



ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO
FACULDADE DE LINGUAGEM, CIÊNCIAS AGRÁRIAS E SOCIAIS
APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

REGINA SANTOS SOUZA

ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL:
Análise das Políticas de Inclusão Digital e o Papel do Poder Judiciário

REGINA SANTOS SOUZA

ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL:
Análise das Políticas de Inclusão Digital e o Papel do Poder Judiciário

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito da
Universidade do Estado de Mato Grosso, como
requisito obrigatório para obtenção do título de
Bacharela em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Joacir Mauro da Silva Junior

S729a Souza, Regina Santos.

ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: Análise das Políticas de
Inclusão Digital e o Papel do Poder Judiciário / Regina Santos
Souza. - Pontes e Lacerda, 2026.
40f.: il.

Universidade do Estado de Mato Grosso "Carlos Alberto Reyes
Maldonado", Direito/PLC - Pontes e Lacerda - Bacharelado -
Contínua, Campus Universitário De Pontes E Lacerda.
Orientador: Joacir Mauro da Silva Junior.

1. Acesso à Justiça. 2. Inclusão Digital. 3. Poder Judiciário.
4. Vulnerabilidade Digital. 5. Justiça 4.0. I. Junior, Joacir Mauro
da Silva. II. Título.

UNEMAT / MTSCB

CDU 342.7

REGINA SANTOS SOUZA

**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL:
Análise das Políticas de Inclusão Digital e o Papel do Poder Judiciário**

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
JOACIR MAURO DA SILVA JUNIOR
Data: 29/06/2026 09:24:14-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Joacir Mauro da Silva Junior
Curso de Direito/UNEMAT
Orientador

e09dc08a-baed-45ea-
bf08-7c6608a6ae

Assinado de forma digital por
e09dc08a-baed-45ea-
bf08-7c6608a6ae
Dados: 2026.06.26 10:12:07 -04'00'

Prof.^a Ma. Deborah Barbosa Camacho
Curso de Direito/UNEMAT
Convidado



Documento assinado digitalmente
IRIO GONÇALVES BORASCHI
Data: 29/06/2026 09:20:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Irio Gonçalves Boraschi
Curso de Direito/UNEMAT
Convidado

Aprovado em: 22/06/2026

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão, à minha família, e em especial à minha mãe, Vanuza Cosmo dos Santos, por todo o carinho e bondade que carrega em seu coração. Em sua imensa generosidade, sempre fez o bem sem esperar nada em troca. Sou eternamente grata por sua criação e por me deixar livre para trilhar meu próprio caminho, com a segurança de que sempre teria o seu colo para retornar.

Ao meu namorado, Ryam Soares da Silva, por todo o incentivo e acolhimento nos momentos em que mais precisei. Agradeço pelo esforço e companhia em me levar à faculdade sem hesitação, mesmo após dias exaustivos, e por ter sido, com infinita paciência, o meu ponto de calma em meio às minhas ansiedades e preocupações.

Aos meus colegas de trabalho, por ouvirem meus desabafos e reclamações nos dias mais difíceis, pelas palavras de incentivo e por estarem ao meu lado durante os altos e baixos desta jornada.

Às minhas amigas, Aline e Katiely, pelos momentos de alegria e distração, que tornaram todo esse processo muito mais leve e possível.

Ao meu orientador, Joacir Mauro da Silva Junior, pelos valiosos ensinamentos, pela paciência, atenção constante e dedicação à construção deste trabalho.

Os direitos humanos não são apenas violados pelo terrorismo, pela repressão ou pelo assassinato, mas também pela existência de condições de extrema pobreza e de estruturas econômicas injustas que originam as grandes desigualdades.

— **Papa Francisco**

RESUMO

A transformação digital do Poder Judiciário brasileiro, impulsionada pelo Programa Justiça 4.0 e pela pandemia de COVID-19, representa um avanço civilizatório para a prestação jurisdicional, mas impõe novos desafios à efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, especialmente para grupos vulneráveis. O presente trabalho analisa as políticas de inclusão digital implementadas pelo Poder Judiciário e avalia sua efetividade no enfrentamento da exclusão tecnológica delimitadas na Justiça Estadual e Federal comuns. A pesquisa é de natureza teórica e qualitativa, com método dedutivo, fundamentada em pesquisa bibliográfica e documental, utilizando fontes primárias como a Constituição Federal de 1988, as Leis nº 11.419/2006 e nº 12.965/2014, Resoluções do CNJ, além de doutrina especializada e dados do IBGE. Conclui-se que a digitalização é um caminho irreversível e benéfico, capaz de romper barreiras geográficas, como demonstra o Projeto Ribeirinho Cidadão no Estado de Mato Grosso. Entretanto, a plena efetividade do acesso à justiça na era digital depende de um design institucional inclusivo, do fortalecimento dos Pontos de Inclusão Digital e da Defensoria Pública, e da adoção de políticas complementares à legislação vigente, sob pena de a inovação tecnológica aprofundar desigualdades estruturais já existentes.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Inclusão Digital. Poder Judiciário. Vulnerabilidade Digital. Justiça 4.0.

ABSTRACT

The digital transformation of the Brazilian Judiciary, driven by the Justice 4.0 Program and the COVID-19 pandemic, represents a civilizational advancement for the delivery of justice but imposes new challenges on the enforcement of the fundamental right to access to justice, especially for vulnerable groups. This study analyzes the digital inclusion policies implemented by the Judiciary and evaluates their effectiveness in confronting technological exclusion, within the scope of the common State and Federal Justice. The research is theoretical and qualitative, with a deductive method, based on bibliographic and documental research, using primary sources such as the 1988 Federal Constitution, Laws No. 11.419/2006 and No. 12.965/2014, CNJ Resolutions, in addition to specialized doctrine and IBGE data. It is concluded that digitalization is an irreversible and beneficial path, capable of breaking geographical barriers, as demonstrated by the Ribeirinho Cidadão Project in the State of Mato Grosso. However, the full effectiveness of access to justice in the digital age depends on an inclusive institutional design, the strengthening of Digital Inclusion Points and the Public Defender's Office, and the adoption of policies that complement current legislation, lest technological innovation deepen existing structural inequalities.

Keywords: Access to Justice. Digital Inclusion. Judiciary. Digital Vulnerability. Justice 4.0.

LISTA DE SIGLAS

ANADEP	Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos
ATRICON	Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
DataJud	Base Nacional de Dados do Poder Judiciário
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
PDPJ	Plataforma Digital do Poder Judiciário
PID	Ponto de Inclusão Digital
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SETASC	Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
SISBAJUD	Sistema de Busca de Ativos do Poder Judiciário
RENAJUD	Restrições Judiciais sobre Veículos Automotores
SEEU	Sistema Eletrônico de Execução Unificado
TCE-MT	Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TJCE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
TJMT	Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
TRF3	Tribunal Regional Federal da 3ª Região

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 O ACESSO À JUSTIÇA E A VULNERABILIDADE DIGITAL.....	13
2.1 O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL.....	13
2.2 VULNERABILIDADE DIGITAL	14
2.3 A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E O ACESSO À JUSTIÇA	16
3 DIGITALIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO: AVANÇOS E IMPACTOS	18
3.1 A PANDEMIA DE COVID-19 E A DIGITALIZAÇÃO	18
3.2 O PROGRAMA JUSTIÇA 4.0 E O CNJ	19
3.3 O PROJETO RIBEIRINHO CIDADÃO EM MATO GROSSO	21
4 POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL	23
4.1 A INSUFICIÊNCIA DA LEI E AS POLÍTICAS COMPLEMENTARES	23
4.1.1 O <i>Design</i> Institucional Inclusivo	24
4.2 EFETIVIDADE E DESAFIOS DOS MECANISMOS DE INCLUSÃO	27
5 CONCLUSÃO.....	29

1 INTRODUÇÃO

A transformação tecnológica do Poder Judiciário brasileiro representa um marco fundamental para a busca por eficiência e celeridade na prestação jurisdicional. Esta modernização sistêmica encontra um impulso significativo em iniciativas institucionais como o Programa Justiça 4.0. Todavia, a implementação acelerada de ferramentas digitais expõe contradições em uma estrutura social marcada por profundas desigualdades econômicas.

A exclusão digital no Brasil atinge aproximadamente 5,9 milhões de domicílios que ainda carecem de acesso à rede mundial de computadores (IBGE, 2024). O desconhecimento técnico e o elevado custo dos serviços de conexão constituem as principais barreiras para a democratização da internet no território nacional. Desse modo, a virtualização integral dos atos processuais pode aprofundar a marginalização de cidadãos vulneráveis durante a busca pela tutela estatal.

O problema central desta investigação jurídica reside na análise da eficácia das políticas de inclusão digital implementadas pelo Poder Judiciário. Esta pesquisa questiona em que medida o acesso à justiça permanece como um direito fundamental inalienável frente às barreiras tecnológicas impostas aos vulneráveis. Portanto, a investigação busca evitar que a inovação processual se converta em um privilégio restrito aos setores incluídos da sociedade.

A relevância deste estudo fundamenta-se no equilíbrio necessário entre o avanço tecnológico e a preservação dos direitos humanos e fundamentais. Academicamente, a monografia contribui para o debate sobre os novos contornos do direito processual em um ambiente imerso em dados digitais. Consequentemente, a análise social do tema destaca o risco de a digitalização reforçar desigualdades estruturais contra idosos e residentes de áreas remotas.

Este trabalho tem como finalidade primordial a análise da efetividade das políticas de inclusão digital no enfrentamento da exclusão e na promoção do acesso universal à justiça. O primeiro capítulo trata-se destas linhas de introdução, no segundo, o texto abordará os fundamentos do acesso à justiça como direito humano e o conceito jurídico de vulnerabilidade digital. No terceiro capítulo, a redação examinará as ferramentas tecnológicas do judiciário e os impactos da digitalização acelerada pela pandemia. O quarto capítulo apresentará uma avaliação crítica sobre as políticas de inclusão e as proposições para a superação das insuficiências legislativas atuais, e por fim o quinto que concluirá o trabalho.

Quanto aos aspectos metodológicos, esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza teórica e qualitativa. O método de abordagem adotado é o dedutivo, partindo da análise das garantias constitucionais e normas gerais para a compreensão do fenômeno específico da

exclusão digital no Judiciário. No que se refere aos procedimentos, a investigação fundamenta-se na pesquisa bibliográfica e documental, estruturada a partir do levantamento de fontes primárias, como a Constituição Federal de 1988, as Leis nº 11.419/2006 e nº 12.965/2014, além das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça.

Complementarmente, utiliza-se de fontes secundárias compostas por doutrinas jurídicas clássicas e contemporâneas, artigos científicos e dados estatísticos oficiais do IBGE, assegurando, assim, uma base teórica para a análise crítica das políticas de inclusão digital propostas.

2 O ACESSO À JUSTIÇA E A VULNERABILIDADE DIGITAL

2.1 O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL

O acesso à justiça constitui um princípio basilar do ordenamento jurídico pátrio, sendo amplamente reconhecido sob o respaldo da inafastabilidade da jurisdição. Esta garantia fundamental encontra amparo direto na Constituição Federal de 1988, que veda qualquer forma de exclusão do cidadão perante o Poder Judiciário. O texto constitucional é categórico ao estabelecer, em seu artigo 5º, inciso XXXV, que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito" (Brasil, 1988).

A interpretação técnica deste dispositivo legal ultrapassa a simples faculdade de ingresso formal com uma ação judicial. O direito em questão possui uma importância fundamental que exige a efetividade da prestação jurisdicional e o acolhimento das pretensões legítimas. Desse modo, o acesso à justiça não se limita ao direito de petição, mas abrange a obtenção de uma resposta tempestiva e adequada por parte do Estado.

Para aprofundar essa noção, as referências doutrinárias conceituam o acesso à justiça não apenas como um sistema formalmente acessível, mas como um mecanismo capaz de gerar resultados equilibrados em nível individual e social. Segundo a doutrina clássica de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, a essência do sistema jurídico reside em permitir que os indivíduos reivindiquem seus direitos com o amparo do Estado. Segundo os autores:

A expressão 'acesso à Justiça' é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar 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. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (Cappelletti; Garth, 1988, p. 8).

A ideia de que o sistema deve produzir resultados individual e socialmente justos é central para compreender o alcance real deste direito. Em nível individual, significa que cada cidadão deve ter condições de defender seus interesses perante o Judiciário, independentemente de sua condição econômica, escolaridade ou localização geográfica. Em nível social, implica que o conjunto das decisões judiciais deve contribuir para a redução das desigualdades e para a consolidação de uma sociedade justa e igualitária. Nesse sentido, os próprios Cappelletti e Garth afirmam que o acesso à justiça pode ser encarado como "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. 12).

A própria obra de Cappelletti e Garth sistematiza o acesso à justiça em três “ondas renovatórias”: a primeira voltada à assistência judiciária aos mais pobres; a segunda, à tutela dos interesses coletivos e difusos; e a terceira, a estruturar procedimentos, instituições e mecanismos para tornar a justiça efetivamente acessível. É nessa terceira onda que se insere o debate sobre a digitalização e a inclusão digital do Poder Judiciário.

Nessa linha, Rudolfo destaca que, no cenário jurídico brasileiro, o acesso à justiça não pode ser confundido com "assistência jurídica" nem com "gratuidade de justiça", tratando-se de uma ideia bem mais abrangente. Trata-se então, de uma garantia muito mais ampla e abrangente, que engloba todas as anteriormente citadas, e ressalta que não é possível resumir ao simples acesso ao Poder Judiciário (Rudolfo, 2019).

A justificativa para a garantia constitucional deste direito reside na urgência de proteger os cidadãos em sociedades marcadas por grandes desigualdades. A implementação prática deste dispositivo requer a consideração das múltiplas realidades sociais, econômicas e intelectuais que permeiam a sociedade.

2.2 VULNERABILIDADE DIGITAL

Como visto anteriormente, o acesso à justiça exige a capacidade efetiva do cidadão em exercer seus direitos através do judiciário, e a ampliação do uso de plataformas digitais por parte do Poder Judiciário brasileiro evidenciou ainda mais, como esse direito deve ser posto em prática. A virtualização dos atos processuais, acelerada pela pandemia de COVID-19 e institucionalizada pelo Programa Justiça 4.0, representou um grande avanço em termos de celeridade e desburocratização, em especial para aqueles que já eram habituados ao espaço digital.

Contudo, observa-se que esse mesmo movimento que visava aproximar os jurisdicionados/cidadãos da tutela do estado, acabou por converter a barreira física em uma barreira invisível, igualmente danosa, que é a da vulnerabilidade digital. E dessa forma é necessário atentar-se aos que ficam para trás, diante desse escalonamento.

A vulnerabilidade digital configura uma nova dimensão da desigualdade jurídica no cenário atual e ausência de cidadania digital. No Brasil, esse fenômeno não surge de forma isolada: ele é um reflexo direto das disparidades socioeconômicas e educacionais históricas que marcam o país. A transição para o ambiente virtual, portanto, não ocorre de maneira uniforme entre os diferentes grupos sociais, pois tanto a infraestrutura tecnológica quanto o conhecimento para utilizá-la distribuem-se de forma profundamente desigual. Nesse contexto, a digitalização

acelerada do Poder Judiciário coloca em risco justamente os cidadãos que mais precisam da tutela estatal, ao exigir deles habilidades e recursos que muitos simplesmente não possuem.

A doutrina processual já identificou essa realidade como uma forma específica de vulnerabilidade. Para Tartuce (2015, p. 1), "vulnerabilidade processual é a suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária", podendo decorrer de fatores econômicos, informacionais, técnicos ou organizacionais, de caráter permanente ou provisório.

E a exclusão da qual estamos tratando, tende a se manifestar de duas formas. A primeira é a falta de acesso: milhões de brasileiros simplesmente não possuem internet, computador ou celular. A segunda é ainda mais silenciosa: há pessoas que até têm um dispositivo conectado, mas não sabem utilizá-lo. Essa segunda forma é o que se chama de analfabetismo digital, conceituado por Andrade (2023, p. 6) como "a falta de habilidades para utilizar tecnologias digitais".

Os efeitos são tão graves quanto a ausência de conexão, pois "essa falta de acesso e habilidade para navegar no ambiente digital impede que muitos cidadãos exerçam seus direitos de maneira plena, minando os princípios de igualdade e universalidade no exercício dos direitos e deveres" (Andrade, 2023, p. 6).

A pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) corrobora com esta problemática ao apontar que aproximadamente 5,9 milhões de domicílios no Brasil permanecem sem acesso à rede mundial de computadores. Os três principais motivos apontados foram: o desconhecimento do uso da rede por nenhum morador do domicílio (33,2%), o custo elevado do serviço de conexão (30,0%) e a falta de necessidade percebida (23,4%).

Segundo a Pesquisa TIC Domicílios 2025, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), 86% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet. Contudo, ao se observar o recorte por classe social, a desigualdade estrutural se revela: enquanto 99% dos domicílios das classes A e B estão conectados, esse percentual cai para 67% nas classes D e E (NIC.br, 2026). Além disso, 28 milhões de pessoas ainda não utilizam a internet, sendo 16 milhões delas com 60 anos ou mais e 14 milhões pertencentes às classes D e E, e é exatamente os grupos que mais dependem da tutela estatal.

Quando essa realidade se cruza com a exigência de que o cidadão interaja digitalmente com o Judiciário, cabe apresentaras palavras de Pimentel e Medeiros (2017, p. 14), "situações vulnerabilizantes e excludentes, posto que alguns grupos de pessoas possuem dificuldades de adaptação e utilização dos meios processuais digitais". Essa dificuldade não é uma limitação

individual pontual, é um fenômeno coletivo, enraizado nas desigualdades estruturais do país, como afirmam Santos e Marin:

O analfabetismo digital não é apenas um fenômeno individual, mas também coletivo. Ele reflete desigualdades sociais mais amplas e pode agravar a exclusão social, a marginalização e a falta de oportunidades, reforçando assim as estruturas de desigualdade existentes. (Santos; Marin, 2024, p. 45).

Nesse sentido, a vulnerabilidade digital impede que o cidadão exerça plenamente seus direitos, deixando mais evidente as disparidades históricas existentes em nosso país. Por isso, a virtualização dos ritos processuais, desacompanhada de políticas inclusivas, se distancia cada vez mais do que entende-se como acesso à justiça.

2.3 A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E O ACESSO À JUSTIÇA

Diante do cenário apresentado nas seções anteriores, cabe verificar como o ordenamento jurídico brasileiro buscou responder a esses desafios. Ao longo dos anos, foram editadas leis que reconhecem a importância da inclusão digital e buscam garantir que a virtualização dos serviços públicos não deixe ninguém para trás.

No âmbito federal, a Lei nº 11.419/2006 foi a responsável por autorizar a informatização dos atos processuais no Brasil. Foi ela que permitiu a operacionalização do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e, antecipando as dificuldades que a digitalização poderia gerar, estabeleceu em seu art. 10 que os tribunais devem disponibilizar equipamentos de acesso ao processo eletrônico para quem não dispuser de meios próprios.

A Lei nº 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, deu um passo além ao reconhecer o acesso à internet como condição para o exercício da cidadania. Em seu art. 4º, inciso I, a norma determina que o uso da internet deve ser orientado para a promoção do direito de acesso à internet a todos. Com isso, a conectividade deixou de ser tratada apenas como um serviço e passou a ser compreendida como um requisito para o exercício da cidadania.

Já a Lei nº 13.146/2015, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, trouxe obrigações específicas de acessibilidade digital. Seus reflexos no processo judicial aparecem nos arts. 198 e 199 do Código de Processo Civil de 2015, que determinam que os tribunais devem oferecer gratuitamente equipamentos para a prática de atos processuais eletrônicos e assegurar acessibilidade digital às pessoas com deficiência, grupos que como visto, estão entre os mais afetados pela vulnerabilidade cibernética.

Em Mato Grosso, o tema também encontrou respaldo normativo. A Lei Estadual nº 8.972 instituiu a Política Estadual e o Sistema Estadual de Inclusão Digital, com foco nas comunidades mais vulneráveis, prevendo acesso gratuito e prioridade para áreas de maior vulnerabilidade social. Mais recentemente, a Lei Estadual nº 12.261/2023 criou o programa Terceira Digital, voltado especificamente à inclusão digital de pessoas com mais de 60 anos, faixa etária que, segundo os dados da pesquisa TIC Domicílios 2025, concentra 16 dos 28 milhões de brasileiros que ainda não utilizam a internet.

Esse conjunto de normas demonstra que o Brasil e o Estado de Mato Grosso possuem instrumentos legais voltados à proteção do acesso à justiça na era digital. A análise sobre até que ponto essas leis têm se traduzido em mudanças reais para os cidadãos vulneráveis será o objeto do Capítulo 4.

3 DIGITALIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO: AVANÇOS E IMPACTOS

3.1 A PANDEMIA DE COVID-19 E A DIGITALIZAÇÃO

Como demonstrado, existem múltiplos fatores que impedem parte da população de usarem plenamente todos os serviços/informações que estão disponíveis nos meios digitais. Com a pandemia do COVID-19, isso se intensificou. A digitalização do Poder Judiciário brasileiro não começou com a pandemia. Ela já estava em curso, impulsionada pela Lei nº 11.419/2006 e pela gradual implantação do PJe. O que a emergência sanitária fez foi acelerar esse processo de forma drástica e irreversível. Como apontam Moreira e Santos:

a urgência de transpor a justiça para o ambiente digital já era uma realidade decorrente da cibercultura, o que em tempos pandêmicos ficou ainda mais evidente, na medida em que a propagação do novo coronavírus resultou no cancelamento, adiamento ou suspensão de muitas atividades presenciais, mas, ao mesmo tempo, estimulou o incentivo da tecnologia. (Moreira; Santos, 2020, p.2)

Com as restrições sanitárias impostas a partir de 2020, o fechamento temporário das unidades judiciárias tornou o ambiente digital a única alternativa para a continuidade da prestação jurisdicional. Audiências virtuais, peticionamento eletrônico e consultas processuais remotas passaram a ser a regra, o que antes eram situações excepcionais. Esse avanço produziu resultados concretos, consolidando o modelo eletrônico como padrão (Pereira, 2026).

Contudo, esses avanços tiveram um custo social que não pode ser ignorado. A mesma aceleração que beneficiou quem já estava inserido no ambiente digital escancarou o abismo entre esses e os que não estavam. Como ressalta Teixeira, Orengo e Costa (2022, p. 15), "a crise sanitária evidencia as fragilidades de diversas ordens do país, expondo as antigas desigualdades entre ricos e pobres de acesso aos serviços básicos".

Para esses cidadãos, a virtualização compulsória do processo representou não um avanço, mas um obstáculo adicional. Cordeiro é direta ao avaliar essa questão:

Por mais que, por um lado, a digitalização dos processos judiciais tenha gerado maior celeridade e eficiência, por outro lado, evidenciou e aprofundou as desigualdades preexistentes. Pessoas sem acesso à internet ou sem familiaridade com as plataformas digitais enfrentam agora um obstáculo adicional para exercer seus direitos. (Cordeiro, 2024, p. 28).

Os grupos mais atingidos foram aqueles já identificados como vulneráveis cibernéticos: idosos, pessoas com deficiência e populações residentes em áreas rurais. Pereira (2026, p. 3) destaca que “essa aceleração expôs, de forma ainda mais evidente, a fragilidade de idosos, pessoas com deficiência e populações residentes em áreas rurais, frequentemente compelidas a participar de atos processuais virtuais sem o suporte material e técnico necessário.”

Dessa forma, tivemos duas narrativas trazidas pela pandemia, uma consolidou o padrão institucional como eletrônico, tornando os processos mais ágeis e céleres. E a outra, evidenciou as dificuldades do modelo digital para os jurisdicionados sem infraestrutura adequada.

3.2 O PROGRAMA JUSTIÇA 4.0 E O CNJ

O Poder Judiciário brasileiro iniciou, em janeiro de 2021, a implementação do abrangente "Programa Justiça 4.0: Inovação e Efetividade na Realização da Justiça para Todos". Esta iniciativa representa um ponto crucial para a transformação digital da serviços jurisdicionais e busca trazer maior celeridade ao sistema por meio do uso estratégico da tecnologia. E o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) atua como o órgão central de governança, criando as regras que padronizam essas inovações em todo o Judiciário brasileiro.

A modernização sistêmica introduziu institutos fundamentais para a simplificar os trâmites administrativos e processuais, com especial destaque para o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. O Juízo 100% Digital, disciplinado pela Resolução CNJ nº 345/2020, faculta ao cidadão a escolha por um procedimento onde todos os atos, desde a citação até a prolação da sentença, ocorram exclusivamente por meios eletrônicos. Complementando, a Resolução CNJ nº 372/2021 instituiu o Balcão Virtual, mecanismo que assegura o atendimento remoto imediato aos advogados e às partes. Portanto, a automatização e o utilização de *softwares*¹ de última geração no âmbito do programa elevam a produtividade operacional e eliminam as barreiras geográficas do modelo físico tradicional.

Um dos pilares estruturantes desta reforma é a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), que visa a unificação entre os diversos sistemas de processo eletrônico existentes no país, bem como a adaptação a necessidade de cada tribunal. Esta plataforma permite que o Judiciário brasileiro abandone a fragmentação de *softwares* e adote um modelo de microsserviços integrados. Dentre as funcionalidades desta estrutura, para exemplificar melhor, destacam-se sistemas como o Sistema de Busca de Ativos do Poder Judiciário (SISBAJUD), o Restrições Judiciais sobre Veículos Automotores (RENAJUD) e o Sistema Eletrônico de Execução Unificado (SEEU), além das consultas criminais e processuais unificadas.

A respeito da flexibilidade proporcionada pela virtualização, os autores Izadora Sirno Santos e Eriberto Francisco Bevilaqua Marin analisam como estas plataformas podem

¹ Termo de origem inglesa, incorporado ao vocabulário técnico, que designa o conjunto de programas, instruções e dados responsáveis pelo funcionamento de um computador ou sistema eletrônico, em contraposição ao *hardware* (seus componentes físicos).

fortalecer a cidadania digital. A transição para o meio eletrônico remove obstáculos históricos da tramitação e acelera o fluxo informativo entre os sujeitos processuais. Conforme explicam os doutrinadores:

A modernização do Poder Judiciário, com a digitalização, os atos processuais ganharam maior dinamicidade. Petições e documentos, por exemplo, já não precisam mais aguardar pacientemente pela sua juntada manual aos autos, permitindo uma tramitação mais ágil e eliminando expedientes burocráticos, como a autuação e o transporte dos processos físicos. Essa transformação reduziu substancialmente o tempo de tramitação e do consumo de papel. (Santos; Marin, 2024, p. 8-9).

A digitalização dos atos processuais conferiu, portanto, uma nova agilidade ao cotidiano operacional dos tribunais brasileiros. Petições e documentos não dependem mais da inserção manual ou do deslocamento até os fóruns, o que reduz drasticamente o tempo médio de tramitação e o desperdício de recursos ambientais, tendo em vista o volume de papéis utilizados anteriormente com os processos e documentos físicos em geral.

Todavia, em análise, o programa revela que, a busca pela produtividade com indicadores, que possam ser medidos e avaliados, prevaleceu sobre a preocupação prévia das limitações dos vulneráveis digitais. Embora o projeto mencione formalmente a universalização, a infraestrutura material, computadores, celulares, e até a conexão necessária para o acesso permanece sob responsabilidade financeira do próprio jurisdicionado.

Assim, a efetividade da modernização depende da capacidade das plataformas em acolher as diferentes realidades socioeconômicas da população para evitar que a inovação tecnológica resulte em novas formas de exclusão.

Soma-se a esse cenário um fator menos evidente de exclusão: a obsolescência programada, estratégia industrial que encurta deliberadamente a vida útil de dispositivos e *softwares*. Mais do que uma questão de Direito do Consumidor, ela opera como vetor de exclusão jurídica: o jurisdicionado cujo aparelho não suporta a atualização do aplicativo de videoconferência do tribunal ou do sistema de biometria facial fica, na prática, afastado do ambiente digital de direitos.

Como resposta institucional a esse quadro, o Conselho Nacional de Justiça instituiu os Pontos de Inclusão Digital (PID) por meio da Resolução CNJ nº 508, de 22 de junho de 2023, posteriormente alterada pela Resolução CNJ nº 555/2024. Trata-se de espaços físicos estruturados pelos tribunais, muitas vezes em parceria com prefeituras, cartórios e câmaras municipais, em municípios populosos ou vulneráveis desprovidos de fórum, nos quais o cidadão que não dispõe de computador, de celular atualizado ou de conexão pode comparecer presencialmente para participar de audiências virtuais, consultar o processo eletrônico e utilizar

o Balcão Virtual com o auxílio de servidores (CNJ, 2023). Os PIDs constituem, assim, mecanismo concreto de enfrentamento simultâneo da exclusão digital e da obsolescência tecnológica.

Vale destacar que a transição para o modelo digital não representa um retrocesso, mas um avanço civilizatório e institucional sem precedentes. A tecnologia, está longe de ser um empecilho, ela atua como uma aliada estratégica que permite ao Judiciário processar volumes de demandas humanamente impossíveis no modelo de papel. A celeridade processual, a transparência em tempo real e a sustentabilidade ambiental são benefícios incontestáveis que qualificam os serviços prestados pelo judiciário.

Portanto, o debate não deve girar em torno da digitalização ser útil ou não, pois a mesma é um caminho irreversível e benéfico, mas sim em torno do aperfeiçoamento do design institucional para que essa eficiência alcance a totalidade da pirâmide social.

3.3 O PROJETO RIBEIRINHO CIDADÃO EM MATO GROSSO

Ao aproximar a discussão da realidade local, observa-se que o Mato Grosso oferece um modelo concreto de superação das barreiras de conectividade por meio da atuação institucional. O Projeto Ribeirinho Cidadão exemplifica como é possível democratizar o acesso àqueles que habitam as margens da exclusão digital, servindo como um contraponto prático ao movimento de virtualização do Judiciário.

O projeto nasceu em 2006, por iniciativa da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, com o objetivo de proporcionar à população do baixo Pantanal o acesso a direitos básicos de justiça e cidadania. A proposta era levar até as comunidades ribeirinhas que raramente têm acesso a esses serviços, por meio de embarcações que navegam pelos rios do Pantanal, orientação jurídica, registro civil, emissão de documentos, atendimento médico e previdenciário (ANADEP, 2011).

Com o passar dos anos, o projeto cresceu em números e em abrangência institucional. O que começou como uma iniciativa da Defensoria Pública tornou-se um projeto interinstitucional com mais de 50 parceiros. Na 10ª edição, o Tribunal de Contas de Mato Grosso passou a integrar o projeto pela primeira vez (ATRICON, 2017).

A 17ª edição, realizada em 2024, traz dados importantes a respeito do alcance do projeto. Segundo relatório elaborado pela Coordenação Estadual da Justiça Comunitária do TJMT, foram 35.216 atendimentos nas duas etapas no total, denominada Expedição Rota das Águas, que pela primeira vez alcançou as cidades de Salto do Céu, Porto Esperidião e Jauru. Ao todo, 32 parceiros prestaram atendimentos à população, destacando aqui os seguintes segmentos:

Justiça que realizou 533 atendimentos, incluindo Defensoria Pública, TJMT, Ministério Público e Polícia Civil; e Cidadania, que realizou 10.041 atendimentos, envolvendo Receita Federal, INSS, PROCON, SETASC, Energisa, Marinha do Brasil, Corpo de Bombeiros e outros (TJMT — Justiça Comunitária, 2024).

O Projeto Ribeirinho Cidadão é, portanto, a demonstração prática de que a efetivação do acesso à justiça nas regiões mais vulneráveis do país não depende exclusivamente de plataformas digitais. Ele não resolve o problema da exclusão digital das comunidades atendidas, que continuam sem acesso permanente à internet, mas prova que o Judiciário pode e deve ir até o cidadão quando o cidadão não consegue chegar até o Judiciário. Mais do que um projeto social, o Ribeirinho Cidadão é um modelo de design institucional inclusivo que merece ser reconhecido, replicado e aperfeiçoado.

4 POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

Os capítulos anteriores demonstraram que a digitalização do Poder Judiciário é um avanço real e irreversível, mas que produz efeitos profundamente desiguais sobre os cidadãos. Enquanto quem já está conectado se beneficia da celeridade e da transparência, quem está excluído digitalmente encontra no processo eletrônico mais uma barreira ao acesso à justiça. Este capítulo analisa as políticas de inclusão digital existentes, identifica suas limitações e apresenta proposições para que a tecnologia cumpra sua função democrática.

4.1 A INSUFICIÊNCIA DA LEI E AS POLÍTICAS COMPLEMENTARES

A estrutura legislativa brasileira, embora contemple avanços significativos com a Lei nº 11.419/2006 e o Marco Civil da Internet, apresenta limitações práticas diante da realidade social do país. A norma jurídica estabelece o rito eletrônico como padrão institucional, mas desconsidera as barreiras financeiras que impedem a aquisição de equipamentos e o custeio de conexões estáveis.

Desse modo, a eficácia do texto legal torna-se limitada quando o jurisdicionado não possui os meios materiais para interagir com as rotinas virtualizadas. A insuficiência da lei manifesta-se, portanto, na distância entre o direito de acesso previsto na lei e a capacidade real de exercício da cidadania digital por parte das populações marginalizadas, ou seja, o exercício da lei na prática.

As futuras implementações para o Poder Judiciário exigem, consequentemente, um equilíbrio cuidadoso entre a inovação tecnológica e a humanização dos procedimentos. O foco das reformas deve morar na garantia de um acesso material e efetivo, promovendo uma espécie de "igualdade de armas" entre as partes no ambiente virtual.

Além disso, é necessário que as políticas públicas foquem na expansão da cidadania digital de forma inclusiva e na adoção de medidas que garantam o atendimento digno aos excluídos. Portanto, a modernização deve figurar como uma ferramenta para construir um sistema transparente e humano, evitando que a tecnologia se converta em uma barreira invisível para a justiça.

Sobre o desafio da inclusão digital, a doutrina destaca que a base das iniciativas tecnológicas brasileiras ainda carece de solidez estrutural. A dificuldade do Poder Público no enfrentamento deste fenômeno reside nos elevados indicadores de pobreza e na carência de instrução técnica da população. Analisando esta problemática sob a perspectiva institucional do CNJ, a autora Renata Gil destaca:

Percebe-se que as tentativas de conceder o acesso pleno à Justiça, mediante iniciativas de cunho tecnológico, foram firmadas em bases ainda pouco sólidas. Isso porque a maior dificuldade do Poder Público para o enfrentamento da exclusão digital encontra-se na realidade do país que está assentada nos altos indicadores de pobreza e de analfabetismo. (Gil, 2022, p. 77).

O Poder Judiciário deve ultrapassar a função estritamente jurisdicional e assumir um papel de ativo da inclusão, tendo em vista que o mesmo possui condições para proporcionar isso para a sociedade.

Nesse sentido, a criação de infraestruturas físicas de suporte e a oferta de letramento técnico digital gratuito são medidas essenciais para evitar o cerceamento de defesa. Assim, a justiça digital somente alcançará sua finalidade principal quando a tecnologia atuar como uma ponte efetiva entre o indivíduo e a prestação da tutela estatal.

Como visto no segundo capítulo, o princípio da igualdade exige que o Estado forneça amparo e condições que a lei, por sua natureza abstrata, não provê diretamente ao cidadão hipossuficiente. Não basta a garantia formal de acesso aos sistemas se o ponto de partida dos jurisdicionados permanecem profundamente desiguais, comparando os diversos grupos citados neste trabalho.

Consequentemente, a democratização do judiciário na era digital requer o abandonar algumas de suas práticas seletoras, que favorecem determinados grupos diante da proximidade preexistente com a tecnologia, em favor de uma estrutura que realmente seja pensada para todos, independentemente de seus contextos.

4.1.1 O *Design* Institucional Inclusivo

Em meio a tantas inovações, há um movimento promissor que pretende remodelar as práticas institucionais a partir de um design institucional inclusivo. A premissa é direta: as ferramentas do Judiciário precisam ser pensadas, desde a criação, para o cidadão vulnerável, e não adaptadas depois de prontas.

Margaret Hagan, pesquisadora pioneira do *Legal Design*² na Universidade de Stanford, define essa abordagem como uma metodologia que coloca as pessoas e seus contextos no centro do desenvolvimento tecnológico e jurídico:

² Expressão inglesa que se pode traduzir por 'design jurídico' ou 'design aplicado ao Direito'. Refere-se à metodologia que transpõe os princípios e métodos do design — centrados nas pessoas e em seus contextos — ao desenvolvimento de serviços, produtos e documentos jurídicos, a fim de torná-los mais compreensíveis, úteis e acessíveis a seus destinatários.

O design oferece métodos e prioridades para transformar o setor jurídico, para tornar os resultados jurídicos mais alinhados com o que seus usuários desejam, e para criar novas visões ambiciosas de como os serviços jurídicos podem ser prestados. Uma abordagem de design para serviços jurídicos coloca as pessoas e seus contextos como o foco, questiona como seu *status quo* poderia ser melhorado, e então considera o potencial da tecnologia como uma intervenção. (Hagan, 2017, p. 12, tradução própria).

Na prática, essa filosofia materializa-se no uso de linguagem simples, ícones e infográficos nos documentos e plataformas judiciais. Bolesina e Lemes denominam essa aplicação de *Visual Law*³:

Refere-se à aplicação de elementos visuais na diagramação dos documentos, a fim de melhor organizá-los e torná-los esteticamente mais agradáveis, na tentativa de melhorar a performance do documento, o tempo de leitura, a compreensão do conteúdo e o engajamento do leitor. (Bolesina; Lemes, 2022, p. 45).

Mais do que uma tendência doutrinária, o *Legal Design* e o *Visual Law* já ingressaram no plano normativo do Poder Judiciário brasileiro. No âmbito nacional, o Conselho Nacional de Justiça editou a Recomendação nº 144, de 25 de agosto de 2023, que orienta todos os tribunais e conselhos, com exceção do Supremo Tribunal Federal, a adotarem linguagem simples, clara e acessível em suas comunicações e atos, e sempre que possível a utilização de elementos visuais que facilitem a compreensão da informação (CNJ, 2023). Para estimular essa cultura, o mesmo CNJ instituiu o Selo Linguagem Simples por meio da Portaria nº 351/2023, concedido anualmente às instituições que se destacam nesta prática (CNJ, 2023). Isso mostra por meio das diretrizes institucionais, a preocupação com o acesso à informação.

O Estado de Mato Grosso oferece, um exemplo concreto desse discurso na prática. Por meio da Portaria-Conjunta TJMT nº 16/2022, o Tribunal de Justiça regulamentou o uso de linguagem simples e de recursos de direito visual, definindo o *visual law* como o modo de organizar e apresentar informações em textos e documentos jurídicos com a utilização de ícones, pictogramas, infográficos, fluxogramas e *QR codes*⁴, a fim de tornar o Direito mais claro e acessível ao público (Mato Grosso, 2022).

Os frutos dessa política são palpáveis e dialogam diretamente com a superação do analfabetismo digital. O InovaJusMT (Laboratório de Inovação do Tribunal do Mato Grosso) publicou o “Manual de Linguagem Clara e Direito Visual”. O manual é voltado aos operadores

³ Expressão inglesa que se pode traduzir por 'direito visual'. Designa o emprego de recursos visuais — ícones, infográficos, fluxogramas e diagramação cuidada — em documentos e comunicações jurídicas, com a finalidade de ampliar sua clareza, sua compreensão e sua acessibilidade ao leitor, sobretudo ao leigo. Constitui aplicação prática do *Legal Design*.

⁴ Abreviação de *Quick Response Code*, que se traduz por 'código de resposta rápida'. Consiste em um código de barras bidimensional, lido pela câmera de dispositivos móveis, capaz de armazenar e dar acesso imediato a informações digitais, como endereços eletrônicos e textos.

do Direito, no qual sustenta que a comunicação acessível “promove a inclusão social, pois permite a compreensão do conteúdo da mensagem”, viabilizando o exercício da cidadania pelo acesso real à informação (Mato Grosso, 2022).

Se a obsolescência programada representa a barreira material do acesso que é ligada ao equipamento e aos programas, a precariedade da educação formal e o analfabetismo funcional constituem a sua barreira cognitiva. Na era das Justiças 4.0 e 5.0, a ausência de letramento converte a tecnologia de instrumento de autonomia em fator de exclusão: o cidadão que não compreende plenamente o que lê permanece à margem de seus direitos, ainda que disponha do dispositivo mais moderno.

O analfabetismo funcional, a incapacidade de interpretar textos e de extrair conclusões de leituras complexas, desdobra-se, no ambiente virtual, em analfabetismo digital, sobretudo diante da arquitetura informacional complexa dos sistemas processuais e de portais como o Gov.br. Por isso, toda política de inclusão digital que se pretenda efetiva precisa associar o acesso ao equipamento ao letramento que permita utilizá-lo de modo autônomo (Andrade, 2023).

Mais recentemente, em setembro de 2025, o Tribunal lançou a série “Entenda a Sua Audiência”. Composta por cinco guias em linguagem simples referentes às audiências criminal, cível, on-line, do Tribunal do Júri e de conciliação, a série é distribuída às partes dos processos por meio de aplicativos de mensagens, com o objetivo de facilitar o acesso à informação (Mato Grosso, 2025). O primeiro material dessa série consiste no Guia de Audiência de Instrução Criminal, estruturado em formato de cartilha, o qual consta no Anexo A desta monografia. Além disso, a iniciativa conta com uma animação em vídeo explicativo sobre o mesmo tema, publicada no YouTube, cuja imagem encontra-se disposta no Anexo B. Trata-se, em suma, da tradução do “juridiquês” para um material que o cidadão leigo consegue compreender plenamente.

A implementação de interfaces amigáveis em sistemas como o PJe e ao converter o vocabulário técnico em guias compreensíveis, a tecnologia deixa de ser uma barreira e se transforma em suporte à cidadania. O uso estratégico de ícones, infográficos e linguagem simplificada ajuda a superar o analfabetismo funcional e digital, permitindo que o jurisdicionado compreenda o que ocorre em seu processo sem depender exclusivamente da intermediação técnica de um advogado.

Assim, o *Legal Design* atua como pilar de inclusão, assegurando que a modernização da Justiça 4.0 preserve o direito à informação. Sob essa perspectiva, o design institucional inclusivo traz o equilíbrio entre a eficiência tecnológica com o respeito à dignidade humana.

4.2 EFETIVIDADE E DESAFIOS DOS MECANISMOS DE INCLUSÃO

O quadro normativo e institucional criado nos últimos anos representa um avanço real. O Brasil saiu de um cenário de ausência de políticas específicas e eficazes de inclusão digital no Judiciário para um em que existem Pontos de Inclusão Digital (PID), Balcão Virtual, Juízo 100% Digital e o Programa Justiça 4.0. A pergunta relevante, porém, não é se esses mecanismos existem, pois existem, mas se estão funcionando para quem mais precisa deles.

Os dados do Justiça em Números 2025 revelam um cenário de avanços expressivos acompanhados de desigualdades persistentes. O Juízo 100% Digital alcançou 79,6% das unidades judiciárias de primeiro grau, com 43 tribunais já com 100% de adesão (CNJ, 2025, p.593). O TJMT está entre eles, com 100% das unidades cadastradas. Contudo, tribunais como TJSP (6,7%), TJCE (9,9%) e TRF3 (39,8%) ainda apresentam baixa adesão.

O quadro dos PIDs é ainda mais revelador. Em julho de 2025, estavam catalogados 788 PIDs em todo o país. O Brasil possui 5.570 municípios, sendo que 3.004 deles não são sede de comarca (CNJ, 2025), que são exatamente os mais isolados e vulneráveis. Uma cobertura de 788 pontos para mais de 5.500 municípios é insuficiente.

Mato Grosso, com 67 PIDs, é o 4º estado com mais pontos instalados no país, mas ainda possui 141 municípios, o que significa que menos da metade deles tem cobertura. Além disso, 172 dos 788 PIDs nacionais (21,8%) são de nível 0, o mais básico, que opera com apenas um ramo do Judiciário e sem integração com a Defensoria Pública ou o Ministério Público, que são serviços de altíssimo valor para a sociedade (CNJ, 2025).

A Defensoria Pública é peça central nesse sistema, mas é também onde a fragilidade é mais evidente. Como aponta Pereira (2026, p. 20), "a insuficiência estrutural da Defensoria Pública agrava esse cenário, sobretudo em regiões marcadas por déficit de pessoal e recursos, limitando sua capacidade de atuar como mediadora tecnológica entre o cidadão e o sistema judicial." Sem a Defensoria funcionando como ponte, o cidadão vulnerável sem advogado fica sem nenhum ponto de apoio no processo digital, o que evidencia como o trabalho realizado pelas defensorias é tão importante.

Há ainda um problema que os números não capturam completamente: a existência física de um PID não garante que ele seja acessível de fato. Cordeiro (2024) observa que, a falta de capacitação de servidores e a multiplicidade de plataformas, com cada tribunal com sua própria interface, geram insegurança mesmo entre os profissionais do direito. Para o cidadão leigo, essa fragmentação é ainda mais problemática, pois, se um PID sem servidor capacitado para orientar transforma-se em uma estrutura burocrática ineficaz.

Diante desse diagnóstico, é possível identificar três lacunas prioritárias que precisam ser enfrentadas. A primeira é a abrangência dos PIDs: 788 pontos são insuficientes para um país com 5.570 municípios, e a distribuição atual privilegia estados que já têm maior estrutura. A segunda é a qualidade dos PIDs: 21,8% ainda operam no nível mais básico, sem integração entre todos os órgãos. A terceira é a capacitação permanente: de servidores, de defensores públicos e, sobretudo, dos próprios usuários, para quem a tecnologia deve ser ensinada como condição de cidadania.

Como conclui Pereira:

a digitalização do processo judicial brasileiro somente cumprirá sua função democrática se for acompanhada de políticas públicas inclusivas e de uma atuação institucional comprometida com a dignidade humana. O acesso à justiça, na era digital, não pode ser medido apenas pela quantidade de processos eletrônicos, mas pela capacidade real de cada cidadão participar, compreender e exercer seus direitos perante o Estado. (Pereira, 2026, p.21)

Demonstra-se que a simples existência de mecanismos como o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e os Pontos de Inclusão Digital, embora represente avanço inegável, não é suficiente para assegurar o acesso à justiça: sua efetividade depende da abrangência territorial, da qualidade do atendimento prestado e da capacitação permanente de servidores, defensores e, sobretudo, dos próprios cidadãos. Enquanto a inovação tecnológica não vier acompanhada de um design institucional inclusivo, do letramento digital e do fortalecimento da Defensoria Pública, o Judiciário corre o risco de apenas disfarçar, as barreiras históricas que pretende superar. Confirma-se, assim, a proposição central deste capítulo: tecnologia sem inclusão é exclusão com outro nome.

5 CONCLUSÃO

A presente investigação acadêmica permitiu uma análise sobre os impactos da virtualização do Poder Judiciário brasileiro no exercício do direito fundamental de acesso à justiça. Ao encerrar este percurso, constata-se que a transição para a era digital configura um fenômeno irreversível e, fundamentalmente, benéfico, impulsionado pela busca estatal por eficiência, celeridade e transparência administrativa. Ao longo do desenvolvimento textual, todos os objetivos propostos foram integralmente atendidos, uma vez que se logrou êxito em identificar tanto as potencialidades democratizantes da tecnologia quanto as barreiras que ainda segregam os jurisdicionados vulneráveis.

A construção teórica realizada demonstra que a modernização do sistema de justiça não é um erro, mas o amadurecimento natural das ondas renovatórias do acesso à justiça. Verificou-se que o Programa Justiça 4.0 e o Processo Judicial Eletrônico (PJe) representam ferramentas poderosas de inclusão social, capazes de processar volumes de demandas e oferecer respostas em tempo real que o modelo físico tradicional não conseguiria alcançar. Portanto, a hipótese de que a tecnologia é uma aliada estratégica restou confirmada, desde que sua implementação seja acompanhada por um *design* institucional que priorize o ser humano.

A escolha do projeto Ribeirinho Cidadão, em Mato Grosso, como objeto de estudo justifica-se por ele representar, em âmbito local, as mesmas populações vulneráveis analisadas ao longo deste trabalho, ribeirinhos, idosos e moradores de regiões remotas, distantes tanto do acesso físico quanto do acesso digital à justiça. O caso mato-grossense demonstra que a atuação institucional, aliada ao uso da tecnologia, é capaz de levar a prestação jurisdicional a comunidades geograficamente isoladas.

Nesse sentido, a introdução do conceito de *Legal Design* e *Visual Law* no debate acadêmico deste trabalho reforçou a tese de que a tecnologia pode, e deve, ser acolhedora. A análise demonstrou que a criação de interfaces amigáveis e a simplificação da linguagem jurídica são os elementos que transformam sistemas complexos em pontes reais para a cidadania digital. Assim, confirmou-se a hipótese de que o sucesso da Justiça 4.0 não depende apenas de códigos de programação, mas de uma arquitetura de sistema que considere a jornada do usuário vulnerável, garantindo que a celeridade não resulte no esvaziamento da compreensão do direito pelo leigo.

Contudo, para que essa visão positiva da tecnologia não fira os preceitos da Constituição Federal de 1988, o trabalho identificou que a "igualdade de armas" no ambiente virtual exige a manutenção de suportes materiais. A hipótese relativa à necessidade de políticas

complementares foi validada: a lei, por sua natureza abstrata, é insuficiente se o Estado não garantir terminais físicos (PIDs), letramento digital e o fortalecimento de instituições como a Defensoria Pública. A inclusão digital deve ser compreendida como um novo direito fundamental auxiliar, sem o qual o acesso à justiça torna-se meramente formal e desprovido de efetividade prática para os hipossuficientes.

A experiência da pandemia de COVID-19, embora tenha sido o catalisador dessa aceleração tecnológica, deixou o legado de que a eficiência métrica dos tribunais nunca deve substituir o atendimento humanizado. A tecnologia deve ser utilizada para automatizar o burocrático e liberar o fator humano para o que é essencial: a escuta, o acolhimento e a solução justa do conflito. Consequentemente, a democratização do Judiciário na era digital requer o abandono de qualquer postura tecnofóbica, substituindo-a por uma vigilância crítica que assegure que a inovação tecnológica seja, em última análise, um instrumento de dignidade.

Em síntese, esta pesquisa encerra-se com a reflexão de que o Poder Judiciário brasileiro tem melhorado cada vez mais. A virtualização é benéfica pois democratiza a transparência e agiliza a tutela de direitos. Cumpre reconhecer, por fim, os limites desta investigação, por adotar abordagem essencialmente bibliográfica e documental, apoiada em dados secundários e oficiais, não se realizou pesquisa de campo junto aos jurisdicionados vulneráveis nem aos servidores dos Pontos de Inclusão Digital, o que impede aferir empiricamente a qualidade real do atendimento prestado.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Laura Riccioppo Costa De Freitas. **Analfabetismo digital e as dificuldades encontradas no acesso à justiça brasileira**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2023. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/7077>. Acesso em: 28 mai. 2026.
- ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL. TCE de Mato Grosso passa a integrar projeto Ribeirinho Cidadão e doa 500 kits escolares. Brasília: **Atricon**, 2017. Disponível em: <https://atrimon.org.br/tce-de-mato-grosso-passa-a-integrar-projeto-ribeirinho-cidadao-e-doa-500-kits-escolares/>. Acesso em: 28 mai. 2026.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS. Mato Grosso: comunidades já aguardam a chegada do projeto Ribeirinho Cidadão. Brasília: **ANADEP**, 9 fev. 2011. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=10583>. Acesso em: 28 mai. 2026.
- BOLESINA, Iuri; LEMES, Jeverson Lima. Visual law: um conceito emergente do encontro entre direito e design. **Revista Thesis Juris**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 155-171, jan./jun. 2022. DOI: 10.5585/rtj.v11i1.20008.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 out. 2025.
- BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da PNAD Contínua**. Rio de Janeiro: Agência IBGE Notícias, 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41024-internet-foi-acessada-em-72-5-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2023>. Acesso em: 30 out. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF: Presidência da República, [2006]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 01 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, [2014]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 01 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 2 jun. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 06 mai. 2026.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Democratizando o Acesso à Justiça:** 2022. Brasília: CNJ, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2025:** ano-base 2024. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/11/justica-em-numeros-2025.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Programa Justiça 4.0:** Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos. Brasília: CNJ, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Portaria nº 351, de 4 de dezembro de 2023.** Institui no Conselho Nacional de Justiça o Selo Linguagem Simples. Brasília: CNJ, 2023b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5378>. Acesso em: 8 jun. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Recomendação nº 130, de 16 de junho de 2022.** Recomenda a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelos tribunais. Brasília: CNJ, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Recomendação nº 144, de 25 de agosto de 2023.** Recomenda aos tribunais e conselhos a utilização de linguagem simples, clara e acessível em suas comunicações e atos. Brasília: CNJ, 2023a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: 8 jun. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital”. Brasília: CNJ, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021**. Regulamenta a criação do "Balcão Virtual". Brasília: CNJ, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023**. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>. Acesso em: 22 jun. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 555, de 17 de abril de 2024**. Altera a Resolução CNJ nº 508/2023, que dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5533>. Acesso em: 22 jun. 2026.

CORDEIRO, Nathalia De Jesus. **O impacto da digitalização na prestação jurisdicional e no acesso à justiça**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2024. Disponível em: <http://191.252.194.60:8080/bitstream/fdv/1855/1/TCC%20-%20Nathalia%20de%20Jesus%20Cordeiro%20-%20ok.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2026.

GIL, Renata. Direitos Humanos e Democratização do Acesso à Justiça. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Democratizando o acesso à Justiça: 2022**. Organizadora: Flávia Moreira Guimarães Pessoa. Brasília: CNJ, 2022. p. 77.

HAGAN, Margaret. **Law by Design**. Stanford: Stanford University, 2017. Disponível em: <https://www.lawbydesign.co>. Acesso em: 15 out. 2025.

MATO GROSSO. Defensoria Pública do Estado. Projeto Ribeirinho Cidadão inicia a sua 2ª etapa, a Rota das Águas. Cuiabá: **DPMT**, 2 jul. 2024. Disponível em: <https://www.defensoria.mt.def.br/dpmt/noticias/projeto-ribeirinho-cidadao-inicia-nesta-segunda-feira-a-sua-2-etapa-a-rota-das-aguas>. Acesso em: 28 mai. 2026.

MATO GROSSO. **Lei nº 8.972, de 03 de setembro de 2008**. Institui a Política Estadual de Inclusão Digital e o Sistema Estadual de Inclusão Digital, e dá outras providências. Disponível em: <https://iomat.mt.gov.br/portal/visualizacoes/pdf/1830#/p:1/e:1830?find=Sistema%20Estadual%20de%20Inclus%C3%A3o%20Digital>. Acesso em: 07 jun. 2026.

MATO GROSSO. **Lei nº 12.261, de 29 de setembro de 2023.** Cria a Política Pública de Incentivo e Educação Tecnológica para a Terceira Idade, denominada Terceira Digital no Estado de Mato Grosso. Disponível em:

<https://iomat.mt.gov.br/portal/visualizacoes/pdf/17525#/p:3/e:17525?find=Cria%20a%20Pol%C3%ADtica%20P%C3%ABlica%20de%20Incentivo%20e%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Tecnol%C3%B3gica%20para%20a%20Terceira%20Idade,%20denominada%20Terceira%20Digital>. Acesso em: 06 mai. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Justiça Comunitária se consolida como elo entre o Poder Judiciário e as comunidades vulneráveis. Cuiabá: **TJMT**, 27 dez. 2024. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/2024/12/justica-comunitaria-se-consolida-como-elo-entre-o-poder-judiciario-e-as-comunidades-vulneraveis>. Acesso em: 28 mai. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Portal da Justiça Comunitária. Mais de 24 mil atendimentos foram realizados na 2ª etapa do Projeto Ribeirinho Cidadão. Cuiabá: **TJMT**, 2024. Disponível em: <https://portaljusticacomunitaria.tjmt.jus.br/noticias/170>. Acesso em: 2 jun. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Portaria-Conjunta TJMT nº 16, de 29 de junho de 2022.** Regulamenta o uso de linguagem simples, acessível e de fácil compreensão por todos os públicos, com recursos de direito visual, no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso. Cuiabá: TJMT, 2022. Disponível em: https://inovacao-mc.tjmt.jus.br/portalinovacao-arquivos-prod/cms/PORTARIA_CONJUNTA_TJMT_N_162022_DE_29_DE_JUNHO_DE_2022_3b1324ed25.pdf. Acesso em: 2 jun. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Manual de Linguagem Clara e Direito Visual.** Cuiabá: Laboratório de Inovação – InovaJusMT, 2022. Disponível em: https://inovacao-mc.tjmt.jus.br/portalinovacao-arquivos-prod/cms/MINI_Manual_de_Linguagem_Simples_e_Visual_Law_TJMT_9b05fcebba.pdf. Acesso em: 2 jun. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Linguagem simples: TJMT divulga série com cinco guias para orientar cidadãos sobre audiências.** Cuiabá: TJMT, 16 set. 2025. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/9/linguagem-simples-tjmt-divulga-serie-cinco-guias-para-orientar-cidadaos-sobre-audiencias>. Acesso em: 8 jun. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região. TRT participa do lançamento do projeto Ribeirinho Cidadão. Cuiabá: **TRT-23**, 2 mar. 2020. Disponível em: <https://portal.trt23.jus.br/portal/noticias/trt-participa-do-lancamento-do-projeto-ribeirinho-cidadao>. Acesso em: 2 jun. 2026.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. **Projeto Ribeirinho Cidadão**: acesso à justiça no Pantanal mato-grossense. Cuiabá: TJMT, 2024. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br>. Acesso em: 15 out. 2025.

MOREIRA, Tássia Rodrigues; SANTOS, Karinne Emanuela Goettems dos. Acesso à justiça e tecnologia. **Revista Em Tempo**, v. 20, n. 1, 2020. DOI: 10.26729/et.v20i1.3259. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Acesso em: 28 mai. 2026.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2025**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2026. ISBN 978-65-6165-016-8. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/pt-br/20260511173200/tic_domicilios_2025_livro%20pt.pdf. Acesso em: 2 jun. 2026.

NUNES PIRES RUDOLFO, R. A Defensoria Pública na Garantia do Acesso à Justiça. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, Florianópolis (SC), v. 7, n. 1, p. 61–79, 2019. DOI: 10.37497/revistacejur.v7i1.318. Disponível em: <https://revistadocejur.tjsc.jus.br/cejur/article/view/318>. Acesso em: 8 jun. 2026.

PEREIRA, Ingrid Andrade. Acesso à justiça na era digital: desafios da inclusão e exclusão no processo eletrônico brasileiro. **Revista Multidisciplinar Integrada – REMI**, v. 2, n. 1, p. 1-25, 2026. DOI: 10.61164/4e28xj15. Disponível em: <https://revistas.unipacto.com.br/index.php/multidisciplinar/article/view/312>. Acesso em: 28 mai. 2026.

PIMENTEL, Alexandre Freire; MEDEIROS, Pablo. Diagnóstico empírico sobre a inclusão digital dos vulneráveis cibernéticos no sistema de processo eletrônico (PJe). **Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro**, Belo Horizonte, ano 25, n. 100, p. 13-32, out./dez. 2017.

SANTOS, Izadora Sirno; MARIN, Eriberto Francisco Bevilaqua. **Acesso à Justiça, Tecnologias Alternativas e Inclusão Digital**: Desafios para a Promoção da Cidadania Digital. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Direito, 2024.

TARTUCE, Fernanda. **Vulnerabilidade processual no Novo CPC**. [S. l.: s. n.], 2015.

Disponível em: [http://www.fernandatartuce.com.br/wp-](http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Vulnerabilidade-no-NCPC.pdf)

[content/uploads/2016/01/Vulnerabilidade-no-NCPC.pdf](http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Vulnerabilidade-no-NCPC.pdf). Acesso em: 8 jun. 2026.

TEIXEIRA, Sergio Torres; ORENGO, Beatriz Souto; COSTA, Pâmella Giuseppina Parisi.

Novas tecnologias e direito: uma análise do acesso à justiça na era digital. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, 2022. DOI: 10.12957/redp.2022.63093.

Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/63093>. Acesso em: 28 mai. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO. **TJMT - Entenda a Sua Audiência - Guia sobre Audiência de Instrução Criminal**. [S. l.], 16 set. 2025. 1 vídeo (1 min e 38 s).

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=IHPrL7jgpzc>. Acesso em: 5 jun. 2026.



GUIA DE AUDIÊNCIA de Instrução Criminal

O QUE É ESSA AUDIÊNCIA?

É uma etapa importante no processo. Nela, o juiz ouve o **acusado** (*a pessoa contra quem existe uma acusação*), as **testemunhas** e analisa as **provas** para decidir se o acusado será absolvido, condenado ou se o caso vai para o júri.

COMO A AUDIÊNCIA ACONTECE?

1

Abertura e identificação das pessoas

O juiz começa a audiência, confirma quem está presente (acusado, advogados e promotor) e explica como tudo vai acontecer.

2

Depoimento das testemunhas de acusação

As testemunhas indicadas pelo Ministério Público são ouvidas. A ordem das perguntas é: promotor, advogado de defesa e, por último, o juiz.

Depoimento das testemunhas de defesa

- 3** As testemunhas indicadas pela Defesa são ouvidas. A ordem das perguntas é: advogado de defesa, promotor e, por último, o juiz.

Interrogatório do acusado

- 4** O juiz faz perguntas ao acusado. O acusado pode escolher ficar em silêncio (não responder). Esse é um direito garantido pela Constituição.

Debates finais

- 5** O promotor e o advogado apresentam seus argumentos finais. Eles podem entregar por escrito ou falar (até 20 minutos, podendo aumentar por mais 10).

Decisão do juiz

- 6** O juiz pode decidir no mesmo momento ou depois. Ele pode: absolver o acusado (inocentar), condenar (considerar culpado), ou mandar o caso para o júri popular.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES



Gravação

A audiência é **gravada** em áudio e vídeo.



Testemunho verdadeiro

As testemunhas **devem dizer a verdade**.
Mentir é crime.



Comunicação com advogado

O acusado **pode falar com seu advogado** durante a audiência.



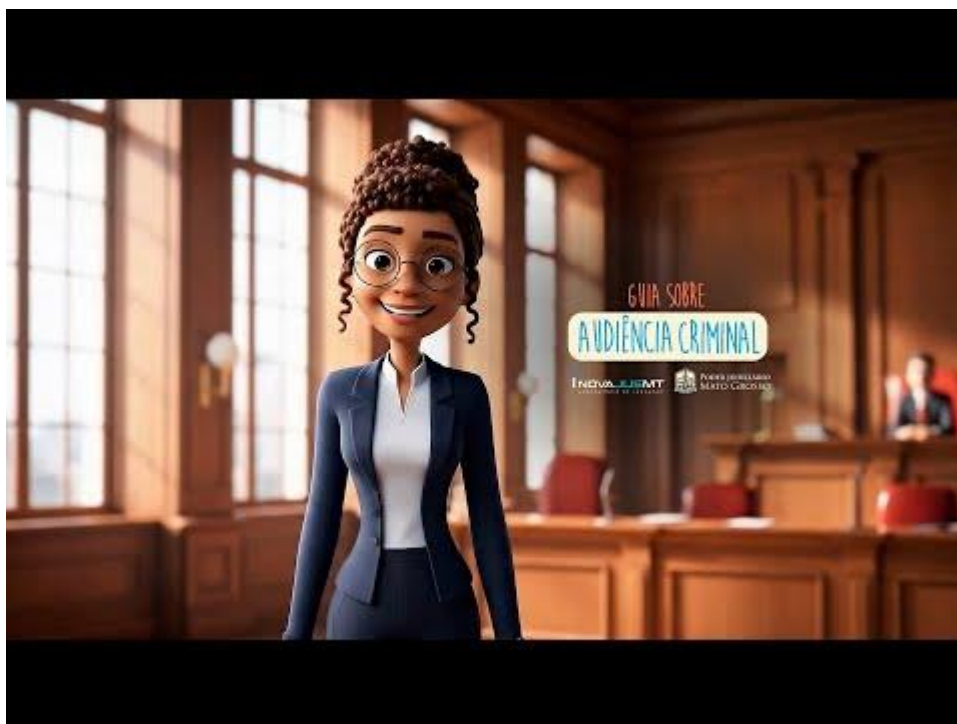
Direito ao silêncio

O acusado pode escolher **ficar em silêncio**.



CLIQUE AQUI
E ASSISTA O VÍDEO

ANEXO B - VÍDEO EXPLICATIVO SOBRE AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO



Fonte: Tribunal de Justiça de Mato Grosso (2025).