

A VULNERABILIDADE DIGITAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: OS IMPACTOS DA VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL SOBRE O ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA

**DIGITAL VULNERABILITY IN SPECIAL CIVIL COURTS: THE IMPACTS OF
PROCEDURAL VIRTUALIZATION ON EFFECTIVE ACCESS TO JUSTICE**

Ciências Sociais Aplicadas • 30/08/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/788079683](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/788079683)

Dalva Cristina Reis e Silva

Suenya Talita de Almeida

RESUMO

O presente artigo analisa os impactos da virtualização processual sobre o acesso efetivo à justiça nos Juizados Especiais Cíveis, com ênfase nas barreiras enfrentadas por pessoas em situação de vulnerabilidade digital. Embora sistemas eletrônicos, audiências remotas e canais virtuais de atendimento possam favorecer a celeridade e ampliar o alcance da prestação jurisdicional, a dependência dessas ferramentas também pode intensificar desigualdades preexistentes. O estudo examina a compatibilidade entre a transformação tecnológica e os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade que orientam esse microssistema. Adota-se pesquisa qualitativa, bibliográfica e documental, estruturada a partir do exame crítico da produção científica selecionada, da legislação pertinente e de fontes institucionais. Busca-se verificar de que maneira a conectividade limitada, a insuficiente alfabetização digital e a atuação sem assistência advocatícia podem restringir a compreensão dos atos processuais e a participação adequada das partes. Sustenta-se que a eficiência tecnológica somente contribui para a democratização da justiça quando acompanhada de medidas de inclusão, orientação acessível e manutenção de alternativas presenciais, de modo a preservar a igualdade processual e a dimensão humanizada da tutela jurisdicional.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Juizados Especiais Cíveis; Vulnerabilidade digital; Virtualização processual; Inclusão digital.

ABSTRACT

This article analyzes the impacts of procedural digitalization on effective access to justice in Brazilian Small Claims Courts, emphasizing the barriers faced by people experiencing digital vulnerability. Although electronic systems, remote hearings, and virtual channels of service can favor speed and expand the reach of the judicial provision, the dependence on these tools can also intensify preexisting inequalities. The study examines the compatibility between technological transformation and the principles of orality, simplicity, informality, procedural economy and speed that guide this microsystem. Qualitative, bibliographic and documentary research is adopted, structured from the critical examination of the selected scientific production, the pertinent legislation and institutional sources. It seeks to verify in what way limited connectivity, insufficient digital literacy and the lack of legal assistance can restrict the understanding of procedural acts and the adequate participation of the parties. It is argued that technological efficiency only contributes to the democratization of justice when accompanied by measures of inclusion, accessible orientation and maintenance of presencial alternatives, in order to preserve procedural equality and the humanized dimension of the judicial protection.

virtual service channels may improve speed and broaden judicial services, reliance on these tools may also deepen pre-existing inequalities. The study addresses the compatibility between technological transformation and the principles of orality, simplicity, informality, procedural economy, and speed that guide this framework. A qualitative bibliographic and documentary method is adopted, based on a critical examination of academic literature, applicable legislation, and institutional sources. The research seeks to determine how limited connectivity, insufficient digital literacy, and participation without legal counsel may restrict the understanding of procedural acts and litigants' adequate participation. It argues that technological efficiency contributes to the democratization of justice only when accompanied by inclusion measures, accessible guidance, and the preservation of in-person alternatives, thereby safeguarding procedural equality and the human dimension of judicial protection.

Keywords: Access to justice; Brazilian Small Claims Courts; Digital vulnerability; Procedural digitalization; Digital inclusion.

1. INTRODUÇÃO

O acesso à justiça constitui garantia fundamental e pressuposto indispensável à tutela dos demais direitos, pois assegura a possibilidade de submeter ao Poder Judiciário lesão ou ameaça juridicamente relevante. A Constituição da República consagra essa proteção em seu artigo 5º, inciso XXXV, conferindo-lhe alcance que não se limita ao ingresso formal em juízo, mas abrange a obtenção de resposta adequada, compreensível e efetiva (BRASIL, 1988). Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis foram instituídos como mecanismo de aproximação entre o cidadão e a atividade jurisdicional, especialmente em controvérsias de menor

complexidade, nas quais a excessiva formalização pode representar obstáculo à proteção do direito.

A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, estrutura esse microsistema a partir dos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, com incentivo à conciliação e à transação (BRASIL, 1995). Tais diretrizes revelam uma proposta de prestação jurisdicional menos burocrática e mais acessível, compatível com demandas que frequentemente envolvem consumidores, pessoas idosas, trabalhadores autônomos e cidadãos sem experiência prévia com procedimentos judiciais. A efetividade desse modelo depende, contudo, de condições materiais que permitam à parte compreender o rito, formular sua pretensão e participar dos atos processuais em situação de equilíbrio.

A incorporação progressiva de tecnologias ao funcionamento do Poder Judiciário alterou a forma pela qual essas condições são concretizadas. A Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, admitiu o uso de meios eletrônicos na tramitação processual e estendeu expressamente sua aplicação aos Juizados Especiais. O mesmo diploma determinou que os órgãos judiciais mantenham equipamentos de digitalização e de acesso à internet à disposição dos interessados, o que evidencia a necessidade de conciliar inovação e acessibilidade (BRASIL, 2006). Posteriormente, a utilização de plataformas digitais, intimações eletrônicas, videoconferências e canais remotos de atendimento passou a ocupar posição central na prestação jurisdicional.

Esse movimento foi aprofundado com o denominado Juízo 100% Digital, regulamentado pela Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça. O ato autoriza a prática

remota dos atos processuais e prevê atendimento por telefone, correio eletrônico, videochamadas, aplicativos e outros meios de comunicação, sem afastar a realização presencial quando a produção de provas ou determinadas providências não puder ocorrer virtualmente (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020). A digitalização pode reduzir deslocamentos, despesas e tempo de espera; todavia, seus benefícios não alcançam de maneira uniforme todos os jurisdicionados.

A vulnerabilidade digital surge, assim, como categoria relevante para a avaliação contemporânea dos Juizados Especiais Cíveis. Ela não decorre apenas da ausência de conexão à internet ou de equipamentos adequados, mas também da dificuldade de operar sistemas, compreender comunicações eletrônicas, reunir documentos digitalizados e participar de audiências virtuais em ambiente apropriado. Essas limitações podem ser agravadas pela possibilidade de comparecimento sem advogado nas causas autorizadas pela legislação, situação em que o próprio jurisdicionado precisa lidar com interfaces, prazos e orientações que nem sempre empregam linguagem acessível.

Diante dessa realidade, formula-se o seguinte problema de pesquisa: em que medida a virtualização dos Juizados Especiais Cíveis amplia o acesso à justiça ou, inversamente, estabelece novas barreiras às pessoas em situação de vulnerabilidade tecnológica? A indagação é relevante porque a simples disponibilização de um canal eletrônico não assegura participação substancial. Quando a tecnologia se converte em requisito praticamente incontornável para o exercício de direitos, a falta de meios, habilidades ou apoio institucional pode transferir ao cidadão encargos incompatíveis com

a proposta de informalidade e facilitação que fundamenta os Juizados.

O objetivo geral consiste em analisar os efeitos da virtualização processual sobre o acesso efetivo à justiça no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Especificamente, pretende-se examinar a relação entre inclusão digital e os princípios orientadores desse microssistema; identificar dificuldades enfrentadas por partes sem assistência advocatícia; avaliar possíveis impactos sobre a oralidade, a simplicidade e a autocomposição; e discutir medidas capazes de harmonizar eficiência tecnológica, igualdade processual e atendimento humanizado. Parte-se da hipótese de que a transformação digital somente democratiza a jurisdição quando acompanhada por suporte acessível e alternativas presenciais.

A pesquisa adota abordagem qualitativa, mediante procedimentos bibliográfico e documental. O exame será desenvolvido a partir de doze artigos científicos de autores distintos, distribuídos igualmente entre os três capítulos, além da legislação aplicável e de atos institucionais. O primeiro capítulo abordará os fundamentos do acesso à justiça e a função dos Juizados Especiais Cíveis; o segundo investigará a virtualização processual e as manifestações da vulnerabilidade digital; e o terceiro discutirá mecanismos de inclusão, assistência e preservação das garantias processuais. Essa organização permitirá confrontar a promessa de eficiência com as condições concretas de participação do jurisdicionado.

2. ACESSO À JUSTIÇA E FUNDAMENTOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

2.1. Formação Histórica e Função Democratizadora

A compreensão dos Juizados Especiais Cíveis exige situá-los no processo de transformação do significado atribuído ao acesso à justiça. A garantia constitucional de apreciação das lesões e ameaças a direitos não se esgota na possibilidade abstrata de ajuizar uma demanda; ela pressupõe condições para que o jurisdicionado participe do procedimento e receba tutela adequada, efetiva e tempestiva. Corrêa (2008, p. 87-90) assinala que a concepção meramente formal, limitada à abertura das portas do Judiciário, mostra-se insuficiente em um Estado comprometido com a proteção material dos direitos. Por essa razão, o estudo dos Juizados deve considerar tanto a facilidade de ingresso quanto a qualidade do percurso processual oferecido.

A criação de procedimentos destinados às causas de menor complexidade representou uma resposta institucional às barreiras econômicas, técnicas e temporais que afastavam parcela da população da jurisdição. Felipe (2018, p. 142-145) identifica na Lei nº 7.244/1984, responsável pelos Juizados de Pequenas Causas, o primeiro marco de um modelo simplificado, posteriormente ampliado pela Constituição de 1988 e substituído pela disciplina da Lei nº 9.099/1995. A autora observa que o desenvolvimento legislativo não permaneceu restrito à Justiça estadual, alcançando os Juizados Especiais Federais e os Juizados da Fazenda Pública, cujas normas passaram a compor um microssistema orientado pela facilitação do acesso e pela solução consensual dos conflitos.

A inovação, portanto, não decorreu somente da criação de novas unidades judiciais, mas da adoção de uma racionalidade procedimental distinta daquela predominante no rito comum. Ao privilegiar a proximidade com as partes, a redução de formalidades e a busca de soluções consensuais, os Juizados foram concebidos

para permitir que controvérsias de menor complexidade encontrassem resposta proporcional às suas características. Felipe (2018, p. 146-149) entende que essa estrutura favorece uma tutela mais econômica e compreensível, enquanto Lazzari (2013, p. 336-338) destaca sua relevância para grupos que encontravam dificuldades em utilizar o sistema judicial tradicional. A função democratizadora do modelo, entretanto, depende da correspondência entre essas promessas normativas e o funcionamento concreto das unidades.

2.2. Princípios Orientadores e Acesso Efetivo

Os critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade formam o núcleo organizador do procedimento previsto na Lei nº 9.099/1995. Eles não devem ser entendidos como autorizações para uma condução arbitrária ou juridicamente precária, mas como parâmetros destinados a adequar a forma processual às necessidades da controvérsia. Felipe (2018, p. 150-156) sustenta que tais diretrizes conferem identidade ao microsistema e precisam conviver com a equidade, o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal. Desse modo, a simplificação é legítima quando elimina exigências dispensáveis, sem reduzir as garantias necessárias à formação de uma decisão justa.

A oralidade favorece o contato imediato entre julgador e partes, amplia a possibilidade de esclarecimento dos fatos e atribui centralidade às audiências. A simplicidade e a informalidade, por sua vez, recomendam linguagem inteligível e aproveitamento dos atos que tenham alcançado sua finalidade, evitando que falhas secundárias impeçam a análise do direito discutido. Já a economia processual busca o melhor resultado mediante o emprego racional

de atos e recursos, ao passo que a celeridade exige a eliminação de períodos de inatividade injustificada. Corrêa (2008, p. 91-96) ressalta que esses critérios estão interligados e devem ser interpretados em conjunto; a rapidez, isoladamente considerada, não legitima a supressão de oportunidades indispensáveis de participação.

A conciliação ocupa posição coerente com essa arquitetura, pois permite que os próprios envolvidos construam uma solução adequada aos seus interesses. Para Felipe (2018, p. 147-150), a autocomposição aproxima as partes e reduz a dependência de uma resposta exclusivamente adjudicada. Contudo, a existência de audiência conciliatória não basta para caracterizar acesso efetivo. Corrêa (2008, p. 96-101) adverte que diferenças econômicas, informacionais e organizacionais podem influenciar a negociação, especialmente quando um litigante eventual enfrenta empresas habituadas ao ambiente judicial. A solução consensual somente preserva sua legitimidade quando resulta de manifestação informada e não da pressão exercida pela demora, pela insegurança ou pela desigualdade entre as partes.

A duração razoável do processo integra igualmente a noção de acesso qualificado. Lazzari (2013, p. 328-335) relaciona essa garantia à efetividade do devido processo legal, uma vez que a tutela prestada tardiamente pode perder utilidade prática. O autor demonstra, porém, que a redução do tempo de tramitação não depende apenas de reformas procedimentais: exige infraestrutura, gestão, recursos humanos e organização compatíveis com a quantidade e a diversidade das demandas. Assim, o critério da celeridade não pode ser transformado em simples abreviação do rito, pois sua realização pressupõe capacidade institucional para oferecer resposta tempestiva sem comprometer a defesa.

2.3. Limites do Modelo e a Dimensão Qualitativa da Justiça

Embora tenham ampliado as possibilidades de ingresso, os Juizados não estão imunes à reprodução das desigualdades presentes no sistema judicial. A pesquisa de Corrêa (2008, p. 98-113), baseada na análise de processos dos Juizados Especiais Cíveis de Curitiba, aponta distanciamentos entre o desenho normativo e a prática, como demora na realização de atos, dificuldades na conciliação, custos na fase recursal e assimetrias entre litigantes eventuais e organizações com atuação repetitiva. Essas constatações evidenciam que gratuidade inicial e informalidade não eliminam, por si mesmas, obstáculos relacionados ao conhecimento jurídico, à capacidade econômica e ao domínio das estratégias processuais.

Lazzari (2013, p. 339-344) chega a diagnóstico semelhante ao confrontar os objetivos dos Juizados com dados sobre congestionamento e duração processual. Para o autor, o modelo permanece essencial à população, sobretudo aos grupos de menor renda, mas a deficiência de infraestrutura, a gestão insuficiente e a burocratização comprometem as garantias de acessibilidade e tempestividade. A conclusão não recomenda o abandono do microssistema, e sim seu aperfeiçoamento. Tal perspectiva impede avaliações simplificadoras: reconhecer a importância histórica dos Juizados não significa ignorar os fatores que limitam a realização de suas finalidades.

A análise é aprofundada por Alves da Silva (2019, p. 443-450), que propõe deslocar a discussão de indicadores exclusivamente quantitativos para uma concepção qualitativa de acesso à justiça. Nessa abordagem, o número de processos, a produtividade e o tempo médio de tramitação são dados relevantes, porém

insuficientes para revelar se a tutela distribuída é substancialmente justa. É necessário identificar quem consegue utilizar os Juizados, quais conflitos são acolhidos, como os diferentes litigantes se comportam e de que maneira sua capacidade técnica ou econômica interfere no resultado. A eficiência administrativa constitui instrumento da jurisdição, e não medida exclusiva de sua legitimidade.

Os dados discutidos por Alves da Silva (2019, p. 451-464) mostram diversidade no perfil das demandas e indicam que relações de consumo, cobranças e conflitos entre pessoas físicas não produzem padrões idênticos de litigância. A presença de advogado, a condição habitual de determinadas empresas e as diferenças regionais alteram a experiência processual. O autor também observa que acordos não são necessariamente mais frequentes nas configurações predominantes dos Juizados e que a extinção sem julgamento do mérito ocupa espaço relevante nos resultados examinados. Essas evidências recomendam cautela diante da ideia de que desformalização e produtividade conduzem automaticamente à justiça.

A leitura conjunta dos quatro estudos permite concluir que os Juizados Especiais Cíveis representam conquista institucional decisiva, mas sua legitimidade deve ser aferida continuamente. A história do microssistema demonstra esforço de aproximação entre Estado e cidadão; seus princípios oferecem instrumentos para uma tutela proporcional e compreensível; e sua estrutura favorece a superação de barreiras tradicionais. Em contrapartida, morosidade, desigualdade informacional, limitações recursais e desequilíbrio entre litigantes podem esvaziar a promessa de acesso. Por conseguinte, a avaliação do modelo precisa combinar eficiência,

participação, igualdade e qualidade decisória, parâmetros que também orientarão o exame posterior das oportunidades e dos riscos associados à virtualização processual.

3. VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL E VULNERABILIDADE DIGITAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

3.1. Transformação Digital e Promessa de Eficiência

A incorporação de tecnologias ao Poder Judiciário modificou a forma de distribuição das demandas, de consulta aos autos e de realização dos atos processuais. Nos Juizados Especiais Cíveis, essa transformação parece especialmente compatível com os critérios de celeridade, economia processual e informalidade, pois reduz deslocamentos e permite a comunicação remota. Iwakura e Viana (2022, p. 140-145) ponderam, entretanto, que a relação entre Judiciário digital e acesso à justiça não comporta resposta uniforme: os efeitos dependem do planejamento, das características dos usuários e da maneira pela qual as ferramentas são implementadas. A inovação constitui meio de organização da tutela jurisdicional, e não garantia autônoma de sua efetividade.

Rodrigues, Melo e Dirino (2026, p. 9-14) reconhecem que a informatização pode contribuir para a redução de custos e para a prática mais rápida dos atos, inclusive por meio do Juízo 100% Digital. Esses ganhos são relevantes em unidades submetidas a elevada quantidade de processos, mas não eliminam os problemas estruturais que comprometem o funcionamento do microssistema. Quando a virtualização apenas transfere procedimentos burocráticos para uma interface eletrônica, sem reorganizar fluxos ou oferecer orientação adequada, a eficiência percebida pela

instituição pode não corresponder à experiência do jurisdicionado. A avaliação do serviço deve abranger, portanto, a possibilidade concreta de compreender e utilizar o canal disponibilizado.

A pesquisa empírica de Valim (2015, p. 159-168), realizada em Juizados Especiais Fazendários virtualizados do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, reforça essa distinção. A autora verificou que o processo eletrônico coexistia com entraves organizacionais, dificuldades de atendimento e distanciamento entre as práticas institucionais e a proposta de proximidade com o cidadão. Embora o estudo examine ramo diverso dos Juizados Cíveis, suas constatações são pertinentes ao presente objeto: a alteração do suporte dos autos não corrige, isoladamente, falhas de gestão, comunicação ou disponibilidade de pessoal. A promessa tecnológica somente se realiza quando integrada a uma política pública orientada pela qualidade do acesso.

3.2. Exclusão Tecnológica e Garantias Processuais

A vulnerabilidade digital possui caráter multidimensional. Além da falta de conexão estável ou de equipamento apropriado, ela compreende limitações de alfabetização digital, dificuldades para digitalizar documentos, desconhecimento da linguagem empregada nos sistemas e ausência de espaço reservado para audiências. Rodrigues, Melo e Dirino (2026, p. 13-16) observam que pessoas idosas, economicamente desfavorecidas ou sem domínio técnico podem encontrar na informatização uma nova barreira de entrada. No contexto dos Juizados, essa circunstância adquire maior gravidade porque a legislação admite, em determinadas causas, a atuação sem advogado, atribuindo diretamente à parte tarefas que exigem compreensão dos procedimentos eletrônicos.

Mól e Lôbo (2023, p. 243-249) sustentam que a inclusão digital deve ser compreendida como condição para a preservação do modelo constitucional de processo. Se o procedimento representa espaço de participação na formação da decisão estatal, não basta disponibilizar formalmente uma plataforma: é necessário assegurar que os sujeitos consigam apresentar razões, acompanhar os atos e exercer o contraditório em condições de igualdade. A inacessibilidade tecnológica pode comprometer a ciência dos pronunciamentos, a produção de provas e a própria manifestação da vontade. Desse modo, a digitalização que desconsidera as diferenças materiais entre os usuários converte uma ferramenta de aproximação em fator de exclusão processual.

As autoras também chamam atenção para riscos relacionados à opacidade tecnológica e à discriminação algorítmica, defendendo transparência, controle e possibilidade de fiscalização das soluções empregadas pelo sistema de justiça (MÓL; LÔBO, 2023, p. 249-254). Ainda que muitas atividades dos Juizados não dependam de decisões automatizadas, essa advertência amplia o debate: a tecnologia não é neutra, pois incorpora escolhas sobre linguagem, autenticação, formatos e etapas de navegação. Interfaces complexas ou incompatíveis com recursos de acessibilidade selecionam, na prática, quem consegue participar com autonomia. A simplicidade prevista na Lei nº 9.099/1995 deve alcançar, por conseguinte, tanto o rito jurídico quanto o desenho dos meios digitais utilizados.

3.3. Barreiras Concretas e Condições para Uma Virtualização Inclusiva

A experiência institucional demonstra que a exclusão não decorre exclusivamente da condição individual do usuário. Valim (2015, p.

168-180) identificou, no cotidiano das unidades pesquisadas, limitações no diálogo com as partes, demora na juntada de documentos e dificuldade de contato com os responsáveis pela condução dos processos. Tais elementos revelam que a virtualização pode conviver com práticas hierarquizadas e atendimento pouco humanizado. Em ambientes destinados a aproximar a jurisdição do cidadão, a redução do contato pessoal precisa ser compensada por canais claros, responsivos e acessíveis; caso contrário, a distância física passa a corresponder também a uma distância informacional.

Iwakura e Viana (2022, p. 146-154) organizam as barreiras do Judiciário digital em três dimensões principais: exclusão digital, deficiências no planejamento dos sistemas e resistência cultural ou psicológica às mudanças. A classificação impede que todas as dificuldades sejam atribuídas à falta de habilidade do jurisdicionado. Sistemas instáveis, procedimentos fragmentados e interfaces concebidas sem atenção à experiência do usuário também restringem o acesso. Por outro lado, as autoras ressaltam que ferramentas planejadas a partir do contexto concreto, acompanhadas de apoio e linguagem compreensível, podem superar obstáculos existentes no atendimento exclusivamente físico.

A virtualização inclusiva exige, assim, estrutura híbrida e mecanismos permanentes de assistência. Pontos de inclusão digital, atendimento presencial quando necessário, orientação para a prática dos atos, capacitação de servidores e compatibilidade com tecnologias assistivas constituem medidas complementares, não concessões excepcionais. Rodrigues, Melo e Dirino (2026, p. 14-16) defendem que a modernização seja acompanhada por políticas compensatórias capazes de impedir o aprofundamento das desigualdades. Na mesma direção, Mól e Lôbo (2023, p. 251-254)

vinculam a legitimidade do processo digital à participação efetiva, à transparência e à não discriminação.

Em síntese, os quatro estudos convergem quanto à insuficiência de uma análise orientada apenas por produtividade e velocidade. A tecnologia pode ampliar o alcance dos Juizados, mas seus resultados dependem das condições materiais dos usuários, da qualidade dos sistemas e da manutenção de apoio institucional acessível. O critério decisivo não é a oposição abstrata entre processo físico e eletrônico, e sim a capacidade de cada arranjo assegurar compreensão, autonomia e possibilidade real de influência. Esse diagnóstico oferece fundamento para o capítulo seguinte, no qual serão examinadas medidas de inclusão e assistência destinadas a compatibilizar inovação, igualdade processual e atendimento humanizado nos Juizados Especiais Cíveis.

4. INCLUSÃO, ASSISTÊNCIA E HUMANIZAÇÃO DA JUSTIÇA DIGITAL

4.1. Acesso Digital Centrado na Pessoa

A superação das barreiras examinadas no capítulo anterior requer uma concepção de inovação orientada pelas necessidades do jurisdicionado. Porto e Pinho (2024, p. 315-325) descrevem a Justiça 4.0 como etapa de desterritorialização da prestação jurisdicional, na qual os serviços deixam de depender exclusivamente da presença física e passam a ser organizados por plataformas, comunicação remota e unidades digitais. Essa mudança amplia o alcance potencial do Judiciário, mas exige que a eficiência administrativa permaneça subordinada ao acesso efetivo. Nos Juizados Especiais Cíveis, o desenho tecnológico deve conservar a simplicidade, a

oralidade e a proximidade que justificaram a criação do microssistema.

Pereira (2026, p. 15-22) assinala que a igualdade formal proporcionada pelo processo eletrônico não se converte automaticamente em igualdade material. Pessoas idosas, cidadãos de baixa renda, moradores de áreas rurais e indivíduos com deficiência podem precisar de recursos e formas de apoio distintos. Por isso, acessibilidade, linguagem compreensível, alfabetização digital e fortalecimento da assistência jurídica devem integrar a própria política de transformação. A preservação de canais presenciais ou mediados não constitui retrocesso, mas instrumento de equidade destinado a impedir que a autonomia tecnológica seja presumida de maneira indiscriminada.

A centralidade da pessoa também demanda atenção à experiência de uso. Sistemas excessivamente fragmentados, autenticações complexas e comunicações incompreensíveis aumentam a dependência de intermediários e contrariam a informalidade dos Juizados. A Justiça desterritorializada pode fortalecer a cidadania quando amplia os espaços de participação e aproxima partes, advogados e agentes públicos (PORTO; PINHO, 2024, p. 331-349). Para tanto, a oferta digital precisa ser acompanhada de orientação clara, alternativas acessíveis e possibilidade de atendimento humano sempre que a condição do usuário ou a natureza do ato assim exigir.

4.2. Pontos de Inclusão Digital e Apoio Institucional

Entre as respostas institucionais à exclusão tecnológica, destacam-se os Pontos de Inclusão Digital, espaços destinados a oferecer

infraestrutura e apoio para o acesso remoto aos serviços judiciais. Faria e Carmo (2026, p. 3-10) compreendem esses pontos como política pública de efetivação de direitos fundamentais, sobretudo em localidades desassistidas ou de difícil acesso. Sua relevância não se limita à disponibilização de computador e internet: a presença de suporte capacitado permite que o cidadão compreenda o procedimento, participe de audiências e pratique atos que seriam inviáveis sem mediação técnica.

Os resultados analisados por Faria e Carmo (2026, p. 10-17), a partir de experiências do Conselho Nacional de Justiça e dos Tribunais de Justiça do Acre e do Maranhão, indicam impactos positivos na aproximação de comunidades isoladas. A efetividade da medida, contudo, depende de três eixos: ampliação territorial, capacitação comunitária e integração interinstitucional. Um ponto instalado sem conectividade confiável, manutenção, servidores preparados ou articulação com Defensoria Pública, advocacia e serviços locais corre o risco de se tornar estrutura meramente simbólica.

Aplicada aos Juizados Especiais Cíveis, essa política pode favorecer a atermção, a juntada de documentos, a participação em sessões conciliatórias e o acompanhamento processual por pessoas sem advogado. Pereira (2026, p. 19-24) acrescenta que iniciativas como Balcão Virtual, Juízo 100% Digital e Pontos de Inclusão Digital precisam adquirir maior capilaridade e articular-se a programas de educação tecnológica. A assistência não deve substituir a vontade da parte, mas criar condições para que ela exerça seus direitos com compreensão e autonomia progressiva.

4.3. Políticas Híbridas e Adaptação Às Realidades Locais

A dimensão territorial impede a adoção de uma solução única para todo o país. Silva e Santos Junior (2025, p. 5023-5029), ao estudarem o interior do Amazonas, demonstram que grandes distâncias, deslocamentos fluviais, instabilidade de energia e ausência de conexão tornam insuficientes políticas concebidas segundo a realidade urbana. Mesmo instrumentos relevantes, como o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital, possuem alcance restrito quando o cidadão não dispõe dos meios elementares para utilizá-los. A vulnerabilidade tecnológica pode, portanto, sobrepor-se às barreiras geográficas e aprofundar desigualdades anteriores.

Os autores defendem medidas sensíveis às territorialidades, entre as quais Justiça Itinerante, mediação comunitária, parcerias entre instituições e valorização dos conhecimentos locais (SILVA; SANTOS JUNIOR, 2025, p. 5030-5035). Embora o estudo se concentre na realidade amazônica, a premissa é aplicável aos Juizados Especiais: o atendimento deve ser adaptado às condições sociais, culturais e comunicacionais de cada comunidade. A combinação entre estrutura digital, presença institucional periódica e agentes locais capacitados tende a produzir resultados mais inclusivos do que a imposição de um canal exclusivamente eletrônico.

Consolida-se, assim, a necessidade de um modelo híbrido, no qual diferentes portas de entrada possam ser acionadas conforme a condição do usuário. A desterritorialização apontada por Porto e Pinho (2024, p. 337-349) amplia a flexibilidade da prestação jurisdicional, enquanto os estudos de Faria e Carmo (2026, p. 15-17) e de Silva e Santos Junior (2025, p. 5030-5035) evidenciam que a presença territorial e a mediação humana continuam indispensáveis. Não há incompatibilidade entre essas perspectivas: a tecnologia permite diversificar o atendimento, ao passo que a

assistência assegura que essa diversificação alcance também os grupos vulneráveis.

Dessa maneira, a inclusão digital nos Juizados Especiais Cíveis pressupõe investimento em infraestrutura, formação de usuários e servidores, acessibilidade, linguagem simples e cooperação com instituições capazes de prestar orientação jurídica e tecnológica. A avaliação das políticas deve considerar não apenas a quantidade de atos praticados eletronicamente, mas quem consegue utilizar os serviços e com qual grau de compreensão. Em convergência, os quatro artigos indicam que modernização e humanização são dimensões complementares: a justiça digital somente preserva sua legitimidade quando oferece apoio, alternativas e participação substancial a todos os cidadãos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa analisou os efeitos da virtualização processual sobre o acesso efetivo à justiça no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Partiu-se da indagação acerca da capacidade das tecnologias digitais de ampliar a participação dos jurisdicionados ou, em sentido oposto, de estabelecer novas barreiras às pessoas em situação de vulnerabilidade tecnológica. O estudo demonstrou que a resposta não depende exclusivamente da adoção do processo eletrônico, mas das condições institucionais, materiais e humanas que acompanham sua implementação.

No primeiro capítulo, verificou-se que os Juizados representam importante instrumento de democratização da tutela jurisdicional, pois foram estruturados para reduzir formalidades e aproximar o sistema de justiça do cidadão. Oralidade, simplicidade,

informalidade, economia processual e celeridade, contudo, não podem ser avaliadas apenas por indicadores de produtividade. A efetividade do microsistema exige participação informada, equilíbrio entre os litigantes, qualidade decisória e resposta tempestiva. Assim, o ingresso formal de uma demanda não basta quando o jurisdicionado encontra obstáculos que limitam sua compreensão ou sua influência no processo.

O segundo capítulo evidenciou a natureza ambivalente da transformação digital. A informatização pode reduzir deslocamentos, custos e períodos de espera, além de facilitar a consulta aos autos e a prática remota de atos. Esses benefícios, porém, não são distribuídos uniformemente. Falta de conexão, equipamentos inadequados, reduzido letramento digital, interfaces complexas e ausência de apoio constituem barreiras capazes de comprometer o contraditório, a ampla defesa e a igualdade processual. Constatou-se, ainda, que a simples substituição dos autos físicos pelos eletrônicos não soluciona deficiências de gestão, comunicação ou atendimento humanizado.

No terceiro capítulo, foram identificadas medidas aptas a compatibilizar modernização e inclusão. Os Pontos de Inclusão Digital, o atendimento híbrido, a manutenção de alternativas presenciais, a linguagem simples e a capacitação de usuários e servidores revelam-se fundamentais. Também se mostrou necessária a articulação com a Defensoria Pública, a advocacia e instituições locais, especialmente em regiões marcadas por isolamento geográfico ou baixa conectividade. As políticas judiciais precisam considerar as particularidades sociais, culturais e territoriais, evitando que soluções concebidas para centros urbanos sejam aplicadas de maneira uniforme a realidades distintas.

Diante dos resultados, confirma-se a hipótese de que a virtualização somente democratiza a jurisdição quando acompanhada de suporte acessível e de canais alternativos adequados às condições dos usuários. A tecnologia deve funcionar como instrumento a serviço dos princípios dos Juizados, e não como requisito capaz de afastar justamente aqueles que mais necessitam de uma justiça simples e próxima. Recomenda-se, portanto, que a avaliação da transformação digital considere o perfil das pessoas efetivamente atendidas, a acessibilidade dos sistemas, a qualidade da orientação prestada e a possibilidade concreta de participação. Conclui-se que eficiência tecnológica e humanização não são objetivos opostos: sua integração constitui condição para que os Juizados Especiais Cíveis preservem sua função democrática no cenário contemporâneo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Por um acesso qualitativo à justiça: o perfil da litigância nos Juizados Especiais Cíveis. Revista da Faculdade de Direito da UFMG, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2019v75p443.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 27 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 27 ago. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 27 ago. 2026.

CORRÊA, Guilherme Augusto Bittencourt. Juizados Especiais Cíveis Estaduais: acesso à justiça? Revista Eletrônica do CEJUR, Curitiba, a. 2, v. 1, n. 3, p. 85-125, ago./dez. 2008.

FARIA, Romário Divino; CARMO, Valter Moura do. Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e o acesso à justiça: a centralidade da pessoa humana e a superação da exclusão digital no Judiciário brasileiro. Dom Helder Revista de Direito, Belo Horizonte, v. 9, e093061, 2026. DOI: 10.36598/dhrd.v9.3061.

FELIPPE, Fátima Teresinha. A criação dos Juizados Especiais como modelo inovador no acesso à justiça. VirtuaJus, Belo Horizonte, v. 3, n. 4, p. 141-159, 1. sem. 2018.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; VIANA, Priscila Leal Seifert. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. Confluências, Niterói, v. 24, n. 1, p. 140-157, jan./abr. 2022.

LAZZARI, João Batista. Os princípios constitucionais do acesso à justiça e da razoável duração do processo: uma análise da efetivação

dessas garantias no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Revista Eletrônica Direito e Política, Itajaí, v. 8, n. 1, p. 321-347, 1. quadrim. 2013.

MÓL, Ana Lúcia Ribeiro; LÔBO, Edilene. A inclusão digital como garantia do modelo constitucional de processo: os contributos de José Alfredo de Oliveira Baracho para uma teoria democrática do processo na era da revolução tecnológica. Revista Meritum, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 243-255, 2023. DOI: 10.46560/meritum.v18i4.9099.

PEREIRA, Ingrid Andrade. Acesso à justiça na era digital: desafios da inclusão e exclusão no processo eletrônico brasileiro. Revista Multidisciplinar Integrada - REMI, v. 2, n. 1, p. 1-25, 2026. DOI: 10.61164/4e28xj15.

PORTO, Fábio Ribeiro; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A nova onda de acesso à justiça: Justiça Digital (4.0) e a visão de um Judiciário desterritorializado. Revista Jurídica Luso-Brasileira, Lisboa, a. 10, n. 2, p. 315-350, 2024.

RODRIGUES, Lavinnia Julia; MELO, Luis Fernando Lopes Resende de; DIRINO, Daniel Carlos. Os Juizados Especiais: a promoção e a democratização do acesso à justiça. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, São Paulo, v. 12, n. 5, p. 1-18, maio 2026. DOI: 10.51891/rease.v12i5.27245.

SILVA, Bruno Raphael Fragoso; SANTOS JUNIOR, Francisco Afonso dos. Justiça em terras distantes: políticas judiciárias e os desafios do acesso à justiça no interior do Amazonas. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, São Paulo, v. 11, n. 6, p. 5023-5035, jun. 2025. DOI: 10.51891/rease.v11i6.20100.

VALIM, Morgana Paiva. Uma análise empírica dos Juizados Especiais Fazendários: dilemas, paradoxos e perplexidades. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 24., 2015, Belo Horizonte. Sociologia, antropologia e cultura jurídicas. Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 159-181.