

A INCLUSÃO DIGITAL COMO DIREITO HUMANO E FUNDAMENTAL E O ACESSO À JUSTIÇA

DIGITAL INCLUSION AS A HUMAN AND FUNDAMENTAL RIGHT AND ACCESS TO JUSTICE

Gracielle Cavalcante^I
Fernando Amorim^{II}

^ICentro de Estudos Superiores de Maceió, Maceió, AL, Brasil.

^{II}Centro de Estudos Superiores de Maceió, Maceió, AL, Brasil.

Resumo: Esse artigo busca refletir a inclusão digital como um direito humano, fundamental e o impacto no acesso à justiça. Indaga-se acerca dos desafios enfrentados por essa nova ordem social e os reflexos no exercício da cidadania. A pesquisa é exploratória, com abordagem qualitativa, partindo do conceito de inclusão e exclusão digital, como reflexos dos novos direitos humanos e fundamentais. Indaga-se acerca das transformações da sociedade digital e o necessário pertencimento através de políticas públicas inclusivas, como nova vertente da vulnerabilidade social, bem como a importância dessas novas ferramentas para a compreensão de um pluralismo social e jurídico, na democratização do acesso à justiça.

Palavras-chave: Direitos Humanos. Direitos Fundamentais. Inclusão Digital. Acesso à Justiça.

Abstract: This article seeks to reflect on digital inclusion as a human and fundamental right and the impact on access to justice. It asks about the challenges faced by this new social order and the reflexes in the exercise of citizenship. The research is exploratory, with a qualitative approach, based on the concept of digital inclusion and exclusion and insertion as human and fundamental rights. It asks about the transformations of the digital society and the necessary belonging through inclusive public policies, as a new aspect of social vulnerability, as well as the importance of these new tools for the understanding of a social and legal pluralism in the democratization of access to justice.

Keywords: Human Rights. Fundamental rights. Digital inclusion. Access to justice.

DOI: <http://dx.doi.org/10.31512/rdj.v23i46.925>

Recebido em: 30.07.2022

Aceito em: 24.05.2023



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.

Introdução

A inclusão digital é um tema bastante discutido nos discursos político-econômicos, pois se tornou uma necessidade premente da sociedade atual, condição para o exercício dos direitos civis e acesso à justiça. A pesquisa é exploratória, com abordagem qualitativa, caracterizando-se como um estudo preliminar na constituição de hipóteses e novos enfoques. Para tanto, utiliza-se de levantamento bibliográfico, bem como análise de dados e exemplos que venham a estimular a compreensão. O aspecto qualitativo preocupa-se, ainda, com as “novas realidades”, que não podem ser quantificadas, buscando entender a dinâmica das relações sociais. O objetivo é fornecer reflexões, motivos, aspirações, valoração para os fenômenos que se apresentam.

No caso deste artigo, a discussão é centrada na importância da inclusão digital para o acesso à justiça. A revisão de literatura sobre a inclusão digital respalda-se em pesquisadores de referência internacional, como LEVY (2000) e CASTELLS (2003), entre outros. A discussão conceitual alia-se a exploração de dados fornecidos pelo IBGE¹, bem como legislação específica, tendo como objeto de investigação as políticas brasileiras de inclusão digital e seus reflexos no âmbito do acesso à justiça.

Neste trabalho, os conceitos de inclusão e exclusão digital serão abordados como dois termos ambivalentes, pois diversos contextos colaboram para a imprecisão conceitual. Quem seria considerado excluído digital? A simples escassez de insumos tecnológicos seria uma determinante? Será que apenas fatores econômicos traduziriam a dificuldade de apreensão cultural dos sistemas digitais? Qual a relação com as políticas fiscais e de redistribuição de infraestrutura? A inclusão digital será analisada na perspectiva dos direitos humanos e fundamentais, pois o exercício de direitos civis encontra-se cada vez mais atrelado as ferramentas tecnológicas, devendo ser pauta de políticas públicas e condição para o desenvolvimento. A discussão acerca da condição do desenvolvimento para o acesso a novas tecnologias perpassa não apenas a alta carga tributária que envolve o setor, como diz respeito à fiscalização concorrencial ineficiente, ou seja, não há um controle estatal sobre os produtos oferecidos, ao custo equivalente dos produtos, fatores que contribuem para a exclusão digital dos brasileiros. As políticas públicas são omissas nos objetivos e metas do setor para com o interesse público, estando restritas a um viés arrecadatório.

O papel desempenhado pelo Poder Judiciário também faz refletir sobre o cenário do acesso à justiça, que se transforma sob a influência das novas tecnologias nos meios de solução consensual de conflitos, como a mediação e conciliação, que se encontram cada vez mais atrelados a uma ambiência digital. O conceito de vulnerabilidade social deve, ou seja, cidadãos à margem da inclusão digital, ser concebido dentro da perspectiva de cidadania, pois reconhecer

¹ Dados fornecidos pelo IBGE. **Desigualdades sociais por cor ou raça no Brasil. Estudos e Pesquisas-Informação Demográfica e Socioeconômica**, v. 41, 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681_informativo.pdf. Acesso em: 09 jun. 2022.

a cibercultura, como novos padrões, produtos, comportamentos e valores é uma realidade e necessidade premente, e a intervenção estatal, por meio de políticas públicas inclusivas, como a democratização do acesso à internet, programas de incentivos aos insumos, será o desafio das próximas décadas, sob pena de se aprofundarem as desigualdades sociais existentes. A inclusão digital vem impactando, ainda, a educação e as formas de trabalho, como reflexos de uma nova organização social, porém, o presente artigo restringir-se-á à análise dos seus aspectos no exercício dos direitos civis e do acesso à justiça.

É necessária, pois, uma discussão acerca da potencialidade das novas ferramentas tecnológicas, como um caminho alternativo, rápido e sustentável de pluralismo social e jurídico, a exemplo do que acontece com o site Wikipédia e empresas particulares que oferecem serviços de paralelos digitais de conciliação, mediação e arbitragem, estabelecendo-se uma reflexão sobre como essas tecnologias impactam as relações jurídicas privadas. As tecnologias representam mais do que uma mudança na execução de processos de resolução de disputas, ela transforma a própria natureza deles, sob o protagonismo da mediação, que pode estancar a natureza de algumas ações ou deslocar o *locus* do Poder Judiciário.

Por fim, discute-se a democratização do acesso à justiça através da inclusão digital, que vai além do simples acesso às tecnologias, entendendo a dinâmica de como esse movimento influenciou os novos formatos de resolução de conflitos, em especial dos conflitos de natureza privada, sendo condição para o exercício da cidadania e do desenvolvimento.

Inclusão e exclusão digital: a apreensão de dois conceitos complementares

Os conceitos de inclusão e exclusão digital envolvem aspectos históricos, sociais, culturais e econômicos que estão interrelacionados. A inclusão digital é uma apropriação do conceito de inclusão social, constituindo um reflexo da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 e não divisão dos ganhos sociais e econômicos do Pós II Guerra Mundial. Isto se acentuou nas décadas de 1980 e 1990 com a difusão da globalização econômica, ou seja, trocas financeiras, culturais e comerciais sem restrições ideológicas (GONCALVES, 2011). A inclusão digital aparece, portanto, como uma necessidade humana em crescente progressão, a qual foi potencializada pela pandemia COVID-19, em que muitos dos serviços ligados à cidadania precisaram ser exercidos por esses novos canais eletrônicos. Esses são dois termos ambivalentes, pois onde há necessidade de inclusão, há o reconhecimento explícito da exclusão. Nesse sentido, destaca Marcelo El Khouri Buzato (BUZATO, 2008)

É possível perceber que todos já somos irremediavelmente incluídos e excluídos ao mesmo tempo: o termo inclusão, nesse caso, pretende aludir à possibilidade de subversão das relações de poder e das formas de opressão que se nutrem e se perpetuam por meio da homogeneização, da padronização, da imposição de nossas necessidades ao outro e do fechamento de significados.

A exclusão digital, como a face negativa da inclusão, tem acentuado desenvolvimento nessas três dimensões: econômica, cultural, histórica e social. E não há uma divisão estanque entre elas, nem critérios únicos de admissão. Na dimensão econômica, há de se estabelecer algumas premissas importantes, como por exemplo: existem níveis de exclusão econômica? A infraestrutura de telecomunicações influencia nesse parâmetro?

O IBGE aponta que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede (FREIRE, 2021). Ter computador em casa ou acessar de qualquer lugar repercute nessa dimensão? O cidadão consumidor pode ter acesso a computadores e aparelhos avançados, mas é o mercado que define a velocidade de transmissão (banda larga ou não), assistência técnica, infraestrutura disponível, número de pessoas atendidas, deixando o critério econômico, nesse aspecto, pouco definido.

A exclusão digital cultural lida com um outro parâmetro: a dificuldade de apreensão de uma nova ambiência e essa dificuldade não faz distinção etária, de gênero, de classe econômica. Ainda, segundo a Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio do IBGE, quase a metade das pessoas que não têm acesso a rede (41,6%) diz que o motivo para não acessar é não saber usar. Uma a cada três pessoas (34,6%) diz não ter interesse (FREIRE, 2021). Com o avançar da idade, tendem a negar as tecnologias da informação e os mais novos restringem a busca de empregos, e-mails e redes sociais, o que leva a uma apropriação desigual e resistente.

A exclusão digital no Brasil é um desdobramento da exclusão social. Embora haja avanços, aponta o IBGE que em 2016, 59,5% da população preta ou parda acessou a Internet, passando para 65,4% em 2017, ao passo que, na população branca, essa proporção passou de 71,2%, para 75,5%. A diferença mais expressiva foi observada no acesso por microcomputador: 61,4% da população branca utilizou esse meio, diante de 39,6% da população preta ou parda (IBGE, 2019).

Destaca-se ainda a situação das pessoas com deficiência, enquanto grupo vulnerável, segundo dados do IBGE, cerca de 24% da população brasileira possui alguma deficiência (IBGE, 2010). A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.13.146, de 6 de julho de 2015), define pessoa com deficiência como aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade (BRASIL, 2015).

Essa lei cita, como um dos obstáculos, as barreiras tecnológicas e as define como: “barreiras que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;” (Art. 3º, item IV). Dentre as obrigatoriedades, estão a de que todo site e arquivo digital sejam acessíveis e reconhecidos por leitores de tela e tecnologias assistivas (Art. 63 e Art. 68) e de que “devem ser estimulados a pesquisa, o desenvolvimento, a inovação e a difusão de tecnologias voltadas para ampliar o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias da informação e comunicação e às tecnologias sociais.” (Art. 78).

Porém, mesmo com a entrada da lei em vigor e a tentativa de equalizar as diferenças, ainda existem as desigualdades, principalmente no mercado de trabalho. Segundo dados do Procon de SP, entre as varejistas, as limitações são latentes, tanto online quanto offline, como falta de preparo no atendimento e sites pouco acessíveis (PROCON SP, 2020). Assim, a pessoa com deficiência ainda enfrenta dificuldades para exercer seu direito de consumidor e que os fornecedores ainda estão despreparados.

Há outra exclusão digital histórica que é a de gênero, tendo em vista a forma patriarcal e não democrática do desenvolvimento da internet. Esse tipo de exclusão é ainda mais perverso em mulheres negras e pobres, por se somarem camadas de desigualdade que se amontoam e perpetuam. As mulheres possuíam chance 27% menor do que o homem de acessar a internet, em 2005, porém esse percentual caiu no tempo, 19% em 2008, 10% em 2011. Em 2013, não houve evidência significativa no diferencial entre homens e mulheres no acesso à internet e em 2014 e 2015, contudo, as mulheres passam a ter, respectivamente, 4% e 19% mais chance de acessar a internet do que os homens (GUIMARAES; CRUZ; JULIÃO, 2019). Assim, é urgente repensar a democratização do acesso como um direito fundamental ao desenvolvimento.

A inclusão digital como um direitos humano e fundamental

A democratização digital tem sido um tema bastante discutido nos discursos políticos, tendo em vista a necessidade de a tecnologia estar cada vez mais presente na sociedade. A título de exemplificação, a quem pretende ingressar ou permanecer em qualquer posto de trabalho, nos dias de hoje, é exigido comprovante de vacinação para a Covid-19, que só é possível mediante cadastro no aplicativo “Conecte SUS” ou sítio eletrônico disponibilizado pelo governo federal. A inclusão digital passou a ser um valor que deve ser transformado em direito, estruturado à luz dos direitos humanos e fundamentais, posto que vem afetando vários dos exercícios civis indispensáveis à plena cidadania. Cumpre destacar que, embora os conceitos sejam utilizados imbricados e como sinônimos, assume relevância a distinção entre as expressões “direitos humanos” e “direitos fundamentais”. Nesse sentido, Ingo Sarlet estabelece a seguinte conceituação:

Os direitos fundamentais se aplicam para aqueles direitos do ser humano reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional, ao passo que a expressão “direitos humanos” guardaria relação com documentos de direito internacional, independente, de sua vinculação com determinada ordem constitucional (SARLET, 2012, p. 133).

Porém, de certa forma, os direitos fundamentais sempre serão direitos humanos, no sentido de que o seu titular sempre terá como destinatário o “ser humano”, no sentido lato. A inclusão digital como direito fundamental já enfrenta um primeiro problema, que é a dificuldade de apreensão conceitual. O que seria inclusão digital? O simples acesso a computadores, smartphone e tablets? E a distribuição e transmissibilidade de dados setorizada? E a dificuldade de

apropriação cultural? São ramificações desse conceito em enfrentamento. Pierre Levy apresentou a questão da apropriação como sendo (LEVY,2000, p.143):

Acesso para todos, sim! Mas não se deve entender por isso um “acesso ao equipamento”, nem mesmo um “acesso ao conteúdo”. Devemos antes entender um acesso a todos os processos de inteligência coletiva, quer dizer, ao ciberespaço como um sistema aberto de autocartografia dinâmica do real², através de expressão das singularidades, de confecção do laço social pela aprendizagem recíproca, de livre navegação nos saberes.

Importante indagação diz respeito à dimensão da inclusão digital como um fator de sustentabilidade no aspecto social. Deve-se considerar uma posição proativa que busque, concomitantemente, a eficiência econômica, a preservação ambiental e a justiça ou equidade social, não apenas o lucro proporcionado ao mercado. Caso um desses componentes não seja sustentável, o desenvolvimento geral também não o será (ELKINGTON, 2001). A sustentabilidade social traz oportunidades para o desenvolvimento de novas habilidades, novos processos e novas capacidades tecnológicas, a partir da construção de redes de confiança, reciprocidade e suporte, considerando-se as características culturais de cada comunidade, buscando-se a igualdade, a coesão e a inclusão social (OLIVEIRA R.S.; CAVALHEIRO, L. N.; PINTO; G. R, 2019).

O tema tem sido debatido à luz dos direitos humanos e a Organização das Nações Unidas, na formulação das metas do milênio, estipulou que os países, principalmente os mais pobres, devem adotar estruturas de aprendizado tecnológico, empreendendo nas áreas da tecnologia, ciência e inovação. A disseminação da informação e das tecnologias de comunicação e interconectividade global têm grande potencial para acelerar o progresso humano, para eliminar o hiato digital e desenvolver sociedades do conhecimento³. A Declaração dos Direitos Humanos de 1948, em seu art. XXVII, também aduz que “Toda a pessoa tem o direito de tomar parte livremente na vida cultural da comunidade e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam”. Assim, deve-se pensar a apropriação tecnológica à luz dos direitos humanos, como parte da cultura inserida. A discussão também se estende na seara dos direitos fundamentais, que, embora positivados, não excluem que sejam decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados (art.5º, § 2º da CF). No ordenamento jurídico infraconstitucional, verifica-se a existência da Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), que dispõe sobre Direito de Acesso à Internet, sendo o acesso à internet um direito de todos e essencial ao exercício da cidadania. A inclusão digital é uma necessidade social que não pode ser ignorada pelos poderes, devendo ser pauta de políticas públicas como condição desse novo formato de cidadania.

2 A expressão autocartografia dinâmica do real, significa dizer que as práticas e saberes estejam a todos disponíveis.

3 Nesse sentido, resume o site “Transformando Nosso Mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 09 jun. 2022.

Transformações sociais políticas públicas

As tecnologias da informação e comunicação são fundamentais para as estruturas da sociedade atual. No contexto da pandemia da Covid-19, em que medidas de isolamento foram necessárias, tal dependência se tornou evidente, comprovando os prejuízos causados às pessoas excluídas digitalmente. Há todo um discurso sobre não se considerar a urgência da inclusão digital como política pública, em comparação com outros temas também relevantes como a fome, água potável, luz, saúde, habitação. Fato é que a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que desenvolve uma série de estudos de inclusão digital, considerou o acesso à internet banda larga tão importante, quanto o acesso à água potável e a luz (WUNSCH-VINCENT, S.; VICKERY, G, 2012).

A infraestrutura em telecomunicações é a base para as tecnologias de informação e comunicação, sem a qual não se pode propor políticas públicas de inclusão digital. Uma discussão importante diz respeito à privatização do setor de telecomunicações, os quais, monopolizados e quase sem concorrência, impõem enormes barreiras às variantes de telefonia por satélite, rádio, sem fio, como forma de reserva de mercado, repassando aos cidadãos os altos custos de todo esse processo.

Assim, a alta carga tributária que envolve o setor, a fiscalização concorrencial ineficiente e o custo equivalente dos produtos são fatores que contribuem para a exclusão digital dos brasileiros. As políticas públicas são omissas nos objetivos e metas do setor para com o interesse público, estando restritas a um viés arrecadatório. Utilizam um discurso vazio de inclusão e não enfrentam os reais problemas estruturais. Atualmente o setor de telecomunicações no Brasil é um dos mais tributados do mundo. Só em 2020 o setor pagou R\$ 60,6 bilhões em tributos, o que representou 42% da receita líquida (CONEXIS, 2021).

Ressalte-se que a Lei 14.173/2021, recentemente promulgada, visa a redução da carga tributária de várias taxas incidentes sobre o serviço de banda larga via satélite, provido por meio de antena de pequeno porte, conhecida como VSAT, objetivando ampliar o acesso à internet em banda larga em todo o país, principalmente em áreas rurais e regiões isoladas de difícil acesso.⁴ De nada adianta divulgar ações governamentais e programas de inclusão, por meio de insumos, telecentros, banda larga em escolas, software livre, se não se enfrentar a macroestrutura da exclusão, como políticas fiscais e de redistribuição de infraestrutura, sob pena de só se aprimorar um discurso de pouca efetividade.

⁴ Presidente Bolsonaro sanciona lei que reduz encargos de antenas de internet por satélite. A medida visa expandir o acesso à internet em banda larga via satélite no território nacional, atingindo a população residente em áreas rurais, remotas ou geograficamente não contempladas. Junho. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2021/06/presidente-sanciona-lei-que-reduz-taxas-para-servicos-de-banda-larga-via-satelite>. Acesso em: 09 jun. 2022.

Acesso à tecnologia e à justiça

A atuação do Poder Judiciário faz refletir sobre o cenário do acesso à justiça que se transforma sob a influência das novas tecnologias nos meios de solução consensual de conflitos, que se encontram cada vez mais atrelados a uma ambiência digital e pode se dar judicialmente ou extrajudicialmente. O período pandêmico acelerou todo esse processo, pois tem-se percebido uma grande dependência de todos esses sistemas tecnológicos. Devido as regras sanitárias vigentes, muitas atividades tiveram que se adequar a essa nova realidade, entre eles a ambiência virtual para a resolução de conflitos.

Os meios de solução consensual de conflitos já se encontram em ambiente digital e a Resolução 125/2010 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) estabeleceu os parâmetros para novas soluções tecnológicas. Essa resolução já sofreu adaptações posteriores, todas no sentido de aperfeiçoamento digital para essas novas práticas. Recentemente, a Resolução nº 358/2020 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) (BRASIL, 2020) prevê soluções tecnológicas para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação. Na conciliação há a participação mais efetiva do conciliador que pode sugerir soluções, enquanto na mediação, o mediador apenas facilita o diálogo entre as partes, mas são elas que apresentam as soluções. E ainda, a Resolução nº 335/2020 do CNJ (BRASIL, 2020) que institui a PDPJ-Br (Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro), num grande ecossistema digital de justiça.

A nova ambiência de resolução de conflitos se vale das ODR ou *Online Dispute Resolution*⁵. No Brasil, esse movimento se iniciou por volta dos anos 2000, com as primeiras plataformas eletrônicas que visavam a solução das contendas dentro do universo online, evitando-se a tutela jurisdicional.

A consumidor.gov é a plataforma eletrônica oficial da administração pública federal e gratuita, visando a autocomposição das controvérsias em relações de consumo. Segundo dados da plataforma, somente em 2020 foram finalizadas 1.196.627 (um milhão cento e noventa e seis mil, seiscentos e vinte e sete) reclamações, com índice médio de solução de 78,34% (setenta e oito, trinta e quatro por cento) e prazo médio de resposta inferior a 8 dias (BRASIL, 2020).

As serventias cartorárias também estão integradas a essa nova ambiência digital. O CNJ (Conselho Nacional de Justiça) instituiu o provimento 46/2015 que obriga os Oficiais e Registradores a adotarem meios tecnológicos para fornecimento de informações estatísticas à Administração Federal. O CNJ (Conselho Nacional de Justiça) também aprovou o provimento 100/2020 instituindo os atos notariais eletrônicos (E-Notariado), inclusive com a possibilidade do divórcio virtual, através da realização de videoconferência para a identificação dos requerentes, bem como assinatura digital dos envolvidos (art.3º) (BRASIL, 2020). Essas propostas representam um desafio de inclusão digital, pois sem o necessário reconhecimento do acesso à tecnologia como direito humano e fundamental, poderá restar obstaculizado o próprio acesso à justiça.

5 *Online Dispute Resolution* – Resolução de Disputas Online de Conflitos

Cumprir destacar algumas tentativas pontuais, como o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, que foi instituído desde 2009, através do Decreto nº 6.991, com objetivo de “desenvolver ações que possibilite a implantação e a manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional” (artigo 1º, parágrafo único). E o Decreto nº 7.175/2010, que criou o Programa Nacional de Banda Larga como política pública de promoção e acesso às telecomunicações, com a consequente ampliação do acesso à internet em banda larga e inclusão digital. Porém, todos esses programas de democratização digital esbarram em problemas macroestruturais, como políticas fiscais e de redistribuição de infraestrutura, sendo apenas a ponta do iceberg do que se apresenta. O acesso à justiça e o acesso à tecnologia, na atual conjuntura da justiça digital, são duas faces indissociáveis e condição para o exercício da própria cidadania.

Vulnerabilidade social e o exercício da cidadania

A cibercultura é um dos temas mais discutidos na atualidade, posto que a sociedade vem passando por profundas transformações sociais e comportamentais. Nesse sentido, discutem-se novos conceitos como infoexcluídos e vulneráveis digitais. São consideradas infoexcluídas as pessoas que não possuem igualdade no acesso à internet (RODRIGUES MOREIRA, 2020). Também podem ser denominados analfabetos digitais, pois são “alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque 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, 2018, pp. 219/257). Os vulneráveis digitais são grupos de pessoas que não possuem acesso à internet, que pode se dar pela insuficiência econômica ou dificuldade de apropriação da cultura digital. Ou seja, ambos os termos podem significar falta de recursos ou conhecimento quanto ao uso de tecnologias, ficando à margem dos novos exercícios sociais.

Em 11 de abril de 2019, por meio do Decreto nº 9.756, o Governo Federal criou o portal único “gov.br”, dispondo sobre as regras de unificação de seus canais digitais. Após a decretação da pandemia pela OMS (Organização Mundial da Saúde) e diante da necessidade do distanciamento social, a procura pelos serviços digitais aumentou consideravelmente (SOUZA, 2020, p. 143-160). Segundo o sítio de internet do Ministério da Economia, somente no mês de abril de 2020 foram registrados 14 milhões de acesso no portal único, representando um aumento de 108% referente ao mês anterior, sendo a meta do governo prestar 100% dos serviços digitalmente até o final de 2022 (BRASIL, 2020).

No contexto atual, “o estar conectado” passa a ser uma vicissitude e uma dependência de sobrevivência profissional e social” (PIMENTEL, 2017, p. 13-32.). Muitos serviços essenciais e indispensáveis ao exercício da cidadania passaram a ser exercidos dentro do ambiente digital. Ainda que seja preciso reconhecer o ciberespaço, ou seja, um espaço de comunicação em rede, e a cibercultura que o caracteriza, como uma realidade razão pela qual é urgente a necessidade de

intervenção estatal por meio de políticas públicas inclusivas, sob pena de aprofundar o fosso das desigualdades existentes.

Novas ferramentas tecnológicas, pluralismo social e jurídico

O desenvolvimento das ferramentas tecnológicas na comunicação digital impactou significativamente a sociedade e o Poder Judiciário. Apesar de toda essa mudança comportamental nas formas de se relacionar, os conflitos humanos não deixaram de existir e foram ganhando novos formatos, propondo novas vias de solução. As ODR ou *Online Dispute Resolution* são métodos alternativos de solução de conflitos (negociação, mediação, conciliação, arbitragem) que acontecem dentro no universo online e ganharam impulso e projeção para mediar conflitos, principalmente, no universo virtual. O fato é que esses formatos eletrônicos de solução de conflitos, muitas vezes fora da jurisdição estatal, fazem pensar sobre a sua potencialidade, deslocando muitos dos conflitos levados ao Poder Judiciário, emergindo desse protagonismo uma espécie de “pluralismo social e jurídico”. Conforme pontua Camila Nicácio, há uma pluralidade de atores, arenas de participação, procedimentos e direitos. Nesse sentido:

a não verticalidade, a extensão do espaço retórico, a abertura à internormatividade e o cuidado dos laços sociais, há criação de normas sancionáveis e coercitivas que, embora não se refiram necessariamente ao direito oficial, compõem a larga esfera da juridicidade (NICÁCIO, 2018, p. 141-171).

Os movimentos sociais contemporâneos assumem algumas características, que partem das redes digitais e ocupam os espaços urbanos; os movimentos que repudiam a violência e são despojados de lideranças formais e de programas específicos, por vezes com pauta indefinida de objetivos e reivindicações; os movimentos de pessoas que não se sentem representadas pelas atuais instituições democráticas e que têm a indignação como eixo central das demandas por mudanças culturais; e os movimentos de autocomunicação de massa, com capacidade para resistir e renascer a todo instante. (CASTELLS, 2012).

A título de exemplificação, o site do Wikipédia oferece esses serviços de paralelos digitais de mediação e arbitragem, só que com a variante de atuar como uma “cabala de mediação” em que os usuários estão em todas as posições e voluntários se disponibilizam para resolver conflitos (WIKIPÉDIA, 2022). As discussões dizem respeito ao conteúdo de um artigo, mas há um regramento com a “eleição de mediadores”, estabelecimento de “normas de conduta” e até “conselho de arbitragem” (WIKIPÉDIA, 2022). O problema é que os usuários se tornam projetistas desse ambiente, ultrapassando limites profissionais e gerando riscos com sistemas de baixa confidencialidade, por exemplo.

Os projetistas-usuários têm o dever de garantir a justiça e a eficácia desses novos ambientes. As tecnologias representam mais do que uma mudança na execução de processos de resolução de disputas; a tecnologia digital transforma a própria natureza desses conflitos, de maneiras que estão

fadados a ter um impacto importante nas partes interessadas e na organização (RABINOVICH-EINY, ORNA e KATSH, 2012). A proposta de um pluralismo social e jurídico não pode ser afastada, pois ainda se desconhece a complexidade desses novos fenômenos sociológicos, que tanto repercutem no direito e na justiça, e que parece não estar redutível a uma só manifestação.

O acesso à justiça não deve ser reduzido ao acesso à prestação jurisdicional, pois esses novos processos sociais fornecem uma dinâmica de busca antropológica pelo direito por meio do alargamento dos parâmetros da “juridicidade”, ao mesmo tempo em que afirmam a importância do direito oficial em sua forma simbólica. O nascimento desses pluralismos, através da mediação, agindo nos mais diversos setores da sociedade civil, como empresas, escolas, universidades, sindicatos, tribunais, torna possível a expansão e o alargamento do conceito de cidadania.

Democratizando o acesso à justiça

O acesso à justiça é um dos temas mais importantes da atualidade. A construção do conceito é diretamente influenciada pela dinâmica com que se comporta a sociedade. Mauro Cappelletti (1994) refere-se ao acesso à justiça como o “espelho da cultura de uma época”. Esse mesmo autor faz referência a três ondas renovatórias de acesso à justiça: na primeira, o acesso à justiça estava restrito às pessoas privilegiadas economicamente, valendo-se da assistência jurídica gratuita; na segunda, fixava-se na necessidade de se pensar nos interesses difusos e coletivos e a terceira sobre os métodos alternativos de solução de conflitos. São discutidas outras ondas, como a quarta que discute a formação jurídico-profissional; a quinta, na qual se insere a internacionalização dos processos dentro da perspectiva dos direitos humanos e, finalmente, a sexta onda, que põe em evidência a preocupação tecnológica e o acesso paritário.

No contexto da sociedade atual, o exercício dos direitos civis se encontra cada vez mais atrelados aos recursos tecnológicos e pensar na inclusão digital como condição para a cidadania revela a sua inserção dentro dos direitos humanos e fundamentais. Por isso, ainda se espera que a internet seja meio de promoção da democracia (CASTELLS, 2003, pág. 128), pois ela fundamenta as bases do Estado de Direito. É imperioso trabalhar a inclusão digital como pertencente ao campo maior da inclusão social, em um movimento capaz de promover a emancipação dos sujeitos sociais envolvidos, para que eles se situem, coletivamente, como leitores e construtores de suas circunstâncias históricas (PESCE, L.; BRUNO, A. R, 2015).

O acesso à justiça se encontra cada vez mais atrelado à universalização do acesso tecnológico, porém as próprias instituições democráticas revelam as faces da exclusão. A título de exemplificação, a Defensoria Pública de Alagoas, órgão que presta assistência jurídica aos necessitados, anunciou somente em agosto de 2021 o retorno híbrido do atendimento presencial, mantendo os demais serviços por canais digitais.⁶ Como conceber o órgão máximo

⁶ Defensoria Pública anuncia a volta do atendimento presencial ao público. Disponível em: <https://www.7segundos.com.br/maceio/noticias/2021/08/11/184973-defensoria-publica-anuncia-a-volta-do-atendimento-presencial->

de representação jurídica assistencial operando quase que em sua totalidade pelos meios digitais, diante de um cenário tão excludente?

Pensar em estruturas coadjuvantes, mesmo que em contexto digital, é lembrar a antiga distinção entre acesso à justiça e acesso ao judiciário, pois o acesso ao judiciário está contido no acesso à justiça, que é mais amplo e abarca a inserção dos cidadãos nos meios de desenvolvimento social, econômico e político do ente estatal. É necessário pensar a inclusão digital como política pública, hoje condicional ao exercício de direitos civis, preparando instituições democráticas como braços dos excluídos digitais, através de incentivos fiscais, redistribuição de infraestrutura, programas de acesso aos insumos tecnológicos, numa rede colaborativa público-privada para que haja a promoção de uma ordem jurídica justa e necessária.

Considerações finais

A inclusão digital tornou-se uma necessidade humana, sociológica, de inserção e pertencimento. Porém, há de se pensar essa inclusão para além do simples acesso a uma tecnologia da informação e comunicação. Os conceitos de inclusão e exclusão digital possuem uma zona cinzenta, de imprecisão e estão atrelados a dimensões econômicas, culturais, históricas, sociais e até de gênero. Num país carente em infraestrutura de telecomunicação os que estão à margem dos grandes centros econômicos sofrem com a exclusão social e digital. A exclusão vai além do nível de escolaridade, pois, segundo os dados estatísticos, a faixa de idade é um fator que contribui para a desassimilação e incorporação desse novo ambiente digital.

As camadas de desigualdade se somam no desafio da inclusão digital, atingindo principalmente a etnia e o gênero, tornando-se mais do que uma simples necessidade, mas um direito a ser transformado. As políticas públicas são omissas nos objetivos e metas traçadas para esse setor, com um viés arrecadatário e pouco distributivo, utiliza, um discurso vazio que não enfrenta os reais problemas estruturais, sendo o setor de telecomunicações no Brasil um dos mais tributados do mundo.

Dentro desse panorama, destaca-se o movimento do Poder Judiciário e a política de desjudicialização através de plataformas online de resolução de conflitos, que refletem a dependência, as faces da exclusão digital e que foi acentuada durante o período pandêmico. Esse movimento faz refletir sobre a vulnerabilidade digital que atinge os mais diversos grupos no âmbito da sociedade brasileira. Ou seja, a infoexclusão pode acontecer pela falta de recursos ou conhecimento quanto ao uso de tecnologias, ficando à margem do exercício de direitos fundamentais e da própria cidadania. As tecnologias representam mais do que uma mudança na execução de processos de resolução de disputas; a tecnologia transforma a própria natureza desses conflitos.

Nessa perspectiva, trabalhamos a ideia de pluralismo social e jurídico, que poderão ser potencializados pelas práticas de mediação, a serem trabalhadas nos mais variados setores da sociedade civil. Os direitos fundamentais e o próprio exercício da cidadania estão hoje condicionados à inclusão digital, não como discurso de política judiciária, mas como sustentação estrutural da sociedade e do ordenamento. Assim, sem o enfrentamento da inclusão digital não há como pensar o acesso à justiça, principalmente diante das novas perspectivas que se apresentam, sendo condição para sua efetivação como direito humano e fundamental.

Referências

BRASIL. **Boletim Consumidor.gov.br 2020**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 09 jun.2022.

BRASIL. **Presidente Bolsonaro sanciona lei que reduz encargos de antenas de internet por satélite**. A medida visa expandir o acesso à internet em banda larga via satélite no território nacional, atingindo a população residente em áreas rurais, remotas ou geograficamente não contempladas. Junho. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2021/06/presidente-sanciona-lei-que-reduz-taxas-para-servicos-de-banda-larga-via-satelite>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BRASIL. **Transformando Nosso Mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 100, de 26 de maio de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3334>>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BRASIL. 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/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 358, de 2 de dezembro de 2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 13 mai. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. **Governo atinge marca de 700 serviços digitalizados em 17 meses e dobra número de acessos**. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/ptbr/assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos>. Acesso em: 29 mai. 2021.

BRASIL. **Lei n.13.146, de 6 de jul. de 2015.** Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm#art127. Acesso em: 17 mai. 2023.

BRASIL. DPE. **Defensoria Pública anuncia a volta do atendimento presencial ao público.** Disponível em: <https://www.7segundos.com.br/maceio/noticias/2021/08/11/184973-defensoria-publica-anuncia-a-volta-do-atendimento-presencial-ao-publico>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BUZATO, Marcelo ElKhouri. Inclusão digital como invenção do cotidiano: um estudo de caso. **Rev. Bras. Educ.**, Rio de Janeiro, v.13, n.38, ago.2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/SX9HjQZNmbGBgKnf33dxv4t/?lang=pt>. Acesso em: 15 nov. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro. Problemas de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In: MARINONI, Luiz Guilherme. **O processo civil contemporâneo.** Curitiba: Juruá, 1994.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet:** Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, pág 128, 2003.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignación y esperanza:** los movimientos sociales en la era de Internet. Tradução de Maria Hernández Díaz. Madrid: Alianza Editorial, 2012.

ELKINGTON, John. **Canibais com garfo e faca.** São Paulo: Makron Books, 2001

FREIRE, Tamara. **IBGE:** Um a cada quatro brasileiros não tem acesso à internet. agenciabrasil.ebc.com.br.2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2020-04/ibge-um-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 06. jun. 2021.

GOLÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental.** 2011. 33 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, São Paulo, 2011.

GUIMARÃES, Raquel Rangel de Meireles; CRUZ, Aline Cristina; JULIÃO, Nayara Abreu. VIÉS DE GÊNERO NO ACESSO E NA INTENSIDADE DE USO DA INTERNET PELA POPULAÇÃO EM IDADE ATIVA NO BRASIL: EVOLUÇÃO E FATORES ASSOCIADOS (20052015). **Revista de Desenvolvimento Econômico – RDE - Ano XXI – V. 2 - N. 43 - Agosto de 2019 - Salvador, BA – p. 80 – 110.**

IBGE. **CENSO 2010,** 2013. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo.html?view=noticia&id=3&idnoticia=2508&busca=1&t=censo-2010-mostra-caracteristicas-territoriais-aglomerados-subnormais-suas-diferencas-demais-areas-cidades>. Acesso em: 17 mai. 2023.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Desigualdades sociais por cor ou raça no Brasil. **Estudos e Pesquisas-Informação Demográfica e**

Socioeconômica, v. 41, 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681_informativo.pdf. Acesso em: 09 jun. 2022.

LEVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução Carlos Irineu da Costa. 2ª ed. Rio de Janeiro. Ed. 34, 2000.

NICÁCIO, Camila. Mediação de Conflitos e Emergência Normativa. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 73, pp. 141-171, jul. /dez. 2018.

OLIVEIRA R.S.; CAVALHEIRO, L. N.; PINTO; G. R. A Inclusão Digital como Fator para a Efetivação da Sustentabilidade na sua Dimensão Social. **Revista DIREITO UFMS | Campo Grande, MS | v.5 | n.1 | p. 97 - 116 | jan./jun. 2019**. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/revdir/article/view/7797>. Acesso em: 09 mai. 2023

PESCE, L.; BRUNO, A. R. **Educação e inclusão digital: consistências e fragilidades no empoderamento dos grupos sociais**. Educação (Porto Alegre, impresso), v. 38, n. 3, p. 349-357, set.-dez. 2015. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/21779>. Acesso em: 09 mai. 2023

PESSOAS com deficiência e o mercado de consumo. **Procon SP**, 2020. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/pessoa-com-deficiencia-e-o-mercado-de-consumo/>. Acesso em: 17 mai. 2023.

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.

RABINOVICH-EINY, ORNA e KATSH, Ethan. Lessons from online dispute resolution for Disputes Systems Design. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). **Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution**. The Hague: Eleven International, 2012.

RODRIGUES MOREIRA, Tássia; GOETTEMES DOS SANTOS, Karinne Emanuela. ACESSO. À JUSTIÇA E TECNOLOGIA. **Revista Em Tempo**, [S.l.], v. 20, n. 1, nov. 2020. ISSN 1984-7858. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Doi: <https://doi.org/10.26729/et.v20i1.3259>. Acesso em: 09 nov. 2021

SARLET, Ingo Wolfgang. A Eficácia dos Direitos Fundamentais. **Uma Teoria Geral dos Direitos Fundamentais Na Perspectiva Constitucional**. 11ª edição. Livraria do Advogado Editora. Porto Alegre/RS. 2012.

SETOR de telecom paga mais de R\$ 60 bilhões em tributos em 2020- **CONEXIS**. Junho. 2021. Disponível em: <https://conexis.org.br/setor-de-telecom-paga-mais-de-r-60-bilhoes-em-tributos-em-2020/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

SOUZA. Carlos Magno Alves de. Acessibilidade digital em tempos de pandemia: um direito fundamental. **Revista Direitos Fundamentais e Alteridade**, Salvador, v. 4, n. 2,

p. 143-160, jul.-dez. 2020. Disponível em: <https://cadernosdoceas.ucsal.br/index.php/direitosfundamentaisealteridade/article/view/783>. Acesso em: 09 jun. 2021.

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.

WIKIPEDIA. **Mediação de Conflitos**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Media%C3%A7%C3%A3o_de_conflitos. Acesso em: 09 jun. 2022.

WUNSCH-VINCENT, S.; VICKERY, G. **Directorate For Science, Technology and Industry Committee for Information, Computer and Communications Policy**. Organisation for Economic Co-operation and Development April, v. 12, 2007. Disponível em: <https://www.oecd.org/digital/broadband/27128723.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2021.