

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Faculdade de Direito

Programa de Pós-graduação em Direito

Dissertação



**O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos assistidos
do SAJ/UFPEL: entre a vulnerabilidade e a efetivação**

Tássia Rodrigues Moreira

Pelotas, 2022

Tássia Rodrigues Moreira

**O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos assistidos
do SAJ/UFPEL: entre a vulnerabilidade e a efetivação**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Karinne Emanoela Goettems dos Santos

Pelotas, 2022

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas
Catalogação na Publicação

M835u Moreira, Tássia Rodrigues

O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos assistidos do SAJ/UFPEL : entre a vulnerabilidade e a efetivação / Tássia Rodrigues Moreira ; Karinne Emanoela Goettems dos Santos, orientadora. — Pelotas, 2022.

132 f. : il.

Dissertação (Mestrado) — Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, 2022.

1. Acesso à justiça. 2. Tecnologia. 3. Vulnerabilidade. 4. Assistência jurídica. 5. SAJ/UFPEL. I. Santos, Karinne Emanoela Goettems dos, orient. II. Título.

CDDir : 341.46218

Tássia Rodrigues Moreira

**O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos
assistidos do SAJ/UFPEL: entre a vulnerabilidade e a efetivação**

Dissertação aprovada como requisito parcial, para obtenção do grau de Mestre
em Direito no Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito,
Universidade Federal de Pelotas.

Data da defesa: 22 de junho de 2022.

Banca Examinadora:

Prof.ª Dr.ª Karinne Viníçola Goettens dos Santos (PPGD/UFPEL) –
Orientadora/Presidente

Doutora em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Prof. Dr. Fernando Costa Azevedo (PPGD/UFPEL) – Membro titular

Doutor em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof. Dr. César Augusto Luiz Leonardo (PPGD/UNIVEM) – Membro externo

Doutor em Direito Processual Civil pela Faculdade de Direito da Universidade de
São Paulo

Agradecimentos

Ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, pela oportunidade de cursar o Mestrado.

À CAPES, instituição em que me orgulho de ter integrado como bolsista, por incentivar a pesquisa científica.

À professora Doutora Karinne Emanoela Goettems dos Santos, orientadora deste trabalho, agradeço pelo incentivo e inspiração. Foi assistindo suas aulas antes de ingressar no Mestrado, como aluna especial, que o tema “acesso à justiça” ganhou mais sentido em meu cotidiano.

Ao professor Doutor Fernando Costa Azevedo, por ter aceitado participar da avaliação desta pesquisa no meio do caminho e pelos excelentes ensinamentos que me foram transmitidos desde a minha graduação em Direito.

Ao professor César Augusto Luiz Leonardo pela generosidade nas contribuições e avaliações deste trabalho desde a qualificação, a quem admiro como professor, pesquisador e Defensor Público.

Aos assistidos do Serviço de Assistência Jurídica da Universidade Federal de Pelotas, por compartilharem suas experiências de acesso à justiça em ambiente virtual.

A todos os professores do Mestrado, pelos ensinamentos.

Aos colegas de Mestrado, que mesmo em momento difícil de pandemia COVID-19 estiveram presentes, ainda que de forma virtual.

Aos amigos de vida, pelo incentivo na minha trajetória.

Ao Murilo, por sempre me acompanhar.

À Eduarda, minha irmã de sangue e de alma, pelas palavras de carinho e apoio em todos os momentos.

Aos meus pais, Jardel e Tailândia, por tudo.

Resumo

MOREIRA, Tássia Rodrigues. **O uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça dos assistidos do SAJ/UFPEL**: entre a vulnerabilidade e a efetivação. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2022.

O presente projeto de pesquisa tem como tônica o estudo do uso da tecnologia para o aprimoramento do acesso à justiça. O objetivo primordial consiste em identificar se a tecnologia pode ser considerada um instrumento de facilitação e aprimoramento do acesso à justiça ou constitui um obstáculo para as pessoas em situação de vulnerabilidade social. Será realizada uma análise acerca dos desafios da sociedade contemporânea na era da tecnologia e, na sequência, serão feitos apontamentos sobre as desigualdades e vulnerabilidades no contexto brasileiro. Posteriormente, será feita uma abordagem sobre o movimento de acesso à justiça, sobretudo em ambiente digital. Por fim, será executada uma pesquisa empírica para diagnosticar a capacidade de acesso à justiça com relação à tecnologia ou à falta dela, e em que extensão isso ocorre. Sob essa perspectiva, pretende-se responder: Como a tecnologia pode ser considerada um instrumento de facilitação e aprimoramento do acesso à justiça ou obstáculo para as pessoas em situação de vulnerabilidade social e cibernética que procuram o serviço de assistência jurídica da Universidade Federal de Pelotas? Para tanto, será utilizado o método hipotético-dedutivo e, de forma auxiliar, o empírico, com pesquisa bibliográfica e documental. Justifica-se tal estudo frente a contemporaneidade do tema somada a necessidade de constatar o cumprimento dos preceitos constitucionais no âmbito do acesso à justiça a partir do uso da tecnologia, e se estão alinhados à realidade social. A pesquisa conclui que apesar das vulnerabilidades existentes em decorrência do quadro de extrema desigualdade, é possível a facilitação do acesso à justiça com o uso da tecnologia e garantir à população de baixa renda a assistência jurídica de forma remota, devendo ser considerados mecanismos que promovam o acesso constitucionalmente adequado, compatível com os conflitos sociais contemporâneos.

Palavras-chave: acesso à justiça; tecnologia; vulnerabilidade; assistência jurídica; SAJ/UFPEL.

Abstract

MOREIRA, Tássia Rodrigues. **The use of technology to improve access to justice for those assisted at SAJ/UFPEL**: between vulnerability and effectiveness.. 2022. Dissertation (Master in Law) – Postgraduate Program in Law, Faculty of Law, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2021.

This research project focuses on the study of the use of technology to improve access to justice. The primary objective is to identify whether technology can be considered an instrument for facilitating and improving access to justice or constitutes an obstacle for people in situations of social vulnerability. An analysis will be carried out on the challenges of contemporary society in the age of technology and, in the sequence, notes will be made on inequalities and vulnerabilities in the Brazilian context. Subsequently, an approach will be made about the access to justice movement, especially in a digital environment. Finally, empirical research will be carried out to diagnose the ability to access justice in relation to technology or the lack of it, and to what extent this occurs. From this perspective, we intend to answer: How can technology be considered an instrument for facilitating and improving access to justice or an obstacle for people in situations of social and cybernetic vulnerability who seek the legal assistance service of the Federal University of Pelotas? For that, the hypothetical-deductive method will be used and, in an auxiliary way, the empirical one, with bibliographic and documentary research. Such a study is justified in view of the contemporaneity of the theme added to the need to verify the fulfillment of the constitutional precepts in the scope of access to justice from the use of technology, and if they are aligned with social reality. The research concludes that despite the existing vulnerabilities as a result of the extreme inequality, it is possible to facilitate access to justice with the use of technology and guarantee remote legal assistance to the low-income population. constitutionally adequate access, compatible with contemporary social conflicts.

Keywords: access to justice; technology; vulnerability; legal assistance; SAJ/UFPEL

Resumen

MOREIRA, Tássia Rodrigues. **El uso de la tecnología para mejorar el acceso a la justicia de los atendidos en la SAJ/UFPEL**: entre la vulnerabilidad y la eficacia. 2022. Disertación (Maestría en Derecho) – Programa de Postgrado en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad Federal de Pelotas, Pelotas, 2021.

Este proyecto de investigación se centra en el estudio del uso de la tecnología para mejorar el acceso a la justicia. El objetivo principal es identificar si la tecnología puede ser considerada un instrumento para facilitar y mejorar el acceso a la justicia o constituye un obstáculo para las personas en situación de vulnerabilidad social. Se realizará un análisis sobre los desafíos de la sociedad contemporánea en la era de la tecnología y, en la secuencia, se tomarán notas sobre las desigualdades y vulnerabilidades en el contexto brasileño. Posteriormente, se realizará una aproximación sobre el movimiento de acceso a la justicia, especialmente en un entorno digital. Finalmente, se realizará una investigación empírica para diagnosticar la capacidad de acceder a la justicia en relación a la tecnología o la falta de ella, y en qué medida esto ocurre. Desde esta perspectiva, pretendemos responder: ¿Cómo la tecnología puede ser considerada un instrumento para facilitar y mejorar el acceso a la justicia o un obstáculo para las personas en situación de vulnerabilidad social y cibernética que acuden al servicio de asistencia jurídica de la Universidad Federal de Pelotas? Para ello, se utilizará el método hipotético-deductivo y, de manera auxiliar, el empírico, con investigación bibliográfica y documental. Tal estudio se justifica en vista de la contemporaneidad del tema sumado a la necesidad de verificar el cumplimiento de los preceptos constitucionales en el ámbito del acceso a la justicia a partir del uso de la tecnología, y si están alineados con la realidad social. La investigación concluye que a pesar de las vulnerabilidades existentes producto de la extrema desigualdad, es posible facilitar el acceso a la justicia con el uso de la tecnología y garantizar la asistencia jurídica remota a la población de escasos recursos constitucionalmente adecuado, compatible con los conflictos sociales contemporáneos.

Palabras clave: acceso a la justicia; tecnología; vulnerabilidad; asistencia legal; SAJ/UFPEL

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Dispositivo utilizado para acesso à internet por pessoas com 16 anos ou mais	42
Gráfico 2 – Classificação quanto ao assunto de demandas dos respondentes ao questionário	93
Gráfico 3 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto ao gênero.....	94
Gráfico 4 - Classificação dos respondentes ao questionário quanto à raça.....	94
Gráfico 5 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à idade	95
Gráfico 6 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à escolaridade	96
Gráfico 7 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à renda familiar	96
Gráfico 8 – Meios de acesso à internet dos respondentes ao questionário	97
Gráfico 9 – Tipo de conexão dos respondentes ao questionário	98
Gráfico 10 – Plataformas de comunicação dos respondentes ao questionário.....	99
Gráfico 11 – Formas que os respondentes ao questionário tiveram conhecimento sobre o atendimento virtual prestado pelo SAJ/UFPEL.....	100

Lista de Figuras

Figura 1 – Ilustração da contraonda de acesso à justiça.	64
Figura 2 – Série história do percentual de processos eletrônicos	68

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações	21
Tabela 2 - Velhas e novas ondas de acesso à justiça.....	63
Tabela 3 – Relação de novos assistidos do SAJ/UFPEL por período	85
Tabela 4 – Áreas de interesse das solicitações virtuais no SAJ/UFPEL em 2021	87
Tabela 5 - Idade dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021	88
Tabela 6 - Escolaridade dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021	88
Tabela 7 - Renda familiar aproximada dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021	89
Tabela 8 - Meios de acesso à internet dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021	89
Tabela 9 - Relação entre renda e meios de acesso à internet utilizados pelos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021	91
Tabela 10 - Metodologia aplicável	105
Tabela 11 - Execução da pesquisa empírica com pessoas em situação de vulnerabilidade.....	108

Lista de abreviaturas e siglas

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COVID	<i>Corona virus disease</i>
CREAS	Centro de Referência de Assistência Social
DPE/RS	Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MCI	Marco Civil da Internet
NPJ	Núcleo de Prática Jurídica
ODR	<i>Online Dispute Resolutions</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
PDPJ	Plataforma Digital do Poder Judiciário
PNBL	Programa Nacional de Banda Larga
SAJ	Serviço de Assistência Jurídica
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
TJRS	Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
UCPEL	Universidade Católica de Pelotas
UFPEL	Universidade Federal de Pelotas

SUMÁRIO

1	Introdução	14
2	Os desafios da sociedade contemporânea a partir da incorporação de novas tecnologias e culturas	23
2.1	Perspectiva histórica: as revoluções industriais e tecnológicas	23
2.2	Cibercultura e ciberespaço: as influências da internet.....	26
2.3	Impactos positivos e negativos relevantes para o exercício de direitos	27
3	Relacionando as desigualdades e vulnerabilidades com a cibercultura, direitos humanos e acesso à justiça	31
3.1	A desigualdade e a vulnerabilidade social como obstáculos à efetivação dos princípios da igualdade e dignidade humana	31
3.2	Exclusão e vulnerabilidade cibernética como os principais obstáculos no acesso a bens, direitos e garantias, sobretudo à justiça	38
3.3	A necessidade de inclusão digital (e social) para o exercício de direitos.....	45
3.4	Reflexos da desigualdade e vulnerabilidades consequentes na questão do acesso à justiça	48
3.4.1	O Índice de Acesso à Justiça (CNJ, 2021) e a (im) possibilidade de mensurar o seu alcance	52
4	Exercício do acesso à justiça em ambiente digital: direito e garantia frente às teorias, aspectos históricos e contemporaneidade	57
4.1	O movimento de acesso à justiça para a ordem jurídica justa	57
4.2	As velhas e novas ondas renovatórias de acesso à justiça para garantia da igualdade: de Florença para o mundo.....	61
4.3	O acesso à justiça em ambiente virtual: concretizando a sexta onda renovatória de acesso à justiça.....	65
4.4	O uso da inteligência artificial no aprimoramento do acesso à justiça	71
4.5	A necessidade de análise do acesso à justiça digital como questão passível de política pública	74

5	A relevância da assistência jurídica para o acesso à justiça no ciberespaço.....	79
5.1	A atuação dos órgãos de assistência jurídica aos vulneráveis no período antes e durante a pandemia do COVID 19	81
5.2	O Serviço e Assistência Jurídica da Universidade Federal de Pelotas (SAJ/UFPEL)	83
5.2.1	Assistência jurídica para os vulneráveis: resultados de uma amostra real de acesso à justiça a partir de questionário aplicado aos usuários do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Federal de Pelotas.....	92
5.3	Metodologia da pesquisa	103
6	Considerações finais	110
	Referências.....	115

1 Introdução

O presente projeto consiste na realização de uma pesquisa em nível de pós-graduação *strictu sensu* (Mestrado) que está sendo desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, tendo como tema central o estudo do acesso à justiça.

Parte-se do pressuposto que as transformações presentes na sociedade contemporânea resultam no constante desenvolvimento da tecnologia e esse fator pode ser considerado produto de uma nova cultura que produz as mais diversas consequências, em qualquer ramo de atuação. Com a Justiça não é diferente, já que o ambiente digital substitui o analógico. O acesso digital passou a ser a condição para o exercício de outros direitos, bem como o ambiente de realização dos mais diversos atos da vida civil e de tramitação processual, com incorporação de novas tecnologias, processo eletrônico e inteligência artificial.

A cibercultura potencializa a conexão entre as pessoas, modificando, assim, as formas de ver, sentir e comunicar (LÉVY, 1999), sobretudo em tempos pandêmicos. É crescente a utilização dos mais diversos instrumentos tecnológicos e a passagem das mais diversas atividades para o ciberespaço, pois a internet tornou-se o ambiente de relações sociais, de trabalho e de estudo.

Além disso, a Constituição Federal estabelece como dever do Estado a promoção e incentivo à tecnologia e inovação (artigo 218). Sendo assim, é necessário exigir do Estado a sua fruição, como forma de garantia de exercício da cidadania e da dignidade humana.

Entretanto, o Brasil é um país com baixo investimento na área social. Se o país não é capaz de oferecer os direitos mais básicos relacionados ao mínimo existencial, de que modo conseguirá promover a inclusão digital necessária? O que se investiga

é o risco de a tecnologia ser marcada como um verdadeiro mecanismo de dominação e de exclusão, muito mais do que sua perspectiva de eficiência.

Nesse sentido, é possível dizer que o maior obstáculo na utilização da internet consiste na sua acessibilidade. Isso resulta no que se pode denominar vulnerabilidade tecnológica ou cibernética, apartheid digital, exclusão digital, divisão digital, infoexclusão, analfabetismo digital, analfabetismo de cidadania, e, no caso de pessoas hipossuficientes de recursos, marginalização virtual (SALDANHA; MEDEIROS, 2018; PIMENTEL; MEDEIROS, 2017; SPENGLER; PINHO, 2018; TARTUCE, 2016), agravando a exclusão social.

A rápida transposição da justiça para o ambiente digital demonstra, assim, que se por um lado a virtualização do Direito proporciona a eficiência da prestação jurisdicional, inclusive com redução de custos, por outro a supervalorização da tecnologia e seus benefícios servem apenas a uma parte da população, tornando o acesso à justiça digital elitizado, ou seja, mais um privilégio de uma camada da população já privilegiada.

Assim, se o acesso à tecnologia, por si só, já é defasado, o acesso à justiça em condições de qualidade, também não é paritário. Nesse sentido, a incorporação da tecnologia em uma sociedade desigual e excludente como a brasileira pode, na verdade, incapacitar o cidadão para o exercício dos seus direitos e mitigar o acesso à justiça ao deixar de oferecer condições paritárias no ambiente cibernético. Jogar o cidadão vulnerável, que sequer moradia adequada e água tratada tem, sobre o aparato tecnológico com suas máquinas e algoritmos, é sobretudo indigno e opressor.

A propósito da garantia de acesso à justiça, prevista no texto constitucional em seu art. 5º, XXXV, é imprescindível destacar a complexidade de sua natureza. É um direito amplo, que vai muito além dos direitos fundamentais individuais e sociais. É indispensável, assim, para o adequado processo no ambiente democrático. Nesse ponto, vale ressaltar que todos têm constitucionalmente assegurado o exercício dos direitos sociais e de mecanismos jurídicos hábeis à sua proteção e, em que pese estas regras estejam previstas como direitos fundamentais do cidadão e possuam aplicação imediata, ainda existem violações a tais direitos.

Nesse sentido, a ideia proposta por Mauro Cappelletti em torno do acesso à justiça diz respeito à necessidade de promoção da inclusão, quer dizer, da sua oferta em igualdade de condições, sem considerar religião, raça, credo, ou qualquer outro fator (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Entretanto, deve-se atentar que este intuito não

é facilmente resolvido por políticas públicas, as quais não podem assumir um caráter discriminatório.

Assim, ao pensar no acesso à justiça, deve-se cogitar da ampliação desse direito a todos, indistintamente, de modo a efetivar a necessária democratização do acesso. Nessa perspectiva, o marco teórico do estudo desta pesquisa percorre a necessidade de inclusão digital para a concretização dos preceitos das ondas renovatórias de acesso à justiça, sobretudo da primeira e da sexta, que buscam, respectivamente, a prestação de serviços jurídicos assistenciais e a promoção de iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso. Dessa forma, o objeto de análise da presente pesquisa parte justamente dessa teorização.

Nesse ponto, importante mencionar que a teoria das ondas renovatórias de acesso à justiça decorre de um estudo inicialmente realizado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, visando o aperfeiçoamento do acesso à justiça em igualdade de condições (CAPPELLETTI; GARTH, 1988), e serão oportunamente discriminadas neste trabalho.

A fim de delimitar a temática, será feito um recorte temporal entre os anos de 2019 e 2021. Isso porque é crescente e reconhecido o aumento dos níveis de desigualdade social do país entre 2015 e 2021, e essa situação foi escancarada pela pandemia COVID-19. Assim, a escolha do período compreendido entre 2019 e 2021 é justificada diante da necessidade de realização de um comparativo neste ínterim, que demonstre se tecnologia pode ser considerada um instrumento de facilitação e aprimoramento do acesso à justiça ou constitui um obstáculo para as pessoas em situação da vulnerabilidade social que procuram o serviço de assistência jurídica.

Será realizada, ainda, uma delimitação espacial, em que serão considerados os dados da desigualdade no contexto brasileiro. Na oportunidade, serão feitos apontamentos sobre vulnerabilidade e coletados dados estatísticos que demonstrem a desigualdade e os seus índices no contexto brasileiro, identificando o seu reflexo sobre diversos fatores no ambiente social, principalmente com relação ao acesso à justiça.

Esta dissertação visa relacionar os desafios da sociedade contemporânea virtual com os desafios da cibercultura, relacionando as desigualdades e vulnerabilidades existentes e os seus reflexos no exercício do acesso à justiça. Assim, tem como objetivo geral identificar como a tecnologia pode ser considerada um instrumento de facilitação e aprimoramento do acesso à justiça ou um obstáculo para

as pessoas em situação de vulnerabilidade social que procuram o serviço de assistência jurídica da UFPEL.

A fim de bem estruturar a pesquisa, a metodologia utilizada tem como método principal o hipotético-dedutivo e, de modo auxiliar, o empírico. As técnicas de pesquisa utilizadas são bibliográfica e documental, com abordagem quali-quantitativa. A escolha dos pressupostos será devidamente justificada ao longo da pesquisa.

Diante do que foi exposto, necessário questionar a aplicabilidade de preceitos teóricos que relacionam acesso à justiça e tecnologia. Para tanto, para além do quadro de vulnerabilidades, em tempos em que os serviços de assistência jurídica são oferecidos de forma remota, pretende-se responder o seguinte problema de pesquisa: Como a tecnologia pode ser considerada um instrumento de facilitação e aprimoramento do acesso à justiça ou obstáculo para as pessoas em situação de vulnerabilidade social e cibernética que procuram o serviço de assistência jurídica da UFPEL?

O presente trabalho está estruturado com a presente introdução, por quatro capítulos desenvolvidos em conformidade com o disposto nos objetivos específicos e, por fim, pelas considerações finais.

Num primeiro momento, estudam-se os desafios da sociedade contemporânea, partindo de uma perspectiva histórica da incorporação de tecnologias da informação e comunicação e transformações culturais consequentes. Abrange, assim, a incorporação das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade, a partir da utilização da internet como principal ambiente das relações e de uma construção social em torno da cibercultura e ciberespaço, além de destacados alguns dos impactos positivos e negativos advindos da cultura tecnológica.

O segundo capítulo busca expor o quadro de vulnerabilidade e coletar dados estatísticos que demonstram a desigualdade e os seus índices no contexto brasileiro. Relaciona desigualdades e vulnerabilidades com o exercício de direitos, discriminando os obstáculos neste caminho, sobretudo da exclusão social e digital, das quais emerge a necessidade de inclusão, explicando quais os reflexos destas problemáticas no ambiente social, especialmente na efetivação do acesso à justiça igualitário.

Posteriormente, o terceiro capítulo abrange o acesso à justiça em ambiente digital. São realizados apontamentos teóricos sobre o referido direito fundamental, incluindo um estudo histórico evolutivo do movimento de acesso à justiça, legislação e conceitos específicos aplicáveis ao tema. São apresentadas as teorias do

movimento de acesso à justiça, das quais integram as novas e velhas ondas de acesso e a necessidade de enxergar a questão como um problema de política pública.

Por último, o quarto capítulo traz alguns aspectos sobre os serviços de assistência jurídica gratuita e finaliza com uma pesquisa empírica realizada junto ao Serviço de Assistência Jurídica da Universidade Federal de Pelotas. Na ocasião, dados empíricos coletados corroboram o embasamento teórico anteriormente utilizado, especialmente alinhando os pressupostos da primeira e sexta ondas renovatórias de acesso à justiça, de modo a diagnosticar a capacidade de acesso com relação à tecnologia ou à falta dela, e em que extensão isso ocorre, apurando o perfil dos usuários digitais.

São analisadas algumas variáveis como, por exemplo, atuação das Defensorias Públicas e Núcleos de Prática Jurídica de outras universidades do município de Pelotas durante o período de pandemia do COVID-19. Além disso, estuda-se a existência de um problema de falta de acesso pleno aos instrumentos tecnológicos ou se há uma falta de estrutura nos serviços de assistência jurídica.

Para fins de amostra, aplica-se um questionário aos assistidos do SAJ/UFPEL, litigantes do sistema justiça, na modalidade de formulário eletrônico. Ademais, é realizada uma entrevista com a coordenação do órgão, de modo a detectar quais os principais pontos positivos e negativos encontrados para acessar à justiça em ambiente virtual, sobretudo em tempos de pandemia.

Vale ressaltar, de início, que os assistidos que buscaram o SAJ/UFPEL em 2019 totalizaram 425 pessoas, em 2020 nenhum – já que o atendimento ficou suspenso quando do início da pandemia – e, em 2021, 171 pessoas. O formulário eletrônico desta pesquisa foi enviado para os 171 assistidos que buscaram atendimento no SAJ/UFPEL em 2021, mas apenas 10 usuários responderam. De qualquer forma, os resultados obtidos com o formulário serão discriminados no último capítulo desta pesquisa.

Assim, as categorias de estudo abrangem as pessoas em situação de vulnerabilidade em geral, notadamente os vulneráveis sociais e cibernéticos. A partir disso, deverá ser confirmada ou refutada a hipótese de que apesar das vulnerabilidades existentes no país em decorrência do quadro de extrema desigualdade, foi possível aos assistidos efetivar o direito de acesso à justiça com o uso da tecnologia e garantir à população de baixa renda a assistência jurídica de forma

remota, identificando possíveis políticas públicas que possam ser consideradas importantes aliadas na garantia de acesso à justiça.

Ao final da pesquisa, é confirmada a hipótese de que apesar das vulnerabilidades existentes no país em decorrência do quadro de extrema desigualdade, é possível à população de baixa renda exercer o seu direito de acesso à justiça com o uso da tecnologia, por meio da assistência jurídica remota.

Justifica-se tal estudo frente a contemporaneidade do tema somada a necessidade de constatar o cumprimento dos preceitos constitucionais no âmbito do acesso à justiça a partir do uso da tecnologia, e se estão alinhados à realidade social. Se o acesso à justiça não pode ser dissociado da democracia, tem-se um sério problema, pois os altos índices de desigualdade no país refletem sobre diversos fatores no ambiente social, como a moradia, o saneamento, a renda etc., e uma sociedade excludente como a brasileira desconsidera os níveis de desigualdade existentes.

Este fator está em total dissonância dos objetivos fundamentais da República do Brasil, dentre os quais se encontra a necessidade de “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (artigo 3º, III, da Constituição Federal). Além disso, na Agenda 2030, pactuada pelo Brasil e demais países integrantes da Organização das Nações Unidas, consta a necessidade de erradicação da pobreza em todas as suas formas e a redução das desigualdades como objetivos do desenvolvimento sustentável (ONU, 2015).

Nesse ponto, é importante lembrar que grande parte da população brasileira possui baixa renda, investindo, assim, somente em condições indispensáveis ao mínimo existencial. Dessa forma, o acesso à tecnologia e à internet e, por conseguinte, ao acesso à justiça, passa a ser um privilégio. Logo, existe a necessidade de investigar se a vulnerabilidade social pode ser abreviada a partir da tecnologia no que se refere ao acesso à justiça, a fim de evitar o que se pode chamar de apartheid digital.

Nessa circunstância, cabe destacar a importância da análise da desigualdade social e da vulnerabilidade no ambiente de acesso à justiça digital na perspectiva da primeira onda renovatória de acesso, que se volta para os custos da resolução de litígios e serviços jurídicos assistenciais direcionados às pessoas em situação de pobreza e vulnerabilidade. De igual modo, faz-se relevante o estudo da sexta onda

renovatória de acesso, voltada para o aprimoramento do acesso à justiça a partir de novas tecnologias.

Assim, a desigualdade social do contexto brasileiro é a principal justificativa deste trabalho, tendo em vista as diversas vulnerabilidades que resultam deste quadro. Ressalte-se, todavia, que a análise da desigualdade social não será apenas para o estudar a justiça em ambiente digital propriamente dita, mas especialmente no que diz respeito a possibilidade de exercer o direito de acesso por meio do serviço de assistência jurídica na forma remota.

Por isso, o objeto deste projeto mostra-se extremamente relevante e essencial para a concretização do direito de acesso à justiça. É necessário identificar as consequências da situação paradoxal existente entre o cenário teórico das ondas renovatórias de acesso à justiça e o cenário fático de desigualdade e vulnerabilidades existentes no país, verificando em que ambiente social estas circunstâncias ficam mais evidentes, na medida em que a tecnologia é instrumento que viabiliza o exercício do acesso na forma remota e de demais direitos.

Além da relevância social, também há originalidade neste trabalho. A fim de demonstrá-la, foi realizado um breve levantamento dos estudos já realizados no país envolvendo a temática em questão. As plataformas de pesquisa utilizadas foram o Catálogo de Teses e Dissertações da plataforma CAPES, a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e a Scielo.

No Catálogo de Teses e Dissertações da plataforma CAPES, ao incluir a expressão “acesso à justiça” no espaço de busca, são mostrados 3.150 resultados, sendo 2658 dissertações de mestrado e 345 teses de doutorado. Ao refinar a pesquisa, incluindo os filtros “Ciências Sociais Aplicadas” e “Direito”, aparecem 2.525 resultados. Contudo, ao pesquisar por “acesso à justiça digital”, “acesso à justiça virtual” e “vulnerabilidade cibernética” não aparecem quaisquer resultados.

Ainda no Catálogo de Teses e Dissertações da plataforma CAPES, ao buscar por “inclusão digital” aparecem 1.192 resultados. Filtrando para “Ciências Sociais Aplicadas” e “Direito”, são mostrados 39 resultados. Em nenhum deles há resultado direto com o acesso à justiça.

Na BDTD, ao procurar por “acesso à justiça” e “tecnologia” foram encontrados 34 resultados, envolvendo as seguintes temáticas:

Tabela 1 - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

TEMA	QUANTIDADE DE TRABALHOS
Filosofia	2
Big data e algoritmos	1
Processo eletrônico	7
Meios alternativos de solução de conflitos	4
Processo penal	2
Políticas públicas	3
Conflitos patrimoniais	1
Controle de constitucionalidade	1
Fazenda pública	1
Recuperação judicial	1
Saúde	5
Direito de inclusão	1
Tecnologia da informação	1
Teletrabalho	1
Corpografias raciais	1
Ação civil pública	1
Juizado Especial Cível	1
TOTAL: 34 resultados	

Fonte: Autora

Dos trabalhos encontrados na BDTD, apenas dois deles relacionavam o tema do acesso à justiça e tecnologia com vulnerabilidade. Contudo, um trata de processo eletrônico (NICODEMOS, 2019), e o outro, tratando de direito de inclusão (SILVA, 2018). Desse modo, nenhuma das pesquisas constantes da BDTD relacionavam acesso à justiça, tecnologia, desigualdade e assistência judiciária.

Já na plataforma Scielo, ao pesquisar pela expressão “acesso à justiça”, foram encontrados 48 resultados. Destes resultados, apenas um relacionando acesso à justiça e desigualdade, no qual não há conexão direta entre a acesso à justiça em ambiente virtual e vulnerabilidade cibernética, apenas abordando, genericamente, a possibilidade de utilização de novas tecnologias para o aperfeiçoamento das profissões jurídicas (SANDEFUR et al., 2020).

Além disso, não se tem conhecimento da realização de outra pesquisa em Pelotas que busque verificar a extensão da limitação do acesso à justiça pela utilização da tecnologia ou a sua falta. Assim, nenhum dos trabalhos encontrados tem em seu escopo a verificação de índices de desigualdade como condição para perfectibilização de um acesso democrático ao ambiente digital sob a perspectiva da sexta onda renovatória de acesso à justiça.

A responsabilidade social desta pesquisa está pautada na necessidade de efetivação dos direitos sociais mais básicos, tal como o acesso à justiça, de modo a

desvendar formas para o seu efetivo exercício. Portanto, a pesquisa contribuirá para discussão de valores constitucionais, sociais e coletivos, sob a perspectiva da realidade social, de acordo com os anseios da sociedade contemporânea, devendo ser considerada a hipercomplexidade dos fenômenos e sua relação interdisciplinar, verificando, ainda, se os preceitos constitucionais estão sendo observados do ponto de vista da nossa tradição, embasada em uma democracia que não está acontecendo de forma igualitária para todos.

2 Os desafios da sociedade contemporânea a partir da incorporação de novas tecnologias e culturas

O advento de novas tecnologias trouxe muitas consequências, positivas e negativas, para a vida em sociedade, resultando em um movimento revolucionário que ensejou uma transformação cultural com constantes desafios. Assim, faz-se imperiosa a realização de um retrospecto histórico para melhor compreensão do tema desta pesquisa em suas delimitações, bem como de análise de uma nova cultura e seus impactos na sociedade contemporânea.

2.1 Perspectiva histórica: as revoluções industriais e tecnológicas

Para Klaus Schwab (2016), uma revolução ocorre quando do surgimento de novas tecnologias ou formas de percepção do mundo com modificação de estruturas sociais e econômicas. Nesse sentido, a primeira revolução foi a revolução agrícola, decorrente da domesticação animal, resultando na transição do forrageamento para a agricultura e no aumento na produção de alimentos, da população e de assentamentos e, por conseguinte, da urbanização (SCHWAB, 2016).

Depois disso, mais precisamente a partir da segunda metade do século XVIII, começaram as revoluções industriais. A primeira revolução industrial ocorreu no período compreendido entre 1760 e 1840, com o advento de ferrovias, máquina a vapor e produção mecânica (SCHWAB, 2016).

Já a segunda revolução industrial aconteceu a partir da utilização da eletricidade, linha de montagem e produção em massa, aproximadamente entre o final

século XIX e início século XX (SCHWAB, 2016), mais especificamente na década de 40, depois da Segunda Guerra Mundial, quando iniciaram as transformações das telecomunicações (MARCONI; PRESOTTO, 2019, p. 284).

Vale ressaltar que o período de implantação da tecnologia na sociedade coincide com a reconstrução dos direitos humanos como consequência da Segunda Guerra Mundial (BARROSO, 2006, p. 17), o que ficou expresso na Declaração Universal de Direitos Humanos em 1948. Contudo, a segunda revolução industrial não ocorreu em sua plenitude, pois não atingiu toda a população mundial, tendo em vista que 1,3 bilhões de pessoas não possuem acesso à eletricidade, o que representa 17% da população mundial (SCHWAB, 2016).

A terceira revolução industrial, a chamada revolução digital (RODRIGUES; BECHARA; GRUBBA, 2020), teve seu início em 1960 com o surgimento de semicondutores e da computação. É nesse período que emerge a sociedade da Informação, em que a informação assume papel primordial para a produção de riqueza e contribuição para a qualidade de vida e bem-estar (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 298).

Desse modo, pautada em uma cultura pós-materialista, instaurou-se a sociedade de rede e do capitalismo informacional (LIPOVETSKY, 2007, p. 23-25), em que ganha ênfase o conhecimento e a disseminação da informação (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 88). A sociedade em rede pode ser definida como uma estrutura social, na qual se gera, processa e distribui a informação (MARCONI; PRESOTTO, 2019, p. 291).

A partir disso, a inclusão de novas tecnologias no cotidiano das pessoas instaurou o que Castells (1999) denomina sociedade da informação ou informacional, que é uma característica do presente que tem a informação como maior instrumento de poder. Contudo, para Rodrigues, Bechara e Grubba (2020, p. 7), o termo “sociedade da informação” já está ultrapassado, pois a sociedade atual detém características e peculiaridades próprias que derivam da absorção de tecnologias digitais, especialmente o acesso à informação e o tratamento de dados com extrema velocidade.

Na década de 70 apareceram os primeiros computadores, os quais passaram a ser comercializados a partir da produção industrial. Com isso, na década de 80 ocorre uma reestruturação do sistema capitalista (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 88). Este sistema decorre da notável evolução das Tecnologias de Informação e

Comunicação (TICs). Por TIC também se entende “um meio essencial de comunicação e organização em todas as áreas da vida social” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 218).

As TICs constituem “um conjunto de tecnologias e instrumentos usados para compartilhar, distribuir e reunir informação, bem como para a comunicação individual e/ou em grupo, especialmente com o uso de computadores” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 88), que “giram em torno de três meios básicos: informática, microeletrônica e telecomunicações” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 299).

Assim como a segunda revolução, a terceira revolução industrial não aconteceu de forma igualitária para todos, pois estima-se que cerca de quatro bilhões de pessoas não possuem acesso à internet (SCHWAB, 2016).

Na virada do século iniciou-se uma quarta revolução industrial, pois as tecnologias, apesar de terem surgido quando da terceira revolução, estão cada vez mais sofisticadas, tendo como elementos caracterizadores o aumento da velocidade da internet, a existência de sensores menores, mais poderosos e baratos e, ainda utilização da inteligência artificial e aprendizado de máquinas. Assim, a principal característica da quarta revolução é a fusão de tecnologias e interação do ambiente físico com o digital e biológico (SCHWAB, 2016).

Klaus Schwab (2016) aponta três características que confirmam a ocorrência de uma quarta revolução industrial, quais sejam, velocidade, amplitude e profundidade e impacto sistêmico. A primeira, decorre da rápida evolução da tecnologia, ao passo que a segunda, da combinação de tecnologias diversas e mudanças de paradigmas na sociedade e, por fim, a terceira, da completa transformação de sistemas (SCHWAB, 2016).

Assim, com a quarta revolução adota-se a noção de indústria 4.0 e fábricas inteligentes, em que há criação de novos modelos operacionais, na medida em que dialogam a fabricação física e virtual de modo global. A partir disso ocorreram também diversas descobertas em áreas distintas, a exemplo da nanotecnologia, sequenciamento genético, energias renováveis, computação quântica etc. (SCHWAB, 2016).

A globalização também é um fator determinante para a evolução social, no tocante às novas tecnologias. O processo de globalização compreende o “conjunto de transformações na ordem econômica, política, social, tecnológica, social, cultural,

religiosa e educativa, que ocorre no mundo, nos últimos anos” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 255).

A partir dessas transformações, na era da tecnologia tem-se uma mudança na visão de mundo em que o cidadão começa a ser tratado como um consumidor, e a sociedade, como um mercado (BONAVIDES, 2001). A relação entre as pessoas, serviços e lugares, por exemplo, passa a ser considerada a internet das coisas (SCHWAB, 2016). Começa, então, a emergir uma nova cultura: a cibercultura.

2.2 Cibercultura e ciberespaço: as influências da internet

A partir do que foi exposto até o momento, é possível perceber que a sociedade acaba sendo moldada pelo avanço tecnológico e, já nos primeiros anos do século XXI, a sociedade em rede é considerada o núcleo da nossa sociedade (MARCONI; PRESOTTO, 2019, p. 291).

Por isso, a consequência da ciência e da tecnologia pode ser determinada por fatores econômicos, políticos e culturais (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 197). Surge um movimento social com tendência a incorporar a utilização do ciberespaço, ambiente em que é acelerada a virtualização social, econômica e informacional propiciada pelas novas tecnologias (LEVY, 1999).

O ciberespaço tem como seu maior instrumento a internet (MEDEIROS; GOLDONI; BATISTA JUNIOR; ROCHA, 2020, p. 3), que pode ser definida como “o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes” (artigo 5º, I, da Lei nº 12.965/2014) e “a ferramenta de comunicação de maior crescimento da história” (MARCONI; PRESOTTO, 2019, p. 284).

Assim, o ciberespaço constitui um espaço de troca de informação e comunicação (LEVY, 1999) e também um pequeno mundo sem fronteiras, distâncias e autoridades (LUÑO, 2011, p. 292). Ou seja, utiliza-se de um espaço virtual hegemônico, ainda que sem um espaço físico (FLORES, 2009, p. 133).

É possível identificar, assim, o surgimento de uma cultura em torno do crescimento tecnológico. Isso porque o termo cultura pode ser definido como um comportamento aprendido, uma abstração do comportamento, ou ainda, ideias (MARCONI; PRESOTTO, 2019, p. 13).

Nesse sentido, a tecnologia pode ser denominada cibercultura, compreendida como “alterações nos padrões comportamentais sociais e aspirações humanas” (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 2-3) ou, ainda, uma nova cultura advinda das transformações sociais (LEVY, 1999). Por cibercultura também se entende “uma organização ou reconfiguração do espaço e/ou da sociedade permeada pelos aparatos tecnológicos” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 297).

Com isso, somado ao processo de globalização, a noção de importantes direitos e garantias começam a ser repensados, momento em que surge um “movimento com tendência a promover a sociedade da informação tecnológica” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 230). Assim, as novas tecnologias decorrem de um processo social a partir do agir humano coletivo e complexo em torno de computadores e demais dispositivos de comunicação (LEVY, 1999).

A cultura digital contrapõe-se à cultura do analógico. Esta nova cultura que é a cibercultura deve ser invocada como mecanismo de compreensão dos processos de resolução de litígios (CHASE, 2014, p. 27), e é justamente sob este aspecto que se desenvolve esta pesquisa.

2.3 Impactos positivos e negativos relevantes para o exercício de direitos

Klaus Schwab (2016) afirma que existem alguns pontos que podem limitar o alcance da revolução 4.0. Neste trabalho são citados alguns dos impactos relevantes produzidos pela plena incorporação da tecnologia na sociedade contemporânea, contudo, sem a pretensão de exaurir o tema.

O fato é que a utilização da tecnologia pode gerar alguns desafios, dos quais podem se extrair consequências benéficas ou maléficas, pois ciência e a tecnologia produzem importantes impactos nos mais diversos ramos de atuação:

Na economia fala-se do novo estágio do capitalismo, o capitalismo informacional e da nova economia eletrônica; no domínio social, da sociedade de informação ou da sociedade em rede e, também, da info-inclusão e de info-exclusão; no domínio político, da política espetáculo e da democracia eletrônica; no domínio cultural, fala-se da cultura global e de cibercultura. Em minha opinião, a transformação mais profunda está a ocorrer nas concepções de espaço e de tempo. (...) Este espaço-tempo está hoje a ser desestruturado sob a pressão de um espaço-tempo emergente, global e instantâneo, o espaço-tempo eletrônico, o ciber-espaço (SANTOS, 2005).

Dentre as consequências positivas das quais não se pode deixar de citar, para além da ampliação da comunicação, informação e facilitação de acesso a bens e serviços, o envelhecimento, a produtividade e o crescimento econômico são alguns dos impactos positivos relevantes produzidos pela revolução digital, além da agilidade, praticidade e eficiência (SCHWAB, 2016).

Além disso, a inovação tecnológica é indispensável para o desenvolvimento econômico (LUNARDI, 2020, p. 506). Aliás, sob o ponto de vista econômico, pode-se considerar que o acesso à internet é um bem de consumo coletivo, ou seja, depende da sua oferta (ARRETCHE, 2019, p. 74-75).

Ressalte-se que, no século XXI, não obstante os ideais democráticos estatais, é possível perceber a ascensão da tecnologia e sua estreita relação com o desenvolvimento econômico capitalista, focado especialmente no desenvolvimento da hegemonia de algumas nações. Também a tecnociência assume o lugar da ciência e tecnologia para transformar o mundo a partir da “empresarialização da atividade científica” (BAUMGARTEN, 2008, p. 103).

As mudanças advindas do progresso tecnológico também resultam no reconhecimento de novos direitos (WOLKMER, 2013). Além disso, a transposição do cotidiano para o ambiente virtual em muito facilita a realização dos atos da vida civil, na medida em que desburocratiza serviços que no ambiente físico poderiam ser de difícil acesso. Nesse viés, a eficiência sob uma perspectiva de celeridade aparece como importante ponto.

Por outro lado, existem alguns aspectos negativos indesejáveis na sociedade tecnológica, como o desemprego, a substituição do trabalho manual pelo automatizado e a modificação de competências profissionais (SCHWAB, 2016). Também é importante destacar a interferência nas habilidades pessoais e mesmo no exercício da empatia, além do uso indevido, manipulação e controle das descobertas oriundas da revolução, com a finalidade de atender a interesses específicos (SCHWAB, 2016).

Daí advém os reflexos nos direitos de propriedade e privacidade, por exemplo, com o uso inadequado de dados pessoais, da propagação de *fake news*, da manipulação pessoal acerca de assuntos políticos e/ou econômicos, crimes eletrônicos etc. Nesse ponto, Giuliano da Empoli afirma que a contemporaneidade é uma grande Carnival formado por duas vertentes: de um lado, a luta por reais causas sociais e econômicas e, de outro, o privilégio dos multiplicadores do caos, os quais detêm um instrumento de comunicação de grande potência, utilizado com finalidade comercial (EMPOLI, 2019).

Giuliano da Empoli (2019) sustenta, ainda, que no campo político é possível afirmar que o advento do Big Data propicia uma comunicação muito mais eficaz do que se tinha antes da sua existência, na medida em que possibilita informações direcionadas a cada tipo de eleitor, de acordo com suas preferencias estabelecidas em rede. Assim, os chamados engenheiros do caos se valem das redes sociais e desenvolvem algoritmos endereçados a cada indivíduo, de acordo com as suas preferências, intervindo no rumo da política (EMPOLI, 2019).

Além disso, baixos níveis de liderança diante da necessidade de reformulação de sistemas econômicos sociais e político constituem um fator limitador da revolução 4.0, pois são inadequadas ou ausentes as instituições capazes de difundir inovações e amenizar rupturas (SCHWAB, 2016).

Outrossim, a falta de uma narrativa suficiente para empoderar grupos de pessoas e reduzir insurgências populares contra a tecnologia restringe a quarta revolução industrial (SCHWAB, 2016). Isso porque existe um grave problema na disseminação do uso da internet que é a possibilidade de uma grande empresa explorar e dominar a sua utilização, favorecendo a incidência de alguns monopólios (BANCO MUNDIAL, 2016, p. 19).

Por último, mas não menos importante, a transformação tecnológica pode acarretar o aumento da desigualdade. Ao revés, o impacto da desigualdade é de extrema relevância porque dela decorrem inúmeros outros aspectos negativos advindos da incorporação da tecnologia ao cotidiano das pessoas, na medida em que é modificado o mercado de trabalho e há aumento da riqueza dos inovadores ao mesmo tempo em que os trabalhadores não têm sua renda aumentada (SCHWAB, 2016).

Assim, para além da desigualdade, a revolução digital tem impacto na segurança internacional, tendo em vista que as novas tecnologias influenciam ataques

cibernéticos e também na capacidade bélica dos países. Além disso, o crescimento da desigualdade incide no aumento da segregação social, criando um ambiente violento e de extremismos, tendo influência, assim, inclusive nas mudanças de poder (SCHWAB, 2016).

As inovações exigem maior celeridade também nas formas de adaptação social, o que pode resultar na resistência de determinadas pessoas e, assim, ensejando uma polarização. Por conseguinte, há aumento da desigualdade de forma geral, não exclusivamente da social, posto que incide na distinção entre os adeptos da tecnologia e os resistentes à tecnologia, divisão que gera conflitos de classe que tendem a serem agravados (SCHWAB, 2016).

A questão da desigualdade também tem relação com o fato que dentre os efeitos da digitalização estão as novas formas de percepção de sentimentos de comunidade, com maior tendência ao individualismo. Assim, a conjugação desses efeitos da quarta revolução industrial leva a crer que o principal reflexo dessas modificações é a exclusão social (SCHWAB, 2016).

Desse modo, um dos desafios impostos pela sociedade tecnológica que merece destaque é a superação do Estado Liberal e do Estado Social, de modo a construir um novo paradigma pautado na democratização e ampliação do dever do Estado de tutela de um maior espectro de direitos (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2017). Por isso, no Estado Democrático de Direito é insurgente a necessidade de se garantir a dignidade humana, de modo a propiciar os ideais de igualdade, já que a sociedade da informação pode ser muito discriminatória (PEZZELLA; BUBLITZ, 2014, p. 256).

Desse modo, a exclusão de grande parcela de população que não possui acesso às tecnologias da informação e à internet coloca em risco aquelas pessoas que já estão em situação de vulnerabilidade social, havendo, assim, o risco de incidência de uma hipervulnerabilidade, como adiante se verá.

3 Relacionando as desigualdades e vulnerabilidades com a cibercultura, direitos humanos e acesso à justiça

Quando se fala em vulnerabilidade social, costuma-se combinar características atreladas ao estado de necessidade das pessoas e insuficiência de recursos (MAIA, 2017, p. 157). Contudo, essa não é a visão adotada nesta pesquisa, tendo em vista que a vulnerabilidade social pode decorrer da combinação de fatores diversos não restritos unicamente o caráter econômico-financeiro, adotando-se como marco teórico a visão ampla de vulnerabilidade utilizada por Fernanda Tartuce (2012) e Maurílio Casas Maia (2017; 2021).

Neste capítulo serão relacionadas as desigualdades e vulnerabilidades e os obstáculos decorrentes da cibercultura, notadamente a exclusão social e, conseqüentemente, necessidade de inclusão.

3.1 A desigualdade e a vulnerabilidade social como obstáculos à efetivação dos princípios da igualdade e dignidade humana

Para analisar as diferentes formas de vulnerabilidade, é preciso desvendar as diversas desigualdades existentes, a começar pela desigualdade social.

Em decorrência da desigualdade na distribuição de renda, a desigualdade social é um dos principais problemas sociais brasileiros (LAKATOS; MARCONI, 2018, p. 240) e consiste em uma afronta aos direitos fundamentais (SANTOS; SILVA, 2021, p. 19). A desigualdade social pode ser definida como a distribuição injusta de bens e

recursos sociais que resultam da má distribuição de renda e do monopólio de classes sociais dominantes (AZEVEDO, 2021).

A desigualdade é, assim, uma forma de estratificação. Por estratificação social entende-se a diferenciação entre indivíduos e grupos em camadas hierárquicas, diferenciando-os pela incidência de fatores diversos e incorrendo em posições e privilégios concedidos de formas também distintas (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 153).

Dessa forma, quando se fala em agrupamento de determinadas pessoas de acordo com sua classe econômica, por exemplo, realiza-se uma forma de estratificação em conformidade com sua condição financeira. Isso porque distinguir as pessoas de acordo com sua capacidade econômica ou financeira enseja uma diferenciação entre ricos e pobres, incidindo, assim, em uma forma de estratificação econômica (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 154).

Falar em distinção de classes sociais somente é possível quando se reconhece a existência de relações desiguais:

Na prática, isso quer dizer que há sempre uma relação de dominação entre uma classe e outra. A diferença na possibilidade de acesso ao poder político, ao poder econômico, aos bens culturais, a educação e, outros prestígios valorizados em nossa sociedade, marcam a diferença entre as classes sociais. (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 157).

De igual forma, lembre-se que os padrões sociais e culturais estão relacionados, de modo que um acaba repercutindo no outro (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 234). Nesse ponto, é possível perceber a intrínseca relação entre os níveis sociais e a cibercultura, sendo possível discriminar quem possui e quem não possui o acesso pleno aos instrumentos tecnológicos. Assim, atentos à realidade social, é preciso estudar o contexto econômico brasileiro para compreender o relevante nexo entre tecnologia, desigualdade, vulnerabilidade e direitos humanos e, sobretudo, acesso à justiça.

No Brasil, o crescimento dos níveis de desigualdade social ocorreu a partir da adoção do Neoliberalismo, um modelo econômico pautado na intervenção mínima do Estado na economia que pode ser considerado a maior influência do processo de globalização no país (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 268 e 271). O neoliberalismo “aumentou tremendamente as desigualdades sociais, a vulnerabilidade, a

insegurança e a incerteza na vida das classes populares, para além de fomentar uma cultura de indiferença à degradação ecológica” (SANTOS, 2014, p. 20).

Até 1950 era possível identificar no país a existência de três classes sociais, quais sejam, alta, média e baixa, sendo que a última correspondia à metade da população brasileira, hoje representada por 60% do país, que recebe dois salários-mínimos, no máximo (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 177-180). Atualmente, é possível afirmar que as mudanças tecnológicas constituem um dos fatores da mudança social (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 198).

Analisando a concentração de renda nos últimos anos, Pedro Herculano de Souza (2016, p. 329) afirma que no período compreendido entre 2006 e 2013 houve uma estabilidade no topo. Assim, até o ano de 2014 houve redução da desigualdade (NERI, 2019).

Contudo, a situação foi modificada a partir de 2015, quando iniciou no Brasil uma crise econômica (OXFAM BRASIL, 2021), que gerou uma enorme redução de renda e, por conseguinte, “o país passou de um período de crescimento inclusivo para um período de recessão excludente” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 21). Dados da OXFAM BRASIL (2021) apontam que:

De acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), com base em dados de 2018, Brasil era o oitavo país mais desigual do mundo, além de primeiro fora do continente africano. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do mesmo ano, revelam que a desigualdade de renda no Brasil alcançou o maior patamar desde 2012. A renda dos 10% mais ricos do país era 13 vezes mais alta do que a dos 40% mais pobres. A concentração de renda medida pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) voltou a crescer no Brasil em 2018, depois de muitos anos de redução. Negras, negros e mulheres, que são a maioria da base da pirâmide social brasileira, continuam a ser os mais prejudicados neste contexto. Miséria e pobreza seguem em trajetória de crescimento pelo quinto ano consecutivo e, em 2018, o Brasil tecnicamente estaria de volta ao Mapa da Fome da ONU, tendo superado a marca de 5% de sua população em situação de insegurança alimentar grave. (OXFAM BRASIL, 2021, p. 10).

Embora a crise econômica iniciada no ano de 2015 tenha estacionado em 2018, foi agravada em 2020 quando iniciada a pandemia do novo coronavírus, gerando desigualdades políticas e econômicas, tendo em vista que as necessidades da sociedade brasileira não são levadas em consideração por uma elite com poder decisório (OXFAM BRASIL, 2021).

Nas palavras de Santos e Silva (2021, p. 22), os “índices e valores são capazes de oferecer uma dimensão da vulnerabilidade vivida por milhares de pessoas que,

além de privações financeiras, sofrem também com privações de acesso a direitos básicos humanos”.

Diante disso, indaga-se como seria possível praticar os ideais de igualdade do Estado Democrático quando a acumulação de riqueza pertence a uma elite inexpressiva em contraponto a uma parcela excluída da população (SILVA, 2006, p. 316). É possível dizer que essa situação constitui uma forma de pilhagem, definida por Mattei e Nader (2013) como “a distribuição injusta de recursos praticada pelos fortes à custa dos fracos”, que também constitui “o lado obscuro do Estado de Direito” (MATTEI; NADER, 2013, p. 17).

O Direito, por sua vez, assume forma de “um instrumento de opressão e pilhagem” (MATTEI; NADER, 2013, p. 17). Por outro lado, sem o Estado de Direito há uma inevitável discriminação da minoria, o que ocorreria com violação da dignidade da pessoa humana e prejuízo do progresso da sociedade (NOVAIS, 2006, p. 36).

Os índices em Pelotas demonstram que o município possui Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) elevado, que corresponde a 0,739, ocupando a posição 795º no ranking brasileiro. O IDHM corresponde a combinação de três dimensões, quais sejam, saúde, educação e renda. No plano nacional, o desenvolvimento humano também é considerado elevado, marcado em 0,761 (PNUD, 2019).

Atualmente, existe uma “redução do papel do Estado na redistribuição dos recursos na nossa sociedade, o que aponta para um novo ciclo de aumento das desigualdades” (OXFAM BRASIL, 2017, p. 11-12). O aumento do nível de desigualdade se dá em razão da ampliação do desemprego e da pobreza (NERI, 2019, p. 10-15).

Com relação ao desemprego, o seu crescimento é uma das consequências direta do processo de globalização, pois implicou na necessidade de redução de pessoal para que empresas pudessem reduzir custos e preços (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 270).

Já a pobreza é de difícil definição, pois não consiste unicamente na falta de recursos materiais ou necessidades pessoais não satisfeitas, mas em uma manifestação multifatorial que resulta na impossibilidade de sustentar necessidades básicas do indivíduo. De qualquer modo, pessoas em situação de pobreza devem ser estudadas de acordo com o ambiente socioeconômico em que vivem (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 335-339).

Para Lakatos e Marconi (2019), a pobreza pode ser do tipo absoluto ou relativo. Será absoluta quando se trata do limite da pobreza, quer dizer, fixação de padrões mínimos de necessidades. Por outro lado, a pobreza relativa é aquela relacionada com a distribuição de renda (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 340).

Embora desigualdade e pobreza não sejam sinônimos, é possível dizer que existe uma relação intrínseca entre elas, especialmente no Brasil, país munido de uma cultura de opressão aos direitos humanos (SANTOS; SILVA, 2021, p. 20). Assim, não obstante os direitos humanos sejam dotados das características de universalidade, indivisibilidade e interdependência, “é realmente patético falar de direitos humanos universais em um mundo em que somente um quinto da população se encontra relativamente isolado do problema da pobreza” (FLORES, 2009, p. 136-137).

Desigualdade e pobreza, constituem, assim, resultados de más escolhas políticas vinculadas à distribuição de poder, e por isso poderiam ser evitadas. Vale recordar que a promoção de uma sociedade justa, bem como a necessidade de erradicar a pobreza e a marginalização, além da redução de desigualdades sociais e regionais constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil (artigo 3º, incisos I e III, da Constituição Federal).

Flores (2009, p. 136) ressalta a importância da substituição de um sistema de valores – como é o neoliberalismo – que justifique o acesso desigual aos recursos em decorrência das expectativas do mercado, e não das pessoas, pois “Está claro que não são as pessoas que contam, pois o que importa é unicamente a rentabilidade” (Flores, 2009, p. 146).

A desigualdade viola a dignidade humana e atinge o exercício de direitos (OXFAM BRASIL, 2017, p. 13) e, por conseguinte, faz com que algumas pessoas tenham acesso a determinados bens jurídicos de forma diferenciada, em total violação ao direito fundamental de igualdade contido no artigo 5º da Constituição Federal e no artigo 1º da Declaração Universal de Direitos Humanos. Assim, quando a pessoa é coisificada, ou seja, descaracterizada como sujeito de direitos, ocorre violação direta da dignidade humana (SARLET, 2007, p. 379-380).

A igualdade é expressão da dignidade humana e, por isso, evitar a discriminação é tarefa que deve ser executada em conjunto com a garantia de direitos. Isso porque o acesso a direitos básicos pode ser ampliado a partir da redução das desigualdades (OXFAM BRASIL, 2017, p. 17).

As únicas discriminações que são compatíveis com a dignidade humana são aquelas que atendem ao princípio da igualdade material ou substancial, na medida em que buscam tratar os desiguais observando-se a sua desigualdade, pois determinados indivíduos são vulneráveis em relação a outras pessoas. Assim, a igualdade material também visa a redução da desigualdade social e favorece a construção de uma sociedade e livre, justa e solidária, pois uma sociedade pautada na igualdade “não só oferece oportunidades iguais aos seus cidadãos e cidadãs, mas também se preocupa com condições de vida menos desiguais em sua população” (OXFAM BRASIL, 2017, p. 13).

Por outro lado, são incompatíveis com a dignidade humana as discriminações que ferem o âmbito de autonomia do sujeito sem justificativa constitucional, quer dizer, que restringem o acesso da pessoa a um determinado serviço ou bem da vida em razão de um critério injustificável.

Vale lembrar que existem dimensões de dignidade humana, dentre elas, a dimensão ontológica, vinculada à concepção da dignidade como uma qualidade intrínseca da pessoa humana, irrenunciável e inalienável. Assim, sendo inerente ao ser humano, a fruição da dignidade humana não depende da análise de circunstâncias concretas e, por isso, todas as pessoas são iguais em dignidade (SARLET, 2007, p. 366-367).

Em tempos pandêmicos e, no caso, especialmente a do COVID-19, tem-se um quadro de agravamento da desigualdade social (SANTOS; SILVA, 2021, p. 23). A propósito, a pandemia apresentou inúmeros reflexos que não ficaram restritos ao problema da saúde no Brasil. Uma das consequências que podem ser apontadas é a questão da manutenção da renda e do emprego, que reflete em outros aspectos relevantes, a exemplo do acesso a bens, direitos e garantias.

Nesse ponto, tem-se outros dois problemas relevantes. O primeiro, que pode acabar resultando em um déficit ainda maior na renda brasileira, não obstante a concessão do Auxílio Emergencial pelo governo federal, no intuito de amenizar a crise financeira desencadeada pela pandemia do novo coronavírus. O segundo, relacionado ao uso da tecnologia como meio de trabalho, em que “A transposição de atividades laborais presenciais para o ciberespaço enseja um tipo de exclusão social, uma vez que somente parte da sociedade consegue manter seu emprego e renda” (MEDEIROS; GOLDONI; BATISTA JUNIOR; ROCHA, 2020, p. 7).

Além disso, o contexto de desigualdade pode vir a ser piorado diante do momento político enfrentado no país. Santos e Silva (2021, p. 19) afirmam que “a crise política que agrava ainda mais a gestão da crise econômica e de saúde, reforça um ambiente de conflitos e de insegurança frente a um futuro próximo litigioso, que vai exigir das instituições jurídicas um preparo sem precedentes”.

Contudo, vive-se em um momento de conformismo, em que as pessoas ficam alheias aos problemas sociais presentes no país. Nas palavras de Tartuce (2012, p. 49), “a naturalização dos acontecimentos é uma forma de acomodação social e controle pela qual os pobres não são reputados culpados, mas sim lançados na situação em que se encontram por puro acaso”. Segundo Santos e Silva (2021, p. 23-24):

Dizer o óbvio é materializar em palavras a realidade cruel suportada por mais da metade da população para, primeiro, não permitir que a ausência de linguagem faça com que tamanho problema social recaia no esquecimento e, segundo, para que, diante do óbvio, medidas de contenção, proteção, cuidado, humanização e resolução sejam encaminhadas e efetivamente realizadas.

A fim de eliminar as desigualdades econômicas e sociais, é preciso levar em consideração que as tarefas do Estado constituem a ligação entre o Estado e a sociedade, ao passo que as funções típicas do Estado representam as incumbências, metas e ações do Estado, das quais merecem ser ressaltadas a necessidade promoção do bem-estar social e econômico e qualidade de vida, fazendo justiça social e assegurando igualdade, sobretudo na distribuição de riqueza e do rendimento (MIRANDA, 2010, p. 29-30).

Assim, esse quadro de desigualdade fortemente presente em nosso país constitui um grande obstáculo na efetivação de direitos (SANTOS; SILVA, 2021, p. 31) e reflete no acesso dos cidadãos aos direitos mais básicos indispensáveis ao mínimo existencial, que constitui um “direito protegido negativamente contra a intervenção do Estado e, ao mesmo tempo, garantido positivamente pelas prestações estatais” (TORRES, 1989).

Além disso, a noção de agravamento do quadro de desigualdade brasileira, especialmente durante a pandemia atual, deve ser analisada pela essencialidade de compreensão de como essas questões serão solucionadas. Quer dizer, havendo

ampliação da violação de direitos fundamentais, por certo as pessoas precisam valer-se da intervenção judicial para garantia de igualdade (SANTOS; SILVA, 2021, p. 24).

Logo, da desigualdade podem resultar inúmeras vulnerabilidades ou, ainda, de uma hipervulnerabilidade, que pode decorrer da combinação de condições de idade, gênero, estado físico ou mental, ou outras circunstâncias sociais, econômicas ou culturais, ou seja, podem oscilar de acordo com a realidade social, econômica ou cultural encontrada. De qualquer forma, independentemente de sua origem, as vulnerabilidades “incapacitam o cidadão brasileiro e o impedem de exercer plenamente a sua cidadania” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 31).

Existe, desse modo, o risco de se ensejar uma vulnerabilidade sistêmica capaz de afetar o exercício de direitos fundamentais. Lembre-se, nesse ponto, que os direitos fundamentais podem sofrer restrições, desde que não se atinja o seu núcleo essencial (MENDES, 1993), sempre respeitando a dignidade humana.

Assim, a dignidade humana e todos os direitos fundamentais podem ser relacionados com as novas tecnologias e a cibercultura (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 6) e, nesse ponto, é possível identificar o principal ponto de relação entre os direitos humanos e fundamentais e a incorporação dos instrumentos tecnológicos na vida social.

Dentre as fragilidades que podem decorrer da desigualdade social, merecem destaque, nesta pesquisa, aquelas que dizem respeito à questão do acesso à justiça na forma remota, daí a relevância de se analisar o tema.

3.2 Exclusão e vulnerabilidade cibernética como os principais obstáculos no acesso a bens, direitos e garantias, sobretudo à justiça

Considerando a cibercultura como a cultura vigente em nossa sociedade, como visto no primeiro capítulo deste trabalho, é de extrema relevância compreender que dela resultam consequências positivas e negativas. Assim, “Toda cultura possui inúmeros estereótipos positivos ou negativos; determinada pessoa pode ser

classificada pelos seus componentes, de acordo com as qualidades ou defeitos imaginários atribuídos à sua categoria” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 71).

Esse raciocínio se faz relevante diante da necessidade de analisar as pessoas que podem ser agrupadas e classificadas na sociedade contemporânea. Diante do quadro de extrema desigualdade social enfrentado no Brasil, é possível identificar diversas espécies de vulnerabilidade.

As tecnologias têm sido instrumentos essenciais para lidar com o impacto do COVID-19, diante do isolamento social exigido, sobretudo a internet. Nesse ponto, importante mencionar que durante a pandemia os negócios online aumentaram em 360% no Brasil, porém, os benefícios deste espaço ficaram limitados com relação às pessoas vulneráveis (CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR, 2021, p.17).

A vulnerabilidade é um tipo de problema social (LAKATOS; MARCONI, 2018, p. 238) que pode aparecer nas mais diversas áreas. No plano jurídico, os estatutos protecionistas a determinados grupos de pessoas considerados vulneráveis demonstram a forma de compensação de que o Direito brasileiro se utiliza para mascarar o fato de que a igualdade plena é inalcançável (MANCUSO, 2018, p. 142).

Assim, de acordo com as 100 Regras de Brasília, consideram-se em situação de vulnerabilidade

aquelas pessoas que, por razão da sua idade, género, estado físico ou mental, ou por circunstâncias sociais, económicas, étnicas e/ou culturais, encontram especiais dificuldades em exercer com plenitude perante o sistema de justiça os direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico. (ANADEP, 2008, p. 5).

Nesse ponto, faz-se importante ressaltar o conceito de “comunidade virtual”, constituída pelos agrupamentos humanos que se formam no ciberespaço (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 73). Relevante, ainda, faz-se o estudo sobre aqueles em situação de vulnerabilidade cibernética ou tecnológica, pois um dos pontos negativos da incorporação da tecnologia na sociedade é a formação de um “apartheid digital” (NERI, 2012, p. 50).

A exclusão digital pode decorrer de uma opção pessoal – seja por limitações cognitivas, etárias, crenças individuais, normas sociais ou mesmo falta de interesse – ou de fatores externos ao livre arbítrio – aquelas fora do poder de decisão individual decorrentes de fatores ou econômicos ou falta de oferta, por exemplo (ARRETCHE, 2019, p. 61).

A falta de acesso às tecnologias decorrente de obstáculos econômicos ocorre quando o custo do acesso é maior do que a capacidade de pagamento, aproximando-se de uma desigualdade de oportunidades (ARRETCHE, 2019, p. 63). Nesta espécie de exclusão, pode-se inserir tanto aqueles que não podem pagar pelo acesso à internet, como também os que não possuem os dispositivos de acesso.

Existe um tipo de exclusão digital que deriva do nível de conectividade. Em outras palavras, esta classificação decorre do tipo de conexão e da sua velocidade. Nesse ponto, uma primeira classe do mundo digital é aquela que possui conexão em banda larga, ou seja, a “elite digital” (ARRETCHE, 2019, p. 70). Já os usuários de segunda classe são os que “usam ferramentas que potencialmente limitam suas oportunidades on-line, tais como telefones móveis, acesso discado, acesso por equipamentos públicos etc” (ARRETCHE, 2019, p. 75).

Assim, a estratificação digital pode ser de ordem física, geográfica ou socioeconômica, a depender da sua origem. Física ou geográfica é aquela derivada da divisão territorial, sobretudo urbano-rural, ao passo que a socioeconômica advém dos indivíduos que não possuem condições de arcar com os custos do acesso à tecnologia (ARRETCHE, 2019, p. 70-71).

Para Arretche (2019, p. 75), a desigualdade de renda não influi na elite digital, que depende da oferta de serviços de banda larga, e também da renda de determinado estado da jurisdição, ensejando uma “geografia digital”. Assim, a divisão digital, ou seja, o “abismo digital” ou tecnológico é um dos limites decorrentes da utilização das TICs que divide países e pessoas ricos e pobres e quem tem e quem não tem acesso a estes mecanismos (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 306).

É possível afirmar que a infoexclusão decorre da desigualdade no acesso à internet, que também pode derivar da falta de conhecimento com relação aos meios de comunicação eletrônicos (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 229). Também podem ser denominados vulneráveis cibernéticos aqueles que, involuntariamente, ou por algum obstáculo, não conseguem acessar a internet sem auxílio de terceiros, em decorrência de alguma incapacidade técnica, econômica, deficiência ou limitação, seja de forma eventual ou permanente (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 13-15).

Além disso, são considerados analfabetos digitais ou analfabetos de cidadania aqueles que “alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque muitas vezes desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à internet e não conseguem, por exemplo, reclamar

seus direitos” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235). No caso de pessoas hipossuficientes de recursos, é possível tratar, ainda daqueles que são considerados marginalizados virtuais (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235).

Vejam-se alguns dados relevantes na análise do tema, a corroborar com o que é ora argumentado. Na América Latina e Caribe, o número de pessoas que utilizam a internet representa 67% da população, ocupando o quarto lugar no mundo no número de usuários, atrás da região norte americana (88,5%), Europa (82,5%) e Países da Comunidade de Estados Independentes (72,2%) (CETIC.BR; NIC.BR, 2021, p. 7).

No Brasil, segundo o IBGE (2021), 82,7% dos domicílios possuem acesso à internet, cuja renda mensal média é de R\$ 1.527,00. Desses, 0,2% utilizam internet discada, 81,2% utiliza banda larga móvel (3G ou 4G) e banda larga fixa 77,9%, não havendo menção pelo IBGE qualquer tipo de exclusividade no tipo de conexão.

Em contrapartida, isso significa que 17,3% das pessoas não possui acesso à internet, as quais possuem renda mensal média de R\$ 728,00. Dentre as pessoas que não possuem acesso à internet no domicílio, os motivos são cinco: 32,9% não possui interesse no acesso, 26,2% considera um serviço caro, 25,7% não sabe usar a internet, 6,8% não possui serviço de internet disponível no domicílio e 5% considera elevado o valor dos equipamentos (IBGE, 2021). Além disso, 58% da população brasileira utiliza a internet apenas via telefone celular, a maioria com plano pré-pago (NIC.BR, 2020, p. 117).

Durante a pandemia, restou demonstrado no Brasil o aumento na utilização da internet para acesso aos serviços públicos, especialmente nas classes C, D e E, usuários com menos escolaridade e os que não utilizam computador (CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR, 2021, p.21). Com relação aos dispositivos utilizados para o acesso à internet, é possível perceber que durante a pandemia houve estagnação quanto ao uso do celular, ao passo que foi ampliada a utilização dos demais dispositivos:

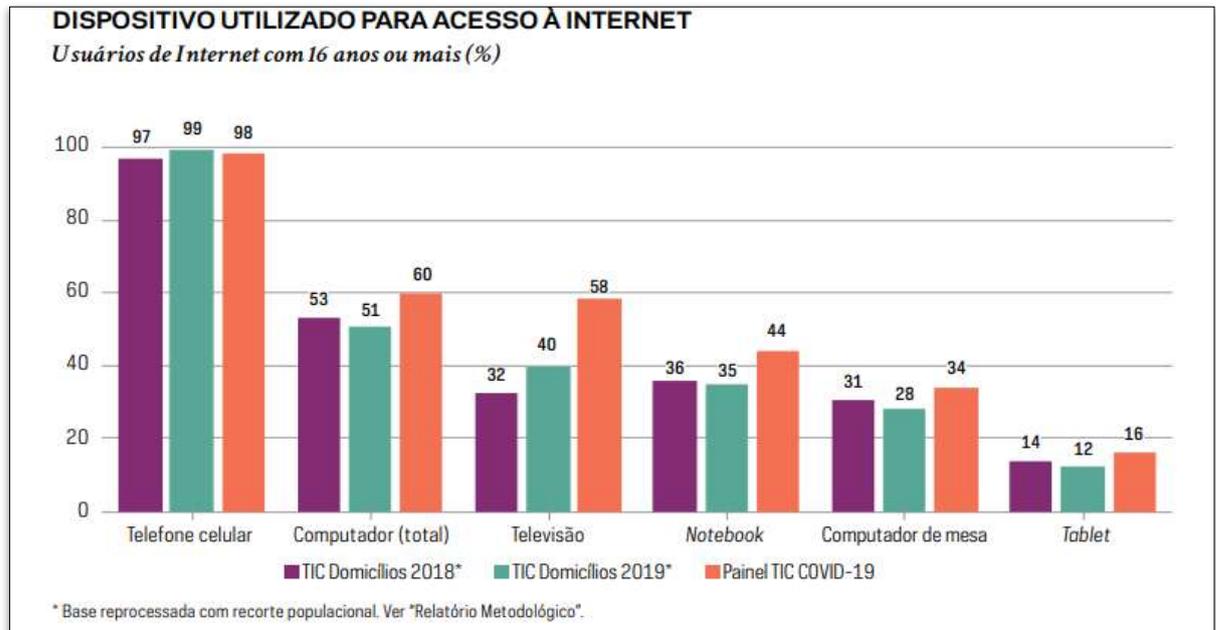


Gráfico 1 – Dispositivo utilizado para acesso à internet por pessoas com 16 anos ou mais

Fonte: CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR, 2021, p. 52.

Segundo o CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR (2021, p. 52-53), durante a pandemia do novo coronavírus a utilização exclusiva do telefone celular para o acesso à internet totalizou 40% dos usuários, sendo substituída, assim, pela combinação de celular e computador, que representa o número de 58% dos usuários. Isso demonstra que “o uso de telefones celulares foi a única alternativa disponível às parcelas mais vulneráveis da população” (SENNE, 2021. p. 6).

Desse modo, é possível perceber que ainda é grande a parcela da população que não possui acesso à internet. Assim, o maior obstáculo na utilização do ciberespaço consiste na sua acessibilidade, seja pela falta de acesso à internet – por insuficiência econômica (TARTUCE, 2016, p. 27) ou por dificuldade em lidar com instrumentos tecnológicos, por exemplo –, seja pela má qualidade de conexão ou mesmo pela existência de meios inacessíveis por pessoas já em condição de vulnerabilidade, tal como as pessoas com deficiência, idosos etc.

De acordo com Marta Arretche (2019, p.74), “A desigualdade de acesso à Internet tem consequências que não deveriam ser ignoradas por formuladores de políticas públicas”. É nesse ponto que o Estado assume o dever de promover a igualdade, de modo que o direito fundamental de acesso à internet seja factível a todos, indistintamente.

É possível afirmar, assim, que a vulnerabilidade cibernética constitui forma de degradação social e também um problema social. Por degradação social compreende-se

a exclusão dos direitos a que todo indivíduo tem na sociedade, em seus diferentes setores como família, educação, economia, política social etc., em seus aspectos ambientais, culturais, religiosos, de trabalho, de saúde e outros, levando as pessoas, quase sempre, à marginalidade e/ou marginalização (LAKATOS; MARCONI, 2018, p. 229).

Problema social, por sua vez, é uma “condição que afeta um número significativo de pessoas” (LAKATOS; MARCONI, 2018, p. 237). Assim, qualquer tipo de discriminação constitui um problema social e, por isso, a infoexclusão pode ser assim considerada, já que prejudica uma grande parcela da população que não possui o acesso às TICs.

Neste cenário, as novas tecnologias podem ser extremamente discriminatórias (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 299) e, embora seja um risco decorrente da cibercultura (LÉVY, 1999), o resultado da exclusão digital em muito prejudica o exercício de outros direitos, porque a efetivação da inclusão social é forma de efetivação de outros direitos em uma “reação em cadeia” (GONÇALVES, 2012, p. 63).

Além disso, a exclusão digital acaba ampliando os níveis de desigualdades sociais existentes. Assim, acessar a tecnologia é um “pré-requisito para a superação da desigualdade numa sociedade cujas funções e grupos sociais dominantes organizam-se cada vez mais em torno da Internet” (CASTELLS, 2003, p. 202).

Dessa forma, é possível dizer que quando não se garante o acesso igualitário ao ciberespaço, há total afronta ao princípio da igualdade constitucionalmente garantido. Aqui, importante lembrar o entendimento de Flores (2009), que sustenta que ao impedir alguém de lutar por seus objetivos éticos e políticos, especialmente o acesso igualitário aos bens necessários ou exigíveis para se viver dignamente, incorre-se na maior violação de direitos humanos.

A relação entre tecnologia e inovação com as necessidades humanas é forma de ampliação de tecnologias sociais, aqui entendidas como técnicas de emancipação social, e não como causadoras de exclusão. Ou seja, trata-se de utilizar a tecnologia para resolução de problemas sociais e, por conseguinte, assegurar a dignidade humana (BAUMGARTEN, 2008, p. 105-106).

Nesta perspectiva, vale lembrar que são objetivos da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas a redução das desigualdades e a construção de infraestruturas, a promoção da industrialização inclusiva e sustentável e fomento à inovação, pautada na garantia de igualdade de acesso a tecnologias. É uma meta que deve ser observada, na medida em que os interesses sociais definem o avanço tecnológico, e vice-versa:

A diversidade e o avanço tecnológico de uma sociedade estão relacionados à pluralidade de necessidades sociais, expressas como interesses. Ao mesmo tempo, o nível de desenvolvimento científico alcançado por uma sociedade, as condições econômicas e as homogeneizações ideológicas que se fazem sobre a ciência e a tecnologia, determinam o campo de manifestações de interesses passíveis de afetar o avanço científico e tecnológico. Esse campo político é constituído pela captação diferenciada que os vários sujeitos sociais fazem das diversas dimensões que constituem a tecnologia (BAUMGARTEN, 2008, p. 108).

Existem, assim, impactos advindos da tecnologia que porventura transformam a sociedade, seja nas formas de comunicação, seja no reconhecimento de direitos. Dessa forma, há um grande paradoxo na sociedade tecnológica e a necessidade de democratização da tecnologia.

Para a resolução deste problema e para a promoção dos direitos humanos na sociedade digital, deve-se considerar que “a sociedade contemporânea, permeada por incertezas em decorrência dos crescentes avanços tecnocientíficos, propugna pela dignidade humana por meio de uma ética responsável” (BARRETTO; LAUXEN, 2018, p. 84). Nesse ponto, proposta relevante é feita por Lunardi (2020, p. 508-510), que trata da inovação social, ou seja, da possibilidade de considerar a tecnologia como um bem público. Dessa forma, “a tecnologia torna-se assim aliada na defesa de direitos humanos” (LUNARDI, 2020, p. 511).

Smith (2021, p. 83) atenta para o risco de a exclusão digital constituir um empecilho na questão do acesso à justiça, afirmando que uma parcela mínima da população que não tenha acesso a meios tecnológicos de qualidade é suficiente para exigir canais de comunicação pessoal. Dessa forma, é possível perceber que a relação da exclusão digital com a desigualdade viola a dignidade humana. Sempre que existirem quaisquer tipos de limitações a direitos fundamentais, devem ser respeitados o princípio da dignidade humana e o direito de igualdade.

Para isso, é indispensável que sejam viabilizados meios de acesso ao ambiente cibernético, de modo a ampliar a inclusão social e, por conseguinte, assegurar o

exercício de diversos direitos fundamentais que, em tempos contemporâneos, são indispensáveis para a manutenção da dignidade da pessoa humana.

3.3 A necessidade de inclusão digital (e social) para o exercício de direitos

A partir do que foi exposto até agora, verifica-se que em uma sociedade organizada em torno da internet, acessar a tecnologia é um requisito para vencer a barreira da desigualdade (CASTELLS, 2003, p. 202). Assim, a inclusão digital constitui “a capacidade de indivíduos e grupos de acessar e utilizar tecnologias digitais” (GORDON, 2021, p. 21).

Sob esse viés, a internet pode ser considerada o principal meio de comunicação no ciberespaço. O Marco Civil da Internet (MCI), disciplinado pela Lei nº 12.965/2014, estabelece o acesso à internet como direito humano e fundamental (artigo 4º, inciso I, e artigo 7º), não obstante a ausência expressa a este direito no rol de direitos fundamentais da Constituição Federal (artigo 5º).

Vale ressaltar, ainda, que o MCI é considerado a “Constituição da Internet” (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 19). A normativa elenca o acesso à internet parte integrante dos direitos humanos, visando a todos o direito de acesso à internet (artigo 4º, I, do MCI). Para Saldanha e Medeiros (2018, p. 7) “o acesso ao ambiente digital faz parte dos direitos considerados essenciais à personalidade humana na contemporaneidade”.

Nesse ponto, destaca-se que o acesso à internet é essencial para o exercício da cidadania, conforme dispõe o artigo 7º do MCI. Desse modo, é possível considerar a internet um importante instrumento democrático (CASTELLS, 2003, p. 128) e fundamental na configuração da atual estrutura social.

Em decorrência da cláusula de abertura dos direitos fundamentais (artigo 5º, §2º, da Constituição Federal), é possível atribuir essa condição a alguns direitos, ainda que não previstos expressamente como tais na Constituição Federal. É o que acontece com o direito de acesso à internet, de inclusão digital e acesso à justiça digital. Ademais, a Proposta de Emenda à Constituição nº 8/2020 prevê a inclusão do

direito de acesso à internet no rol de direitos fundamentais do artigo 5º da Constituição Federal.

Em decorrência disso, também a inclusão digital pode ser considerada como tal, e constitui, ainda, um valor inerente à dignidade humana (GONÇALVES, 2012). É um direito indispensável para a inserção de pessoas na sociedade contemporânea, de modo que sejam extintas as desigualdades sociais neste ponto, ou pelo menos minimizadas, garantindo, assim, o exercício da igualdade material.

Também é possível considerar o acesso à justiça digital como direito fundamental (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 6), ainda que também não conste expressamente no rol de direitos fundamentais da Constituição Federal, já que além da cláusula de abertura dos direitos fundamentais existe previsão de igualdade inclusiva determinada pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009), a qual foi ratificada pelo Brasil com status de Emenda Constitucional.

De acordo com Lakatos e Marconi (2019, p. 308), inclusão eletrônica é “o acesso às tecnologias e a adaptação às necessidades dos grupos mais vulneráveis”, que se faz primordial diante do quadro de abismo digital existente e pode ser feita a partir da escolha adequada da tecnologia de acordo com as necessidades locais, o fornecimento de meios acessíveis e promoção da sua utilização com integração de grupos excluídos (LAKATOS; MARCONI, 2019).

No plano legislativo, alguns instrumentos sobre o tema merecem ser destacados. Em 2009, o Decreto nº 6.991 instituiu Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, visando a criação e manutenção de telecentros públicos e comunitários.

No ano seguinte, o Decreto nº 7.175/2010 criou o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) e, posteriormente, apenas em 2018 o Decreto nº 9.612 ampliou o acesso à internet em banda larga, instituiu políticas públicas de telecomunicações visando a inclusão digital. Pulgarín (2021, p. 11) afirma que o PNBL é instrumento essencial para a manutenção de uma conectividade significativa, ou seja, “ser livre de fato para usar a Internet”.

Estas normativas são de extrema relevância, pois vão ao encontro do argumento que “políticas sociais deveriam ser pensadas dentro de um quadro de totalidade” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 235). Constituem, assim, instrumentos fundamentais na promoção da inclusão, pois o que tem sido presenciado na realidade

brasileira é que considerar a tecnologia como um bem público, como proposto por Lunardi (2020, p. 508-510), não tem sido suficiente.

É preciso, ainda, que sejam feitos investimentos na área, de modo a propiciar o acesso a direitos básicos. Dessa forma, o “[...] investimento em inovação tecnológica não é suficiente para garantir os direitos humanos fundamentais e a redução das desigualdades sociais, para além do desenvolvimento econômico” (LUNARDI, 2020, p. 506). Há que se considerar que, quando há maior facilitação de acesso a bens e serviços via internet, há promoção de inclusão (BANCO MUNDIAL, 2016, p.18)

O fato é que inclusão digital (e social) é indispensável para a manutenção da dignidade humana na era da tecnologia. Nesse sentido, Flores (2009, p. 117) sustenta que “A melhor satisfação de uma necessidade terá como resultado a maior concretização dos direitos, o que fará com que nos aproximemos de um ideal de dignidade humana estabelecido a partir de seus conceitos materiais”. Contudo, “falar de dignidade não é referir-se a algo abstrato ou metafísico, mas sim às possibilidades ou obstáculos que temos na hora do acesso (igualitário ou desigual) aos bens materiais e imateriais” (FLORES, 2009, p. 117).

Klaus Schwab (2016) entende que com a era da tecnologia, inicia-se um renascimento cultural, e modificar esta nova cultura advinda da quarta revolução industrial exige cooperação, diálogo e responsabilidade coletiva. Nesse sentido, o primeiro passo desta modificação destina-se à inclusão, o que envolve todos os setores da sociedade. O segundo passo é o desenvolvimento de narrativas empoderadoras e inclusivas, destinadas às futuras gerações e dotadas de valores e princípios éticos. O terceiro, por fim, é a reestruturação de sistemas, especialmente econômicos, sociais e políticos (SCHWAB, 2016).

Dessa forma, a promoção da igualdade e, por conseguinte, da dignidade, ocorre quando são respeitadas as desigualdades, pois “todas as pessoas têm igual dignidade, pelo que têm direito a ser tratadas com igual consideração e respeito” (NOVAIS, 2006, p. 30). Ou seja, além do respeito à igualdade formal, é preciso respeitar a igualdade material, promovendo às pessoas que não tem acesso à tecnologia os instrumentos necessários para tanto em igualdade de condições.

Assim, como se observa até aqui, a garantia da dignidade humana é fundamental para o exercício da cidadania na sociedade tecnológica, na medida em que serve como parâmetro para a execução de outros direitos e também como limite a eventuais restrições a direitos. Além disso, o princípio da dignidade humana e sua

expressão de igualdade é fundamental para que se possibilite a ampliação da inclusão digital e, por conseguinte, redução das desigualdades em todos os níveis.

Por isso, o Estado tem o dever de estimular e promover medidas que viabilizem a inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade. Dessa forma, identifica-se, na era da tecnologia, além de uma maior atuação do Estado, uma combinação de direitos e garantias indispensáveis para a manutenção da dignidade humana na contemporaneidade.

3.4 Reflexos da desigualdade e vulnerabilidades consequentes na questão do acesso à justiça

Como já mencionado, o quadro de desigualdade social enseja diversas vulnerabilidades, na medida em que atinge diretamente direitos humanos e fundamentais, sobretudo de pessoas em situação de vulnerabilidade. Existe, dessa forma, um risco de se incorra em uma hipervulnerabilidade. Desse modo, o estudo do acesso à justiça de pessoas vulneráveis, ou a sua falta, faz-se extremamente relevante.

São inúmeros os obstáculos na questão relacionada ao acesso à justiça para o reconhecimento ou reivindicação de direitos, sejam eles de caráter psicológico territorial, econômico, procedimental, processual, organizacional, político, social ou cultural. Na realidade brasileira, tais obstáculos aparecem de forma latente, devido a situação de vulnerabilidade e exclusão social de parte significativa da população (FERRAZ, 2017, p. 20).

Dentre os óbices na questão do acesso à justiça, os mais habituais são aqueles enfrentados por pessoas em situação de pobreza e vulnerabilidade social (SILVA, 2018., p. 359-360). Nas 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade são estabelecidas recomendações para os órgãos públicos do sistema de justiça, diante da necessidade de garantir mecanismos eficazes para garantia de direitos, tendo em vista que os obstáculos nesse caminho

são ampliados quando se refere a pessoas em situação de vulnerabilidade (ANADEP, 2008).

A desigualdade social também promove um reflexo importante na questão do acesso à justiça, na qual a vulnerabilidade pode aparecer de forma latente. Trata-se da hipótese de um cidadão comum ajuizar uma ação em face de grande empresa que possa ser enquadrada como litigante habitual ou *repeat player* (GALANTER, 2018). Esta relação processual, por si só, já enseja demasiada disparidade entre as partes. Quando se fala de uma demanda em ambiente virtual, é certo que o litigante habitual tem muito mais facilidade em lidar com o aparto tecnológico do que o litigante eventual. Assim,

a questão da desigualdade substancial entre as partes se exacerba no contraste entre os litigantes eventuais e habituais, estes últimos podendo lidar com as mazelas e deficiências estruturais da justiça estatal (não raro se prevalecendo delas) e aqueles primeiros sendo subjugados, por não terem condições de sustentar o processo por longo tempo, à mingua dos recursos financeiros para tal (MANCUSO, 2018, p. 152).

Santos (2014) afirma que, com relação ao judiciário, vive-se em uma fase decorrente do neoliberalismo em que são identificados um campo hegemônico e um contra-hegemônico. No primeiro, estão envolvidos interesses econômicos que clamam pela eficiência, de modo a permitir a segurança jurídica e previsibilidade dos negócios, com reformas judiciais que visem a celeridade, dos quais são instituições protagonistas o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional, por exemplo.

Lembre-se, aqui, que em 1996 o Banco Mundial propunha reformas de viés neoliberal no sistema judicial, pautadas justamente no desenvolvimento econômico (BANCO MUNDIAL, 1996). Preocupava-se, neste momento, unicamente com questões relacionadas ao direito de propriedade.

Essa perspectiva, foi, inclusive, ratificada pelo Brasil quando da Emenda Constitucional nº 45/2004, que incluiu a razoável duração do processo no rol de direitos fundamentais (artigo 5º, LXXVIII, da Constituição Federal). Atualmente, importante destacar que a agilidade e eficiência na prestação jurisdicional constituem macrodesafios da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 (Resolução nº 325/2020 CNJ).

Já no campo contra-hegemônico identificado por Boaventura Santos, estão envolvidos cidadãos excluídos que se valem dos tribunais para fazer valer direitos que

lhes são inerentes, porque presenciam um “fascismo social”, que não é criado diretamente pelo Estado, mas “por um sistema social muito injusto e muito iníquo que deixa os cidadãos mais vulneráveis, pretensamente autônomos, à mercê de violências, extremismos e arbitrariedades por parte de agentes econômicos e sociais muito poderosos” (SANTOS, 2014, p. 20-21).

Esse grupo de pessoas excluídas socialmente também tem se organizado em movimentos sociais e/ou associações para a defesa de seus direitos, quando passaram a perceber que tinham um resultado positivo ao utilizar esses mecanismos, valendo-se e “a partir daí, que os movimentos começam a utilizar o direito e os tribunais como uma arma” (SANTOS, 2014, p. 23). Os movimentos sociais demonstraram que alguns cidadãos conhecem os seus direitos, mas se sentem impotentes quando se trata da sua reivindicação frente ao poder judiciário e autoridades arrogantes, com linguagem apurada e cheias de cerimônias, por exemplo (SANTOS, 2014, p. 23).

Ribeiro (2000, p.5-6) afirma que, embora a sociedade tenha cada vez mais consciência de seus direitos, a maioria das pessoas sentem-se na impossibilidade de exercitá-los, diante da dificuldade de acesso ao sistema de justiça. Não há, contudo, como afirmar a total veracidade dessa afirmação, pois o acesso à justiça em decorrência do conhecimento de direitos é, inclusive, uma das questões levantadas nesta pesquisa. Não se pode deixar de mencionar, inclusive, um contraponto suscitado por Kazuo Watanabe (2019), ao sustentar que existe uma litigiosidade contida justamente porque a judicialização de conflitos, que já é imensa, poderia ser ainda maior se houvesse uma ampliação no conhecimento de direitos.

Quer dizer, no entendimento de Watanabe (2019), existe uma parcela de conflituosidade que não vira litigiosidade porque grande parcela da população não possui pleno conhecimento de seus direitos e, por conseguinte, de possibilidade de acessar à justiça. De qualquer forma, existe uma relação direta na questão do acesso à justiça e de aspectos diversos que dizem respeito à vida em sociedade. Por isso, “não como *blindar* ou *compartimentar* a crise jurídica, descolando-a totalmente do substrato sócio-político-cultural-econômico que lhe está subjacente” (MANCUSO, 2018, p. 60, grifo do autor).

Para Santos (2014), existe, desse modo, uma “sociologia das ausências”, pois esses cidadãos excluídos “são detentores de uma procura invisibilizada”. Se essa “procura suprimida” for considerada, estar-se-á diante de uma verdadeira “revolução

democrática da justiça”, insistindo em mudanças atentas à criação de uma nova cultura jurídica e judiciária (SANTOS, 2014, p. 23-24).

Desse modo, deve-se levar em consideração que o Direito é resultado da cultura em sociedade e, por conseguinte, deve permanentemente adequar-se às necessidades que vão surgindo (MANCUSO, 2018, p. 26). Assim, a adequação do Direito à utilização das novas tecnologias da informação e comunicação do sistema de justiça é insurgente, pois o ambiente virtual tornou-se o meio das relações jurídicas.

Se não for considerada a vulnerabilidade cibernética no campo jurídico, estar-se-á diante da incidência de uma nova vulnerabilidade: a processual. Segundo Tartuce (2016, p. 1-2), vulnerabilidade processual é

a suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária; a impossibilidade de atuar pode decorrer de fatores de saúde e/ou de ordem econômica, informacional, técnica ou organizacional de caráter permanente ou provisório.

Existe, desse modo, o risco de se ampliar a hipervulnerabilidade. Assim, o modelo de acesso à justiça de cada sociedade deve observar a posição social de seus usuários, podendo ser definido de acordo com a posição das instituições e dos atores sociais em relação à definição da política de acesso (LAURIS, 2009, p. 124):

se o judiciário hoje é acessado por plataformas digitais, se esse acesso ao judiciário é parte dos direitos considerados fundamentais para a pessoa e, se entre os direitos de cidadania há o de navegar em ambiente digital, então promover inclusão digital para fins de acesso à justiça passa a não somente ser um objetivo, mas deve ser visto como uma necessidade para fins de adequação do discurso e da infraestrutura de sustentação do ordenamento jurídico. Em outros termos, sem inclusão digital não há como discutir ou promover acesso à justiça (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 7).

De qualquer modo, quaisquer que sejam as reformas serão insuficientes para aproximação dos hipossuficientes do sistema de justiça enquanto não implementadas medidas concretas e urgentes para a concretização da assistência jurídica integral e gratuita (ALVES, 2006, p. 25-26). Dessa forma, a agenda de acesso à justiça deveria observar não só as estratégias de otimização jurisdicional, mas também o contexto social e econômico (GABBAY; COSTA; ASPERTI, 2019, p. 157), sobretudo porque um

processo constitucionalmente adequado é aquele que não cria obstáculos de acesso à justiça, ao tempo em que promove a dignidade do cidadão e respeita

as desigualdades do conflito, em meio as contingências da sociedade contemporânea (STURZA; SANTOS, 2020, p. 20).

Sociedades econômica e socialmente desiguais possuem maior probabilidade de ensejar o desconhecimento de determinados direitos à parcela da população e, por isso, a renda e a escolaridade constituem fatores relevantes no acesso à informação, principalmente no que diz respeito ao conhecimento de direitos (SADEK, 2014, p. 58-59). Conseqüentemente, a análise de tais fatores é necessária, pois implicam diretamente no conhecimento sobre a forma de como buscar o acesso à justiça.

3.4.1 O Índice de Acesso à Justiça (CNJ, 2021) e a (im) possibilidade de mensurar o seu alcance

Para realizar o indicador de acesso à justiça, o CNJ menciona a necessidade de análise de fatos múltiplos como saúde, educação, perfil da população etc. Desse modo, não se pode deixar de avaliar tais fatores, se são relevantes para que a população tenha (re) conhecimento sobre seus direitos e se o acesso à justiça pode ser definido como um artigo de luxo acessível apenas a pessoas determinadas (CNJ, 2021, p. 38).

O CNJ aponta que, de acordo com a Fundação Getúlio Vargas, “a parte da população mais escolarizada e com maior nível de renda recorre mais ao Judiciário do que as demais parcelas da população” (CNJ, 2021, p. 27). Seguindo este raciocínio, o acesso à justiça ocorre na proporção do poder aquisitivo, ou seja, são capazes de ter acesso e pleno e sem barreiras aqueles já em situação de privilégio em contraponto à parcela da população que vive em situação de pobreza e vulnerabilidade que não possui plenitude de acesso.

Essa relação entre desigualdade e acesso à justiça foi apurada pelo Conselho Nacional de Justiça no Relatório Índice de Acesso à Justiça (2021). Segundo esse órgão, nas regiões Norte e Nordeste do país, o Coeficiente de Gini é de 0,626 e 0,623, respectivamente. Esse indicador mede o nível de concentração de renda e, conseqüentemente, de desigualdade social, sendo que seus valores variam entre zero

e um, o que significa que no Norte e Nordeste é grande o índice de desigualdade social (CNJ, 2021, p. 27).

Além disso, nas regiões Norte e nordeste restou comprovado que existe maior dificuldade de acesso à justiça por pessoas que se autodeclararam não brancas (CNJ, 2021, p. 28). Importante mencionar que a pesquisa do CNJ avalia a facilidade ou dificuldade de acesso à justiça levando em conta a sua complexidade e diversas variáveis que o atingem. De qualquer forma, o encontro das variáveis de alto Coeficiente de Gini e de dificuldade de acesso ao sistema de justiça num geral por pessoas não brancas demonstra a relação intrínseca existente entre desigualdade, vulnerabilidades e acesso à justiça.

Os dados do Índice de Acesso à Justiça (CNJ, 2021) confirmam a teoria de Marc Galanter (2018). Para o autor, existe uma tendência de que “quem tem” sai na frente de “quem não tem”, porquanto as regras sociais são estabelecidas por pessoas já em situação de privilégio, favorecendo benefícios mútuos em favor de uma mesma classe social (GALANTER, 2018, p. 86-88). Ou seja, as pessoas excluídas ou não tem acesso à justiça, ou o tem de forma mitigada, afastadas de um sistema jurídico de qualidade.

Marc Galanter (2018) defende, ainda, que determinados grupos de indivíduos considerados dominantes produzem regras que são aplicáveis a eles mesmos, deixando de lado as pessoas em situação menos favorecida. Desse modo, as discrepâncias na quantidade e qualidade de serviços jurídicos ofertados afetam a capacidade de se extrair quaisquer vantagens das regras (GALANTER, 2018, p. 88).

Por isso, as estratégias que visam o aperfeiçoamento da jurisdição e de resolução de conflitos devem abranger técnicas que possam, de fato, melhor atender as demandas de acesso à justiça, pois

A relação entre desigualdade, exclusão, justiça e direitos assume os contornos de um círculo vicioso: em virtude dos níveis de desigualdade e dos mecanismos de exclusão, o acesso à justiça e aos direitos é negado; sendo este negado, mantêm-se os padrões de desigualdade e exclusão existentes (LAURIS, 2009, p. 122).

É com este raciocínio que se apresenta o paradoxo da crescente virtualização da justiça com os níveis de vulnerabilidades presentes na sociedade brasileira. Questiona-se, neste momento, se a tecnologia pode ser um mecanismo de facilitação de acesso à justiça ou se constitui um obstáculo na consecução de direitos e se a

judicialização pode ser considerada um caminho para que as pessoas infoexcluídas possam postular a igualdade material, quando estas mesmas pessoas são as que não tem o acesso pleno e sem barreiras à justiça em ambiente digital no contexto brasileiro.

O que se pode apontar, nesse momento, a necessidade de considerar os conflitos em sua perspectiva global “pois sem que se organize adequadamente o sistema de justiça com pleno conhecimento dos problemas sociais, políticos e econômicos do país, não podemos ter a efetiva realização do acesso à ordem jurídica justa” (WATANABE, 2021, p. 14-15).

Nesse ponto, vale ressaltar que na agenda 2030 da ONU constam 17 objetivos como metas globais a serem alcançadas e, dentre eles a necessidade de erradicação da pobreza em todas as suas formas, a redução das desigualdades como objetivos do desenvolvimento sustentável e, ainda, a necessidade de promoção de sociedades pacíficas e inclusivas com acesso à justiça para todos (ONU, 2015). A fim de certificar tais objetivos, em junho de 2021 o CNJ promoveu o 3º Encontro Ibero-Americano da Agenda 2030 no Poder Judiciário, em que restou estabelecida a necessidade de práticas inclusivas de acesso à justiça¹.

As 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade tratam da incorporação de novas tecnologias para o aprimoramento do acesso à justiça das pessoas em situação de vulnerabilidade (ANADEP, 2008). Assim, a concretização do acesso democrático à justiça ocorre a partir da inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade cibernética, pois de nada adianta colocar a jurisdição à disposição das pessoas se não lhes garantir o afastamento dos obstáculos sociais e econômicos que dificultem o seu acesso (TARTUCE, 2012, p. 83). Por isso, garantir a inclusão digital é garantir a inclusão social (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 16).

Porém, não se vê qualquer preocupação em promover a inclusão digital no sistema de justiça brasileiro. As estratégias de reforma do poder judiciário que buscam ampliar o acesso à justiça, em sua maioria, estão relacionadas à eficiência e redução dos custos da prestação jurisdicional, corroborando os vieses do Banco Mundial propostos na década de 90. Segundo Tartuce (2012, p. 215), “a informatização da

¹ Informações extraídas da página do evento: <https://www.cnj.jus.br/agendas/3o-encontro-ibero-americano-da-agenda-2030-no-poder-judiciario/>. Acesso em 20 jul. 2021.

tramitação tem sido depositária de grande esperança para que se alcance a tão almejada celeridade da prestação jurisdicional”.

O processo eletrônico, nos termos da Lei nº 11.419/2006, foi incorporado ao ordenamento jurídico visando justamente a agilização e redução dos custos das demandas e mesmo a sustentabilidade ambiental, sem sequer considerar a (im) possibilidade de acesso pelos litigantes ou operadores do Direito, já que a utilização desta modalidade de processo exigiria um mínimo de conhecimento técnico no trato com o aparato tecnológico.

Segundo Mancuso (2018), é bem verdade que a eficiência é princípio norteador dos serviços públicos em geral, não havendo motivos para excluir o serviço de prestação da justiça dessa premissa, em conformidade com o disposto no artigo 37 da Constituição Federal. O autor considera que o jurisdicionado é o consumidor do serviço de justiça, devendo os órgãos públicos prestar o serviço de forma adequada, em obediência às normas consumeristas² (MANCUSO, 2018, p. 12).

Se para tornar mais adequada e eficiente a prestação jurisdicional é preciso acelerá-la, não existem problemas, todavia, não a qualquer preço. Santos (2014, p. 27) entende que a celeridade é necessária, mas se deve prezar, também, por uma qualidade de justiça, apostando em uma “justiça cidadã”.

Seria ingenuidade prezar pela quantidade e não pela qualidade, pois é certo que esta é afetada por aquela quando se prioriza aceleração de ritos processuais, decisões em sede de cognição sumária ou julgamentos por amostragem (MANCUSO, 2018, p. 13 e 34), por exemplo. Por esse motivo, é necessário avaliar os verdadeiros motivos e obstáculos na questão de acesso à justiça.

Com relação à utilização de novas tecnologias de comunicação e informação no sistema de justiça, para Santos (2005), existem algumas condições que devem ser observadas. Dentre elas, a necessidade de melhorar, de fato, o acesso à justiça aos cidadãos e, conseqüentemente, uma justiça de qualidade, e não apenas na busca por eficácia por meio de ampliação dos índices quantitativos dos tribunais (SANTOS, 2005).

Todos as dificuldades de utilização do sistema de justiça na perspectiva virtual, somados ao agravamento do quadro judiciário nacional já existente a partir da soma da explosão da litigiosidade e massificação dos conflitos, por exemplo, ensejam

² Artigo 22 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

grandes obstáculos na questão do acesso à justiça, sobretudo para as pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade. Dessa forma, cogitar de alternativas para propiciar o acesso efetivo, ou ao menos amenizar o problema, é imprescindível.

4 Exercício do acesso à justiça em ambiente digital: direito e garantia frente às teorias, aspectos históricos e contemporaneidade

Neste capítulo será avaliado o movimento de acesso à justiça a partir uma perspectiva histórica, incluindo os estudos sobre o tema e suas ondas renovatórias. Além disso, serão analisadas as (im) possibilidades de acesso à justiça em ambiente digital, inclusive com o uso de inteligência artificial e outros instrumentos tecnológicos.

Ao final do capítulo é feita uma explanação sobre o acesso à justiça como questão de política pública para efetivação de direitos e garantias.

4.1 O movimento de acesso à justiça para a ordem jurídica justa

Ao longo do tempo, a concepção de acesso à justiça passou diversas alterações semânticas (MANCUSO, 2018, p.39). A evolução teórica do conceito diz respeito à evolução da estrutura do Estado: no Estado Liberal, fala-se na questão do direito de ação propriamente dito; no Estado Social, o foco é a ampliação das funções estatais; no Estado Democrático, há maior preocupação não só com o acesso formal, mas também com a perspectiva material de acesso (SILVA, 2018, p. 356-357).

No âmbito internacional, a noção de acesso à justiça foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro a partir do Pacto de São José da Costa Rica, ratificado pelo Brasil em 1969, segundo o qual

Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e

imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza (artigo 8 do anexo ao Decreto nº 678/1992).

Já no final dos anos 70, começou-se a cogitar da utilização das mais diversas instituições – governamentais e não governamentais – para a facilitação da busca pela justiça (GALANTER, 2015).

No âmbito interno, segundo Junqueira (1996, p. 390-391), o movimento de acesso à justiça iniciou-se não pela crise do Estado Social, mas sim pela abertura política e pelo despertar dos movimentos sociais para a total inexistência de direitos básicos aos cidadãos. De acordo com o artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal de 1988, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988).

O fato é que foi com a promulgação do texto constitucional que se instaurou no Brasil uma pauta redistributiva de acesso à justiça (GABBAY; COSTA; ASPERTI, 2019, p. 162-163), pois é neste momento que ocorre uma espécie de mobilização social em busca da democracia e efetivação de direitos fundamentais, especialmente o acesso à justiça (LEONARDO; GARDINAL, 2020, p. 145).

Assim, houve uma ampliação do conceito de acesso à justiça, que também pode ser reconhecido como direito de ação, princípio do livre acesso ao Judiciário, princípio da ubiquidade da Justiça ou, ainda, princípio da inafastabilidade da jurisdição (BUENO, 2018, p. 321). Pode ser, ainda, compreendido como um direito subjetivo público porque exercido contra o Estado quando se rompe a inércia da jurisdição (BUENO, 2018, p. 323).

Dessa forma, o acesso à justiça constitui direito fundamental. Recorde-se que os direitos fundamentais são a base do Estado Democrático de Direito, e a sua eficácia vinculante decorre da própria Constituição, já que a norma lhes conferiu o caráter de cláusula de imutabilidade ou garantia de eternidade (MENDES, 1993, p. 44) ou cláusula pétrea, ao dispor que é não é permitida emenda constitucional tendente a abolir direito fundamental (artigo 60, §4º, IV, da CF).

Por isso, o acesso à justiça pode ser entendido como expressão do princípio da dignidade humana, que está presente em todos os direitos fundamentais (SARMENTO, 2016, p. 80), ou, ainda, “o próprio direito a ter direitos” (LEONARDO; GARDINAL, 2020, p. 147). O acesso à justiça também constitui norma fundamental

do processo civil, pois segundo o CPC, “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” (BRASIL, 2015).

Para Mancuso (2018, p. 44), a prestação jurisdicional é legítima e de qualidade quando é justa, jurídica, econômica, tempestiva, razoavelmente previsível e que assegure a efetiva fruição do bem da vida. Nesse mesmo sentido, Santos (2014, p. 19) sustenta que o sistema judicial deve garantir a previsibilidade.

Mas a noção de acesso à justiça vem sendo atualizada a partir do momento em que se abandona a concepção de monopólio estatal – noção defasada, ufanista e irrealista – para aderir à tendência de desjudicialização dos conflitos. Há, assim, que se reconhecer o risco de manter a antiga noção de acesso à justiça, pois se pode concluir que acesso à justiça e dever de ação são sinônimos. Esta é uma premissa totalmente equivocada, pois desta afirmação seria possível extrair que acesso à justiça significa aderir à contenciosidade, ou seja, exigir do Estado a prestação jurisdicional, o que não é o caso (MANCUSO, 2018, p. 27-29).

O acesso à justiça é um direito que abrange, assim, tanto o acesso ao judiciário quanto a uma ordem jurídica justa (WATANABE, 2019, p. 109), pautada em um sistema de justiça amplo que não se restringe ao poder judiciário, mas alcança também órgãos públicos e privados, além daqueles prestadores de assistência jurídica integral, e na solução adequada dos conflitos, informação aos cidadãos acerca de seus direitos e remoção de obstáculos ao pleno acesso a este sistema (WATANABE, 2021, p. 12).

Atualmente, são reconhecidas formas de resolução de conflitos extrajudiciais tão eficazes (se não melhores e mais adequadas) do que o sistema de jurisdição. O acesso à ordem jurídica justa abrange, assim, o tratamento adequado dos conflitos de interesses, seja na esfera judicial ou administrativa (WATANABE, 2019, p. 111).

Assim, é possível dizer que o acesso à justiça é tão amplo que abrange também o acesso ao judiciário, garantindo maior tutela aos direitos do cidadão (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 225), disponibilizando “canais adequados e eficientes de recepção e resolução dos conflitos, em modo justo, tecnicamente consistente, em tempo razoável, e sob uma boa equação custo-benefício” (MANCUSO, 2018, p. 39).

Tartuce (2012, p. 84) considera que a noção de acesso à justiça possui duas vertentes, quais sejam, a de garantia de proteção judiciária e a de promoção de um processo justo, ao passo que Spengler e Pinho (2018, p. 225-228) sustentam que a noção de acesso à justiça é ampla, abrangendo a ideia de acesso ao direito, acesso

ao judiciário – na medida em que garante maior proteção aos direitos do cidadão –, garantia de um processo justo e equitativo e efetivação da igualdade material.

Nas palavras de Cappelletti e Garth (1988, p. 12-13):

O acesso à justiça pode, portanto, 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 (...) não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística.

Este conceito ampliado de acesso à justiça, que abrange a perspectiva formal do direito de acesso aos órgãos judiciários, além de uma ordem jurídica justa, foi adotado expressamente pelo CNJ na Resolução nº 125/2010 ao tratar da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos. Mancuso (2018, p. 13) entende que esta normativa abrange de fato a “origem dos males” na questão do acesso à justiça, já que a possibilidade de “jurisdição compartilhada”.

A concepção de acesso à justiça, abrange, assim, um conjunto de valores e direitos fundamentais que não se restringem ao ordenamento processual (LEONARDO; GARDINAL, 2020, p. 148), mas o “requisito fundamental de um sistema jurídico garantidor dos direitos de todos” (LEONARDO; GARDINAL, 2020, p. 160). Por garantir a efetividade de outros direitos, os direitos de acesso à justiça são elementos da dignidade humana indispensáveis do mínimo existencial (ESTEVES, 2018).

Assim, não obstante alguns autores o considerem um direito civil (ALVES, 2006, p. 38), o acesso à justiça é um direito social complexo de diversas faces, difícil de ser enquadrado em uma ou outra dimensão de direitos fundamentais, diante da característica da indivisibilidade dos direitos humanos (ESTEVES, 2018). É, de qualquer forma, um direito que visa a obtenção de resultados individuais e socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8). Por isso, é sempre importante e atual, sobretudo diante da existência das mais diversas vulnerabilidades presentes no contexto brasileiro.

Pode ser considerado liberdade fundamental por excelência (CAPPELLETTI, 1977, p. 128) ou uma garantia do modelo constitucional de processo civil típica de um Estado Democrático de Direito (BUENO, 2018, p. 321-323), pois o Poder Judiciário ganhou um papel de destaque com o advento do Estado Democrático, quando também começaram a aparecer as pesquisas sobre o acesso à justiça (ALVES, 2006, p. 22).

Desse modo, ao assumir o monopólio da jurisdição, o Estado também adota o compromisso de garantia da igualdade, quer dizer, ao mesmo tempo em que deve proibir obstáculos que impeçam o exercício do direito de ação, também possui o dever de garantir a todos, em condições isonômicas, as circunstâncias efetivas que possibilitem o exercício do direito (ESTEVEZ, 2018).

4.2 As velhas e novas ondas renovatórias de acesso à justiça para garantia da igualdade: de Florença para o mundo

Mauro Cappelletti, notável pesquisador em matéria de acesso à justiça, desenvolveu, na década de 70, juntamente com outros autores, uma pesquisa visando acessibilidade de todos ao sistema de justiça. Posteriormente, Cappelletti, Bryan Garth e Earl Johnson Jr., elaboraram o *Florence Access To Justice Project*, “a maior pesquisa mundial sobre o acesso à justiça já realizada” (PATERSON; GARTH; ALVES, 2019).

O projeto Florença tinha o enfoque de “equacionar as relações entre o processo civil e uma justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica, partindo da concepção de Estado Protetivo e de Bem-Estar Social” (NUNES, 2008, p. 116). Desse projeto surgiu a noção do estudo do acesso à justiça por meio da metáfora das ondas renovatórias, com uma perspectiva de universalização do acesso à justiça, ou seja, o acesso em igualdade de condições (CAPPELLETTI; GARTH, 1988) e, neste momento, o “movimento pela socialização processual encontra seu ápice” (NUNES, 2008, p. 115).

Na ocasião, foram levantadas três ondas de acesso à justiça como uma descrição narrativa das formas de acesso até então construídas, que eram: a primeira, relacionada à assistência jurídica gratuita; a segunda, que tratou da necessidade de um procedimento compatível com a natureza dos conflitos; e a terceira, voltada para um novo enfoque de acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31). Assim, as ondas renovatórias representam não apenas um ideal a ser alcançado, mas também o compromisso de constantemente reconhecer novas abordagens.

A primeira onda foi incorporada pelo ordenamento jurídico brasileiro por meio da Lei nº 1.060/1950, que trata especificamente da assistência jurídica aos necessitados. O objetivo da primeira onda era justamente alcançar os mais pobres (MAIA, 2021, p. 3), com a ressalva de que a expressão “necessitados” não condiz obrigatoriamente com o caráter econômico-financeiro (MAIA, 2017, p. 147-148).

Da primeira onda de acesso, emergiram, ainda, sub-ondas: da caridade ao reconhecimento como direito pelo ordenamento jurídico, o *welfare state* e a ascensão do sistema *judicare* na Europa, a crise do *welfare state* e o declínio do sistema *judicare* na Europa, o incremento da rede de amparo social e o fortalecimento dos serviços de assistência jurídica no leste da Ásia, o social liberalismo e o desenvolvimento do *salaried staff model* na América Latina, o intervencionismo estatal e a autonomia dos *salaried staffs* latino-americanos e, por fim, a tecnologização da assistência jurídica (ESTEVES, 2018).

Por sua vez, a segunda onda de acesso é voltada para a justiça coletiva e remoção de vulnerabilidades organizacionais (MAIA, 2021, p. 4). Já a terceira onda destina-se para a desburocratização do acesso à justiça, por meio desjudicialização de demandas e simplificação de procedimentos (MAIA, 2021, p. 4-5).

O *Global Access To Justice Project*, em continuação ao Projeto Florença, também é pautado na ideia de que o acesso à justiça é para todos. É um projeto internacional que conta a participação de pesquisadores do mundo todo, que visa estudar soluções para as barreiras de acesso à justiça existentes no século XXI, incluindo novas ondas de acesso à justiça (WAJP, 2019).

Na visão do projeto global, a quarta onda de acesso deve ser voltada para a ética nas profissões jurídicas e acesso dos advogados à justiça (WAJP, 2019). Christine Parker também apostou em uma quarta onda, pautada na política de concorrência para a distribuição eficiente de recursos. Também há quem sugira uma quarta onda de acesso pautada nas reformas das dimensões ética e política da administração da justiça (ECONOMIDES; TIMOSHANKO; FERRAZ, 2020, p. 43-44). A proposta foi difundida especialmente por Kim Economides (1999), que defende uma quarta a partir da incorporação novos desafios para a responsabilidade profissional dos operadores do Direito e para o ensino jurídico.

A quinta onda é pautada no contemporâneo processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos, com remoção de obstáculos intraestatais (MAIA, 2021, p. 5-6). Já a sexta onda busca iniciativas promissoras e novas tecnologias para

aprimorar o acesso à justiça, imprescindível diante das novas tecnologias, possibilidades e desafios do sistema de justiça (MAIA, 2021, p. 6). A sétima onda, por fim, é voltada para a desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça (WAJP, 2019).

Tabela 2 - Velhas e novas ondas de acesso à justiça

VELHAS E NOVAS ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA		
Projeto Florença	1ª onda	os custos para a resolução de litígios no âmbito do sistema judiciário formal e serviços jurídico assistenciais para os mais pobres e vulneráveis
	2ª onda	iniciativas contemporâneas para garantir a representação dos direitos difusos/coletivos
	3ª onda	iniciativas para aprimorar o procedimento e as instituições que compõem o sistema de processamento de litígios
<i>Global Access To Justice Project</i>	4ª onda	ética nas profissões jurídicas e acesso dos advogados à justiça
	5ª onda	o contemporâneo processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos
	6ª onda	iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça
	7ª onda	desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça

Fonte: Autora

Vale ressaltar que a terminologia “velhas e novas ondas de acesso à justiça” foi adotada para explicar que as primeiras ondas, surgidas na década de setenta, são mantidas ainda na contemporaneidade, quando do advento de um novo projeto de pesquisa com o mesmo objetivo – garantir o acesso à justiça em condição de igualdade. Assim, velhas são as primeiras ondas, ao passo que novas são aquelas que ratificam as primeiras, sem desconsiderá-las, mantendo, dessa forma a pesquisa inicial. Desse modo, o projeto Florença está renovado no projeto global.

Economides, Timoshanko e Ferraz (2020) sugerem uma espécie de contraonda presente na realidade jurídica, destinada a aperfeiçoar o acesso à justiça em um movimento centrípeto da periferia para o centro:

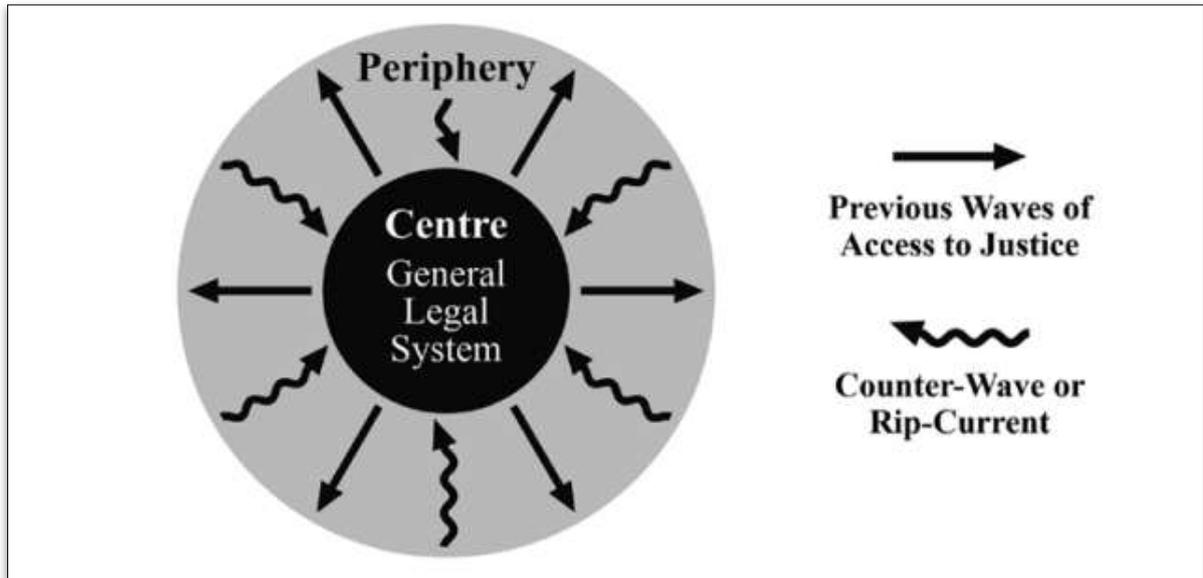


Figura 1 – Ilustração da contraonda de acesso à justiça.

Fonte: ECONOMIDES; TIMOSHANKO; FERRAZ, 2020, p. 44.

Para Economides, Timoshanko e Ferraz (2020), os tribunais itinerantes constituem importantes mecanismos de aproximação das pessoas residentes em áreas remotas de um sistema de justiça de qualidade. Assim, as ondas renovatórias podem ser traduzidas como tendências que compreendem a noção formal da lei sendo direcionada para comunidades marginalizadas (ECONOMIDES; TIMOSHANKO; FERRAZ, 2020, p. 43). Além disso, a tecnologia pode constituir um instrumento de extensão da justiça para a periferia (ECONOMIDES; TIMOSHANKO; FERRAZ, 2020, p. 58).

A metáfora das ondas de acesso serve, assim, para identificar as fases de desenvolvimento intelectual e político advindos do movimento global de acesso à justiça (ECONOMIDES, 1999, p. 72), embora, na prática, aquelas surgidas na ocasião do Projeto Florença não sejam de fácil aplicação, pois foram pensadas em um ambiente político e econômico de realização de direitos econômicos e sociais bem diferentes do contexto brasileiro (FERRAZ et al., 2017, p. 192).

Maurílio Casas Maia (2021) aposta em uma ação multiondas para a resolução dos problemas atinentes ao acesso à justiça, ou seja, em uma atuação de articulação

entre todas as ondas de acesso à justiça, de modo que uma sirva para reforçar a outra. Nesta pesquisa, a teoria de Maia é incorporada em sua integralidade.

4.3 O acesso à justiça em ambiente virtual: concretizando a sexta onda renovatória de acesso à justiça

Klaus Schwab (2016) afirma que a revolução tecnológica transforma toda a humanidade, na medida em que altera historicamente o modo de vida, trabalho, relações, governos, instituições e serviços públicos. E é exatamente neste ponto que é possível relacionar a revolução 4.0 com a questão do acesso à justiça.

O acesso à justiça em ambiente virtual constitui expressão da sexta onda renovatória proposta pelo *Global Access to Justice Project* que, como visto anteriormente, está pautada na promoção de iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça.

A noção ampla de acesso à justiça, que abrange a vertente formal e material de acesso, também já abordadas neste trabalho, deixa de ser atendida quando o cidadão recebe uma resposta negativa do Estado na solução de seus conflitos, especialmente quando se trata de uma resposta discriminatória. Quer dizer, se reconhecemos o grave quadro de desigualdade no Brasil e as diversas espécies de vulnerabilidade dela decorrentes, sobretudo a cibernética, deve-se também reconhecer a necessidade de estudar formas de atenuar os obstáculos dos excluídos digitais, de modo a evitar uma elitização na questão do acesso.

Sendo assim, não é possível estudar o acesso à justiça no século XXI sem considerar o cenário atual brasileiro e a natureza dos conflitos, e especialmente diante do fato de que o acesso à justiça tem se transformado a partir da inserção da tecnologia na vida cotidiana. Isso porque é crescente o acesso a serviços e informações relacionadas a gestão de processos pela internet, aplicativos e outras plataformas diversas.

Richard Susskind (2019) sustenta que a adoção de tribunais online pressupõe a existência de acesso à internet e, ainda, conhecimento sobre tecnologia. Desse

modo, a vulnerabilidade cibernética constitui um obstáculo quando se considera o virtual como ambiente exclusivo para acesso à justiça.

No cenário jurídico, o marco da tecnologia ocorreu a partir dos anos 2000, especialmente a partir ratificação da Declaração de Santa Cruz de La Sierra em 2003³. Embora do ponto de vista normativo não seja possível identificar de forma expressa no texto da Constituição Federal direitos relacionados à era da tecnologia, há previsão constitucional acerca da competência comum dos entes da federação para que sejam proporcionados meios de acesso à cultura, educação e ciência (artigo 23, V) e da competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal para legislar sobre tecnologia (artigo 24, IX, da Constituição Federal). Além disso, a promoção e o incentivo à tecnologia e inovação são deveres do Estado (artigo 218 da Constituição Federal).

No ambiente extrajudicial, é possível falar de alguns instrumentos extremamente relevantes. Por exemplo, nas conciliações e mediações em âmbito privado é possível citar as *Online Dispute Resolutions* (ODRs), que representam a união entre soluções de conflito e tecnologia de modo a pôr fim em barreiras geográficas (NUNES; DUARTE, 2020, p. 19).

Lembre-se, ainda, da conciliação e da mediação, já que o artigo 46 da Lei nº 13.140/2015 permite que a realização da mediação pela internet ou qualquer meio de comunicação que permita a realização de transação à distância (BRASIL, 2015) e a mediação digital, é inclusive, considerada uma política judiciária de acesso à justiça (SPENGLER; PINHO, 2018).

Também a plataforma consumidor.gov.br para solução de controvérsias oriundas das relações de consumo aparece como importante mecanismo envolvendo a tecnologia, bem como o divórcio virtual, instituído pelo Provimento nº 100/2020 do Conselho Nacional de Justiça. Há, inclusive, algumas questões controversas a serem analisadas neste ponto.

No que diz respeito à plataforma consumidor.gov.br existem algumas questões sobre a (des) necessidade de sua utilização como mecanismo prévio de solução de conflitos consumeristas. Contudo, este não é o grande objeto de análise deste trabalho e, por este motivo, não será profundamente apreciada esta narrativa. A

³ A Declaração de Santa Cruz de La Sierra contempla o direito à privacidade como direito fundamental, o qual se mostra especialmente relevante quando se trata de proteção de dados no ambiente cibernético (SILVA, 2019, p. 378).

questão de análise aqui diz respeito unicamente à relação existente entre o consumidor, já vulnerável, e o vulnerável social e cibernético, sem considerar outros aspectos relevantes com relação ao tema.

Quer dizer, se determinada plataforma virtual é considerada um requisito para solução da controvérsia, como propõe o PL 533/2019, ou condição prévia para ação judicial, aqueles que já estão em situação de vulnerabilidade podem vir a ter sua vulnerabilidade ainda mais agravada. Para melhor visualizar referida afirmação, imagine-se um consumidor, idoso, hipossuficiente de recursos financeiros e virtuais quando necessita acessar à justiça para ter garantidos os seus direitos: não se pode vislumbrar outra realidade senão a grande a probabilidade de um cenário sem acesso e sem a efetivação de direitos e garantias.

Desse modo, ao se colocar o acesso a determinada plataforma, que é virtual, como condição prévia a judicialização, presume-se que todos têm condição de fazê-la – o que se sabe bem que não é a realidade brasileira. Existe, assim, um desacesso a uma ordem jurídica não tão justa quanto idealizada.

Além disso, a pandemia COVID-19 desencadeou o aumento de demandas diversas que colocam essas pessoas em um risco ainda maior, a exemplo do aumento no número de casos de empréstimos consignados em benefícios previdenciários, sendo que em muitos casos, o que garante a renda de uma família é aposentadoria de um membro do grupo. Ou, ainda, quando se fala na perda de emprego e, por conseguinte, de renda.

No sistema de justiça, a tecnologia deixou de ser um instrumento processual, constituindo o ambiente digital o meio de tramitação de demandas, o que pode ser identificado como a virada tecnológica do Direito (NUNES; MARQUES, 2018). A utilização deste ambiente fora implementada especialmente com objetivo de otimização processual, seja no aumento da celeridade dos processos, seja na ampliação do acesso à justiça. Vale lembrar que a razoável duração do processo e a celeridade processual são direitos fundamentais (artigo 5º, LXXVIII, da Constituição Federal).

O impacto que as novas tecnologias produzem no campo da prestação jurisdicional é visível, especialmente no que diz respeito a essa questão da celeridade e eficácia dos processos judiciais. Exemplo disso pode ser verificado na substituição de atividades rotineiras, no controle de tramitação processual, facilitação no acesso às fontes jurídicas etc. (SANTOS, 2005).

Nesse ponto, vale destacar que o Código de Processo Civil permite a realização de atos processuais por meio de videoconferência ou qualquer outro recurso tecnológico que propicie a sua transmissão em tempo real (artigo 236). Também o Código de Processo Penal, em situações excepcionais, admite a realização de atos processuais na modalidade virtual (artigo 185). Esse é um dos pontos que permite verificar que, “com a digitalização, não há fronteiras territoriais para o acesso à justiça” (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 5).

Assim, no âmbito judicial, o processo eletrônico, regulamentado pela Lei nº 11.419/2006, constitui expressão característica da incorporação da tecnologia ao sistema de justiça. A propósito, no ano de 2019, 90% dos novos casos ajuizados no Brasil ocorreram na modalidade eletrônica (CNJ, 2020, p. 112), ao passo que em 2020 o percentual aumentou para 96,9% (CNJ, 2021, p. 130), conforme se extrai do gráfico a seguir:

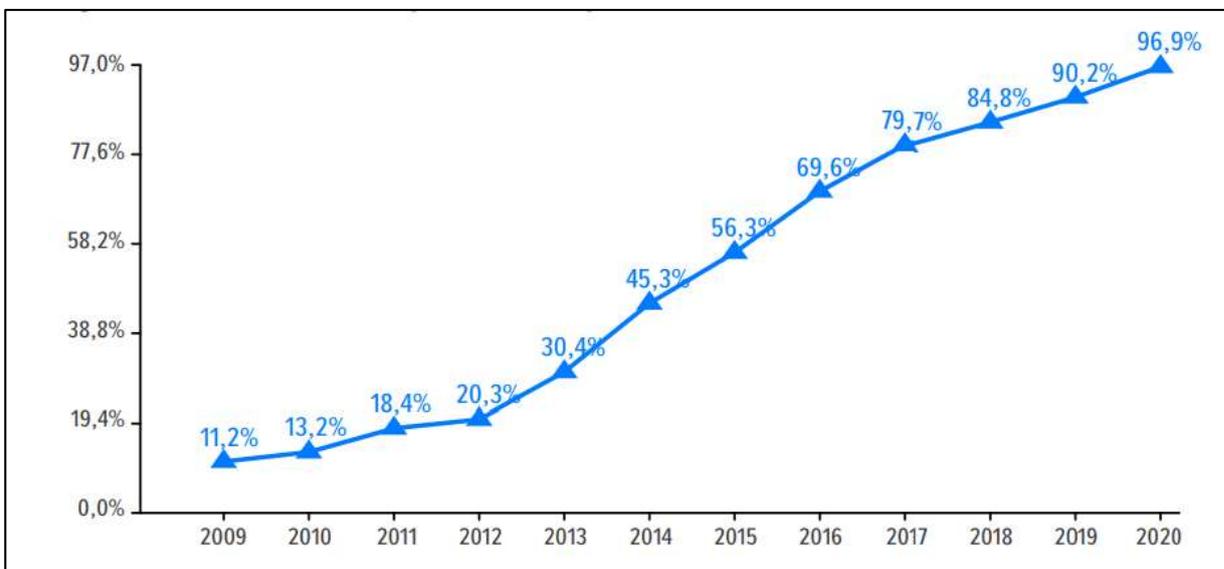


Figura 2 – Série história do percentual de processos eletrônicos

Fonte: CNJ, 2021.

No plano local, é importante ressaltar que, até 2020, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS) era um dos 13 tribunais estaduais com menor índice de virtualização de processos, contando com um acervo de apenas 23% de processos eletrônicos (CNJ, 2020, p. 113). Em 2021, o tribunal estadual foi apontado com o percentual de 100% de serventias com Juízo 100% Digital (CNJ, 2021, p. 19)

A Resolução nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) determinou a obrigatoriedade do processo eletrônico e a necessidade de respeito ao dever de cooperação (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 18), sem observar a capacidade de

acesso à justiça das pessoas infoexcluídas. Apesar dos incontáveis benefícios advindos da incorporação da tecnologia para o aperfeiçoamento do acesso à justiça, a pessoa que está em situação de vulnerabilidade muitas vezes não tem acesso à justiça efetivo, e por isso deve ter opção de utilizar as vias tradicionais para não ter obstáculos no acesso.

No caso do acesso à justiça, não se pode cogitar de uma plataforma digital como o único e obrigatório caminho:

se por um lado deve-se estimular o uso de ferramentas modernas que podem facilitar um acesso substancial à Justiça, elegê-las como único caminho válido ofenderia o direito à inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da CRFB/1988), em detrimento da população carente e vulnerável, sobretudo daqueles digitalmente excluídos (LEONARDO; ZVEIBIL; AZEVEDO, 2021).

Considerar o ambiente virtual como sendo o único possível para acessar à justiça também seria uma espécie de formalismo que prejudicaria o exercício de direitos. Isso fere o disposto já na primeira onda de acesso à justiça, em que Cappelletti e Garth (1988) destacam os mais diversos obstáculos aos litigantes, dentre eles, o excesso de formalismo.

Antoine Garapon (1996, p. 37) sustenta que uma lei rígida e afastada da realidade não deve ser aceita, devendo adaptar-se às nuances de uma realidade complexa. É este raciocínio que deve ser utilizado quando se pensa em acesso à justiça em ambiente virtual.

Há que se falar aqui na possibilidade de flexibilização de normas processuais para a consecução do bem comum, já que considerar o digital como única forma de acessar à justiça estaria em afronta direta aos princípios da igualdade, dignidade humana e da própria inafastabilidade da jurisdição, tendo em vista que deixaria de fora os vulneráveis, sobretudo cibernéticos.

Assim, a negativa de acesso à justiça às pessoas, especialmente daquelas em situação de extrema pobreza, pode constituir a exclusão e marginalização da população já em situação de vulnerabilidade (ESTEVES, 2018). Se por um lado a inserção da justiça em ambiente virtual visa a eficiência na prestação jurisdicional, por outro, deixa de lado grande parcela de uma população excluída que não possui plenitude de acesso.

Dessa forma, é possível dizer que, na configuração atual, o acesso à justiça pode vir a ser considerado um benefício ou privilégio, afastado, de qualquer forma, de

uma justiça de qualidade que “parece estar direcionada em prol de uma aristocracia perversa que fatalmente diverge dos fundamentos republicanos” (STURZA; SANTOS, 2020, p. 9), sobretudo da dignidade humana, que constitui a razão de ser de todo o ordenamento jurídico (COMPARATO, 2003) e princípio realizador dos direitos fundamentais (SARLET, 2012).

É viável afirmar que “Os tribunais e a comunicação social são essenciais para o aprofundamento da democracia” já que as novas tecnologias permitem a ampliação também do acesso à informação, ou seja, fundamental para o exercício de direitos (SANTOS, 2005). Nesse ponto, a informação aparece como instrumento primordial, visto que sem a informação o cidadão não tem conhecimento sobre seus direitos e eventual lesão sofrida, mitigando, assim, a questão do acesso à justiça (WATANABE, 2021, p. 13).

Ressalte-se que o CNJ determinou que todos os tribunais devem colocar à disposição do cidadão um servidor em atendimento presencial, a fim de garantir o serviço àqueles que não possuem acesso à internet (CNJ, 2021). Também o Código de Processo Civil estabelece que é dever dos tribunais oferecer, de forma gratuita, os equipamentos necessários no trato dos processos eletrônicos (artigo 198). Prevê, ainda, a possibilidade de realização de atos processuais por videoconferência (artigo 236, §3º) e de citações e intimações pela via eletrônica (artigo 246, V e artigo 270).

Outros mecanismos também são importantes exemplos da virtualização da justiça. No âmbito do TJRS, é permitida a comunicação via WhatsApp (Ofício Circular nº 47/2018-CGJ). Nesse mesmo sentido, a fim de evitar a propagação do COVID-19, o CNJ passou a permitir audiências por videoconferências (artigo 7º da Recomendação 62/2020 do CNJ) e realização de atos processuais na modalidade virtual (Resolução nº 313/2020 do CNJ). Também é permitida a realização de perícias virtuais em matéria de direito previdenciário (Resolução nº 317/2020 do CNJ).

No campo dos Juizados Especiais, a Lei nº 13.994/2020 permite a conciliação não presencial, com a transmissão do ato em tempo real por meio do uso de recursos tecnológicos. Aqui, também há um risco para as pessoas em situação de vulnerabilidade, já que existe a possibilidade de ver decretada a revelia da parte que não comparecer à audiência conciliatória ou recusar a participação do ato na modalidade virtual, além da normativa desconsiderar a utilização de instrumentos assíncronos (PINHO, 2020, p. 14-15).

Assim, o que deve ser proposto é a existência de um sistema híbrido, de modo que seja priorizado o sistema de justiça em ambiente tecnológico, mas também seja mantido o atendimento presencial destinado àqueles que não possuem meios de acesso ao sistema de justiça na modalidade virtual.

Nesse sentido, importante lembrar o entendimento de Warat que, ao estudar o discurso jurídico, questiona uma visão de mundo pronto, pautado em posições conservadoras que não abrem espaço para o imaginário e faz uma crítica aos rituais, formas e leis sem argumentos, que têm sua existência justificada naquilo que é comum e tradicional e, por conseguinte, postula por um Direito mais imperfeito (WARAT, 1979, apud RODRIGUES; GRUBBA, 2014).

Warat defende a necessidade dos operadores do Direito de se abrir para o novo, de forma a permitir a real renovação e observação da realidade, permitindo imaginar uma realidade que produza mais efeitos do que apenas aquilo que foi sonhado (WARAT, 2010, apud RODRIGUES, GRUBBA, 2014, p. 261).

Diante do que foi exposto até o presente momento, o estudo do acesso à justiça em ambiente virtual se faz necessário, pois é de extrema relevância que seja evitada a incidência de uma vulnerabilidade sistêmica capaz de comprometer a dignidade humana.

4.4 O uso da inteligência artificial no aprimoramento do acesso à justiça

A fim de considerar todas as possibilidades em torno de acesso à justiça, devem ser feitos alguns apontamentos sobre a utilização da inteligência artificial (IA) nos tribunais e automatização para acesso a bens e serviços. Contudo, considerando que são inúmeras as possibilidades de abordagem sobre o tema, não serão exauridos os argumentos em torno da sua possibilidade ou não de utilização, pois não constituem o foco desta pesquisa. A abordagem deste tópico justifica-se porque a sexta onda de acesso à justiça pode incluir o uso da inteligência artificial, muito embora o trabalho tenha como enfoque o acesso do cidadão a partir do uso da tecnologia.

A utilização de máquinas e algoritmos incide no “momento em que nosso extraordinário desenvolvimento tecnológico entra em contradição com nosso subdesenvolvimento político e ético, pondo nossas vidas nas mãos de nossas máquinas” (CASTELLS, 2018, p. 112). Dentre os países da América Latina e Caribe, o Brasil foi um dos poucos a despontar no desenvolvimento de tecnologias de IA, ao lado da Argentina, Chile, México e Uruguai (CETIC.BR; NIC.BR, 2021, p. 40).

Segundo o CETIC.BR, NIC.BR e CGI.BR (2021, p. 14), a IA pode se tornar um importante instrumento de contribuição para que sejam amenizadas as desigualdades, desde que bem configurada e utilizada.

O CNJ instituiu o programa Justiça 4.0, visando a promoção do acesso à justiça a partir de novas tecnologias e inteligência artificial (CNJ, 2021). A Resolução nº 332/2020 do CNJ também aborda o uso da inteligência artificial nos tribunais, inclusive com previsão expressa acerca do respeito aos direitos fundamentais.

Dentre as políticas do programa Justiça 4.0 está a implementação do Juízo 100% Digital e da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ). O primeiro, visa a implantação de Núcleos de Justiça 4.0, de modo a possibilitar às partes e advogados o acesso ao sistema de justiça sem a necessidade de comparecer presencialmente nos tribunais (CNJ, 2021, p. 15). A PDPJ, por sua vez, objetiva a uniformização dos sistemas dos tribunais brasileiros, com acesso gratuito, ambiente modernizado e disponível em nuvem (CNJ, 2021, p. 23).

Com o Juízo 100% Digital, pretende-se a possibilidade de execução de atos processuais por qualquer meio eletrônico, a partir dos dados informados pelas partes em suas peças iniciais. Essa facilitação também pode ser incorporada nos processos em tramitação, desde que haja manifestação expressa das partes nesse sentido. Vale ressaltar que a adoção do programa é facultativa (CNJ, 2020).

Nesse mesmo sentido, em junho de 2021, o CNJ instituiu a Política de Gestão da Inovação, por meio da Resolução nº 395, com objetivo de aprimoramento das atividades dos órgãos judiciários por meio da inovação e modernização. A normativa também cria a Rede de Inovação do Poder Judiciário Brasileiro (RenovaJud).

Diversos tribunais brasileiros possuem projetos de IA (FGV, 2020). No TST, por exemplo, o Sistema Bem-te-vi promove a verificação automática da tempestividade processual.

No STF, os instrumentos de IA que merecem destaque são o projeto Victor e o Mandamus. O primeiro, é destinado à organização processual por meio da conversão

de imagens em textos, separação de documentos, classificação de peças processuais, identificação de temas sujeitos à repercussão geral, de casos de recursos extraordinários e, ainda, agravos em recursos extraordinários. O segundo, visa a organização dos mandados de segurança impetrados junto ao órgão.

No STJ, importantes mecanismos são a plataforma ATHOS, o Projeto Sócrates e o sistema e-Julg. Os primeiros são destinados ao fornecimento de informações e identificação de demandas repetitivas, sendo que plataforma ATHOS possibilita “o agrupamento por similaridade semântica, a busca por similares, o monitoramento de grupos, a pesquisa textual e a recuperação de jurisprudência” (STJ, 2021, p. 41). Já o e-Julg objetiva a aceleração dos julgamentos virtuais.

Vale ressaltar, no entanto, que os mecanismos de IA podem produzir consequências importantes no campo do acesso à justiça. Existe o risco, por exemplo, que as plataformas tecnológicas reproduzam decisões enviesadas, ou seja, dotadas de tendências pessoais que possam fomentar a discriminação e disseminação de precedentes de forma equivocada (NUNES; MARQUES, 2018).

Quando se fala em automatização de tarefas, também é preciso ter cuidado, já que as máquinas podem otimizar o trabalho humano, mas existe o risco de sua substituição e, por conseguinte, de desemprego tecnológico (“*technological unemployment*”), ensejando ainda mais a desigualdade na busca pela eficiência (BANCO MUNDIAL, 2016, p. 18-23).

Para Rodrigues (2018, p. 51) a partir das novas tecnologias, da robótica e da IA, certas atividades serão extintas e novas surgirão, com o surgimento do que o autor denomina profissões do futuro, ocorrendo uma necessária refundação do ensino jurídico. Assim, também existe o risco de que juristas se tornem também programadores.

Contudo, a tecnologia pode ser considerada um importante instrumento para o aprimoramento do acesso à justiça. Smith (2021, p. 79/80) trata da importância de mecanismo de IA para auxiliar as pessoas, exemplificando com a Nadia, um instrumento de IA australiano que, embora já tenha sido descartado, visava aprimorar os serviços para as pessoas com deficiência, inclusive apresentando respostas a perguntas jurídicas (SMITH, 2021, p. 79-80).

Segundo o autor, essa possibilidade de utilização das máquinas para identificação de questões legais é um instrumento de grande valia. Cita o *Learned Hands*, um jogo para contar histórias e detectar questões legais com o qual a máquina

ainda aprende a identificar questões jurídicas pessoais, um projeto de pesquisa que serviria para ligar as pessoas a recursos de assistência jurídica (SMITH, 2021, p. 80).

Existe, ainda, a possibilidade de se utilizar da tecnologia e automatização de procedimentos para auxiliar no exercício da atividade jurídica. Para Sandefur (2020), é plenamente possível valer-se desses mecanismos para facilitar o acesso a bens e serviços. A autora faz uma analogia com atividades em aeroportos, em que, com a ajuda da máquina, é possível realizar o check-in e, se necessário, existe uma pessoa para auxiliar. Este raciocínio também poderia ser utilizado para serviços jurídicos, pois poderia cogitar-se da sua automatização, sem que se eliminasse a possibilidade de realizar de forma pessoal (SANDEFUR et al., 2020).

Smith sustenta que a tecnologia é um mecanismo de complemento, mas não de substituição das pessoas, pois não é capaz de oferecer qualquer solução mágica e, por isso, deve-se ter cuidado com a sedução excessiva pela inteligência artificial (SMITH, 2021, p. 83-84). Essa posição parece ser a opção mais adequada para utilização de inteligência artificial e demais mecanismos de automatização que possam servir para o aprimoramento do acesso à justiça, sem descartar a possibilidade de se utilizar tanto desses instrumentos como de trabalhos pessoais, para que com um trabalho conjunto seja possível a ampliação do acesso.

4.5 A necessidade de análise do acesso à justiça digital como questão passível de política pública

O acesso à justiça também é um direito social que demanda prestações positivas por parte do Estado (SALLES, 2006, p. 781-782). Não obstante todos tenham constitucionalmente assegurado o exercício dos direitos sociais e de mecanismos jurídicos hábeis à sua proteção, e estas normas estejam previstas como direitos fundamentais do cidadão e possuïrem aplicação imediata, ainda existem violações a tais direitos.

Sendo assim, é necessário exigir do Estado uma prestação positiva para assegurar o gozo dos direitos sociais básicos, tal como o acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 11). Nesse sentido:

Nos últimos tempos vem a doutrina utilizando-se do conceito de "*direito a organização e ao procedimento*" (Recht auf Organization und auf Verfahren) para designar todos aqueles direitos fundamentais que dependem, na sua realização, tanto de providências estatais com vistas à criação e conformação de órgãos, setores ou repartições (direito à organização), como de outras, normalmente de índole normativa, destinadas a ordenar a fruição de determinados direitos ou garantias, como é o caso das garantias processuais-constitucionais (direito de acesso à justiça; direito de proteção judiciária; direito de defesa) (MENDES, 1999, grifo do autor).

Aliando o exercício democrático de direitos à necessidade de prestação estatal, o que se deve propor é a combinação de direitos para que seja preservado o seu exercício pleno e manutenção da igualdade, de modo que o direito de acesso à justiça agregado ao direito de acesso à internet e/ou inclusão digital se mostrem como verdadeiros direitos sociais fundamentais, apropriados para o combate de práticas exclusivas que violem a dignidade humana. Assim, é necessário realizar a inclusão na promoção do acesso à justiça, quer dizer, ofertá-lo em igualdade de condições, independente de se considerar religião, raça, credo, ou qualquer outro fator (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Nesse sentido, se o judiciário é um órgão tão importante para a consecução dos direitos fundamentais mais básicos, devem ser propiciados instrumentos facilitadores para o seu acesso. Esses instrumentos não devem abranger exclusivamente o ingresso de demandas, mas também uma resposta mais rápida, adequada e efetiva, ou seja, a igualdade de oportunidades e a igualdade de resultados (LAURIS, 2009, p. 140).

Isso significa dizer que o acesso à justiça não se constitui unicamente em um direito, mas especialmente garantia para o exercício de outros direitos, o que demonstra a sua vital importância. Pode ser considerado uma ferramenta de combate à pobreza e incentivo de participação dos processos sociais por pessoas excluídas (SANDEFUR et al., 2020).

Logo, a digitalização do acesso à justiça, embora criada com o objetivo de facilitar a prestação jurisdicional, não pode se tornar um obstáculo para a consecução de direitos. Por isso, constitui uma política de inclusão de efetivação de direitos a identificação de obstáculos ao modelo de acesso à justiça existente e a

correspondente busca por instrumentos capazes de superá-los (FERRAZ, 2017, p. 18).

O acesso à justiça, muito mais que um direito ou garantia, constitui, ainda, “um bem escasso, sujeito a escolhas políticas” (GABBAY; COSTA; ASPERTI, 2019, p. 163), sendo necessário abandonar a noção de universalização do acesso para adotar escolhas políticas de acesso à justiça (FERRAZ et al., 2017). Nesse caso, entender as condições de acesso à justiça como uma questão de política pública significa reconhecer que a efetividade do direito social está condicionada à necessidade de investimento na área social.

Ademais, além de investimento, é necessária a disseminação de informação. Quer dizer, “não basta criar políticas públicas de acesso virtual à justiça se paralelo a estas não ocorrer a informação dos seus usuários/consumidores e a disseminação isonômica de acessibilidade à internet. Essas duas ações são decisivas para a inclusão digital” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235).

Segundo Mancuso (2018, p. 65), a “nomocracia” – tendência para resolução de problemas a partir de edição de novas normas –, por ser mais rápida, tem sido preferida à “telocracia”, um ideal em que primeiro é realizado o diagnóstico dos problemas para que então, seja possível combatê-lo com estratégias eficazes.

Por sua vez, Marc Galanter (2018) defende a necessidade de reformas no sistema jurídico que sejam capazes de atender os interesses de “quem não tem”, ou seja, das pessoas que de alguma forma são excluídas da sociedade. Segundo o autor, “reformas imaginadas para o sistema oficial de litigância produziriam, se tomadas conjuntamente, regras mais favoráveis a “quem não tem” (GALANTER, 2018, p. 119).

De igual modo, é necessário ressaltar que “A desigualdade de renda combinada com graves deficiências nos resultados de políticas públicas visando à garantia de direitos sociais gera uma estrutura social baseada em desigualdades cumulativas” (SADEK, 2014, p. 58). Por isso, políticas neutras ou até mesmo a ausência de quaisquer políticas públicas facilitadoras do acesso à justiça em ambiente virtual pode ser um mecanismo de perpetuação ou, pior, de ampliação da desigualdade e da exclusão.

Considerando a justiça como instituição política, e o acesso à justiça como transformador da justiça ao qual se acessa, coloca-se a justiça em um patamar real, e prestar a tutela jurisdicional efetiva, significa concretizar o princípio dos fins sociais do artigo 8º do Código de Processo Civil:

Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e observando a proporcionalidade, a razoabilidade, a legalidade, a publicidade e a eficiência (BRASIL, 2015).

Logo, o acesso à justiça compreende a entrega do direito como um bem público (LAURIS, 2009, p.128) e mesmo coletivo, o que exige investimento estatal, pois “em grande parte, os direitos sociais necessitam de regulamentação por meio de políticas públicas, que dependem, substancialmente, das possibilidades financeiras dos Entes Federativos para serem implementadas” (ASSIS, 2012, p. 8).

Se o acesso à justiça é um direito complexo de diversas faces, e a sua efetividade está condicionada ao investimento de recursos financeiros por parte do Estado, então a reserva do possível não pode ser um obstáculo, pois o exercício dos direitos fundamentais deve estar acima de questões orçamentárias. Dessa forma, o acesso à justiça não pode ser limitado pela reserva do possível, pois é elemento indissociável do mínimo existencial (ESTEVES, 2018).

Para Santos,

Na atualidade, evidencia-se cada vez mais a contingência do investimento público no acesso à justiça e mesmo os recursos confinados às populações entendidas como mais carentes têm vindo a ser reduzidos. Basta ver a tendência de estabelecimento de limites de rendimento como critério para o acesso à assistência jurídica gratuita. Neste contexto, como parecerá óbvio, os programas e as instituições oficiais de assistência judiciária podem facilmente defraudar as expectativas dos cidadãos. Daí que os desafios e dificuldades a serem enfrentados pela defensoria pública para transformar as vantagens potenciais que aponte em vantagens reais, bem como garantir a ampliação da cobertura e a qualidade do atendimento, são ainda maiores e, em determinadas circunstâncias, pode até mesmo apresentar os contornos de uma verdadeira luta política e de confronto com outros órgãos do Estado e instituições do sistema de justiça (SANTOS, 2014, p. 33).

É essencial compreender a necessidade de uma proposta de planejamento estratégico com implementação de políticas públicas inclusivas de facilitação e incentivo ao acesso efetivo à justiça e às tecnologias para superar a vulnerabilidade digital. Isso porque as políticas públicas não podem ser opressoras e obrigar as pessoas a agir de determinada forma, pois acabam penalizando os vulneráveis, condenados à exclusão.

Desse modo, percebe-se que os ideais de inclusão constitucionalmente assegurados e também idealizados por Cappelletti e Garth (1988) não são de fácil

resolução, pois são necessárias políticas públicas estrategicamente pensadas, que que não assumam um caráter discriminatório. Criar políticas públicas, sem considerar o contexto brasileiro e os níveis de desigualdade existentes, também não é suficiente.

Estas políticas inclusivas devem permanentemente serem atualizadas e fiscalizadas, de modo que se garanta, efetivamente, a inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade. Por isso, na sociedade contemporânea deve-se pensar o acesso à justiça conjugado com outras áreas sociais, atentado para os índices de desigualdade social.

Desse modo, ganha ainda mais importância a dupla obrigação do Estado de garantia do exercício do direito de ação e também das condições de igualdade no acesso à justiça, pois além de pôr fim às restrições financeiras e garantir a isenção de despesas processuais aos hipossuficientes de recursos, deve garantir a prestação de assistência jurídica gratuita e de qualidade (ESTEVEZ, 2018). Além disso, nas 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade consta a necessidade de promoção de políticas públicas relacionadas aos serviços de assistência jurídica destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade (ANADEP, 2008).

É indispensável, assim, cogitar de um ideal que todos tenham o efetivo acesso à justiça por meio da concessão da paridade de armas tecnológicas, para que seja possível o acesso democrático à justiça em ambiente digital. Deve ser propiciada a concretização dos preceitos das ondas renovatórias de acesso à justiça e compreender se a tecnologia consiste em um obstáculo ou uma ponte para superar a barreira do acesso à justiça, já que a ausência de implementação de políticas públicas para inclusão digital gera a seletividade do acesso à justiça, em total dissonância dos preceitos constitucionais democráticos.

5 A relevância da assistência jurídica para o acesso à justiça no ciberespaço

Segundo Esteves (2018), conforme os instrumentos tecnológicos vão evoluindo, também crescem as perspectivas de assistência jurídica no mundo. A prestação de assistência jurídica integral e gratuita às pessoas hipossuficientes de recursos é um direito fundamental, consoante disposição do artigo 5º, LXXIV, da Constituição Federal. Santos e Silva (2021) tratam da relevância dos órgãos de assistência jurídica ao afirmar que

precisamos contar com instituições organizadas, para que todos os cidadãos possam, quando quiserem e quando tiverem problemas, acessarem a justiça, sem que a questão renda ou carência, sofrimento ou dor condicione-os ao abismo na inexistência ou da invisibilidade (SANTOS; SILVA, 2021, p. 28).

Dessa forma, o estudo do acesso à justiça na perspectiva da primeira onda renovatória proposta no Projeto Florença, especialmente a partir da sua sétima sub-onda – que trata da tecnologização da assistência jurídica – e, ainda, da sexta onda renovatória proposta pelo *Global Access To Justice Project*, é imprescindível, dado o surgimento da cibercultura.

Sob esse viés, é possível reconhecer que a sociedade de rede constitui uma nova forma social com relações imediatistas, pois foram modificadas as formas de ver, sentir e comunicar no tempo e espaço (LÉVY, 1999). Assim, a incorporação da tecnologia no cotidiano das pessoas traduz a noção de que as coisas possam e devam ser feitas de forma instantânea, constituindo a internet o principal ambiente destas relações.

Tais afirmações ganham ainda mais relevância em tempos pandêmicos, quando a tecnologia assume o papel de instrumento necessário para a concretização das vias processuais, especialmente na tentativa de diminuir o contato pessoal e, por

consequente, a propagação do novo coronavírus. Tais medidas se tornam indispensáveis quando o assunto é a preservação da saúde e da vida.

Exemplo da relevância dos instrumentos tecnológicos pode ser verificado em pesquisa realizada pelo *Global Access To Justice*: 53% das audiências foram realizadas por videoconferência, 35% das comunicações entre litigantes e/ou advogados com servidores do tribunal se deu por celular e 41% por e-mail (ESTEVEZ; ALVES; SILVA, 2020, p. 163-164).

Dessa forma, é possível considerar a tecnologia como uma importante aliada na prestação de serviços jurídicos, de modo que todas as pessoas em situação de pobreza obtenham uma eficaz assistência jurídica (SMITH, 2021, p. 76).

Daí emerge a necessidade de se estudar o acesso à justiça na perspectiva de combinação das ondas renovatórias, especialmente da primeira e da sexta. Ressalta-se, neste ponto, a relevância dos preceitos da sexta onda renovatória de acesso – a busca por iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça – pois em tempos contemporâneos não se deve contemplar a tecnologia como um simples instrumento de acesso à informação e comunicação, mas como um mecanismo indispensável para o exercício da democracia, sobretudo no que diz respeito ao acesso à justiça em ambiente digital.

Todavia, faz-se necessário fazer uma pequena ressalva acerca da presença da tecnologia nos serviços de assistência jurídica e também no poder judiciário. A partir do que foi apresentado até agora, foi possível constatar a existência de uma crise judiciária que vai além da utilização das TICs, pois englobam outros fatores que foram devidamente abordados no terceiro capítulo deste trabalho, especificamente no item 3.3.

Richard Susskind (2019) afirma que nos dias de hoje é mais fácil que uma pessoa tenha acesso a um smartphone do que às instituições jurídicas. Apesar de o autor analisar uma realidade inglesa, totalmente diferente da brasileira, esse argumento tem que ser levado em consideração quando o assunto é acesso à justiça, pois o acesso aos instrumentos tecnológicos também se torna forma de acessar a justiça.

Diante disso, questiona-se, neste momento, se a existência de um aparato tecnológico nos serviços de assistência jurídica não seria suficiente a pôr fim ao problema da vulnerabilidade cibernética, já que as pessoas em situação de vulnerabilidade podem se utilizar desses serviços, ou se seria indispensável que o

cidadão tenha acesso pleno e incondicionado ao aparato tecnológico. Quer dizer, cabe avaliar se o problema é a falta de acesso das pessoas ou a falta de uma estrutura nos serviços de assistência jurídica.

5.1 A atuação dos órgãos de assistência jurídica aos vulneráveis no período antes e durante a pandemia do COVID 19

As defensorias públicas exercem funções essenciais à justiça (artigo 134 da Constituição Federal) e, por propiciarem a defesa de pessoas insuficientes de recursos, constituem importantes instituições em contraponto às desigualdades econômicas existentes (SADEK, 2014, p. 63), assim como os demais serviços de assistência jurídica gratuita.

Assim, as pessoas em situação de vulnerabilidade normalmente são assistidas por esses órgãos, os quais contribuem diretamente para a democratização do acesso à justiça. Essa é, inclusive, uma das vertentes da primeira onda de acesso à justiça.

Para Santos e Silva (2021),

na perspectiva do acesso à justiça como o mais elementar direito humano, a Defensoria Pública apresenta-se como ator indissociável de preservação dos direitos mais elementares do cidadão vulnerabilizado, ainda que, topograficamente, a instituição não esteja presente em todas as veredas brasileiras (SANTOS; SILVA, 2021, p. 32).

Nesse ponto, é importante lembrar, a respeito da Defensoria Pública, que nos espaços estaduais e distritais o órgão presta a atendimento a 42% das comarcas, ou seja, a presença das Defensorias Públicas ainda é insuficiente no Brasil (ANADEP; IPEA, 2021, p. 9). Assim, a baixa cobertura das defensorias implica a limitação na prestação da assistência jurídica (SANTOS, 2014, p. 35).

Ao lado das Defensorias, também os Núcleos de Práticas Jurídicas constituem importantes aliados na defesa de pessoas hipossuficientes de recursos. Esses órgãos, diferente das Defensorias – que possuem prerrogativa constitucional –, têm um compromisso com o aluno em formação, tendo em vista que o objetivo primordial

dos serviços de assistência jurídica das universidades é possibilitar a realização de estágio em prática jurídica aos alunos da graduação do curso de Direito.

Assim, a obrigação dos núcleos dentro da educação superior é garantir prática jurídica para o seu aluno e, para isso acontecer, coloca à disposição de pessoas de baixa renda um serviço de assistência que nasce de um projeto pedagógico que segue diretrizes curriculares do Ministério da Educação para todos os cursos de Direito (MEC, 2018).

Diante disso, apesar de ter a finalidade diversa das defensorias, os serviços de assistência jurídica gratuita podem se tornar importantes aliados na defesa dos direitos de pessoas em situação de hipossuficiência de recursos. Tendo isso em vista, a última fase desta pesquisa ocorre a partir da análise de dados do Serviço de Assistência Jurídica da Universidade Federal de Pelotas (SAJ/UFPEL), procurando identificar as facilidades e obstáculos encontrados no exercício do acesso à justiça e se essas pessoas podem ser consideradas infoexcluídas, com ampliação da sua condição de vulnerabilidade.

Não obstante a relevância da instituição da Defensoria Pública – sobretudo como “mecanismo de pluralização e democratização da seleção de políticas para atendimento de necessidades humanas” (MAIA, 2017, p. 148) e “guardiã constitucional dos vulneráveis” (MAIA, 2017, p. 150) ou “*custos vulnerabilis*” (MAIA, 2017, p. 155) –, este trabalho ocorre com enfoque no SAJ/UFPEL, sendo este o recorte espacial, diante do menor número de assistidos quando comparado com a Defensoria Pública, e também da possibilidade de maior alcance da pesquisa, dada a capacidade de conhecimento de relevantes dados empíricos na questão do acesso à justiça, sobretudo em ambiente digital.

Por esta razão, não serão feitas considerações exaustivas em torno da importância, que é notória, da Defensoria Pública e dos serviços por ela prestados. Vale lembrar, contudo, um dado de extrema relevância que pode em muito influenciar neste trabalho: em 18 de março de 2020, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS) interrompeu a prestação de atendimentos presenciais em razão da pandemia do COVID-19 (DPE/RS, 2020), a exceção de casos urgentes, inclusive com o fechamento de suas sedes⁴. Não há informação precisa acerca da

⁴ Informação extraída da página da DPE/RS. <https://www.defensoria.rs.def.br/defensoria-publica-do-estado-suspende-atendimentos-presenciais-como-prevencao-a-disseminacao-do-coronavirus>. Acesso em 12 ago. 2021.

retomada do atendimento presencial pela DPE/RS, apenas a sua adesão ao Modelo de Distanciamento Controlado do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS, 2020).

Importante analisar os impactos gerais do COVID-19 no sistema de justiça em geral e, para isso, utiliza-se do relatório elaborado pelo Projeto Global de Acesso à Justiça (WAJP, 2020). No referido documento constam as medidas adotadas para contenção do vírus e observa como o sistema de justiça passou a se comportar na via remota, extremamente relevante para chegar no caminho específico da assistência jurídica para acessar a justiça.

Dentre as medidas adotadas no sistema de justiça durante a pandemia, cabe destacar especialmente o fechamento de instituições, quando o ambiente virtual assume, de forma exclusiva, o meio de acesso à justiça. Nesse ponto, no que diz respeito às instituições de ensino, 86% das instituições nacionais tiveram o seu fechamento compulsório (WAJP, 2020, p. 10).

Além disso, dados apontam que, em relação aos sistemas de assistência jurídica em geral, foi preciso a adoção de medidas especiais para mitigar o impacto da novo coronavírus em relação ao acesso a seus serviços, quais sejam: reorganização interna com adoção do trabalho remoto, suspensão do atendimento presencial, de aceitação de novos casos e de programas de controle de qualidade e expansão dos parâmetros de elegibilidade para a assistência jurídica (ESTEVEZ; ALVES; SILVA, 2020, p. 165-166).

São exemplos de medidas especiais por sistemas judiciais, no que diz respeito ao seu funcionamento interno, a adoção do trabalho remoto, do plantão judiciário e da suspensão de audiências e atendimentos presenciais (WAJP, 2020, p. 20). Com relação ao uso da tecnologia, é possível mencionar as audiências por videoconferência, sistemas digitais e a adoção de instrumentos e plataformas como meio de comunicação oficial, a exemplo de celulares, e-mail etc. (WAJP, 2020, p. 21).

A partir de tais considerações, far-se-á um recorte espacial e temporal para análise do acesso à justiça em ambiente virtual em plano local, como adiante se verá.

5.2 O Serviço e Assistência Jurídica da Universidade Federal de Pelotas (SAJ/UFPEL)

A fim de delimitar esta pesquisa e no intuito de alcançar resultados mais precisos, será feito um recorte temporal de análise da atuação dos órgãos de assistência judiciária às pessoas vulneráveis, especialmente do Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ/UFPEL), notadamente no período compreendido entre 2019 e 2021.

Na cidade de Pelotas/RS, existem outras duas universidades que prestam o serviço de assistência jurídica gratuita. Assim, a fim de realizar um breve comparativo e sem pretensões de estender o recorte espacial, buscou-se informações a respeito do funcionamento destes serviços no período de pandemia.

Com relação ao Serviço de Assistência Jurídica da Universidade Católica de Pelotas (SAJ/UCPEL), a instituição suspendeu atendimentos presenciais pelos alunos e manteve atendimento remoto, sendo que, nos casos considerados urgentes ou em que a pessoa não possuía meios de acesso à internet, eram realizados atendimentos pela professora coordenadora. Os atendimentos presenciais foram retomados no mês de agosto de 2021 (informação verbal).⁵

No que tange ao Serviço de Assistência Jurídica da Anhanguera (SAJ/Anhanguera), sabe-se que no ano de 2020 os atendimentos iniciaram em dois de março⁶, mas não existem canais oficiais de informação para precisar a data de suspensão dos atendimentos presenciais. O que se tem conhecimento é uma notícia informal⁷ sobre a conciliação de atividades do referido núcleo com o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Pelotas, sendo que o órgão fornecia internet àqueles que não possuíam acesso durante a suspensão dos atendimentos presenciais. Além disso, a retomada dos atendimentos na sede da universidade ocorreu no segundo semestre de 2021.

O funcionamento do SAJ/UFPEL, por sua vez, foi afetado em muito pela restrição de atividades desde o início da pandemia do COVID-19. Em um momento anterior, mais precisamente no ano de 2019, o SAJ/UFPEL recebeu 425 novos

⁵ Essas notícias foram obtidas informalmente por meio de contato com alunos do último período da Graduação em Direito da Universidade Católica de Pelotas (UCPEL), pois não existem fontes oficiais sobre o tema. Na página da UCPEL na internet consta apenas uma breve apresentação do SAJ. Página disponível em: <https://ucpel.edu.br/servicos/assistencia-judiciaria-saj>. Acesso em 13 ago. 2021.

⁶ Informação não oficial extraída da página da Universidade Anhanguera no facebook. Disponível em: <https://www.facebook.com/260469631246437/posts/529077991052265/>. Acesso em 23 mai. 2022.

⁷ Essas notícias foram obtidas informalmente por meio de contato com alunos da Graduação em Direito da Universidade Anhanguera, pois não existem fontes oficiais sobre o tema.

assistidos e, até o início do ano de 2020 os atendimentos eram realizados exclusivamente de forma presencial (informação verbal).⁸

Com o início da pandemia no Brasil em meados de março de 2020, a UFPEL interrompeu a prestação de serviços na modalidade presencial⁹ e, com relação aos processos, foi possível prosseguir unicamente com os eletrônicos já em tramitação.

Desde então, não eram recebidos novos casos e, com relação aos processos já existentes antes da pandemia, o atendimento passou a ser realizado pelos alunos de graduação de forma remota, com recursos próprios, possibilitando a orientação dos assistidos via telefone ou e-mail (Processo SEI nº 23110.015326/2020-41). Nesse ínterim, a secretaria começou a atender em meio período, com observância dos protocolos de distanciamento exigidos, realizando o vínculo entre os assistidos e os alunos (Processo SEI nº 23110.011517/2020-34).

Já no ano de 2021, o SAJ/UFPEL começa a realizar novos atendimentos de forma exclusivamente virtual, por meio de e-mail, WhatsApp e formulário eletrônico¹⁰. Foram registradas 171 (cento e setenta e um) solicitações de atendimento, compreendendo o período entre maio e novembro. Foram 41 pedidos realizados no mês de maio, 33 em junho, nenhuma em julho, 20 em agosto, 33 em setembro, 27 em outubro e 17 em novembro.

Considerando que no ano de 2021 os novos atendimentos ocorreram a partir de solicitações virtuais, focar-se-á nesse período para análise do acesso à justiça em ambiente virtual.

Para uma melhor visualização do total de novos assistidos nos anos de 2019, 2020 e 2021, analise-se a seguinte tabela:

Tabela 3 – Relação de novos assistidos do SAJ/UFPEL por período

PERÍODO	NOVOS ASSISTIDOS
2019	425
2020	0
2021	171

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

⁸ Informação obtida por meio de entrevista semiestruturada com a Professora Dra. Karinne Emanuela Goettens dos Santos, coordenadora do SAJ/UFPEL e orientadora deste trabalho.

⁹ A UFPEL determinou a suspensão de todas as atividades acadêmicas no dia 13 de março de 2020. Informação extraída do site <https://ccs2.ufpel.edu.br/wp/2020/03/13/ufpel-suspende-atividades-academicas-por-tres-semanas/>. Acesso em 10 jun. 2021.

¹⁰ O formulário pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1SMsVbybgVRhLU6ZTJ9ysglAbbxSmBLp7eSwzAJ8Y6jZ_Wg/viewform. Acesso em 10 jun. 2021.

Dentre as 171 solicitações provenientes do formulário eletrônico em 2021, 31 (trinta e um) pessoas não foram assistidas pelo órgão por razões diversas: desistência do pedido (1), demanda contra a UFPEL (1), fora do prazo processual ou na iminência de seu término (1), renda familiar superior ao limite do SAJ (2), encaminhamento a advogado particular (2), encaminhamento a outros setores da universidade (Projetos de Extensão como o Defesa, Direito Cuidativo etc.) (2) e motivos outros não discriminados pela coordenação (22) (SAJ/UFPEL, 2021).

Do número total de novos atendimentos contabilizados pelo SAJ/UFPEL no ano de 2021, podem ser extraídos dados quanto ao assunto do pedido, renda familiar, gênero, escolaridade, raça, idade e meios de acesso à internet.

Tabela 4 – Áreas de interesse das solicitações virtuais no SAJ/UFPEL em 2021

ASSUNTO	QUANTIDADE DE PEDIDOS
Administrativo	1
Alteração de prenome	1
Cobrança	2
Consumo	26
Contrato	1
Crime ou contravenção penal	2
Empresarial	1
Família	79
Fundo inativo	1
Indenização	12
Interdição	1
Inventário	3
Moradia	15
Perturbação de sossego	1
Previdenciário	7
Revisional	1
Saúde	12
Trabalho	2
Usucapião	2
Vizinhança	1

TOTAL: 171 novos atendimentos

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

Quanto ao gênero, dos assistidos que solicitaram atendimento em 2021, 107 identificaram-se como mulheres, 55 como homens, 1 como transgênero, e 8 não informaram. Com relação a raça, 120 brancos, 25 negros, 18 pardos, 8 não responderam.

Referente à idade, a maioria dos usuários possui entre 21 e 40 anos, como é possível verificar na tabela a seguir:

Tabela 5 - Idade dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021

IDADE	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Menos de 20 anos	5
Entre 21 e 30 anos	42
Entre 31 e 40 anos	43
Entre 41 e 50 anos	30
Entre 51 e 60 anos	24
Acima de 60 anos	19
Idade não informada	8

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

Com relação à escolaridade, a maior parte dos usuários possui ensino superior, seja completo ou incompleto:

Tabela 6 - Escolaridade dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Ensino fundamental	47
Ensino médio	55
Ensino superior	3
Ensino superior completo	27
Ensino superior incompleto	30
Escolaridade não informada	9

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

Quanto à renda, os usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento na modalidade virtual em 2021 indicaram a renda familiar aproximada de acordo com o número de salários-mínimos:

Tabela 7 - Renda familiar aproximada dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021

RENDA FAMILIAR APROXIMADA	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Menos de 1 salário-mínimo	50
1 salário-mínimo	58
Até 2 salários-mínimos	38
Até 3 salários-mínimos	16
Até 4 salários mínimos	5
Até 5 salários-mínimos	1
Renda não informada	3

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

É possível perceber que, com relação à renda, a quantidade de usuários é proporcionalmente inversa à renda familiar. 108 pessoas afirmaram que a sua renda familiar aproximada equivale a um salário-mínimo ou menos. Esse número corresponde a 63,15% do total de usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento na modalidade virtual em 2021.

Por fim, com relação aos meios de acesso à internet, as respostas foram as seguintes:

Tabela 8 - Meios de acesso à internet dos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021

MEIOS DE ACESSO À INTERNET	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Celular com plano de telefonia	34
Celular com wi-fi	84
Celular e computador	42
Nenhum ¹¹	2
Não informados	9

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021.

Atualmente, é essencial identificar de que forma se tem acesso às redes, ou qual o tipo de acesso encontra-se disponível, sendo insuficiente a constatação sobre existência ou não de acesso (SENNE, 2021, p. 5).

Segundo o IBGE (2021), no plano Brasil, o percentual de pessoas que possui telefone celular é de 94%, com renda média de R\$ 1.450,00. As que não têm celular

¹¹ Os assistidos informaram que não possuem acesso à internet, somente o fazem por meio de contato com outras pessoas.

possuem renda média de R\$ 557,00. As pessoas que possuem acesso a microcomputadores em casa configuram 40,6%, sendo o *tablet* com menor incidência, totalizando 11,3% (IBGE, 2021). As pessoas que não têm acesso a microcomputador possuem renda média de R\$ 789,00, ao passo que aqueles que tem pelo menos microcomputador ou *tablet*, esse valor é de R\$ 2.183,00 (IBGE, 2021).

Analisando os dados acima é possível perceber que, no plano nacional, a renda possui relação direta com os meios de tecnologia disponíveis. Quanto maior a renda, maior o acesso às tecnologias da informação e comunicação.

No plano municipal, não se tem acesso à informação relacionada aos instrumentos tecnológicos disponíveis. No caso do acesso ao SAJ/UFPEL, contudo, constata-se que a maioria dos usuários obteve acesso ao formulário eletrônico do SAJ/UFPEL exclusivamente por meio de telefone celular.

Relacionando os meios de acesso à internet utilizados pelos usuários do SAJ/UFPEL com a renda familiar aproximada dos mesmos, tem-se a seguinte tabela:

Tabela 9 - Relação entre renda e meios de acesso à internet utilizados pelos usuários do SAJ/UFPEL que solicitaram atendimento virtual em 2021

MEIOS DE ACESSO À INTERNET	QUANTIDADE DE USUÁRIOS	RENDA	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Celular com plano de telefonia	34	Até 1sm	9
		1sm	8
		Até 2sm	10
		Até 3sm	4
		Até 4 sm	3
		Até 5sm	0
Celular com wi-fi	84	Até 1sm	27
		1sm	34
		Até 2sm	18
		Até 3sm	3
		Até 4 sm	2
		Até 5 sm	0
Celular e computador	42	Até 1sm	8
		1sm	13
		Até 2sm	10
		Até 3sm	10
		Até 4 sm	0
		Até 5 sm	1
Nenhum	2	Até 1sm	2
		1sm	0
		Até 2sm	0
		Até 3sm	0
		Até 4 sm	0
		Até 5sm	0
Não informados	9	Até 1sm	3
		1sm	1
		Até 2sm	1
		Até 3sm	1
		Até 4 sm	0
		Até 5sm	0
		Não informou	3

Fonte: SAJ/UFPEL, 2021

Num primeiro momento, a partir da reflexão dos dados obtidos no plano nacional sobre renda e acesso à tecnologia, tudo levava a crer que a baixa renda constituiria um grande obstáculo na questão do acesso à tecnologia e, por conseguinte, do acesso à justiça em ambiente virtual.

Contudo, ao analisar a tabela acima, foi possível constatar que, num geral, mesmo os usuários com renda familiar aproximada igual ou menor a um salário-mínimo possuem plenitude de acesso à internet, seja por meio de telefone celular ou computador. A exceção é o caso de duas pessoas que noticiaram não possuir acesso à tecnologia, ambas com renda inferior ao valor de um salário-mínimo, as quais informaram que utilizam internet por meio de contato com terceiros.

Logo, verifica-se que a renda não influencia no acesso à internet dessas pessoas e, conseqüentemente no acesso ao SAJ/UFPEL.

Com relação aos meios de comunicação, dentre as pessoas que buscaram o atendimento virtual junto ao SAJ/UFPEL em 2021, apenas 15 não possuíam *e-mail* cadastrado. Nesse ponto, vale ressaltar que, no Brasil, 61,5% utilizam a internet para utilizar correio eletrônico (IBGE, 2021).

A seguir, serão explicitados os dados referentes ao questionário aplicado aos assistidos pelo SAJ/UFPEL. Contudo, antes de adentrar aos resultados obtidos, vale ressaltar uma variável de extrema relevância: não foi realizada qualquer análise empírica sobre o funcionamento das defensorias públicas, também não houve qualquer apreciação sobre a atuação da advocacia dativa, da qual não é possível saber como funcionou exatamente no período da pandemia COVID-19.

5.2.1 Assistência jurídica para os vulneráveis: resultados de uma amostra real de acesso à justiça a partir de questionário aplicado aos usuários do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Federal de Pelotas

Aos 171 assistidos que buscaram atendimento virtual em 2021 no SAJ/UFPEL foi disponibilizado um formulário eletrônico com avaliação do serviço e outras

questões relevantes¹². Do total de usuários, apenas dez responderam à pesquisa, anuindo com o Termo De Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Contudo, nem todos retornaram a todas as questões em sua completude.

Assim, os dados a seguir relatados refletem uma amostra muito pequena para que as conclusões sejam seguras ou precisas. De qualquer modo, suas respostas serão utilizadas para fins de amostra.

Primeiramente, os assistidos foram questionados com relação ao assunto da demanda que buscaram resolução junto ao SAJ/UFPEL. Dentre os respondentes, é possível perceber que o assunto “família” foi o que mais apareceu – totalizando quatro assistidos. Os dez assistidos descreveram da seguinte forma:

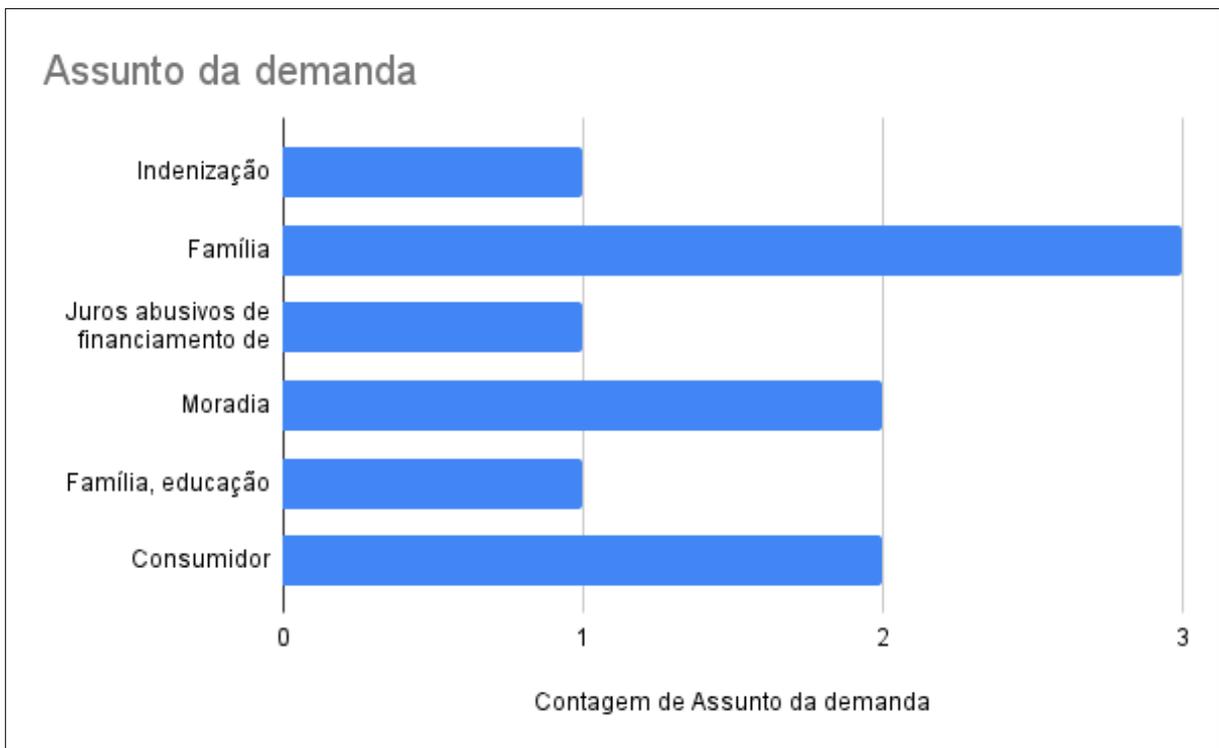


Gráfico 2 – Classificação quanto ao assunto de demandas dos respondentes ao questionário

Em um segundo momento, os assistidos foram questionados com relação ao gênero em que se enquadram. Foram nove respostas, assim discriminadas:

¹² Disponível em:

<https://docs.google.com/forms/d/1NXevEMAKlyM7crPt6aWT3z30EkJ5sqRXhtgPUE6zSjc/edit>.

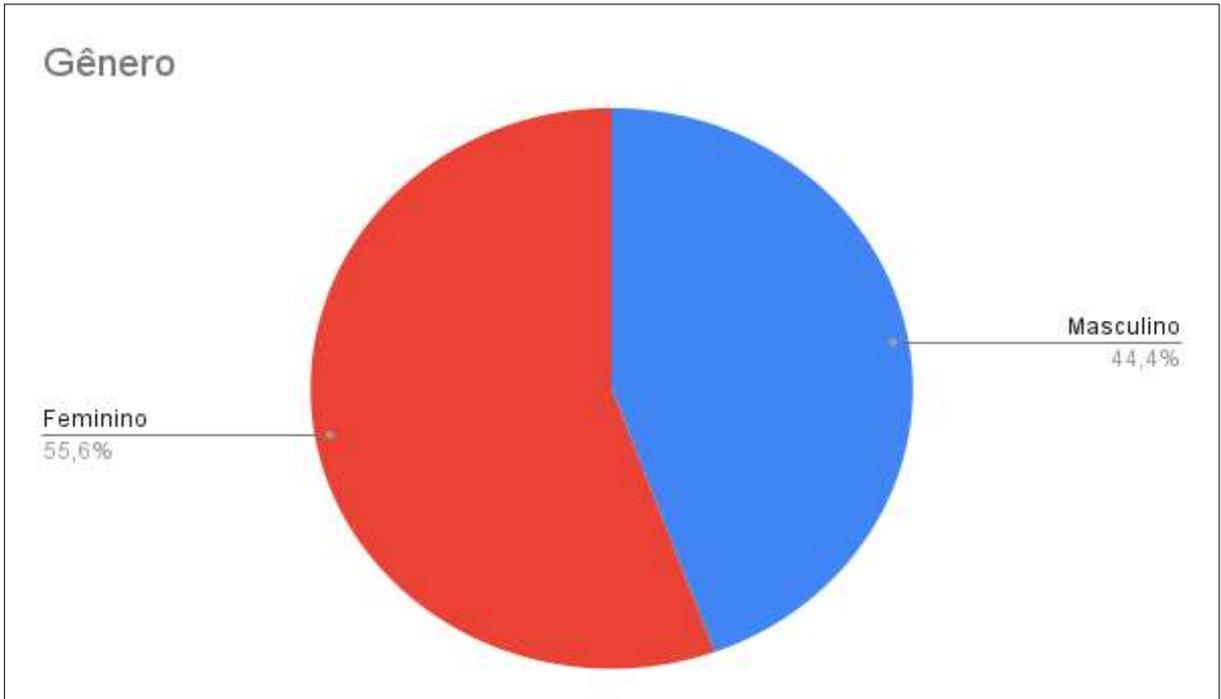


Gráfico 3 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto ao gênero

Já com relação à raça, todos os participantes preencheram, sendo que a maioria se autodeclarou como branca:

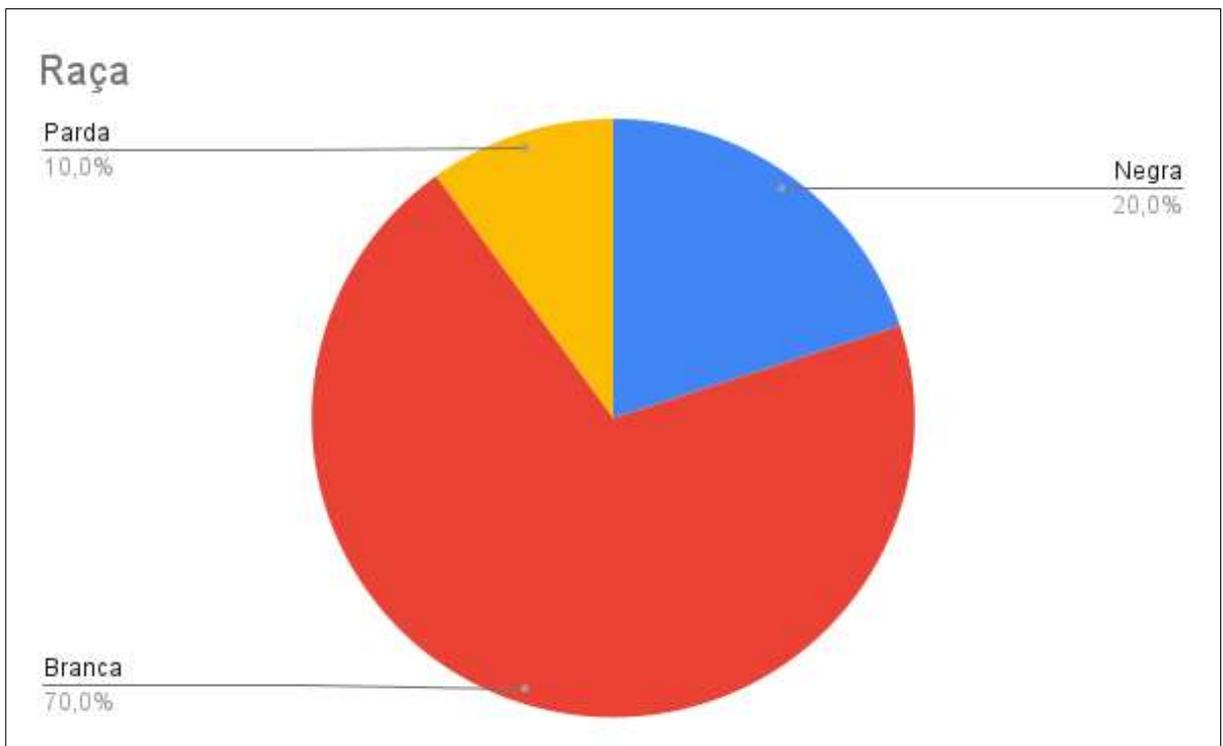


Gráfico 4 - Classificação dos respondentes ao questionário quanto à raça

Questionados com relação à idade, foi possível constatar que os respondentes, em média, estão na categoria entre trinta e quarenta e cinco anos de idade. Foram nove as respostas obtidas, discriminadas no gráfico a seguir:

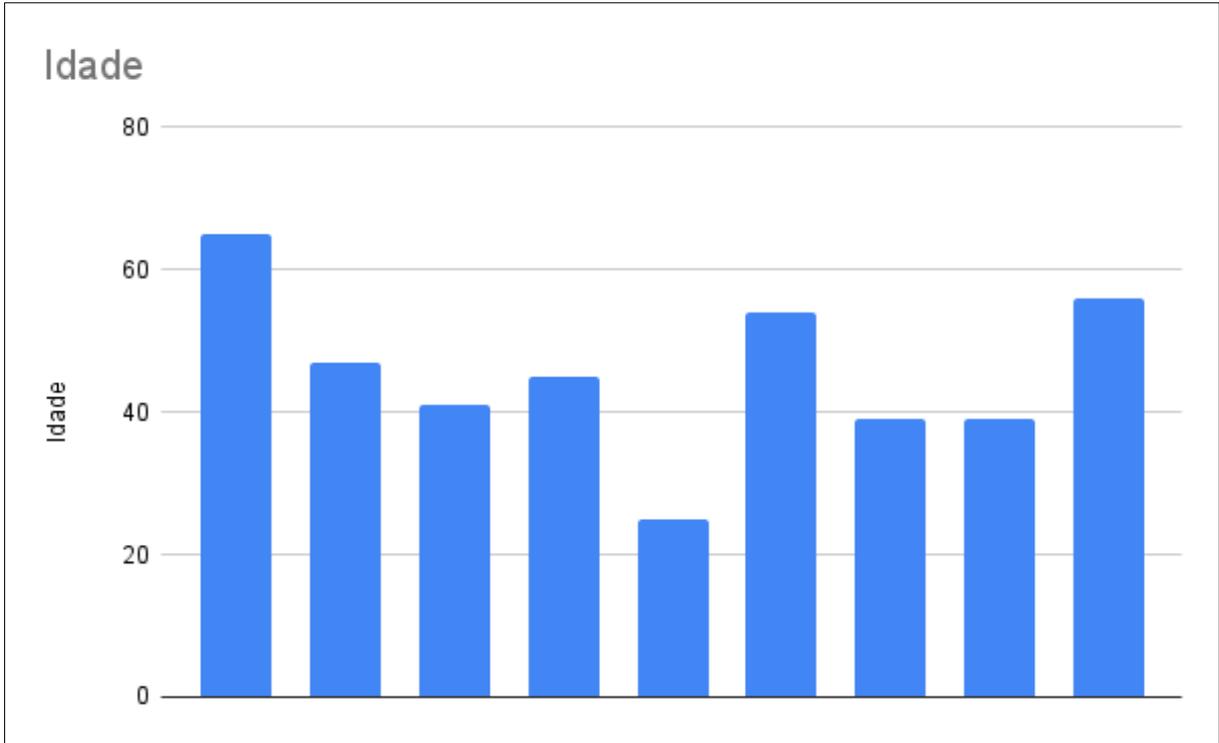


Gráfico 5 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à idade

Os assistidos também foram questionados sobre sua escolaridade. Nesse quesito, os dez participantes responderam, sendo que a maioria possui ensino superior – cinco respondentes com ensino superior completo e dois com ensino superior incompleto –, conforme é possível visualizar:

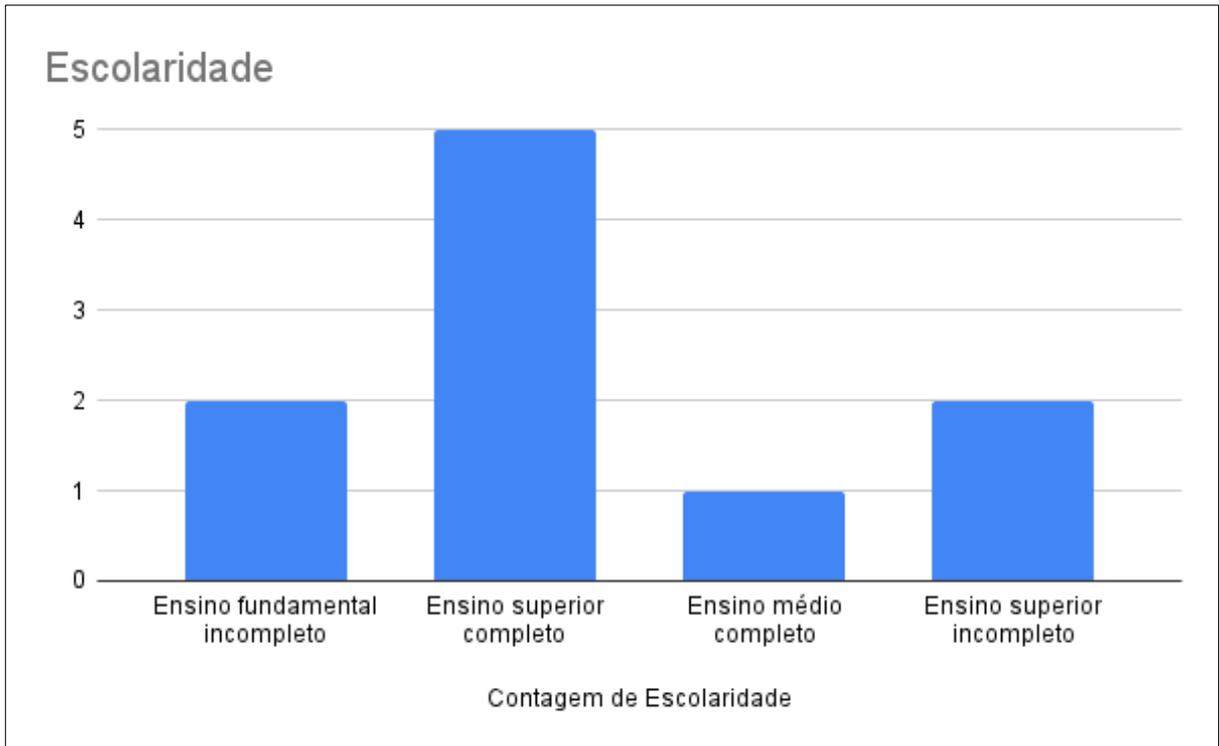


Gráfico 6 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à escolaridade

Com relação à renda familiar, todos os participantes descreveram. Nesse ponto, observe-se que os respondentes que recebem dois salários-mínimos totalizam a metade das respostas:

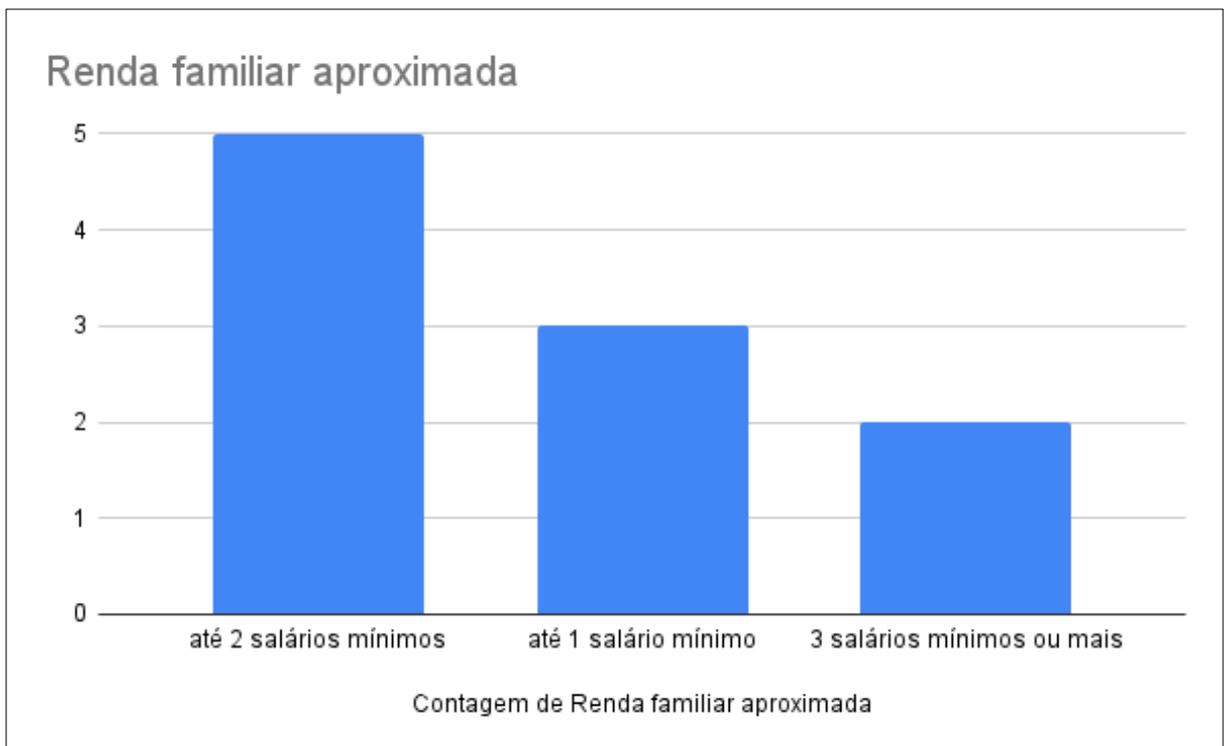


Gráfico 7 – Classificação dos respondentes ao questionário quanto à renda familiar

Com relação ao local de domicílio, os dez assistidos responderam os bairros em que residem, sendo basicamente um em cada localidade, assim sendo: Navegantes 2, Fragata, Centro, Porto, Lindoia, Olímpico-São Caetano do Sul, Areal (2), Vila princesa, Capão do Leão. Ressalte-se que apenas um dos assistidos que responderam ao formulário reside fora do Município de Pelotas (Capão do Leão/RS), e nenhum em zona rural.

No que diz respeito ao meio de acesso à internet, verifica-se que grande parte dos respondentes possui acesso ao telefone celular:

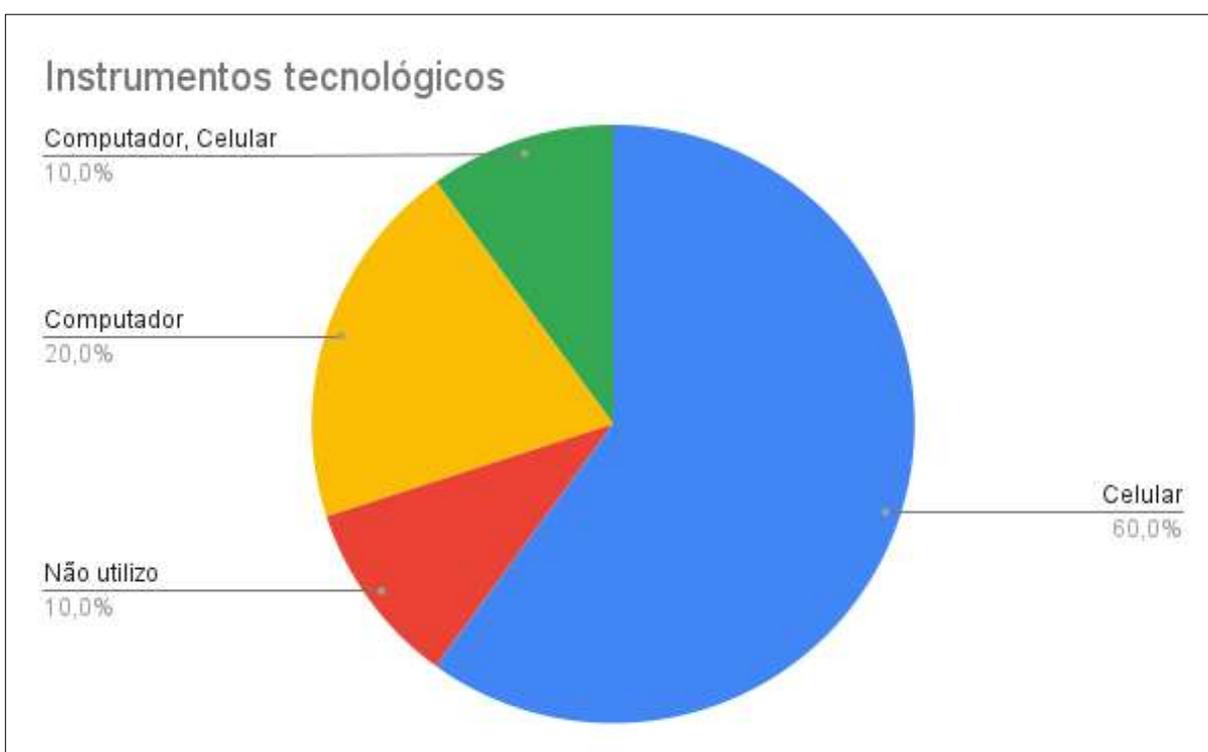


Gráfico 8 – Meios de acesso à internet dos respondentes ao questionário

Os assistidos foram questionados, ainda, quanto ao tipo de conexão que acessam a partir de seus eletrônicos. Apenas 10% dos respondentes afirmaram utilizar exclusivamente dados móveis, demonstrando que o Wi-fi é o tipo predominante:

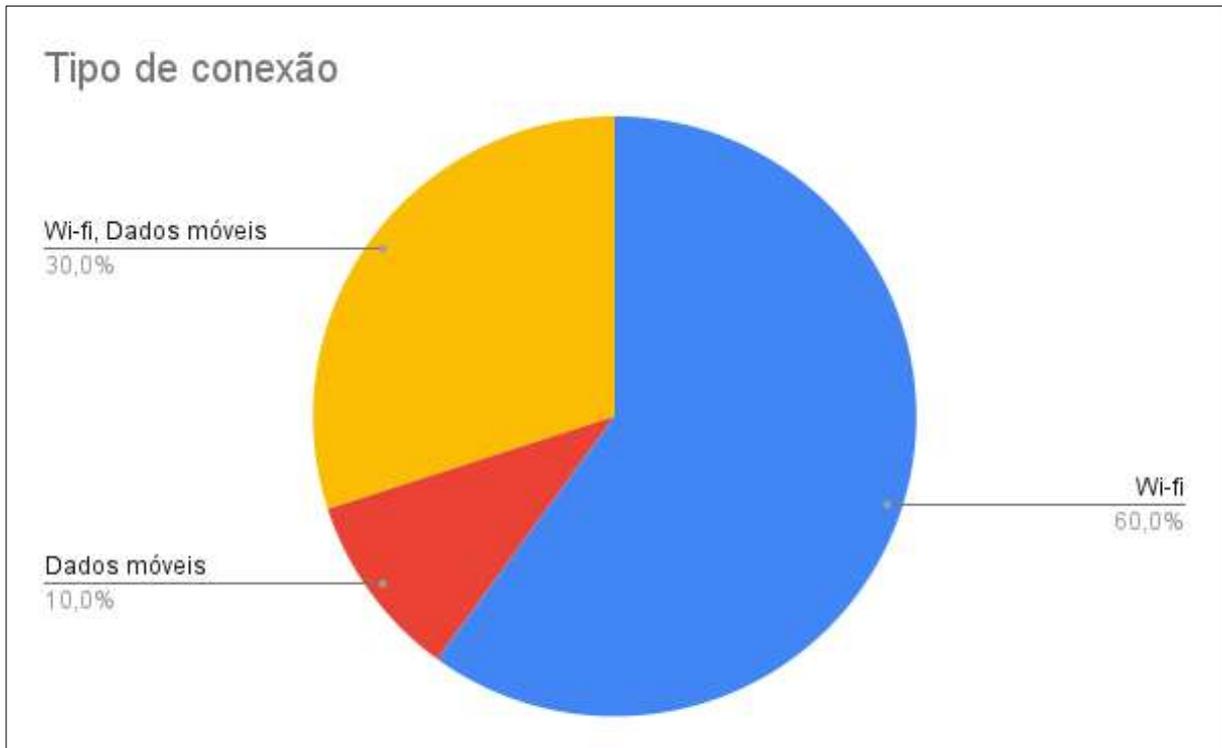


Gráfico 9 – Tipo de conexão dos respondentes ao questionário

Já no que diz respeito à plataforma de comunicação, os assistidos assinalaram uma ou mais opções cada, entre Mensagem por WhatsApp, Chamada de vídeo por WhatsApp, Google Meet e ligações telefônicas. O aplicativo WhatsApp foi predominante, dividido entre chamada de vídeo (23,5%) e mensagem (52,9%):

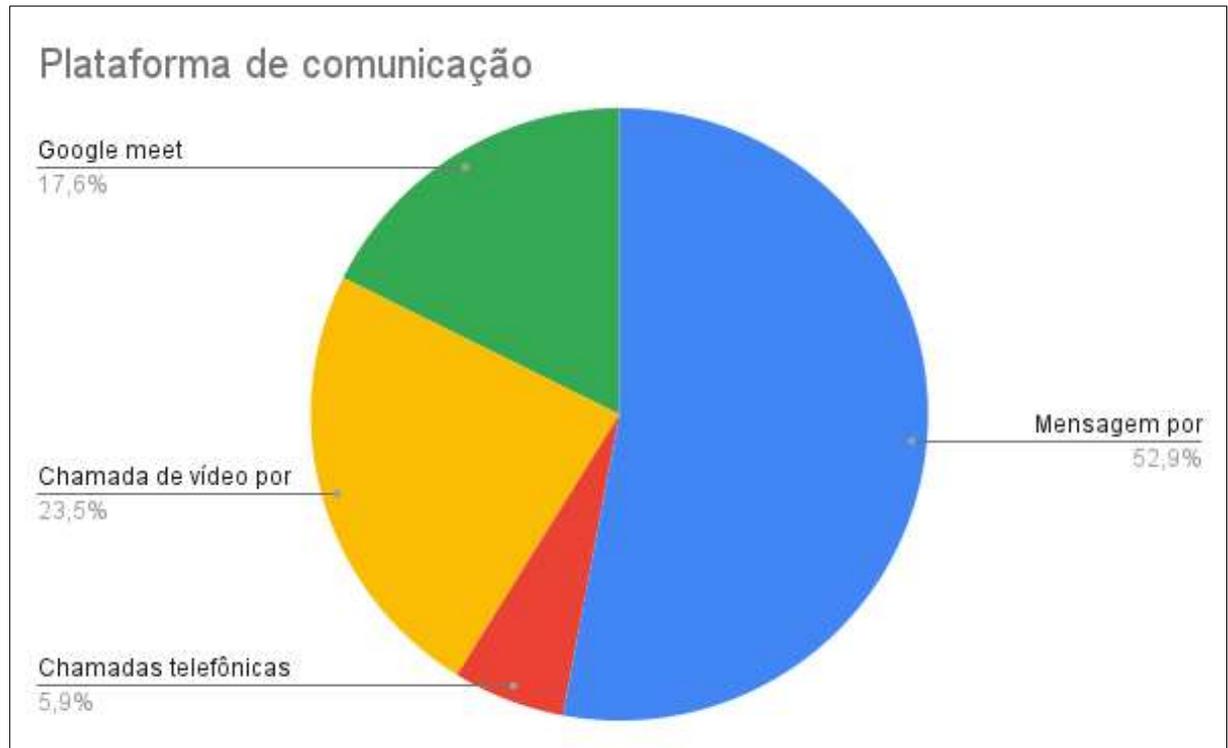


Gráfico 10 – Plataformas de comunicação dos respondentes ao questionário

Questionados quanto à forma de acesso ao SAJ/UFPEL no ano de 2021, todos os participantes responderam, sendo que apenas um afirma que teve atendimento híbrido (presencial e virtual), os demais obtiveram acesso ao órgão de modo exclusivamente virtual.

Além disso, perguntou-se aos assistidos como tiveram conhecimento acerca do atendimento virtual prestado pelo SAJ/UFPEL em 2021. Os dez participantes responderam, sendo que a metade informou que tomou conhecimento por meio de amigos ou conhecidos. As respostas podem ser assim visualizadas:

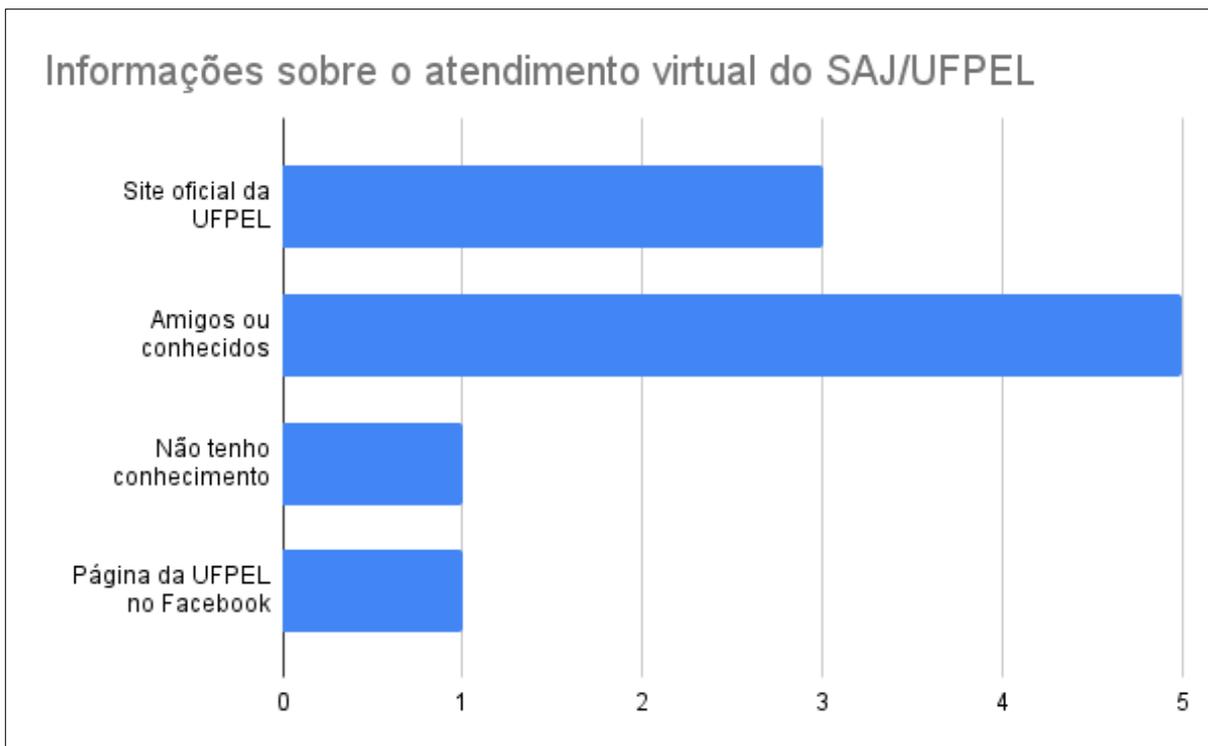


Gráfico 11 – Formas que os respondentes ao questionário tiveram conhecimento sobre o atendimento virtual prestado pelo SAJ/UFPEL

Os assistidos foram questionados, ainda, sobre a facilidade ou dificuldade de acesso ao serviço por meio da internet. Dos dez respondentes, sete afirmaram que a comunicação à distância pela internet facilitou o atendimento, ao passo que três acreditam ter sido dificultado.

Neste ponto, foram perguntados, ainda, acerca dos motivos de ter facilitado ou dificultado o atendimento virtual. Dos dez participantes, oito responderam este quesito, e apenas dois manifestaram insatisfação no atendimento virtual.

As respostas apresentadas permitem concluir que a tecnologia facilitou a busca pelo acesso à justiça, mas ainda existem aqueles que mantêm uma preferência pelo atendimento presencial.

Além disso, os dez assistidos responderam se estavam satisfeitos com o atendimento e/ou resultado do processo, sendo que metade afirmou que sim, e metade afirmou que não. Contudo, os respondentes que demonstraram insatisfação não especificaram se estavam insatisfeitos com o serviço prestado ou com a efetividade de resolução.

Nesse quesito, dos que responderam “não”, apenas quatro justificaram o motivo pelo qual não ficaram satisfeitos, sendo por motivos diversos, quais sejam:

problema não resolvido, necessidade de maiores esclarecimentos, desejo de ampliação do contato e demora na resolução do litígio.

Por fim, no último ponto constante do formulário desta pesquisa foi questionado se o assistido procuraria o serviço presencial, se ofertado desse modo, ou se continuaria utilizando atendimento virtual. Foram nove respondentes, sendo que três manifestaram desejo por manutenção de atendimento presencial, cinco pelo atendimento virtual e uma resposta foi inconclusiva, descrita como “foi exigida a minha presença para explicar o que eu queria”.

Realizando comparativo de novos assistidos no período antes e durante pandemia, é possível perceber a drástica redução na procura pelo serviço de assistência jurídica na universidade. Não há como precisar o motivo de tamanha redução de novos assistidos, se em razão da vulnerabilidade dos assistidos ou fatores desconhecidos, mas não se pode descartar a possibilidade de influência do tipo de atendimento prestado em 2021, que foi exclusivamente virtual.

Atualmente, o SAJ/UFPEL se prepara para o retorno dos atendimentos em sua sede, tendo em vista que o ano letivo de 2022 iniciou suas atividades no modo presencial em 09 de maio. Contudo, até o final de 2021, todos os assistidos do SAJ/UFPEL recebiam atendimento híbrido, nenhum com atendimento exclusivamente presencial (informação verbal).¹³

No entanto, demandas relativas à inventário e usucapião restaram suspensas no início da pandemia até o final de 2021, diante da complexidade dos casos e poucos recursos dos alunos que manejavam atendimento remoto (informação verbal).¹⁴

Além disso, de acordo com a coordenação do SAJ/UFPEL, alguns usuários específicos necessitaram de tratamento especial. Esses casos foram pedidos encaminhados por assistidos com muita dificuldade de comunicação, a exemplo de uma pessoa idosa e cadeirante, que não preencheu o formulário eletrônico, mas buscou atendimento diretamente na secretaria da instituição, narrando enfrentar problemas com empréstimo consignado em benefício previdenciário (informação verbal).¹⁵

¹³ Informação obtida por meio de entrevista semiestruturada com a Professora Dra. Karinne Emanuela Goettems dos Santos, coordenadora do SAJ/UFPEL e orientadora deste trabalho.

¹⁴ Idem.

¹⁵ Idem

Neste caso específico, sendo pessoa idosa e em situação de extrema de vulnerabilidade, o atendimento à distância restou prejudicado, e a idosa foi orientada a aguardar o retorno presencial, caso mantivesse o interesse pelo atendimento do SAJ/UFPEL (informação verbal).¹⁶ A situação descrita demonstra a hipervulnerabilidade que muitas vezes acomete aos assistidos do SAJ/UFPEL.

No caso acima mencionado, além da hipossuficiência econômica, a vulnerabilidade foi escancarada por se tratar de pessoa idosa, com deficiência, baixo grau de instrução e infoexcluída. Quer dizer, a vulnerabilidade cibernética, na hipótese, foi apenas um dos pontos que ensejaram a necessidade de se dispensar tratamento diferenciado.

Importante frisar que a maioria dos requerentes novos em 2021 possuem faixa etária entre vinte e cinquenta anos, com ensino superior, o que acaba excluindo pessoas mais idosas e de baixa escolaridade. Neste ponto, vale lembrar que o Índice de Acesso à Justiça (CNJ, 2021), já mencionado (item 3.4.1), confirma o acesso na proporção da renda e escolaridade.

Os dados apurados confirmam a visão ampla de vulnerabilidade de Fernanda Tartuce (2012), que reforça a dificuldade de acesso à justiça em decorrência de obstáculos sociais e econômicos. Também se confirmam as teorias de Maurílio Casas Maia (2017; 2021), que sustenta que as vulnerabilidades podem ser auferidas a partir das necessidades dos grupos ou indivíduos (MAIA, 2017, p. 147-148). Além disso, o autor afirma que na sociedade 5.0 as formas clássicas de vulnerabilidade podem ser intensificadas como consequência da Quarta Revolução Industrial (MAIA, 2021, p.6-7).

Assim, a partir da análise dos dados dos usuários do SAJ/UFPEL que buscaram atendimento de forma virtual no período em 2021, é possível confirmar a hipótese de que apesar das vulnerabilidades existentes no país em decorrência do quadro de extrema desigualdade, é possível à população de baixa renda exercer o seu direito de acesso à justiça com o uso da tecnologia, por meio da assistência jurídica remota.

Contudo, vale ressaltar que o resultado obtido na pesquisa empírica está restrito ao espaço do SAJ/UFPEL. Logo, afirmar que o acesso à justiça por meio do uso da tecnologia por pessoas em situação de vulnerabilidade não é prejudicado, não

¹⁶ Idem.

pode ser feito de modo genérico, pois nesta pesquisa não existe base empírica para tanto.

O que foi possível extrair até aqui é que a combinação das novas e velhas ondas renovatórias de acesso à justiça propostas por Cappelletti e pelo *Global Access To Justice Project* é uma necessidade, de modo que os procedimentos realizados no ambiente de tecnologia, como pretendido pela sexta onda, possa integrar-se com a primeira e a terceira ondas, por exemplo, pautadas, respectivamente, na prestação de serviços jurídicos assistenciais e em procedimentos menos burocráticos, mais singelos e mais sensíveis à realidade social.

Por fim, vale frisar que a pesquisa empírica realizada neste trabalho constitui apenas uma amostra do que se poderia concluir, tendo em vista a complexidade do acesso à justiça, sua relação multidisciplinar e as diversas variáveis que podem atingi-lo – especialmente quando se trata do tema em ambiente virtual, proposta relativamente recente, mas que assume o caráter de um novo normal. Os resultados obtidos na última fase da pesquisa corroboram com o embasamento teórico apresentado.

5.3 Metodologia da pesquisa

Somente com estratégias metodológicas adequadas é possível construir o Direito, já que constitui ciência complexa que extrapola normas jurídicas e constitui um ente social (RODRIGUES; GRUBBA, 2012, p. 265). O Direito é, assim, uma ciência não estática, que acompanha as transformações sociais:

Se se admite que os fenômenos sociais (e os jurídicos são um exemplo) têm causas sociais, que as normas do Direito são a expressão de grupos e não de indivíduos, pode-se nele reconhecer uma objetividade passível de constituir-se em objeto de pesquisa científica (HENRIQUES; MEDEIROS, 2017, p. 15).

Em seu contexto, a pesquisa é dividida em três fases ou eixos: a ruptura, a construção e a constatação (GERHARDT, 2009, p. 46). Neste trabalho, a ruptura é realizada a partir do estudo da evolução da sociedade em torno das novas tecnologias

e cibercultura, ao passo que a construção é realizada quando se observa a ligação entre a cibercultura e o contexto social brasileiro a respeito da desigualdade e, por fim, a constatação, quando se aliam esses preceitos ao modelo de acesso à justiça a partir da utilização de instrumentos tecnológicos.

O método de abordagem utilizado neste trabalho é o hipotético-dedutivo e, de forma auxiliar, o método empírico. A escolha dos métodos hipotético-dedutivo e empírico justifica-se diante da necessidade de identificar as condições paritárias e de facilitação de acesso para a efetivação dos direitos fundamentais no contexto das ondas renovatórias de acesso à justiça, de modo que, por meio da análise dos dados correspondentes à realidade social, seja possível avaliar o exercício de acesso à justiça em ambiente digital no Brasil, sobretudo em Pelotas.

O método hipotético-dedutivo visa a eliminação dos erros da hipótese, ou seja, “buscar a verdade eliminando tudo o que é falso” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 57). O método empírico, por sua vez, não obstante seja incomum no universal jurídico, é de extrema importância tendo em vista que o Direito está condicionado a um contexto social, cultural e histórico no qual está imerso (IGREJA, 2017).

Nesta pesquisa, a combinação de métodos tornou-se imprescindível, pois se avalia a capacidade de acesso à justiça em ambiente virtual para pessoas em situação de vulnerabilidade. Além disso, a hipótese veio a ser confirmada a partir dos dados reais colhidos ao longo do trabalho.

Assim, a observação passou de um conceito democrático almejado para a observação da realidade, pois o pensamento conceitual e a realidade empírica apenas fazem sentido quando estão juntos (ADEODATO, 1998).

Além disso, importante esclarecer as técnicas de pesquisa. Técnicas de pesquisa constituem “um conjunto de procedimentos organizados sistematicamente que orientam o investigador na tarefa de aprofundar o conhecimento” (LAKATOS; MARCONI, 2019, p. 56). Dentre as técnicas utilizadas, estão a pesquisa bibliográfica e documental.

Dessa forma, a abordagem metodológica desta pesquisa assim ocorre:

Tabela 10 - Metodologia aplicável

MÉTODO DE ABORDAGEM	Hipotético-dedutivo
MÉTODO AUXILIAR	Empírico
TÉCNICAS DE PESQUISA	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa bibliográfica • Pesquisa documental • Pesquisa de campo
ABORDAGEM	Quali-quantitativa

Fonte: Autora

Assim, a pesquisa bibliográfica e documental foi estruturada basicamente em seus três primeiros capítulos. Nesse sentido, foram utilizadas como teoria de base as obras de Mauro Cappelletti, Boaventura de Sousa Santos e Pierre Lévy.

A doutrina de Cappelletti foi utilizada para tratar da questão da complexidade do acesso à justiça, observada a necessidade de promoção da inclusão social. Boaventura Santos, por sua vez, foi utilizado para explicitar as condições de acesso à justiça como uma questão passível de política pública. E Pierre Lévy, para fazer uma abordagem quanto ao aspecto sociológico.

Desse modo, com a pesquisa bibliográfica foram extraídos e aprofundados o conhecimento a partir da análise de pressupostos epistemológicos, com estudo da literatura de maior prestígio dentre os temas propostos. A pesquisa também é documental, por meio do estudo da legislação e outros documentos jurídicos aplicáveis ao tema.

Inicialmente foi realizado um estudo acerca da incorporação das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade, a partir da utilização da internet como principal ambiente das relações. Nesta oportunidade, foram realizados apontamentos conceituais e teóricos em torno dessa evolução e construção social em torno da cibercultura.

Em um segundo momento, foram realizados apontamentos sobre desigualdade e vulnerabilidade, por meio de consulta às bases de dados e coleta de dados estatísticos que demonstram os seus índices no contexto brasileiro, especialmente na cidade de Pelotas.

Posteriormente, faz-se uma abordagem teórica sobre o direito fundamental de acesso à justiça, incluindo um estudo histórico evolutivo do movimento de acesso à

justiça, legislação e conceitos específicos aplicáveis ao tema. Além disso, são discriminados os resultados esperados a partir da teorização dos pressupostos das ondas renovatórias de acesso à justiça.

Nesse momento, considera-se a hipercomplexidade dos fenômenos e sua relação interdisciplinar, sendo reconhecida a transdisciplinaridade existente na Ciência do Direito e sua ligação com mais diversos ramos. Nesse sentido, é imprescindível para a validação da pesquisa no Direito, a sua conexão com o meio externo, com a contextualização do objeto de pesquisa e compreensão suas relações, possibilidades, limites e consequências (RODRIGUES; GRUBBA, 2012).

Por fim, a última fase desta pesquisa constitui uma pesquisa empírica, pois as pesquisas bibliográfica e empírica constituem etapas de uma mesma tarefa, não devendo serem separadas por completo (ADEODATO, 1998). Nesse mesmo sentido, Sandefur afirma que não é possível estudar o acesso à justiça sem que se tenha uma base empírica, pois existe o risco de serem avaliadas premissas que não são necessariamente verdadeiras (SANDEFUR et al., 2020).

Assim sendo, nesta pesquisa o método empírico serve para diagnosticar a capacidade de acesso à justiça por meio do Serviço de Assistência Jurídica da UFPEL em tempos de pandemia, com relação à tecnologia ou à falta dela, e em que extensão isso ocorre. O recorte temporal utilizado é o período compreendido entre 2019 e 2021, no intuito de realizar um comparativo de demandas anterior à pandemia e durante a pandemia, quando o SAJ UFPEL precisou adequar os meios de atendimento, antes realizados exclusivamente de forma presencial.

Neste trabalho, o público-alvo é o cidadão, sobre quem a pesquisa irá produzir impacto e, na hipótese, notadamente os usuários do sistema de justiça litigantes do SAJ/UFPEL. Considerando que as dificuldades no acesso à justiça abrangem tanto os obstáculos no ingresso no Judiciário, como no acompanhamento processual no formato digital, a técnica de coleta de dados utilizada será a de entrevista e questionários, dividida em dois momentos:

- 1) Entrevista semiestruturada com a coordenação do SAJ/UFPEL, a fim de fazer um comparativo do número de ações ajuizadas no período compreendido entre 2019 e 2021, com destaque ao período de pandemia, quando o SAJ começou a admitir novos casos pela via eletrônica. Serão realizadas perguntas que busquem responder em números:

- Quantos processos existem em andamento na modalidade física e eletrônica;
- Quais usuários necessitam de atendimento na modalidade presencial;
- Quais processos ficam suspensos pela falta de instrumentos compatíveis;
- Quais tipos de demanda isso ocorre com maior frequência;
- Quantos usuários buscaram atendimento por e-mail, WhatsApp e formulário eletrônico.

2) Aplicação de questionário aos usuários do sistema de justiça, litigantes por meio do SAJ/UFPEL, a fim de avaliar, sob a perspectiva do cidadão e para fins de amostra, o modelo de acesso à justiça das pessoas em situação de vulnerabilidade em Pelotas. O questionário será colocado à disposição dos assistidos por meio da plataforma *Google Forms*¹⁷. Nesta oportunidade, serão levantadas as seguintes questões:

- Qual a escolaridade dos assistidos;
- Qual a renda dos usuários que buscam atendimento virtual;
- Qual o assunto de interesse;
- Qual bairro os assistidos residem;
- Quantos obtiveram acesso ao SAJ de modo virtual;
- Como os assistidos tomaram conhecimento do acesso virtual ao SAJ;
- Quais os meios de tecnologia os usuários dispõem;
- Qual o tipo de conexão à internet utilizada;
- Quais as facilidades e dificuldades no atendimento remoto;
- Quais as consequências identificadas pelo usuário no atendimento virtual prestado pelo SAJ;
- Quais os obstáculos encontrados;
- Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao atendimento e ao resultado do processo;
- Quantos usuários preferem o atendimento presencial ao virtual.

Não obstante o objetivo primordial do SAJ seja o aperfeiçoamento da prática jurídica na formação acadêmica, diferente da Defensoria Pública – a qual possui

¹⁷ O questionário pode ser acessado por meio do seguinte link: <https://docs.google.com/forms/d/1NXevEMAKIyM7crPt6aWT3z30EkJ5sqRXhtgPUE6zSjc/edit>.

atribuição constitucional para o desempenho da assistência jurídica gratuita¹⁸ –, a escolha de pesquisa empírica no SAJ UFPEL justifica-se pelo fato de também prestar o serviço de assistência judiciária para pessoas hipossuficientes de recursos, normalmente em situação de vulnerabilidade, mas com um número menor de usuários. Há, assim, maior possibilidade de realização deste trabalho, com apuração precisa de dados relacionados à facilitação ou obstáculos de acesso à justiça dos usuários.

Dessa forma, a pesquisa empírica foi realizada, em suma, da seguinte forma:

Tabela 11 - Execução da pesquisa empírica com pessoas em situação de vulnerabilidade

SUJEITOS	Litigantes de baixa renda
ONDE	SAJ UFPEL
COMO	Entrevista
	Questionários

Fonte: Autora

O conhecimento pode ter vários aspectos e segmentos, sendo o científico uma de suas espécies, que pode ser visto como um processo por suas características: verificável, falível, sistemático etc., necessitando de submissão a testes, avaliações e confrontações com teorias já existentes (HENRIQUES; MEDEIROS, 2017).

Segundo Gerhardt (2009, p. 53), uma das etapas da pesquisa científica é a construção de um modelo de análise, ou seja, da construção de um conceito. Por isso, neste momento, será justificada a escolha do método hipotético-dedutivo, pois serão apurados os dados que venham a refutar ou confirmar a hipótese de que apesar das vulnerabilidades existentes no país em decorrência do quadro de extrema desigualdade, é possível a facilitação do acesso à justiça com o uso da tecnologia e garantir à população de baixa renda a assistência jurídica de forma remota.

Por fim, com relação à natureza de pesquisa, esta é uma pesquisa de métodos mistos (LAKATOS; MARCONI, 2019), ou seja, se dá na modalidade quali-quantitativa, que considera a complexidade do tema do acesso à justiça e aprofunda a compreensão dos objetivos da pesquisa. Nesta oportunidade, é averiguada a existência ou não de uma vulnerabilidade sistêmica capaz de comprometer a dignidade humana, identificando a (im) possibilidade de elitização do exercício do direito de acesso à

¹⁸ Artigo 134 da Constituição Federal.

justiça virtual ou a sua prestação em condições de precariedade dentro do ambiente da cibercultura.

6 Considerações finais

A partir do que foi estudado neste trabalho, é possível perceber que no contexto de uma cultura digital, o acesso à justiça se transforma, seja em decorrência da transformação dos mecanismos utilizados ou mesmo dos obstáculos emergentes. O mundo digital é uma extensão da realidade até então conhecida. Surgem novos desafios, porque é uma realidade que aumenta e se torna cada vez mais complexa.

Assim, tem-se um problema interdisciplinar, associando especialmente ao Direito, à Sociologia e Tecnologia, que envolve acesso à justiça, direitos sociais, dignidade humana, cultura e transformações sociais. Por este motivo, pesquisar sobre acesso à justiça somente foi possível quando analisado o nexos entre tecnologia, desigualdade, vulnerabilidade e direitos humanos, especialmente no contexto brasileiro.

Com a transformação social e, sobretudo a partir a globalização, instrumentos tecnológicos passaram a fazer parte do cotidiano das pessoas, instaurando uma cibercultura na sociedade moderna. Ou seja, é possível perceber a formação de um processo social que conecta digitalmente os indivíduos, suas culturas e valores, do qual sobrevieram resultados positivos e negativos.

Como consequências positivas, é possível identificar a facilitação de acesso à bens e serviços, o estímulo ao desenvolvimento econômico e a possibilidade do reconhecimento e exercício de novos direitos. Dentre os direitos inseridos no rol de direitos fundamentais, destacam-se aqueles relacionados à incorporação da tecnologia no cotidiano das pessoas, de tal forma que se tornaram indispensáveis para o ser humano. Dentre os mais relevantes, aparecem o direito de acesso à internet, o direito de inclusão digital e o direito de proteção de dados, por exemplo. Isso implica, no entanto, na necessidade de maior atuação do Estado, que deve estimular e promover políticas públicas de inclusão digital.

A propósito, dentre os principais aspectos negativos da sociedade da tecnologia, está justamente a exclusão digital, na medida em que desconsidera pessoas em situação de vulnerabilidade cibernética. Há assim, ofensa ao princípio da igualdade e prejuízo ao exercício de outros direitos, também indispensáveis ao ser humano. Assim, é possível perceber a violação à dignidade humana como principal ponto negativo.

A ideia de dignidade humana acompanha a evolução da sociedade, devendo ser mantido como princípio norteador das ações. Por isso, é necessário compreendê-la em uma perspectiva não meramente individual, mas transcendente, preocupada com a coletividade e a sociedade como um todo. Assim, o acesso às redes deve ser concedido a todos, indistintamente, desde que preservados os seus direitos fundamentais e garantida a sua dignidade humana.

Por certo, a evolução da sociedade a partir da utilização de novos instrumentos de tecnologia da informação e acesso ao ciberespaço deve estar em consonância com o núcleo essencial de direitos fundamentais, de forma a garantir a aplicação do princípio da dignidade humana.

Dessa forma, compreende-se a tecnologia e os direitos a ela relacionados como partes integrantes dos direitos humanos e fundamentais. Além disso, é essencial entender a tecnologia como um instrumento de proteção desses direitos, e não de violação. Por isso, devem ser evitadas quaisquer medidas que eventualmente possam restringir o acesso de determinadas pessoas aos instrumentos tecnológicos e ambiente cibernético.

Ressalte-se que, não obstante o Brasil seja um país com IDH elevado, existe uma alta concentração de renda nas consideradas classes altas e, por conseguinte, o cenário é de uma desigualdade social absurda, que reflete diretamente no exercício de direitos. O Município de Pelotas/RS também possui o IDH alto, mas com os resultados desta pesquisa não foi possível identificar se é um fator que tem influência na capacidade de acesso à justiça.

Contudo, quando se fala em acessar à justiça em ambiente virtual, sempre se deve levar em consideração aquelas pessoas já em situação de vulnerabilidade que não possuem condições de utilizar da tecnologia, ou então, não tem o conhecimento necessário para tanto. Diante disso, é necessária a adoção de medidas que possibilitem a inclusão social e digital, de modo a pôr fim às barreiras para que se tenha plenitude no exercício de direitos.

Logo, resta evidenciada a necessidade de assegurar o acesso democrático na era da tecnologia, com a conseqüente inclusão social, sendo indispensável repensar o acesso à justiça no ambiente digital. Ademais, é possível afirmar que a pandemia teve um efeito catalisador, uma vez que a mudança do Direito para o ambiente digital tornou-se insurgente e prática usual em todos os graus de jurisdição, exigindo, assim, necessárias transformações.

Na última fase deste trabalho, a pesquisa empírica realizada forneceu informações de extrema relevância para análise do tema. Os dados colhidos comprovam o cenário de desigualdade no país e dão conta das diversas espécies de vulnerabilidades existentes, especialmente da condição de excluído digital (e social) de significativa parcela da população.

Dentre os resultados apresentados, constatou-se que grande parte das pessoas que procuraram SAJ/UFPEL por meio de formulário eletrônico são pessoas jovens e com nível superior. Significa dizer que as pessoas de mais idade ou com baixa escolaridade – aquelas já em situação de vulnerabilidade – não sabem, não quiseram ou não puderam acessar a instituição em ambiente virtual, tampouco responderam ao formulário disponibilizado.

Os resultados colhidos permitem concluir que, apesar do problema da falta de acesso à justiça, a exclusão digital pode ser amenizada se houver uma estrutura nos serviços de assistência jurídica que coloque à disposição dos cidadãos um aparato tecnológico, desde que haja disponível, também, uma pessoa para auxiliar na utilização, pois a vulnerabilidade pode decorrer não apenas da falta de acesso, mas também da falta de conhecimento sobre o manejo dos instrumentos.

Vale lembrar que, nesta pesquisa, o acesso à justiça é analisado em todas as suas formas, abrangendo não somente a porta de entrada ao sistema de justiça, mas também o direito de acompanhar o andamento processual, de obter uma resolução rápida das demandas, de buscar formas alternativas de solução de conflitos e, mais do que isso, de obter um resultado justo.

Assim, reconhece-se a adoção de um conceito amplo e atualizado da expressão “acesso à justiça”. Por isso, quando se fala na adoção de novas tecnologias da informação e comunicação no sistema de justiça e no tratamento adequado dos conflitos, é de reconhecer que esta noção ampliada de acesso à justiça deve atualizar-se abranger todas as formas de acesso.

Por isso, algumas distinções importantes devem ser feitas. Aqueles que buscam acesso virtual à justiça não necessariamente possuem condições de acompanhar integralmente o processo de forma digital. Quando isso acontece, há afronta direta ao direito de acessar a justiça.

A partir do que foi estudado nesta pesquisa, percebeu-se que assim como existem facilidades decorrentes da utilização da tecnologia, existem inúmeros obstáculos na efetivação do acesso à justiça em ambiente digital. O fato é que a questão não é tão dicotômica, podendo a tecnologia auxiliar e, eventualmente dificultar o acesso à justiça digital.

Apesar disso, foi possível confirmar a hipótese qual seja, de que apesar das vulnerabilidades existentes no país em decorrência do quadro de extrema desigualdade, é possível a facilitação do acesso à justiça com o uso da tecnologia e garantir à população de baixa renda a assistência jurídica de forma remota. Assim, devem ser considerados mecanismos que promovam o acesso constitucionalmente adequado, compatível com os conflitos sociais contemporâneos.

Como possível solução, está a adoção de um sistema híbrido, que permita a otimização do acesso à justiça a partir da utilização da tecnologia e, de igual forma, sejam mantidas as estruturas físicas com auxílio de pessoas em favor daquelas que estão sem situação de vulnerabilidade. O acesso virtual não pode ser o único caminho para a justiça, pois constituiria forma de ampliação da situação de vulnerabilidade de pessoas já em situações precárias, que não possuem acesso amplo aos direitos mais básicos do cidadão.

Não se pode esquecer dos preceitos das ondas renovatórias de acesso à justiça, que na década de 70 surgiram para fazer valer o princípio da igualdade em sua concretude e, ainda hoje, é tão necessário. Por isso, além de tudo, o acesso à justiça deve ser entendido como objeto de política pública, de modo que seja colocado à disposição dos cidadãos em todas as formas, sem exigir que o ambiente virtual seja o único caminho a ser considerado.

Desse modo, devem ser propostas políticas públicas inclusivas, atentas à realidade brasileira. A simples criação de políticas públicas, sem considerar os níveis de desigualdade não é suficiente. É de extrema relevância que estas políticas sejam fiscalizadas e atualizadas, de modo a garantir a inclusão. O acesso à justiça pensado na contemporaneidade então, deve necessariamente ser relacionado com os

alarmantes índices de desigualdade, escancarados pela pandemia do novo coronavírus.

Em suma, a transposição da justiça para o ambiente digital tem sido implementada de modo a propiciar a otimização de demandas, com maior celeridade, dentre outros tantos benefícios e, sobretudo, ampliação do acesso à justiça. Esse é o ideal a ser alcançado, pelo menos em tese.

No entanto, não se pode desconsiderar o cenário fático de desigualdade existente no contexto brasileiro, em que parcela significativa da população não possui acesso a direitos fundamentais básicos. Nesse ponto, é importante considerar que, quando se fala em tecnologia, a vulnerabilidade social pode acabar sendo agravada ainda mais com a vulnerabilidade tecnológica.

Assim, devem ser promovidas formas de inclusão digital e, por conseguinte, social, com a consequente democratização da tecnologia, utilizando-a como mecanismo de resolução de problemas sociais. Somente desta forma será garantido o exercício de direitos humanos e fundamentais na sociedade tecnológica, tão indispensáveis para a garantia da dignidade humana.

Nesse ponto, não se descarta a justiça itinerante como uma espécie de política pública de inclusão e aprimoramento do acesso à justiça. Pode vir a ser um importante mecanismo de aproximação entre os tribunais e os vulneráveis que não tenham efetivado o seu acesso na via digital.

A transposição da justiça para o meio digital é um novo paradigma de justiça no século XXI e, em que pese venha acontecendo com a perspectiva de otimização de demandas, aumento da celeridade, dentre outros inúmeros benefícios, é nesta perspectiva de redução da vulnerabilidade social presente no contexto brasileiro que surge a itinerância como um importante instrumento de democratização do acesso à justiça.

Referências

ADEODATO, João Maurício. *Bases para uma metodologia da pesquisa em direito*. Disponível em: https://www3.ufpe.br/moinhojuridico/images/ppgd/7.3%20bases_metodologia_pesquisa_em_direito_adeodato.pdf. Acesso em 15 de abr. 2020.

ALVES, Cleber Francisco. *JUSTIÇA PARA TODOS! Assistência Jurídica Gratuita nos Estados Unidos, na França e no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2006.

ANADEP. *100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade*. 2008. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>. Acesso em 20 jul. 2021.

ARRETCHE, Marta. A Geografia Digital no Brasil: um panorama das desigualdades regionais. In: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br. *Desigualdades digitais no espaço urbano: Um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo* (pp. 55-79). São Paulo: CGI.br. disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades-digitais-no-espaco-urbano.pdf>. Acesso em 16 ago. 2021.

ASSIS, Victor Hugo Siqueira de. O controle judicial das políticas públicas: a problemática da efetivação dos direitos fundamentais sociais. *Espaço jurídico*. Joaçaba, v. 13, n. 2, p. 283-296, jul./dez. 2012.

AZEVEDO, Júlio Camargo de. *Entre igualdade e diferença: fundamentos para proteção jurídica da vulnerabilidade*. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/direito-dos-grupos-vulneraveis/entre-igualdade-diferenca-fundamentos-protecao-juridica-vulnerabilidade-27052021>. Acesso em 09 jun. 2021.

BANCO MUNDIAL. *Documento Técnico n. 319*. Washington, D. C.: Banco Mundial, 1996. Trad. de Sandro Eduardo Sardá. Disponível em: <https://www.anamatra.org.br/attachments/article/24400/00003439.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2021.

BANCO MUNDIAL. *World development report 2016: Digital dividends*. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016>. Acesso em 16 ago. 2021.

BARRETTO, Vicente de Paulo; LAUXEN, Elis Cristina Uhry. A (Re)Construção Da Ideia De Dignidade Humana. *Quaestio Iuris*. vol. 11, nº. 01, Rio de Janeiro, 2018. pp. 67-88. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/22980>. Acesso em 12 jan. 2021.

BARROSO, Luis Roberto. *Neoconstitucionalismo: o triunfo tardio do direito constitucional no Brasil*. 2006. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2006-abr-26/triunfo_tardio_direito_constitucional_brasil. Acesso em 27 jan. 2021.

BAUMGARTEN, Maíra. Ciência, tecnologia e desenvolvimento – redes e inovação Social. *Parcerias Estratégicas*. Brasília/DF. N.26. Junho 2008. Disponível em: http://seer.cgee.org.br/index.php/parcerias_estrategicas/article/viewFile/321/315. Acesso em 23 jan. 2021.

BONAVIDES, Paulo. *Teoria constitucional da democracia participativa*. São Paulo: Malheiros Editores, 2001.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 28 set. 2020.

BRASIL. *Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018*. Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9612.htm. Acesso em 28 set. 2020.

BRASIL. *Decreto-lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941*. Código de Processo Penal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm. Acesso em 10 ago. 2021.

BRASIL. *Emenda Constitucional 45 de 2004*. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm. Acesso em: 12 ago. 2021.

BRASIL. *Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950*. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l1060.htm. Acesso em 17 jun. 2021.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em 10 ago. 2021.

BRASIL. *Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006*. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em 28 set. 2020.

BRASIL. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em 10 ago. 2021.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em 10 jun. 2021.

BRASIL. *Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020*. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em 10 ago. 2021.

BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019* [livro eletrônico]. ICT Households 2019 / [editor] Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2019/>. Acesso em 13 ago. 2021

BRASIL. *Proposta de Emenda à Constituição nº 8, de 2020*. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141096>. Acesso em 11 jun. 2021.

BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso Sistematizado de Direito Processual Civil - v. 1 - teoria geral do direito processual civil*. Editora Saraiva, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553604227/>. Acesso em: 13 Nov. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro. Formações sociais e interesses coletivos diante da justiça civil. *Revista de Processo*, São Paulo, n. 5, p.128-159, 1977.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet*: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. A era da informação: economia, sociedade e cultura. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 7. ed., São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. *Ruptura*. A crise da democracia liberal. Rio de Janeiro: Zahar, 2018.

CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR. *Pesquisa web sobre o uso da Internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus – Painel TIC COVID-19*. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/painel-tic-covid-19/>. Acesso em 16 ago. 2021.

CETIC.BR; NIC.BR. *Datos y hechos sobre la transformación digital*. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/datos-y-hechos-sobre-la-transformacion-digital/>. Acesso em 16 ago. 2021.

CHASE, Oscar G. *Direito Cultura e Ritual*: Sistemas de Resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. 1ª edição. Tradução de Sérgio Arenhart, Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Ato Normativo n° 0004219-51.2021.2.00.0000*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pjecnj/ConsultaPublica/DetalheProcessoConsultaPublica/listView.seam?ca=142546cf39ea8c56a4496ceed6f8e1521ea7a8292a12b8d5>. Acesso em 21 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Índice de acesso à justiça*. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/04/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_29-4-2021.pdf. Acesso em 14 mar. 2022.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Juízo 100% Digital: Tudo o que você precisa saber*. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf. Acesso em 16 ago. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça 4.0*. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/Cartilha-Justica-4-0-WEB-28-06-2021.pdf>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2020: ano-base 2019*. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2021*. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em 23 mai. 2022.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 22 jul 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução Nº 185, de 18 de dezembro de 2013*. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020*. Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020*. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original193745202009305f74de891a3ae.pdf>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n° 345, de 9 de outubro de 2020*. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em 26 jul. 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n° 395, de 7 de junho de 2021*. Institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3973>. Acesso em 10 ago. 2021.

COMPARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos*. São Paulo: Saraiva, 2003.

DPERS. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. *Ordem de serviço n° 21/2020*. Regulamenta o funcionamento da Defensoria Pública do Estado no período de pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19), revoga a Ordem de Serviço n° 13/2020 e dá outras providências. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/upload/arquivos/202012/17103454-ordem-de-servico-n-21-2020-regula-a-retomada-das-atividades-na-dpe-texto-ultimado.pdf>. Acesso em 12 ago. 2021.

DPERS. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. *Relatório anual 2020*. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/relatorio-anual>. Acesso em 12 ago. 2021.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “movimento de acesso à justiça”: Epistemologia versus metodologia? In: PANDOLFI, Dulce, [et al]. (orgs). *Cidadania, justiça e violência*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getulio Vargas, 1999, p. 61-76. P. 72. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6742/39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 07 jun 2021.

ECONOMIDES, Kim M.; TIMOSHANKO, Aaron; FERRAZ, Leslie Sherida. Justice at the Edge: Hearing the Sound of Silence. (2020). *Adelaide Law Review*, Vol. 41, N. 1, 2020. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3672102. Acesso em 10 ago. 2021.

EMPOLI, Giuliano Da. *Os engenheiros do caos*. Tradução Arnaldo Bloch. 1. ed. São Paulo: Vestígio, 2019. Disponível em: <https://outroladodanoticia.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Os-Engenheiros-do-Caos-Giuliano-da-Empoli.pdf>. Acesso em 02 dez. 2021.

ESTEVEVES, Diogo; ALVES, Cleber Francisco; SILVA, Franklyn Roger Alves; AZEVEDO, Júlio Camargo. Acesso à justiça em tempos de pandemia. *Confluências*

Revista interdisciplinar de sociologia e direito. Niterói/RJ. V. 22, n.2, 2020. ago./dez.2020. pp. 147-170. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/confluencias/article/view/43014>. Acesso em 11 jun. 2021.

ESTEVES, Diogo. *Princípios institucionais da Defensoria Pública*. 3. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

FERRAZ, L. S.; GABBAY, D. M.; ECONOMIDES, K.; ALMEIDA, F.; ASPERTI, M. C. DE A.; CHASIN, A. C.; DA COSTA, S. H.; CUNHA, L. G.; LAURIS, ÉLIDA; TAKAHASHI, B. Mesa de debates: “Repensando o acesso à Justiça: velhos problemas, novos desafios”. *Revista de Estudos Empíricos em Direito*, v. 4, n. 3, 10 nov. 2017.

FERRAZ, L. S. Justiça itinerante: uma política efetiva de democratização do acesso à Justiça?. *Revista Direito Em Movimento*, v. 15, p. 17-45, 2017.

FGV. *Inteligência artificial: tecnologia aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do poder judiciário brasileiro*. 2020. Disponível em: https://ciapij.fgv.br/sites/ciapij.fgv.br/files/estudos_e_pesquisas_ia_1afase.pdf. Acesso em 26 jul. 2021.

FLORES, Joaquín Herrera. *A (re)invenção dos direitos humanos*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.

GABBAY, Daniela Monteiro; COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araújo. Acesso à justiça no Brasil: reflexões sobre escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. *Revista Brasileira de Sociologia do Direito*, v. 6, n. 3, set./dez. 2019. Disponível em: <http://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/article/view/312/199>. Acesso em 22 nov. 2020.

GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. *Revista Brasileira De Sociologia Do Direito*. v. 2 n. 1: jan./jul. 2015. Disponível em: <http://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/article/view/6>. Acesso em 08 jun. 2021.

GALANTER, Marc. *Por que “quem tem” sai na frente: especulações sobre os limites da transformação no direito*. Organizadora e tradutora: Ana Carolina Chasin. – São Paulo: FGV Direito SP, 2018.

GARAPON, Antoine. *O guardador de promessas: justiça e democracia*. Tradução: Francisco Aragão. Lisboa: Instituto Piaget, 1996.

GERHARDT, Tatiana Engel. Unidade 3 – A construção da pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. P. 43-64. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopqdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em 30 jun. 2020.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. *Inclusão digital como direito fundamental*. 2012. 135 f. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2140/tde-30102012-092412/pt-br.php>. Acesso em 05 jan. 2021.

GORDON, Dorothy. Entrevista II. In: CETIC.BR. *Para além da conectividade: Internet para todas as pessoas*. Panorama Setorial da Internet. Número 2. Junho, 2021. Ano 13. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/20210805093039/psi_ano13_n2_internet_para_todas_as_pessoas.pdf. Acesso em 16 ago. 2021.

HENRIQUES, Antonio; MEDEIROS, João Bosco. *Metodologia científica na pesquisa jurídica*. São Paulo: Atlas, 2017.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019*. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101794>. Acesso em 13 ago. 2021.

IGREJA, Rebecca Lemos. O Direito como objeto de estudo empírico: o uso de métodos qualitativos no âmbito da pesquisa empírica em Direito. In: MACHADO, Máira Rocha (Org.). *Pesquisar empiricamente o direito*. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. p. 11-38.

IPEA; ANADEP. *II Mapa das Defensorias Públicas Estaduais e Distrital no Brasil 2019/2020*. Brasília/Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasestado/arquivos/artigos/3210-mapa-relatorio-digital.pdf>. Acesso em 11 ago. 2021.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo. *Revista Estudos Históricos*, v. 9, n. 18, p. 389-402, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Sociologia geral*. Rio de Janeiro: Atlas, 2019.

LAURIS, Élide. Entre o social e o político: A luta pela definição do modelo de acesso à justiça em São Paulo. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online], 87 | 2009, colocado online no dia 15 outubro 2012, criado a 19 abril 2019. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/1464>. Acesso em 07 set. 2020.

LEONARDO, César Augusto Luiz; GARDINAL, Aline Buzete. O Papel da Defensoria Pública como Instrumento de Efetivação do Acesso à Justiça aos Vulneráveis. *Revista Direito Público*, v. 19, p. 143-165, 2020.

LEONARDO, César Augusto Luiz; ZVEIBIL, Daniel Guimarães; AZEVEDO, Júlio Camargo de. O acesso do consumidor à justiça e a exclusão digital. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/o-acesso-do-consumidor-a-justica-e-a-exclusao-digital-19052021>. Acesso em 07 jun. 2021.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. Trad. Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LUNARDI, Giovani Mendonça. Direitos humanos e desigualdade social na economia da inovação. *Revista Humanidades e Inovação*. v.7, n.17. 2020. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/3778>. Acesso em 23 jan. 2021.

LUÑO, Antonio-Enrique Pérez. Internet y los derechos humanos. *Anuario de Derechos Humanos*. Nueva Época. Vol. 12. 2011 (287-330).

MAIA, Maurilio Casas. A Defensoria Pública Enquanto Institucionalização Constitucional da Defesa dos Vulneráveis Frente à Ordem Jurídica e aos Podres Públicos. In: CORREA, André; SILVIO, Solange. *Sociedade e Estado: do direito de defesa às garantias fundamentais do cidadão frente ao Estado*. Porto Alegre: Paixão, 2017). P. 145-166.

MAIA, Maurilio Casas. Defensoria pública e acesso à ordem jurídica justa (K. Watanabe): transversalidade em 6 (seis) ondas renovatórias do acesso à justiça. *Revista de Direito do Consumidor*. Vol. 134/2021. p. 427 – 458. Mar - Abr / 2021.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à Justiça*. Condicionantes Legítimas e Ilegítimas. Salvador: Juspodivm, 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; PRESOTTO, Zélia Maria Neves. *Antropologia: uma introdução*. Rio de Janeiro: Atlas, 2019.

MATTEI, Ugo; NADER, Laura. *Pilhagem: Quando o Estado de Direito é ilegal*. Tradução de Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2013.

MEC. Ministério da Educação e Cultura. *Resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018*. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e daí outras providências. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113. Acesso em 20 mai. 2022.

MEDEIROS, Breno Pauli; GOLDONI, Luiz Rogério Franco; BATISTA JUNIOR, Eliezer; ROCHA, Henrique Ribeiro da. O uso do ciberespaço pela administração pública na pandemia de COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. *Revista de Administração Pública*. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/81824/78023>. Acesso em 20 jul. 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira. A doutrina constitucional e o controle de constitucionalidade como garantia da cidadania. Declaração de inconstitucionalidade sem a pronúncia de nulidade no direito brasileiro. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 191, p. 40-66, jan. 1993. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/45640>. Acesso em 19 out. 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira. Os direitos fundamentais e seus múltiplos significados na ordem constitucional. *Revista Jurídica Virtual*. Brasília, vol. 2, n. 13, junho/1999. Disponível em: <https://revistajuridica.presidencia.gov.br/index.php/saj/article/view/1011/995>. Acesso em 01 jun. 2021.

MIRANDA, Jorge. O regime dos direitos sociais. *Revista de Informação Legislativa*. Brasília a. 47 n. 188 out./dez. 2010.

NERI, Marcelo C. *A escalada da desigualdade – Qual foi o impacto da crise sobre a distribuição de renda e a pobreza?* Rio de Janeiro: FGV Social, 2019. Disponível em: <https://cps.fgv.br/ desigualdade>. Acesso em 29 jun. 2020.

NERI, Marcelo (Coord.). *Mapa da Inclusão Digital*. Rio de Janeiro: FGV/CPS, 2012. Disponível em: <https://www.cps.fgv.br/cps/telefonica/>. Acesso em 28 set. 2020.

NICODEMOS, Aline Taraziuk. *A virtualização do processo judicial e o acesso à justiça do advogado com deficiência visual: uma análise comparativa dos instrumentos ítalo-brasileiros de inclusão de usuários no processo telemático*. 2019. 134 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Católica de Pernambuco. Coordenação Geral de Pós-graduação. Mestrado em Direito, 2019. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UCAP_a30ba7e2048bfc848c9a91e03216e4c1. Acesso em 13 ago. 2021.

NOVAIS, Jorge Reis. *Direitos fundamentais: trunfos contra a maioria*. Coimbra editora, 2006.

NUNES, Dierle; DUARTE, Fernanda Amaral. Jurimetria e tecnologia: diálogos essenciais com o direito processual. *Revista de Processo*. V. 299, n. 2020, p.407-450,2020. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61625533/Revista_de_Processo_vol_299_Jan_2020_Jurimetria_e_Tecnologia_dialogos_essenciais_com_o_Direito_Processual.pdf?Expires=1626906541&Signature=A8HkBN8OPeQ5Btmu6D4T8EWZ6xFcKdm8S5kXBpQMFkts1mp6ThxKpMwglg~iWzzMDKhC2b5g42QRDn9KcqS3AbSKZGu~14YRHUMKrPaEh3PqsoD284a7fHUVNi9ljiA6GbhX1g0qBZ7E1ms5X~DixefgqR7yMqGh6hAZzsvKNSsBW8-AKx36ESWDK62mrAtt74pch-0Fw8C5xr6DLBgBQ4PafSHB5oSU5dYHQelPOjulBvZPKqx3Bw2K8TLJX~ylgBs-Ap4M8NRT8PAzBQcSBpu8jIV-rfppTN20PXwb5TrXov~5tqmEKdg7cBYzmdxo~OHS6sGMVouj65OpyivHQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em 21 jul. 2021.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e direito processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. *Revista de Processo*. V. 285, n. 2018, p. 421-447, 2018. Disponível em: https://www.academia.edu/37764508/INTELIG%C3%8ANCIA_ARTIFICIAL_E_DIREITO_PROCESSUAL_VIESES_ALGOR%C3%8DTMICOS_E_OS_RISCOS_DE_ATRIBUI%C3%87%C3%83O_DE_FUN%C3%87%C3%83O_DECIS%C3%93RIA_%C3%80S_M%C3%81QUINAS_-_Artificial_intelligence_and_procedural_law_algorithmic_bias_and_the_risks_of_assignment_of_decision-making_function_to_machines. Acesso em 21 jul. 2021.

NUNES, Dierle José Coelho. *Processo Jurisdicional Democrático: uma análise crítica das reformas processuais*. Curitiba: Juruá, 2008.

ONU. *Agenda 2030*. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em 20 ago. 2020.

OXFAM BRASIL. *A distância que nos une: Um retrato das desigualdades brasileiras*. Brief Comunicação, 2017. Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/um-retrato-das-desigualdades-brasileiras/a-distancia-que-nos-une/>. Acesso em 11 jan. 2021.

OXFAM BRASIL. *Democracia inacabada: um retrato das desigualdades brasileiras*. 2021. Disponível em: https://www.oxfam.org.br/wp-content/uploads/2021/08/relatorio_democracia_inacabada_vs07.pdf. Acesso em 14 dez. 2021.

PATERSON, Alan; GARTH, Bryant; ALVES, Cleber et al. *Descortinando o “Global Access to Justice Project”: a nova pesquisa mundial sobre o movimento de acesso à justiça*. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/columnas/pensando-direito/descortinando-o-global-access-to-justice-project-02052019>. Acesso em 07 jun. 2021.

PEZZELLA, Maria Cristina Cereser; BUBLITZ, Michelle Dias. Pessoa como Sujeito de Direitos na Sociedade da Informação: um olhar sob a perspectiva do trabalho e do empreendedorismo. *Seqüência* (Florianópolis), n. 68, p. 239-260, jun. 2014.

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.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A mediação on line e as novas tendências em tempos de virtualização por força da pandemia de covid-19*. 2020. Disponível em: <http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/AMEDIACCAOONLINEEASNOVASTENDENCIASEMTEMPOSDEVIRTUALIZACAOPORFORCADAPANEMIAIDECOV19>. Acesso em 30 jul. 2020.

PNUD. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. *Relatório do Desenvolvimento Humano 2019*. Além do rendimento, além das médias, além do presente: Desigualdades no desenvolvimento humano no século XXI. Disponível em: https://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_pt.pdf. Acesso em 23 mai. 2022.

PULGARÍN, Ana María Rodríguez. Entrevista I. In: CETIC.BR. *Para além da conectividade: Internet para todas as pessoas*. Panorama Setorial da Internet. Número 2. Junho, 2021. Ano 13. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/20210805093039/psi_ano13_n2_internet_para_todas_as_pessoas.pdf. Acesso em 16 ago. 2021.

RIBEIRO, Antônio de Pádua. *As novas tendências do direito processual civil*. Revista CEJ, v. 4, n. 10, p. 84-88, 2000. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/548/r145-01.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Acesso em 12 ago. 2021.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; BECHARA, Gabriela Natacha; GRUBBA, Leilane Serratine. Era digital e controle da informação. *Revista Em Tempo*, v. 20, n. 1, nov. 2020. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3268>. Acesso em 22 jan. 2021.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. Diretrizes curriculares nacionais dos cursos de Direito: análise da minuta de resolução apresentada pelo CNE como texto referência para a audiência pública de julho de 2018. In: RODRIGUES, Horácio Wanderlei; CELLA, José Renato; SILVA, Jaqueline Mielke da. *Direito, Democracia e Sustentabilidade: Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Direito da Faculdade Meridional*. Erechim: Editora Deviant, 2018

RODRIGUES, Horácio Vanderlei; GRUBBA, Leilane Serratine. *Conhecer Direito I: A teoria do conhecimento no século XX e a ciência do direito*. Florianópolis: FUNJAB, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/99637/VD-Vol-VII-Conhecer-o-Direito-I-14-11-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 28 mar. 2020.

RODRIGUES, Horácio Vanderlei; GRUBBA, Leilane Serratine. *Conhecer Direito II: a epistemologia jurídica no Brasil*. Florianópolis: FUNJAB, 2014. Disponível em: <http://funjab.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2014/03/Volume-VIII-08-03-2014-web.pdf>. Acesso em 20 abr. 2020.

SADEK, Maria Tereza. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. *Revista USP*, v. 93, p. 55-66, 2014.

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista de processo*. Vol. 277/22018, p. 541-561, mar. 2018.

SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: A inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocadas. In: FUX, Luiz; NERY JR., Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. *Processo e Constituição*. Estudos em homenagem ao Professor José Carlos Barbosa Moreira. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p.779-785.

SANDEFUR, Rebecca; GABBAY, Daniela Monteiro; CUNHA, Luciana Gross; ASPERTI, Maria Cecília de Araújo; SILVA, Paulo Eduardo Alves da; COSTA, Susana Henriques da. Access to justice and inequalities: an interview with Professor Rebecca Sandefur. Entrevistas. *Revista Direito GV*. 16 (2). 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/RvwNW9SYXWVMnR9Zpr4NckKG/?lang=en#>. Acesso em 13 ago. 2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. Dossiê Sociedade e Direito, *Sociologias* (13), Jun 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/soc/a/BwzYH8TjfdfPnCjZQfjyZRj/?lang=pt>. Acesso em 21 jul. 2021.

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

SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; SILVA, Roberta Fortunato. “Os ninguéns” e o acesso à justiça: os obstáculos das ondas renovatórias do Projeto Florença ainda não superados na contemporaneidade. In: LEONARDO, César Augusto Luiz Leonardo; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; MAIA, Maurilio Casas. *Acesso à Justiça e Processo no Século XXI*: Estudos em homenagem ao Professor Kazuo Watanabe. São Paulo: Tirant Brasil, 2021.

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

SARLET, Ingo Wolfgang. As dimensões da dignidade da pessoa humana: construindo uma compreensão jurídico-constitucional necessária e possível. *Revista Brasileira de Direito Constitucional* – RBDC n. 09 – jan./jun. 2007, p. 361-388.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Curso de direito constitucional*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

SARMENTO, Daniel. *Dignidade da pessoa humana: conteúdo, trajetórias e metodologia*. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

SCHWAB, Klaus. *A quarta revolução industrial*. Tradução Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016. Título original: *The Fourth Industrial Revolution*.

SENNE, Fabio. Internet na pandemia COVID-19: dinâmicas de digitalização e efeitos das desigualdades. In: CETIC.BR. *Para além da conectividade: Internet para todas as pessoas*. Panorama Setorial da Internet. Número 2. Junho, 2021. Ano 13.

Disponível em:

[https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/20210805093039/psi_ano13_n2_internet_p
ara_todas_as_pessoas.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/20210805093039/psi_ano13_n2_internet_para_todas_as_pessoas.pdf). Acesso em 16 ago. 2021.

SILVA, Gárdia Rodrigues. O movimento mundial de acesso à justiça e os caminhos para a reforma dos sistemas jurídicos. *Cadernos de Direito Actual*. Nº 9. Núm. Ordinario (2018), pp. 353-370. Disponível em:

<http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/312>.

Acesso em 15 jun. 2021.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A proteção de dados pessoais dos consumidores e a Lei 13.709/2018: em busca da efetividade dos direitos à privacidade, intimidade e autodeterminação. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, n. 121, janeiro-fevereiro de 2019.

SILVA, Lilian Rodrigues Carvalho da. *Pelo direito de inclusão: um estudo de aplicação das medidas de acessibilidade para pessoas com deficiência no Fórum Central de Palmas - TO*. 2018.148f. Dissertação (Mestrado profissional e interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, Palmas, 2018. Disponível em:

https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFT_2b9ddb98485ded3c6210ecabccc71596.

Acesso em 13 ago. 2021.

SILVA, Ovídio A. Baptista da. *Processo e Ideologia: o paradigma racionalista*. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

SMITH, Roger. Law, technology and access to justice: where are we now? In: LEONARDO, César Augusto Luiz Leonardo; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; MAIA, Maurilio Casas. *Acesso à Justiça e Processo no Século XXI: Estudos em homenagem ao Professor Kazuo Watanabe*. São Paulo: Tirant Brasil, 2021.

SOUZA, Pedro Herculano Guimarães Ferreira de. *A desigualdade vista do topo: a concentração de renda entre os ricos no Brasil, 1926-2013*. 2016. 377 f., il. Tese (Doutorado em Sociologia) — Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/22005>. Acesso em 23 mai. 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Rev. Fac. Direito UFMG*. Belo Horizonte, n. 72, pp. 219/257, jan./jun. 2018.

STJ – Superior Tribunal de Justiça. *Relatório de gestão do exercício de 2020*. Brasília/DF, 2021. Disponível em: https://transparencia.stj.jus.br/wp-content/uploads/Relatorio_gestao_2020.pdf. Acesso me 10 ago. 2021.

STURZA, Janaína Machado; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos. O bem comum como valor e o acesso à justiça como compromisso: implicações sobre o processo civil. *Revista Jurídica Unicuritiba*. Curitiba.V.01, n.58, p.410-433, Jan-Mar. 2020. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/3838/371372179>. Acesso em 20 mai. 2020.

SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TARTUCE, Fernanda. *Igualdade e vulnerabilidade no processo civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

TARTUCE, Fernanda. *Vulnerabilidade processual no Novo CPC*. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Vulnerabilidade-no-NCPC.pdf>. Acesso em 06 jul. 2020.

TORRES, Ricardo Lobo. O mínimo existencial e os direitos fundamentais. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 177, p. 29-49, set. 1989.

UFPEL. Universidade Federal de Pelotas. Processo SEI nº 23110.015326/2020-41.

UFPEL. Universidade Federal de Pelotas. Processo SEI nº 23110.011517/2020-34.

WAJP. *Impactos do Covid no Sistema de Justiça*. 2020. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br#overview>. Acesso em 20 mai. 2022.

WAJP. *Projeto global de acesso à justiça*. 2019. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/book-outline/?lang=pt-br>. Acesso em 01 jun. 2021.

WATANABE, Kazuo. *Acesso à ordem jurídica justa*. Belo Horizonte: DelRey, 2019.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e tratamento adequado dos conflitos – Resolução CNJ. 125/2010. In: LEONARDO, César Augusto Luiz Leonardo; SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; MAIA, Maurilio Casas. *Acesso à Justiça e Processo no Século XXI: Estudos em homenagem ao Professor Kazuo Watanabe*. São Paulo: Tirant Brasil, 2021.

WOLKMER, Antonio Carlos. Introdução aos fundamentos de uma teoria geral dos “novos” direitos. *Revista Jurídica*, v. 2, n. 31, p. 121-148, ago. 2013. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/593>. Acesso em 14 jan. 2021.