



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE DIREITO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO II**

**ANALFABETISMO DIGITAL E AS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ACESSO
À JUSTIÇA BRASILEIRA**

ORIENTANDA – LAURA RICCIOPPO COSTA DE FREITAS ANDRADE

ORIENTADOR – PROF. DR. JOSÉ ANTONIO TIETZMANN E SILVA

GOIÂNIA-GO
2023

LAURA RICCIOPPO COSTA DE FREITAS ANDRADE

**ANALFABETISMO DIGITAL E AS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ACESSO
À JUSTIÇA BRASILEIRA**

Artigo Científico apresentado à disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS).

Prof. (a) Orientador (a): José Antônio Tietzmann e Silva

GOIÂNIA-GO
2023

ANALFABETISMO DIGITAL E AS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ACESSO À JUSTIÇA BRASILEIRA

RESUMO

O presente estudo aborda a problemática do analfabetismo digital no Brasil e seu impacto sobre o acesso à justiça. A digitalização crescente dos serviços jurídicos realça a urgência em enfrentar essa questão, considerando que uma significativa parcela da população brasileira, alheia ao mundo digital, enfrenta obstáculos para usufruir desses serviços. Este cenário evidencia uma contradição: enquanto alguns se beneficiam da rapidez e praticidade das tecnologias digitais, outros são excluídos, aprofundando as desigualdades existentes. A pesquisa demonstra que essa falta de acesso e habilidade para navegar no ambiente digital impede que muitos cidadãos exerçam seus direitos de maneira plena, minando os princípios de igualdade e universalidade no exercício dos direitos e deveres. Esse quadro destaca a necessidade de implementação de políticas públicas e iniciativas que visem não apenas à inclusão digital, mas também à educação e capacitação da população para o uso consciente e seguro das tecnologias digitais. A pesquisa explora também as consequências do analfabetismo digital na eficiência dos serviços jurisdicionais, enfatizando a importância de garantir que a transição para o digital não perpetue ou agrave as desigualdades sociais. Destaca-se a urgência de estratégias eficazes de inclusão, que proporcionem a todos os cidadãos acesso equitativo aos serviços jurídicos digitais, promovendo um sistema de justiça mais acessível e justo. O estudo ressalta ainda a importância de se assegurar a segurança e privacidade digitais, garantindo que os cidadãos possam acessar e utilizar os serviços jurídicos online de maneira segura e informada. A análise demonstra que o enfrentamento do analfabetismo digital deve ser prioridade na agenda pública brasileira, assegurando que a digitalização dos serviços jurídicos beneficie a todos os cidadãos, sem exceção, contribuindo para um sistema de justiça mais eficiente e equitativo no Brasil.

Palavras-chave: Analfabetismo Digital; Acesso à Justiça; Inclusão Digital.

DIGITAL ILLITERACY AND THE DIFFICULTIES ENCOUNTERED IN ACCESS TO BRAZILIAN JUSTICE

ABSTRACT

This study addresses the issue of digital illiteracy in Brazil and its impact on access to justice. The increasing digitization of legal services highlights the urgency of addressing this issue, considering that a significant portion of the Brazilian population, unfamiliar with the digital world, faces obstacles in utilizing these services. This scenario reveals a contradiction: while some benefit from the speed and practicality of digital technologies, others are excluded, deepening existing inequalities. The research shows that this lack of access and ability to navigate the digital environment prevents many citizens from fully exercising their rights, undermining the principles of equality and universality in the exercise of rights and duties. This situation underscores the need for the implementation of public policies and initiatives aimed not only at digital inclusion but also at education and training for the conscious and safe use of digital technologies. The research also explores the consequences of digital illiteracy on the efficiency of jurisdictional services, emphasizing the importance of ensuring that the transition to digital does not perpetuate or worsen social inequalities. The urgency of effective inclusion strategies, which provide all citizens with equitable access to digital legal services, promoting a more accessible and fair justice system, is highlighted. The study also emphasizes the importance of ensuring digital security and privacy, ensuring that citizens can access and use online legal services safely and informedly. The analysis shows that tackling digital illiteracy should be a priority on the Brazilian public agenda, ensuring that the digitization of legal services benefits all citizens, without exception, contributing to a more efficient and equitable justice system in Brazil.

Keywords: Digital Illiteracy; Access to Justice; Digital Inclusion.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1 NOÇÕES INTRODUTÓRIAS SOBRE O ANALFABETISMO DIGITAL E O ACESSO À JUSTIÇA BRASILEIRA	7
1.1 ANALFABETISMO DIGITAL: CONCEITO E ASPECTOS GERAIS.....	7
1.2 ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL	9
1.3 DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS CIDADÃOS DEVIDO AO ANALFABETISMO DIGITAL NO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA	11
2 CONSEQUÊNCIAS E ALTERNATIVAS NO TOCANTE AO ANALFABETISMO DIGITAL COMO EMPECILHO AO ACESSO À JUSTIÇA	13
2.1 CONSEQUÊNCIAS DO ANALFABETISMO DIGITAL NA EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS JURISDICIONAIS.....	13
2.2 A NECESSIDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL	15
CONCLUSÃO.....	18
REFERÊNCIAS.....	19

INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico e a digitalização transformaram diversos aspectos da sociedade contemporânea, incluindo a forma como os cidadãos acessam e interagem com o sistema de justiça. Nesse cenário, o analfabetismo digital, conceituado como a falta de habilidades para utilizar tecnologias digitais, emerge como um desafio significativo. Enquanto diversos serviços e informações jurídicas estão agora disponíveis online, uma parcela significativa da população brasileira, ainda desconectada digitalmente, encontra barreiras para acessá-los. O presente estudo visa abordar essa questão crucial, investigando como o analfabetismo digital afeta o acesso à justiça no Brasil.

O problema central desta pesquisa consiste em analisar como o analfabetismo digital impacta o acesso à justiça brasileira, observando as dificuldades enfrentadas por aqueles que não possuem familiaridade ou acesso às tecnologias digitais. Como a digitalização dos serviços jurídicos está em constante expansão, essa defasagem tecnológica pode gerar desigualdades significativas, impossibilitando que determinados grupos exerçam seus direitos de maneira plena e eficaz.

A relevância do tema é inegável tanto do ponto de vista jurídico quanto social. Abordar o analfabetismo digital e suas implicações no acesso à justiça é essencial para garantir a eficácia dos princípios de igualdade e universalidade no exercício dos direitos e deveres dos cidadãos. Além disso, ao identificar e propor soluções para essas barreiras digitais, este estudo contribui para a promoção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde o acesso à justiça não é limitado pela falta de habilidades digitais.

A metodologia adotada para a realização deste estudo é baseada na análise bibliográfica de artigos, jurisprudências e doutrinas relacionadas ao analfabetismo digital e acesso à justiça. Utilizando uma abordagem exploratória, a pesquisa se propõe a correlacionar informações, identificar tópicos relevantes e proporcionar um embasamento sólido para os argumentos apresentados.

O estudo está estruturado em tópicos que vão desde as noções introdutórias sobre o analfabetismo digital e o acesso à justiça no Brasil até as consequências e alternativas relativas a essa questão. É feito um aprofundamento nas dificuldades

enfrentadas pelos cidadãos devido ao analfabetismo digital no efetivo acesso à justiça, bem como na análise das políticas públicas e iniciativas necessárias para a inclusão digital.

As contribuições deste estudo são amplas e significativas. Ao elucidar as formas pelas quais o analfabetismo digital impacta o acesso à justiça, esta pesquisa auxilia na conscientização sobre a importância da inclusão digital no contexto jurídico. Além disso, as soluções propostas oferecem um caminho viável para superar esses obstáculos, promovendo um acesso mais equitativo e inclusivo à justiça no Brasil.

Por fim, a pesquisa apresentada se destaca como uma ferramenta valiosa para acadêmicos, profissionais do direito e formuladores de políticas públicas, fornecendo contribuições e direcionamentos para ações práticas e eficientes de combate ao analfabetismo digital e promoção do acesso igualitário à justiça.

1 NOÇÕES INTRODUTÓRIAS SOBRE O ANALFABETISMO DIGITAL E O ACESSO À JUSTIÇA BRASILEIRA

1.1 ANALFABETISMO DIGITAL: CONCEITO E ASPECTOS GERAIS

O analfabetismo digital é um fenômeno que descreve a falta de habilidade ou incapacidade para utilizar, entender e avaliar as tecnologias digitais e de informação. É um conceito que emergiu com a ascensão da sociedade da informação, onde a destreza digital se tornou uma competência básica. Este fenômeno não está limitado à falta de conhecimento sobre o uso de computadores, mas também inclui outras tecnologias como smartphones, tablets e a internet. O analfabetismo digital envolve a falta de compreensão e familiaridade com o funcionamento destas tecnologias e seus diversos aplicativos (FONSECA, 2011).

De acordo com Menezes et al. (2009, p. 13):

É importante destacar que o analfabetismo digital é um problema complexo. Ele pode ser visto tanto a partir da falta de acesso físico à tecnologia, muitas vezes relacionado com fatores socioeconômicos e geográficos, como também em termos de falta de competência digital. O analfabetismo digital não é apenas um fenômeno individual, mas também coletivo. Ele reflete desigualdades sociais mais amplas e pode agravar a exclusão social, a marginalização e a falta de oportunidades, reforçando assim as estruturas de desigualdade existentes.

Por outro lado, é relevante considerar que o analfabetismo digital não afeta todos da mesma forma. Há uma disparidade considerável na sociedade, onde os jovens tendem a ser mais digitalmente proficientes do que os mais velhos, e as populações urbanas têm mais chances de serem digitalmente desenvolvidos do que as populações rurais. A falta de proficiência digital pode ter várias implicações, como limitar o acesso a oportunidades de emprego, restringir a capacidade de se conectar com outras pessoas, dificultar o acesso a serviços importantes e excluir indivíduos da participação plena na sociedade da informação (MEDEIROS, 2005).

O analfabetismo digital pode afetar a capacidade dos indivíduos de acessar informações, de se envolver com a sociedade digital, de expressar opiniões, de aprender e de trabalhar de maneira eficaz no ambiente digital. No contexto do acesso à justiça, o analfabetismo digital pode limitar a capacidade do indivíduo de entender, acessar e usar eficazmente os serviços jurídicos online, comprometendo assim o direito fundamental de acesso à justiça. Além disso, também tem implicações profundas para a democracia. Ele pode afetar a capacidade dos cidadãos de participar efetivamente de debates e discussões online, comprometendo assim a qualidade do discurso democrático (FERREIRA, 2003).

A expansão do analfabetismo digital é uma preocupação global. Com a crescente importância das tecnologias digitais na sociedade contemporânea, o analfabetismo digital tem sido reconhecido como um obstáculo significativo à inclusão social e ao desenvolvimento. É fundamental entender que combater o analfabetismo digital requer um entendimento claro dos seus múltiplos aspectos e implicações. Isso inclui reconhecer as barreiras ao acesso à tecnologia, as lacunas nas competências digitais e as implicações destas para a inclusão social e o acesso à justiça (SILVA, 2009).

Enquanto a sociedade continua a se tornar cada vez mais digital, a importância de abordar o analfabetismo digital também cresce. Sem uma resposta eficaz a este problema, a exclusão digital corre o risco de se tornar uma das principais barreiras à igualdade e à justiça no século XXI. Diversas iniciativas têm buscado enfrentar o analfabetismo digital, desde a expansão da infraestrutura de tecnologia da informação até programas de capacitação digital. No entanto, o problema persiste e continua sendo um desafio significativo (SILVA, 2009).

O conceito de analfabetismo digital também evoluiu ao longo do tempo. Originalmente, o termo era usado para descrever pessoas que eram incapazes de usar computadores. No entanto, à medida que a tecnologia evoluiu, o termo passou a incluir uma variedade de habilidades digitais. Assim, o analfabetismo digital é um problema complexo que requer soluções abrangentes. Além disso, essas soluções precisam ser adaptadas às necessidades específicas dos diferentes grupos na sociedade para serem verdadeiramente eficazes (DIEGUEZ, 2001).

O analfabetismo digital é um obstáculo significativo para a participação plena na sociedade da informação. No entanto, com o entendimento adequado do problema e com soluções bem planejadas, é possível reduzir o analfabetismo digital e promover a inclusão digital. O desafio não está apenas em garantir o acesso físico à tecnologia, mas também em desenvolver as habilidades digitais necessárias para usar essa tecnologia de maneira eficaz. Portanto, é importante lembrar que o analfabetismo digital é um problema dinâmico que continua a evoluir com a tecnologia. Assim, as soluções também precisam ser dinâmicas e capazes de se adaptar a mudanças tecnológicas.

1.2 ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

O acesso à justiça é um direito fundamental previsto na Constituição Federal de 1988 (art. 1º, inciso II) e representa um pilar essencial para a consolidação da democracia, do Estado de Direito e da garantia dos direitos humanos. No Brasil, esse direito tem uma relevância ainda maior devido às desigualdades sociais e econômicas que afetam a população (BRASIL, 1988).

A importância do acesso à justiça no Brasil se reflete na necessidade de proporcionar a todos os cidadãos, independentemente de sua condição econômica, social ou cultural, a possibilidade de reivindicar e defender seus direitos perante o sistema judiciário. Esse acesso é crucial para que o País avance na promoção da igualdade e na redução das disparidades sociais (QUEIROZ, 2021).

Nesse contexto, o acesso à justiça engloba não apenas o direito de ingressar com ações judiciais ou de participar de processos, mas também a capacidade de compreender os direitos e deveres individuais e coletivos, assim como as vias

adequadas para sua proteção e reivindicação. Sendo assim, a educação jurídica e a conscientização da população sobre seus direitos são aspectos fundamentais nesse processo (RIBEIRO, 2019).

Contudo, o acesso à justiça no Brasil enfrenta diversos desafios, entre eles a complexidade do sistema judiciário, a morosidade dos processos, o uso de linguagem jurídica inacessível e, por fim, a era digital se elevou com mais um empecilho à grande parte da população no acesso ao Judiciário. Tais fatores destacados criam barreiras significativas para a efetivação do direito de acesso à justiça, em especial para as camadas mais vulneráveis da sociedade.

O direito de acesso à justiça, como um princípio fundamental em uma sociedade democrática, garantido constitucionalmente, é um meio de garantir que os cidadãos possam efetivamente fazer valer seus direitos perante o sistema jurídico. O autor tcheco Franz Kafka, em sua obra literária, aborda a complexidade e as dificuldades enfrentadas pelos indivíduos ao lidar com o sistema jurídico. Em "O Processo", ele retrata a experiência opressiva e frustrante de um homem que enfrenta um processo judicial desconhecido e burocrático. A obra provoca reflexões sobre os desafios do acesso à justiça e a ineficiência do sistema jurídico (KAFKA, 1997).

As barreiras para o acesso à justiça incluem custos processuais, complexidade do sistema legal e a falta de conhecimento sobre os direitos. Franz Kafka, em sua obra, também aborda o labirinto burocrático e a linguagem inacessível do sistema jurídico como obstáculos para os cidadãos (KAFKA, 1997). Autores contemporâneos, como Orsini e Costa (2016), examinam as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos brasileiros para acessar a justiça e propõem medidas para superar essas barreiras, como a promoção da educação jurídica popular e a ampliação do acesso à assistência judiciária gratuita.

Piovesan aborda a relação entre a desigualdade social e o acesso à justiça. Os autores destacam a necessidade de políticas públicas eficientes e inclusivas, que permitam tal direito para as populações mais vulneráveis e garantam a proteção dos direitos humanos (PIOVESAN, 2017).

1.3 DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS CIDADÃOS DEVIDO AO ANALFABETISMO DIGITAL NO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA

As dificuldades encontradas pelos cidadãos devido ao analfabetismo digital no efetivo acesso à justiça são variadas e complexas. Trata-se de uma questão que abrange obstáculos físicos, como a falta de acesso à tecnologia, e barreiras cognitivas, como a dificuldade em compreender e utilizar essa tecnologia. A necessidade de acesso à tecnologia digital tornou-se primordial na era moderna, onde muitos aspectos da vida diária, incluindo o sistema judiciário, foram digitalizados (ZELINSKI, 2021).

Um desafio significativo é a falta de acesso à infraestrutura necessária para suportar as tecnologias digitais. Em áreas rurais e remotas, a conexão à internet pode ser inexistente ou de baixa qualidade. Esta restrição limita a capacidade dos cidadãos de acessar serviços jurídicos digitais e informação legal online. Isso pode ser ainda mais problemático se considerarmos que muitas jurisdições estão adotando tecnologias digitais para facilitar o acesso à justiça (ZELINSKI, 2021).

A falta de habilidades digitais é uma dificuldade comum enfrentada por muitos cidadãos. A inabilidade para usar dispositivos digitais, navegar na internet, e entender e avaliar informações digitais pode limitar severamente o acesso à justiça online. Além disso, o analfabetismo digital pode dificultar a compreensão dos processos judiciais, que muitas vezes são complexos e técnicos.

Nesse diapasão, o entendimento de Klein (2018, p. 13) afere que:

O acesso à justiça também é dificultado pela complexidade dos sistemas jurídicos digitais. A falta de orientação e as dificuldades inerentes a esses sistemas podem torná-los inacessíveis para indivíduos que não têm expertise digital. A navegação por esses sistemas pode ser uma tarefa assustadora para aqueles que não estão familiarizados com o uso da tecnologia.

As preocupações com a segurança e privacidade online também representam um obstáculo significativo para o acesso à justiça digital. O medo de fraude online, roubo de identidade ou violação de privacidade pode impedir muitos indivíduos de buscar ajuda legal online. Isso pode ser especialmente problemático quando se considera que muitos aspectos do sistema jurídico, incluindo a apresentação de

documentos legais e a comunicação com advogados, agora ocorrem online (MARTINI, 2005).

Outra dificuldade significativa é a inabilidade para acessar e entender informações jurídicas online. Sem o conhecimento necessário para encontrar e interpretar informações legais, os cidadãos podem não estar cientes de seus direitos e responsabilidades. Isso pode, por sua vez, limitar sua capacidade de buscar reparação legal ou defender seus direitos no sistema jurídico.

A digitalização dos processos judiciais pode também causar atrasos e ineficiências para aqueles que são analfabetos digitais. A falta de habilidades digitais pode levar a erros no preenchimento de formulários ou no envio de documentos, resultando em atrasos processuais. Além disso, os indivíduos podem não ser capazes de acompanhar o progresso de seus casos online, o que pode levar a mais atrasos e complicações.

Em alguns casos, a falta de habilidades digitais pode levar a uma falta de confiança nos serviços jurídicos digitais. Isso pode resultar em uma relutância em buscar justiça, perpetuando a exclusão e a desigualdade. A confiança é um aspecto fundamental da interação com o sistema judiciário, e a falta de confiança pode limitar a capacidade de um indivíduo de buscar e obter justiça.

Além disso, o analfabetismo digital pode limitar o acesso a formas alternativas de resolução de disputas. Muitos destes serviços, como mediação e arbitragem, são agora oferecidos online. A incapacidade de acessar ou usar esses serviços pode limitar as opções de um indivíduo para resolver disputas fora do tribunal, o que pode levar a resultados menos favoráveis (TARTUCE; BRANDÃO, 2020).

Portanto, o analfabetismo digital apresenta muitas barreiras ao efetivo acesso à justiça. A falta de acesso à tecnologia, a falta de habilidades digitais, a complexidade dos sistemas jurídicos digitais e as preocupações com a privacidade e a segurança podem limitar severamente a capacidade dos cidadãos de acessar e entender a justiça. Essas barreiras podem perpetuar a desigualdade e a exclusão, dificultando a realização de uma justiça verdadeiramente inclusiva e acessível.

2 CONSEQUÊNCIAS E ALTERNATIVAS NO TOCANTE AO ANALFABETISMO DIGITAL COMO EMPECILHO AO ACESSO À JUSTIÇA

2.1 CONSEQUÊNCIAS DO ANALFABETISMO DIGITAL NA EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS JURISDICIONAIS

O analfabetismo representa um desafio significativo para a eficiência dos serviços jurisdicionais. Ele complica a compreensão das normas, leis e direitos, dificultando a realização da justiça e contribuindo para a marginalização de indivíduos menos instruídos (MORAES FILHO; ALBUQUERQUE, 2022).

O primeiro impacto do analfabetismo nos serviços jurisdicionais refere-se à dificuldade de acesso à justiça. Muitos indivíduos analfabetos enfrentam barreiras para entender e seguir os procedimentos legais, o que pode levar à negação de seus direitos. Zelinsk (2021, p. 42) afere que “a falta de conhecimento legal dificulta que pessoas analfabetas busquem apoio jurídico adequado e tomem decisões informadas sobre suas questões legais, limitando a sua participação no sistema jurídico”.

Em conformidade aos estudos de Moraes Filho e Albuquerque (2022, p. 44):

Se o Estado fecha os olhos para esse “Brasil real” e desigual, ignora essa heterogeneidade instrucional da população na tomada de decisões no campo da digitalização de serviços públicos e não se baseia, na formatação e na execução de políticas públicas, em uma compreensão de inclusão digital que considere a faceta substancial integrada ao conceito que traduz tão importante expressão. Com isso, a sociedade sofre e, conseqüentemente, cenas lamentáveis são registradas país afora, como exemplo das milhares que foram capturadas desde o advento da pandemia provocada pela Covid-19, protagonizadas pelos incontáveis excluídos digitais existentes em solo brasileiro.

O analfabetismo impede que indivíduos compreendam completamente seus direitos e responsabilidades. Esse panorama pode resultar em exploração, aumentando a vulnerabilidade legal das pessoas analfabetas. A incapacidade para ler e compreender documentos legais essenciais é um obstáculo adicional. Essa dificuldade perpetua a exclusão desses indivíduos de processos judiciais vitais e do exercício pleno de sua cidadania.

Além disso, o analfabetismo gera desconfiança no sistema judicial. A falta de entendimento dos processos legais pode fazer com que tais indivíduos se sintam

injustiçados pelo sistema judicial. A complexidade da linguagem jurídica é outro fator que exacerba as dificuldades enfrentadas por indivíduos analfabetos digitais, tornando quase intransponível a barreira para a compreensão e participação efetiva no sistema jurídico. A integração de tecnologias no sistema jurídico, embora benéfica em muitos aspectos, pode criar obstáculos adicionais para pessoas analfabetas que têm dificuldades em utilizar ferramentas digitais (MARTINI, 2005).

Nesse sentido, resta nítido que o analfabetismo digital na esfera jurídica dificulta o acesso à informação e aos serviços jurídicos disponibilizados em plataformas digitais. Não conseguir operar um computador ou navegar na internet impede que indivíduos busquem informações valiosas sobre seus direitos e deveres, e acessam serviços e documentos essenciais, reforçando a exclusão digital e jurídica. Por exemplo, muitos trâmites judiciais agora podem ser realizados online, mas essa comodidade é inacessível para quem não tem habilidades digitais, perpetuando a injustiça e a desigualdade no acesso aos serviços jurisdicionais.

Outra implicação é o atraso nos processos jurídicos. A digitalização facilita a agilidade e a organização dos processos, no entanto, a inabilidade em lidar com as novas tecnologias por parte de muitos cidadãos pode retardar significativamente o andamento dos procedimentos legais. Isso pode prolongar as disputas judiciais, prejudicando as partes envolvidas, principalmente aquelas que já estão em uma posição vulnerável devido à falta de conhecimento digital e legal.

Ademais, o analfabetismo digital também pode prejudicar a comunicação entre os cidadãos e os profissionais do direito. As consultas jurídicas e as notificações muitas vezes são feitas de forma online, e a inabilidade para utilizar meios digitais pode levar a desencontros e falta de comunicação eficaz. Isso, por sua vez, pode resultar em falhas na representação legal e no acompanhamento adequado dos casos, prejudicando o resultado final para o indivíduo analfabeto digital (FERREIRA et al., 2023).

Além disso, o analfabetismo digital reflete uma desvantagem no que tange ao conhecimento sobre a estruturação dos procedimentos legais online. Documentos, requerimentos e uma série de outras etapas processuais que foram transferidas para o ambiente virtual tornam-se um labirinto intransponível para aqueles que não detêm habilidades digitais básicas. Isso restringe consideravelmente a autonomia destes

indivíduos no que se refere à gestão de seus próprios assuntos legais, fazendo com que fiquem ainda mais à margem do sistema jurídico.

Em suma, a barreira do analfabetismo digital no sistema jurídico amplifica a voz da desigualdade no âmbito da justiça. Ela cria camadas adicionais de dificuldade no acesso à justiça, solidifica a marginalização de indivíduos que já são vulneráveis e restringe a capacidade destes de buscarem resolução justa para seus conflitos e questões legais. Assim, o analfabetismo digital não é apenas uma questão de acesso à tecnologia, mas uma questão de acesso à justiça, à informação e à cidadania plena (FERREIRA et al., 2023).

Portanto, é importante compreender e abordar esta questão não apenas como um desafio tecnológico, mas como um obstáculo significativo à realização da justiça e à igualdade dentro do sistema judicial brasileiro.

2.2 A NECESSIDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL

O Índice de Acesso à Justiça, desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em 2021, que busca mensurar o acesso à justiça pela população brasileira, considerando diversas dimensões e características, como questões qualitativas, históricas, sociais, culturais e institucionais. Este índice permite a identificação de tendências e auxilia gestores públicos na tomada de decisões mais informadas (CNJ, 2021).

As análises do Índice do CNJ mostram a importância de aspectos sociais, de saúde, de educação e demográficos na compreensão do acesso à justiça no Brasil. Além disso, variáveis relacionadas à vulnerabilidade, como a taxa de moradores em domicílios com água canalizada, e aspectos educacionais, como a taxa de analfabetismo de pessoas maiores de 15 anos e a taxa de escolarização, são considerados relevantes para o acesso à justiça (CNJ, 2021).

A gravidez precoce também foi identificada como uma variável relevante, devido aos impactos sociais e à dificuldade no acesso à educação e ao trabalho formal que acarreta. Outros aspectos, como o tempo de resolução do processo judicial, a quantidade de profissionais e varas para solucionar conflitos e o acervo de processos

existente no Tribunal, também são relevantes para o acesso à justiça, segundo o Índice (CNJ, 2021).

Com base no estudo em questão do CNJ, verifica-se que a Justiça Estadual possui o menor índice no Capital Institucional Judiciário, enquanto a Justiça Federal registra o maior tempo médio de decisão de um processo judicial. Esses dados evidenciam a necessidade de abordar e debater o analfabetismo digital e as dificuldades enfrentadas pela população brasileira no efetivo acesso à justiça (CNJ, 2021).

Ante o exposto, no contexto jurídico contemporâneo, a inclusão digital se destaca como um pilar fundamental para garantir o exercício pleno da cidadania. A digitalização crescente dos serviços jurídicos torna imperativo que todos os indivíduos possuam acesso e habilidade para utilizar as tecnologias da informação e comunicação.

A lacuna digital, isto é, a desigualdade no acesso às tecnologias digitais, reflete-se de maneira contundente no acesso à justiça. Indivíduos que não têm acesso adequado a essas tecnologias encontram barreiras significativas para exercer seus direitos e garantias fundamentais. Políticas públicas robustas são necessárias para assegurar que o ambiente digital seja um espaço de inclusão, acessibilidade e equidade. O acesso universal à internet e às plataformas digitais de serviços jurídicos deve ser uma prioridade na formulação de políticas públicas (FERREIRA et al., 2023).

A infraestrutura de conectividade deve ser expandida para garantir que indivíduos em todas as regiões, inclusive as mais remotas, possam acessar serviços jurídicos digitais, facilitando assim o exercício de seus direitos. Políticas de aquisição de dispositivos tecnológicos a custos acessíveis são igualmente necessárias. O acesso a dispositivos adequados para a navegação online é um pré-requisito para a utilização de serviços jurídicos digitais (TABORDA, 2023).

A educação digital emerge como uma estratégia central para capacitar indivíduos a navegar com confiança e segurança no ambiente digital, garantindo que possam acessar e utilizar serviços jurídicos online de forma autônoma e informada. Segundo Dias et al. (2020, p. 19) “ações de formação e capacitação em TICs para todos os cidadãos devem ser implementadas”, proporcionando não apenas o acesso, mas também a competência necessária para a utilização de serviços jurídicos digitais.

A integração da educação digital no currículo escolar é uma estratégia preventiva eficaz, preparando as novas gerações para um envolvimento ativo e informado no ambiente digital e facilitando o acesso à justiça. Instituições jurídicas, como tribunais e escritórios de advocacia, devem ser capacitadas para oferecer serviços digitais acessíveis e eficientes, garantindo que indivíduos possam resolver suas questões jurídicas online.

A segurança digital é um componente inalienável da inclusão digital no contexto jurídico. Políticas públicas devem abordar aspectos de segurança e privacidade, garantindo que os dados e informações dos usuários estejam protegidos contra acessos e usos indevidos. O aprimoramento e a digitalização dos serviços jurídicos governamentais são essenciais para a promoção da inclusão digital. Plataformas online devem ser desenvolvidas para facilitar o acesso a informações e serviços jurídicos e não para complicar (AZEVEDO; AZEVEDO, 2020).

O compromisso com a acessibilidade deve ser um pilar na oferta de serviços jurídicos digitais, garantindo que todos os indivíduos, independentemente de suas capacidades, possam acessar os serviços de que necessitam. A implementação de canais digitais de atendimento ao cidadão deve ser uma prioridade para órgãos jurídicos, permitindo que indivíduos obtenham informações e suporte de forma ágil e eficiente. A promoção de parcerias entre o setor público, o setor privado e organizações da sociedade civil é vital para impulsionar iniciativas de inclusão digital, compartilhando recursos, conhecimentos e experiências.

As políticas públicas devem prever mecanismos de monitoramento e avaliação, assegurando que as iniciativas de inclusão digital atinjam seus objetivos e sejam continuamente aprimoradas. A legislação deve respaldar os esforços de inclusão digital, solidificando o acesso às tecnologias digitais como um direito fundamental de todos os cidadãos (FRANCO, 2021).

É imperativo considerar a diversidade e a multiculturalidade na promoção da inclusão digital, garantindo que as iniciativas sejam culturalmente sensíveis e relevantes para diferentes grupos populacionais. A eliminação da disparidade de gênero no acesso às tecnologias digitais deve ser uma meta central nas políticas de inclusão digital, assegurando igualdade de oportunidades para todos.

A flexibilidade é fundamental para que as políticas de inclusão digital possam se adaptar às mudanças tecnológicas e às necessidades emergentes da sociedade. O financiamento consistente e adequado deve ser alocado para a promoção da inclusão digital, garantindo a implementação efetiva de políticas e iniciativas. O envolvimento ativo da comunidade no desenho, implementação e avaliação de políticas de inclusão digital é fundamental para assegurar sua relevância e eficácia (FRANCO, 2021).

Portanto, a promoção de políticas públicas e iniciativas de inclusão digital é fundamental para garantir que todos os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos, acessando e utilizando serviços jurídicos digitais de forma eficaz e segura, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e equitativa.

CONCLUSÃO

A investigação realizada sobre o impacto do analfabetismo digital no acesso à justiça no Brasil revelou-se uma exploração profunda de várias dimensões desta problemática contemporânea. O cenário descrito expõe um contraste significativo entre a progressiva digitalização dos serviços jurídicos e a realidade de uma parcela expressiva da população, que se encontra à margem deste novo ambiente digital, o que ressalta a premência de estratégias eficazes de inclusão digital.

Os desafios enfrentados pelos cidadãos no efetivo acesso à justiça, exacerbados pela falta de familiaridade ou acesso às tecnologias digitais, são evidentes. A pesquisa demonstrou que a digitalização do sistema judiciário, embora promissora em termos de eficiência e acessibilidade, pode inadvertidamente perpetuar e agravar as desigualdades existentes, caso não sejam acompanhadas de esforços concertados para a inclusão digital.

A análise do Índice de Acesso à Justiça, desenvolvido pelo CNJ, corroborou esta constatação, ressaltando a importância de variáveis sociais, educacionais e demográficas na compreensão e promoção do acesso à justiça. Destacou-se a necessidade urgente de políticas públicas integradas, que garantam não apenas o acesso universal à internet e às plataformas digitais de serviços jurídicos, mas também

promovam a educação e capacitação digital, essenciais para a navegação autônoma e segura no ambiente online.

Foi evidenciado que estratégias preventivas, como a integração da educação digital no currículo escolar, são vitais para preparar as futuras gerações para um envolvimento ativo e informado no espaço digital. Paralelamente, a segurança e privacidade digital emergem como pilares fundamentais para a construção de um ecossistema digital confiável e inclusivo, onde os cidadãos possam acessar e utilizar serviços jurídicos online de forma segura e informada.

A pesquisa também destacou a importância de se garantir a acessibilidade e a eficiência na oferta de serviços jurídico digitais, assim como a implementação de canais digitais de atendimento ao cidadão, promovendo um suporte ágil e eficiente. A promoção de parcerias multissetoriais e a consideração da diversidade e multiculturalidade na formulação e implementação de iniciativas de inclusão digital foram ressaltadas como essenciais para o sucesso desses empreendimentos.

Portanto, o estudo apresentado reforça o imperativo de abordar o analfabetismo digital como uma questão prioritária na agenda pública brasileira. A inclusão digital efetiva é fundamental para garantir que a digitalização dos serviços jurídicos se traduza em benefícios concretos para todos os cidadãos, contribuindo para a consolidação de um sistema de justiça mais acessível, eficiente e equitativo no país. Assim, torna-se vital a dedicação contínua de esforços, recursos e inovações na promoção de políticas e iniciativas de inclusão digital, assegurando que a marcha em direção à digitalização amplie, de fato, o acesso à justiça para todos os brasileiros.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ana Virgínia; AZEVEDO, Sonia Maria Lima. **A Importância das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Processo da Aprendizagem e Inclusão Digital**. Revista Científica do Sertão Baiano, v. 1, n. 1, p. 86-94, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Índice de Acesso à Justiça**. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/pj-justica-em-numeros/indice-de-acesso-a-justica/>. Acesso em: 20 mar. 2023.

DIAS, Vagner da Silva et al. **Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e a Inovação das Políticas Públicas Educacionais**. Brazilian Journal of Development, v. 6, n. 11, p. 90819-90837, 2020.

FERREIRA, Guilherme da Silva et al. **Excluídos Digitais**. Caderno Discente, v. 8, n. 1, p. 64-57, 2023.

FERREIRA, Rubens da Silva. **A sociedade da informação no Brasil**: um ensaio sobre os desafios do Estado. Ciência da Informação, v. 32, p. 36-41, 2003.

FONSECA, Mayara de Sousa Guimarães. **Ciberespaço e suas contradições**: a questão do analfabetismo digital. Igapó, v. 5, n. 1, 2011.

FRANCO, Angela Halen Claro. **Políticas públicas de informação**: um olhar para o acesso à Internet e para a inclusão digital no cenário brasileiro. Em Questão, v. 27, n. 4, p. 61-83, 2021.

KAFKA, Franz. **O processo**. Tradução de Modesto Carone. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

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

MARTINI, Renato. **Inclusão digital & inclusão social**. Inclusão social, v. 1, n. 1, 2005.

MEDEIROS, Luciana Dantas de. **Inclusão digital como perspectiva positiva na sociedade da informação**. Trabalho de Conclusão de Curso. Biblioteconomia. 2005.

MENEZES, Esther; BONADIA, Graziella Cardoso; HOLANDA, G. M. **Indicadores para a sociedade da informação**: medindo as múltiplas barreiras à inclusão digital. Caderno CPqD Tecnologia, v. 5, n. 1, p. 7-20, 2009.

MORAES FILHO, Luis Ferreira; ALBUQUERQUE, Felipe Braga. **Digitalização de serviços públicos e a falta de acordo semântico acerca da expressão “inclusão digital”**. International Journal of Digital Law, v. 3, n. 2, p. 29-49, 2022.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e justiça internacional**. Saraiva Educação SA, 2017.

QUEIROZ, Laryssa Saraiva et al. **O prelúdio do acesso à justiça aos vulneráveis no Brasil**. Revista da Defensoria Pública da União, n. 15, 2021.

RIBEIRO, Daniela Menengoti Gonçalves; VINCE, Fernando Navarro; NETTO, João Paulo Gomes. **Acesso à justiça**: a tutela coletiva de direitos individuais homogêneos e dos direitos da personalidade. Juris Poiesis-Qualis B1, v. 22, n. 30, 2019.

TABORDA, Luiz Edemir et al. **Acessibilidade da Pessoa Idosa a Serviços Públicos nas Plataformas Digitais no Município de Ponta Grossa-PR**. Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 14, n. 42, p. 442-466, 2023.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. **Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPEMEC/SP.** Cadernos Jurídicos, Sao Paulo, ano, v. 21, p. 153-162. 2020.

ZELINSKI, Renata Brindaroli. **O paradigma do governo digital e a prestação de serviços públicos eletrônicos:** reflexões sobre um necessário enfrentamento do analfabetismo digital e dos impactos negativos das novas tecnologias no desenvolvimento sustentável. *International Journal of Digital Law*, v. 2, n. 1, p. 43-44, 2021.