela da sociedade tendo em vista a previsão no ordenamento jurídico brasileiro.

Nesse contexto, a Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988 em seu artigo 5º, caput, assegura que todas as pessoas, independentemente de qualquer característica pessoal, devem ser tratadas de forma igual perante a lei, garantindo a proteção de direitos fundamentais como vida, liberdade, segurança e propriedade.

Por conseguinte, em seu inciso XXXV do artigo 5º da CF/88, o texto constitucional garante que qualquer ameaça ou violação de direito pode ser levada ao Poder Judiciário, assegurando que nenhum cidadão fique impedido de buscar a justiça, consolidando o princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Cumprir observar que, o acesso à justiça é uma previsão constitucional positiva que não significa mero acesso ao Judiciário, mas um conjunto de métodos isonômicos que permitam um verdadeiro acesso ao denominado: “justo processo” (Bedaque, 2009, p.71). Nesse viés, são necessárias soluções práticas para os problemas de acesso à Justiça que implicam sistematicamente na tutela

do processo constitucional democrático, bem como os mecanismos que garantem o acesso isonômico de todos os cidadãos, tendo em vista que a falta de acesso aos recursos digitais por certa parcela da população, caracteriza a exclusão digital.

Importante esclarecer também que, para fundamentarmos este estudo, precisamos compreender o processo evolutivo dos Direitos Humanos como marco fundamental para o princípio da igualdade. Considerando que o acesso à justiça pode ser analisado sob vários enfoques, no segundo tópico se baseará nas Ondas Renovatórias de acesso à justiça, paradigma que envolve técnicas processuais efetivas para aproximação do judiciário, meios alternativos de resolução de conflitos e o uso da tecnologia.

## **2 DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL E O ACESSO A JUSTIÇA**

Acerca das legislações pertinentes ao tema da presente pesquisa, deve-se atentar para a Lei nº 13.105/15. Ressalta-se que referida lei, em seu artigo 198 diz que:

As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes (Brasil, 2015, p.1).

No que tange ao dispositivo acima, regulamentado pela Recomendação nº 101/2021 do CNJ, incorporou especial proteção ao excluído digital:

Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais (Brasil, 2021, p.1).

Ao que se percebe, o dispositivo legal ressalta os seguintes pontos que devem ser levados em consideração: implantação de mecanismos que concretizem o princípio constitucional de amplo acesso à Justiça (artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal), infraestrutura de tecnologia adequada para acessar os serviços judiciários, como conexão à internet e dispositivos digitais e serviços judiciais voltados para aqueles que não apresentam conhecimento suficiente

para acessar tais serviços sem auxílio. Nota-se O acesso à internet vem ganhando cada vez mais reconhecimento como um direito fundamental, especialmente diante dos desafios impostos pela exclusão digital. Esse entendimento reforça sua importância nas discussões atuais sobre cidadania e acesso efetivo à justiça.

Enfatizando esses aspectos, Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988) apontam os principais obstáculos que dificultam o acesso à Justiça em dois grandes núcleos: o primeiro de ordem econômica, o segundo de natureza sociocultural. Entende-se que, os obstáculos decorrentes da desigualdade social corroboram para a crescente ineficácia do sistema judiciário e a não concretização dos objetivos jurídicos, comprometendo demasiadamente o acesso à Justiça. Isso porque, simplesmente acionar o judiciário não é o bastante para garantir que os cidadãos alcancem plenamente seus direitos fundamentais, os quais estão devidamente estabelecidos em nossa legislação. Portanto, em meio a um processo de transformação estrutural, é essencial refletir sobre a evolução histórica do acesso à justiça e examinar criticamente as estratégias estatais adotadas para tornar esse direito uma realidade concreta.

Observa-se uma evidente inconsistência nas normas que tratam acerca do Marco Civil da Internet, que em seu artigo 27 retrata as iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social, estabelecendo diretrizes para: “I – promover a inclusão digital; II – buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso” (Brasil, 2014, p.1).

Por outro lado, essa perspectiva evidencia a necessidade de políticas públicas articuladas e contínuas, que superem a mera formalidade normativa e efetivamente garantam a inclusão digital como meio de acesso à cidadania. Nesse sentido a presente pesquisa mostra-se útil, ao buscar uma forma de suprir a deficiência legislativa apresentada no que tange a promoção do conhecimento e autonomia. Posto que a simples disponibilização de equipamentos e servidores não assegura, por si só, a autonomia do indivíduo digitalmente analfabeto para exercer o direito ao acesso à justiça, nem elimina a segregação vivenciada por

sujeitos vulneráveis perante o sistema judiciário.

## **2.1 DA INSTRUMENTALIZAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO**

No estudo das chamadas ondas renovatórias de acesso à Justiça de Cappelletti e Garth (1988) houve grande fomento acerca da necessidade de aproximação do cidadão ao judiciário. Um dos mecanismos que tornou esta aproximação palpável, foi a instrumentalização dos meios eletrônicos de acesso.

As principais motivações para a instrumentalização do Processo Judicial Eletrônico (PJE) foi mitigar a morosidade do poder judiciário, propiciando amplo acesso à justiça, tendo em vista que toda a atividade judiciária e cartorária era realizada por meio de registros em anotações de forma manual ou através de datilografia, sem efetiva fiscalização acerca da tramitação do feito, ocasionando uma prestação jurisdicional falha e delongada. Com base na perspectiva de Walter Nunes da Silva Júnior (2006), é possível notar que ele antecipou os benefícios da automação no processo judicial por meio da informatização, mesmo antes da Lei nº 11.419/06 e do Processo Judicial Eletrônico instituído pelo Conselho Nacional de Justiça:

Sabe-se que os servidores dos cartórios enfrentam uma sobrecarga de serviços para dar juntada, aos respectivos processos, do número excessivo de petições e documentos que, diariamente, são encaminhados para a secretaria. Dependendo da demanda, para fazer-se uma mera juntada de um documento demora-se bem mais do que o desejado. Com a adoção da tecnologia de gestão eletrônica de documentos (GED), são eliminadas diversas atividades manuais praticadas por vários servidores (Silva Júnior, 2006).

O processo judicial eletrônico representou um marco significativo para a superação de barreiras tradicionais no acesso à Justiça, sendo que a implementação deste mecanismo eletrônico retirou estigmas e formalidades que, por vezes, afastavam grupos vulneráveis e contribuíam para o distanciamento entre o cidadão e o Judiciário.

O meio eletrônico trouxe consigo uma série de vantagens, dentre elas podemos citar: a economia processual, visto que retirou a obrigatoriedade na realização de diligências presenciais; a celeridade processual, tendo em vista a simultaneidade do processo que pode ser acessado a qualquer hora do dia, bem como que as juntadas ocorrem de modo imediato; a contribuição para o meio ambiente, ante a imaterialidade do processo e, por fim, a aproximação da população ao poder judiciário, visto que reduzindo barreiras simbólicas como o formalismo presente nas vestimentas e linguagem técnica, que frequentemente geram intimidação pelas partes em situação de vulnerabilidade.

A partir desta evolução, surgiram alguns impactos que outrora não eram levados em consideração, como por exemplo, a falta de acesso à tecnologia, as barreiras cognitivas pela falta de habilidades digitais enfrentada por muitos cidadãos, e a demasiada sobrecarga eletrônica com inúmeras plataformas de acesso aos tribunais (Zelinsky, 2021). A inabilidade para o uso de dispositivos digitais, pode limitar severamente o acesso à justiça on-line, gerando, em um desdobramento inesperado, uma nova forma de afastamento da jurisdição.

As ferramentas tecnológicas implementadas pelo Judiciário, apesar de representarem avanços, ainda são de difícil acesso para muitos cidadãos. A falta de habilidades digitais, aliada à complexidade dos sistemas, impede que uma parcela da população consiga utilizá-los com autonomia e segurança (Klein, 2018).

Dessa forma, embora se reconheçam os avanços propiciados pela informatização judicial, é imprescindível retomar o pensamento de Cappelletti e Garth, refletindo se tais soluções estão, de fato, promovendo inclusão ou reproduzindo novas barreiras ao acesso efetivo à Justiça, agora digitais.

## **2.2 DA DIGITALIZAÇÃO PROCESSUAL E O ANALFABETISMO DIGITAL**

O estudo do tema proposto perpassa pela colisão de interesses existentes. De um lado, percebe-se os avanços decorrentes da implementação

do processo judicial eletrônico e, de outro, as dificuldades no acesso ao judiciário digital decorrente do analfabetismo digital.

Esses interesses são colocados em jogo quando se observa que, com a criação dos juizados especiais e a digitalização do processo, a parte pode, em tese, litigar em juízo sem o auxílio de um advogado ou defensor público.

O primeiro efeito do analfabetismo no acesso ao Judiciário está relacionado à dificuldade de efetivação da Justiça. Ainda que a digitalização traga agilidade e organização aos processos, o desconhecimento das ferramentas tecnológicas pode retardar significativamente o andamento das demandas, além de criar um abismo técnico que inviabiliza a plena compreensão e cumprimento das normas legais por parte de cidadãos vulneráveis, cuja condição de analfabetismo digital resulta, muitas vezes, na negação concreta de direitos.

Um exemplo evidente da exclusão digital associada à vulnerabilidade jurídica encontra-se nos frequentes casos de desvios de valores dos benefícios previdenciários do INSS, notadamente entre a população idosa. Embora existam plataformas como o aplicativo “Meu INSS”, muitos beneficiários não possuem acesso adequado à internet ou conhecimentos suficientes para operar tais ferramentas. Essa limitação tecnológica compromete a capacidade de detectar fraudes, registrar denúncias e exercer o direito de petição, previsto no artigo 5º, XXXIV, da Constituição Federal de 1988. Nesse cenário, a auditoria realizada em 2024 pelo Tribunal de Contas da União (TCU) identificou irregularidades que somam mais de R\$ 91 bilhões em descontos não autorizados nos benefícios previdenciários (TCU, 2024). Essa situação evidencia não apenas a exclusão digital, mas também a omissão do Estado em garantir mecanismos eficazes de proteção e fiscalização, o que pode atrair a sua responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 37, §6º, da Constituição Federal de 1988.

Como destaca Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2021), a responsabilidade do Estado por omissão é configurada quando este, mesmo diante do dever legal de agir, deixa de adotar providências para evitar danos a terceiros. Dessa forma,

é fundamental repensar o papel do Judiciário e da Defensoria Pública na construção de estratégias acessíveis de reparação, acolhimento e prevenção, sob pena de perpetuar desigualdades estruturais no acesso a direitos fundamentais. A ausência de políticas efetivas de inclusão digital e de capacitação tecnológica não apenas fere o princípio da isonomia, como também transforma a digitalização dos serviços públicos em um instrumento de segregação.

Partindo desta premissa, é fundamental esclarecer que, há um conflito entre a aplicação da Lei, que busca aproximar a população do judiciário, e a realidade social, que pode transformar a digitalização em uma das principais barreiras à igualdade e à Justiça, devido à exclusão digital.

Na modernidade, o acesso à justiça deve ser analisado como a procura da sociedade por um Judiciário que receba e trate os conflitos de maneira digna, não se tratando apenas de alcançar o Judiciário, mas de poder acessá-lo de maneira efetiva, compreensível e humanizada.

Como leciona Pessoa “a busca pelo Judiciário vai além da procura pelas portas da justiça, a procura passa a ser também por um acesso digno e humanizado” (2016, p. 13). A implementação de tecnologias digitais nos serviços públicos, especialmente no Poder Judiciário, é frequentemente apresentada como um passo importante para a modernização, eficiência e agilidade na tramitação dos processos.

No entanto, esse progresso não é vivenciado de forma igualitária por toda a população brasileira, o que impõe um desafio ao exercício da cidadania: ao mesmo tempo em que promove benefícios administrativos, a inovação tecnológica pode se tornar um obstáculo à efetivação de direitos fundamentais, afetando aqueles que não têm acesso ou habilidades suficientes para utilizar as plataformas digitais.

Embora aumente a capacidade do Estado de oferecer serviços, também se torna um fator de limitação ao acesso à justiça, gerando uma nova forma de desigualdade: o analfabetismo digital.

Essa exclusão, ao limitar o acesso a direitos previstos constitucionalmente, revela-se como um obstáculo de natureza constitucional, pois compromete diretamente princípios fundamentais como a dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III, da CF), a cidadania (artigo 1º, II) e o direito ao acesso à justiça (artigo 5º, XXXV).

Além disso, atinge frontalmente os objetivos fundamentais da República, como erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades sociais (artigo 3º, III e IV da CF). Nesse sentido, é pertinente a análise do conceito de “cidadão de papel”, criada pelo jornalista Gilberto Dimenstein (1997) ao tratar da frustração daqueles que, embora possuam formalmente seus direitos assegurados na Constituição, não conseguem exercê-los na prática em razão de barreiras sociais, econômicas ou institucionais.

Para Dimenstein, a tecnologia, se não for amplamente democratizada, pode aprofundar a exclusão de milhões de pessoas, sobretudo as de baixa escolaridade ou com acesso limitado a dispositivos e recursos digitais.

Sob essa ótica, observa-se que o uso da tecnologia, quando desassociado de políticas públicas inclusivas, pode reforçar a condição de invisibilidade jurídica de determinados grupos, transformando o direito ao acesso à justiça em um privilégio acessível apenas aos alfabetizados digitais.

Tal cenário evidencia uma contradição com os próprios fundamentos do Estado Democrático de Direito, que pressupõe igualdade de condições para todos os cidadãos. A esse debate, é possível aplicar a perspectiva filosófica de Thomas Hobbes, em sua obra *Leviatã* que oferece uma visão interessante sobre o papel do Estado na garantia da segurança e da ordem social, estabelecendo condições para que os indivíduos possam viver em paz e ter seus direitos preservados.

Nesse contexto, garantir que o cidadão compreenda e tenha acesso às plataformas digitais do Judiciário se alinha diretamente ao papel estatal de

assegurar direitos e proteger os indivíduos de ameaças à sua dignidade e autonomia.

A exclusão digital, portanto, ao romper com essa garantia mínima de acesso, compromete a própria lógica do pacto social, ferindo o dever do Estado de prover instrumentos equitativos de cidadania.

A Constituição Federal de 1988, ao consagrar o acesso à justiça como direito fundamental, determina que nenhum cidadão deve ser impedido de buscar a tutela de seus direitos (artigo 5º, XXXV). No entanto, a exclusão digital transforma esse mandamento em uma promessa frustrada para aqueles que não dominam os meios tecnológicos exigidos para exercer tal prerrogativa.

Nessa linha, a ausência de medidas efetivas para combater o analfabetismo digital pode ser interpretada como omissão estatal, contrariando o princípio da eficiência (artigo 37, caput, da CF) e a promoção da igualdade material (artigo 5º, caput e artigo 3º, III). Diante dessa realidade, é necessário pensar em soluções jurídicas e institucionais para a inclusão digital como forma de garantir o pleno exercício da cidadania e do acesso à justiça.

## **CONCLUSÃO**

A presente pesquisa tratou do analfabetismo digital e seu impacto no direito de acesso à justiça. O estudo mostrou-se relevante por abordar um tema atual e de grande importância social e jurídica, evidenciando como a exclusão digital pode representar barreira ao exercício pleno dos direitos fundamentais e à efetividade da prestação jurisdicional, especialmente entre populações vulneráveis.

Durante a investigação, não foram encontradas limitações significativas que comprometessem a análise, embora se tenha observado escassez de dados quantitativos atualizados sobre a inclusão digital no sistema judiciário. Apesar disso, foi possível alcançar os objetivos propostos no início do trabalho.

Em relação ao objetivo geral, que consistiu em analisar o impacto do analfabetismo digital na efetivação do direito de acesso à justiça, constatou-se que a falta de letramento digital compromete a igualdade de acesso e reduz a efetividade dos serviços judiciais, exigindo a adoção de políticas públicas inclusivas.

No tocante aos objetivos específicos, identificaram-se as principais barreiras tecnológicas enfrentadas pela população; examinaram-se as medidas adotadas pelo Poder Judiciário e pelo Conselho Nacional de Justiça; e foram propostas estratégias de inclusão digital voltadas à ampliação do acesso à justiça.

Assim, confirmou-se a hipótese de que o analfabetismo digital é fator de exclusão jurídica e social. Quanto ao problema de pesquisa, que pergunta de que forma o analfabetismo digital impacta o direito de acesso à justiça no Brasil, conclui-se que ele atua como obstáculo real e estrutural, exigindo ações estatais e institucionais efetivas.

Como proposta para a solução do problema, sugere-se a implementação de políticas públicas de capacitação digital, a ampliação dos Pontos de Inclusão Digital e o fortalecimento da atuação da Defensoria Pública, de modo a assegurar que todos, independentemente de sua condição socioeconômica, possam exercer plenamente seus direitos. Dessa forma, a superação do analfabetismo digital se apresenta não apenas como um desafio técnico, mas como uma exigência ética e constitucional para a consolidação de uma justiça verdadeiramente democrática.

## **REFERÊNCIAS**

ANDRADE, Laura Riccioppo Costa de Freitas. Analfabetismo digital e as dificuldades encontradas no acesso à Justiça brasileira. 2021. Artigo de Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Goiânia, 2021. Disponível em:

<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/7077>. Acesso em: 4 ago. 2025.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Direito e Processo, Tutela Cautelar e Tutela Antecipada: Tutelas Sumárias e de Urgência (tentativa de sistematização). 4. ed São Paulo: Malheiros Editores, 2006.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. 13. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Disponível em: [https://www.mprj.mp.br/documents/20184/172905/a\\_era\\_dos\\_direitos.pdf](https://www.mprj.mp.br/documents/20184/172905/a_era_dos_direitos.pdf). Acesso em: 4 ago. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Artigo 5º. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 4 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Artigos diversos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 fev. 1950. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/11060.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11060.htm). Acesso em: 4 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Artigos diversos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). Acesso em: 4 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Artigo 198. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 4 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023. Institui a Política Nacional de Educação Digital. Artigos diversos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 jan. 2023. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/L14533.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14533.htm). Acesso em: 4 ago. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. 16. ed. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2002.

DIMENSTEIN, Gilberto. O cidadão de papel: a infância, a adolescência e os direitos humanos no Brasil. 13. ed. São Paulo: Ática, Folha Educação, 1997

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito administrativo. 25. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

HOBBS, Thomas. Leviatã: matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil. E-book. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Edipro, 2020

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua TIC 2024: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 06 ago. 2025.

KLEIN, Angelica Denise. Acesso à justiça: reflexão teórica da acessibilidade e as modificações impostas pela legislação processual. Revista Brasileira de História do Direito, v. 4, n. 2, p. 01-16, 2018.

LIRA, Luzia Andressa Feliciano de; SILVA JÚNIOR, Walter Nunes da. O processo judicial eletrônico (PJe) como instrumento que viabiliza o acesso democrático à justiça. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=91836ea292e68886>. Acesso em: 4 ago. 2025.

MARTINS, Sérgio Pinto. Arbitragem e Poder Judiciário. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PESSOA, Olívia Alves Gomes. Audiências no juizado especial cível no Distrito Federal: quem fala com quem? 2016. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Cidadania) – Universidade de Brasília, Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares, Brasília, 2016. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/22331>. Acesso em: 4 ago. 2025.

SILVA, Jéssica Oliveira da; MEIRELES, Lais Viana; NUNES, Edilon Mendes. Gestão estratégica e inclusão digital: barreiras no acesso a benefícios previdenciários e propostas de simplificação. Ciências Sociais Aplicadas, v. 29,

ed. 145, abr. 2025. Disponível em: revista FT. Acesso em: 8 ago. 2025. DOI: 10.69849/revistaft/ar10202504111605

TARTUCE, Fernanda. O acesso à justiça e a solução adequada de conflitos: meios alternativos no Estado Democrático de Direito. 2011. Tese (Doutorado em Direito Processual Civil) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-16082012-143743/publico/Versao\\_integral\\_Fernanda\\_Tartuce\\_Silva\\_Tese\\_USP.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-16082012-143743/publico/Versao_integral_Fernanda_Tartuce_Silva_Tese_USP.pdf). Acesso em: 4 ago. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (Brasil). Auditoria realizada em 2024 apontou irregularidades em descontos do INSS e determinou medidas para corrigir falhas. Brasília: TCU, 13 jun. 2024. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/auditoria-realizada-em-2024-apontou-irregularidades-em-descontos-do-inss-e-determinou-medidas-para-corriger-falhas>. Acesso em: 8 ago. 2025.

UNICEF Brasil. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 8 ago. 2025.

ZELINSKI, Renata Brindaroli. O paradigma do governo digital e a prestação de serviços públicos eletrônicos: reflexões sobre um necessário enfrentamento do analfabetismo digital e dos impactos negativos das novas tecnologias no desenvolvimento sustentável. International Journal of Digital Law | IJDL, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, edição especial suplementar, mar. 2021.