



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
CAMPUS DE PALMAS  
CURSO DE DIREITO

**THAINÁ RODRIGUES DE MORAES**

**A EXCLUSÃO DIGITAL COMO ENTRAVE AO DIREITO  
FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA:  
A INTRODUÇÃO DE CANAIS DIGITAIS NA DEFENSORIA PÚBLICA DA  
UNIÃO NO TOCANTINS**

Palmas/TO  
2022

**THAINÁ RODRIGUES DE MORAES**

**A EXCLUSÃO DIGITAL COMO ENTRAVE AO DIREITO  
FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA:  
A INTRODUÇÃO DE CANAIS DIGITAIS NA DEFENSORIA PÚBLICA DA  
UNIÃO NO TOCANTINS**

Artigo foi avaliado e apresentado à UFT – Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Palmas, Curso de Direito, para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Lucimara Andreia Moreira Raddatz

Palmas/TO  
2022

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

M827e Moraes, Thainá Rodrigues de.

A exclusão digital como entrave ao direito fundamental de acesso à justiça: introdução de canais digitais na Defensoria Pública da União no Tocantins. / Thainá Rodrigues de Moraes. – Palmas, TO, 2022.

33 f.

Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Direito, 2022.

Orientadora : Lucimara Andreia Moreira Raddatz

1. Direitos Humanos. 2. Acesso à Justiça. 3. Exclusão Digital. 4. Defensoria Pública. I. Título

**CDD 340**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

# FOLHA DE APROVAÇÃO

THAINÁ RODRIGUES DE MORAES

**A EXCLUSÃO DIGITAL COMO ENTRAVE AO DIREITO  
FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA:  
A INTRODUÇÃO DE CANAIS DIGITAIS NA DEFENSORIA PÚBLICA DA  
UNIÃO NO TOCANTINS**

Artigo foi avaliado e apresentado à UFT – Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Palmas, Curso de Direito para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: 10 / 06 / 2022

Banca Examinadora

---

Prof. Ma. Lucimara Andreia Moreira Raddatz, UFT

---

Prof. Me. Paulo Benicá, UFT

---

Prof. Dr. Vinicius Pinheiro Marques, UFT

Palmas/TO, 2022

*Ao meu avô Francisco, por todas as  
preocupações e momentos em que se  
dedicou a mim.*

## **AGRADECIMENTOS**

À minha família, por toda dedicação e suporte que sempre me proporcionou na vida e nos estudos, mesmo quando decidi trocar de curso na graduação.

Aos meus amigos, por todos os momentos em que estiveram ao meu lado, de descontração, de preocupação com provas e trabalhos, e por amenizarem momentos difíceis, sou muito grata em tê-los.

A meu amigo Tiago Camargo, pela valiosa amizade de tantos anos, por estar presente em todas as fases da minha vida, inclusive no mesmo curso de graduação, e por ter me ajudado de maneira imprescindível para que esse trabalho fosse concluído.

Ao meu supervisor de estágio, Dr. Tiago Pereira Santana, por todos os esclarecimentos e ensinamentos que me passou. Às minhas orientadoras, e a todos os professores que de alguma forma contribuíram com meu conhecimento ao longo da jornada.

## RESUMO

O sistema judiciário deve passar pelo progresso tecnológico sob pena de tornar-se obsoleto em uma sociedade cada vez mais digital. Assim, os órgãos da justiça têm investido na modernização de seus sistemas e na criação de canais digitais, a fim de proporcionar maior celeridade ao processo e maior facilidade aos usuários. Entretanto, o acesso às tecnologias digitais em um país como o Brasil, repleto de desigualdade social e econômica, não é uniforme e universal. Este artigo aborda o acesso à justiça à luz das dificuldades surgidas do analfabetismo funcional e da exclusão digital frente a crescente utilização de tecnologias digitais. Além da pesquisa conceitual teórica por meio de bibliografia e publicações de diferentes autores, foi analisada a introdução do aplicativo DPU Cidadão nos atendimentos realizados na Defensoria Pública da União no Tocantins, na unidade de Palmas/TO, em 2021. Por meio deste estudo foi possível identificar os pontos focais de dificuldade no uso de canais digitais pelos assistidos da DPU, dentre eles a precariedade de acesso à internet. O acesso à justiça deve se modernizar, porquanto não se afaste dos princípios de igualdade e acessibilidade da prestação jurisdicional a todos.

**Palavras-chaves:** Acesso à Justiça. Defensoria Pública. Exclusão Digital.

## **ABSTRACT**

The judiciary system must undergo technological progress under penalty of becoming obsolete in an increasingly digital society. Thus, Justice Agencies have invested in the modernization of their systems and at the birthing of digital channels, to provide superior speed to the process and greater ease for users. However, access to digital technologies in a country like Brazil, full of social and economic inequality, is not uniform and universal. This article addresses access to Justice considering the difficulties arising from functional illiteracy and digital exclusion in the face of the growing use of digital technologies. Beyond theoretical conceptual research through bibliography and publications by different authors, the introduction of the DPU Cidadão app was analyzed in the services performed at the Public Defender of the Union in Palmas - Tocantins unit in 2021. Through this study, it was possible to identify the focal points of difficulty in the use of digital channels by those assisted by the DPU, among them the precariousness of access to the internet. Access to justice ought to be modernized because it does not deviate from the principles of equality and accessibility of jurisdictional services to all.

**Key-words:** Access to Justice. Digital Exclusion. Public Defense.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1. Total de PAJs abertos e total de PAJs com o aplicativo instalado em 2021.....	25
Gráfico 2. Gênero dos usuários nos PAJs com app instalado.....	26
Gráfico 3. Índice de alfabetismo em relação ao gênero e renda.....	27
Gráfico 4. Índice de alfabetismo em relação ao gênero e renda.....	27
Gráfico 5. Faixa etária dos usuários nos PAJs com app instalado.....	28
Gráfico 6. Índice de alfabetismo região Norte/Centro-Oeste.....	28

## LISTA DE SIGLAS

APP	Aplicativo
DPU	Defensoria Pública da União
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INAF	Indicador de Alfabetismo Funcional
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual
PAJ	Processo de Assistência Jurídica
PWC	PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda.
UFT	Universidade Federal do Tocantins

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	11
2.	METODOLOGIA.....	12
3.	DIREITOS HUMANOS E FUNDAMENTAIS.....	13
3.1	Acesso à Justiça como Direito Fundamental .....	15
4.	AVANÇO TECNOLÓGICO E INTRODUÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS NO PODER JUDICIÁRIO	16
5.	ANALFABETISMO E ANALFABETISMO FUNCIONAL.....	19
6.	ANALFABETISMO FUNCIONAL DIGITAL E EXCLUSÃO DIGITAL	21
7.	O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO NO ACESSO À JUSTIÇA	22
8.	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
	REFERÊNCIAS.....	31

## 1. INTRODUÇÃO

O mundo presencia uma crescente expansão tecnológica e informatização dos meios de comunicação e de acesso à informação e serviços, que em poucas décadas alterou substancialmente todos os campos da sociedade. Processo que se mostrou ainda mais evidente e acelerado com a pandemia da Covid-19 ao impor a necessidade de distanciamento social e a busca por soluções de forma rápida que permitissem a realização das atividades imprescindíveis e cotidianas, exclusivamente ou preferencialmente, por meios digitais.

É certo que, assim como nos outros campos da sociedade, o Judiciário, e a Justiça como um todo, devem passar pelo progresso tecnológico, sob pena de se tornarem obsoletos em uma sociedade cada vez mais digital. Os processos judiciais há algum tempo perpassam a transição para o meio eletrônico, com a introdução de plataformas digitais como e-Proc, PJe, entre outras, de forma que os processos físicos correspondem a uma parcela cada vez menor de toda a demanda atual (CNJ, 2020). Da mesma forma, instituições como o Ministério Público e Defensorias Públicas também introduziram seus próprios sistemas informatizados, interno e externamente aos usuários, este último acelerado em decorrência das necessidades trazidas pela pandemia da covid-19.

Entretanto, o acesso às tecnologias digitais em um país como o Brasil, repleto de desigualdade social e econômica, não é uniforme e universal. O analfabetismo ainda está presente no país, apresentando índices mais elevados quando considerados o analfabetismo funcional e o analfabetismo funcional digital. Visto sob a ótica da introdução das tecnologias digitais no sistema judiciário e do acesso à justiça, essa parcela da população não pode ser esquecida e a ela não deve haver obstáculos que afastem a prestação jurisdicional.

É importante destacar que a parcela da população brasileira analfabeta corresponde a 6,9%, sendo o índice ainda maior ao considerar as pessoas acima de 40 anos (11,1%) de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual – PNAD Educação (IBGE, 2019). Há ainda que considerar a existência do analfabetismo funcional/digital que atinge 29% das pessoas entre 15 e 64 anos (INAF, 2018). Sendo o país marcado pela ampla desigualdade social, parte da população carece de acesso de qualidade aos meios tecnológicos e de instrução ao uso desses.

A soma de tais fatores leva essa parcela da população a uma situação de exclusão digital, que por sua vez, apresenta-se como um obstáculo ao acesso à justiça. Portanto, buscou-se reunir dados e informações com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: como a exclusão digital interfere no acesso à justiça?

Cappelletti e Garth (1988), em sua consagrada obra "O Acesso à Justiça", reconhecem que definir a expressão "acesso à justiça" não é uma tarefa simples, pois uma parte dos estudiosos entende que o acesso à justiça corresponde ao acesso ao sistema judiciário, enquanto outra parcela de doutrinadores entende que a expressão se refere ao efetivo acesso aos direitos garantidos pela legislação. Contudo, para os autores não há dúvidas que um de seus aspectos primordiais é a acessibilidade, sob a ótica de um sistema que seja igualmente acessível a todos.

O presente trabalho tem como objetivo abordar o acesso à justiça à luz das dificuldades surgidas da exclusão digital. Um dos passos realizados para alcançar o objetivo geral da pesquisa foi analisar os atendimentos realizados na Defensoria Pública da União no Tocantins com a utilização do aplicativo DPU Cidadão no ano de 2021, frente a necessidade de atendimento remoto ocasionado pela pandemia de Covid-19. Desta maneira, identificando indicadores como faixa etária, renda e gênero, bem como, quantificando os atendimentos realizados no período analisado.

O artigo estrutura-se em quatro eixos, num primeiro momento aborda os direitos humanos e fundamentais e o acesso à justiça como garantia fundamental, apresentando uma visão acerca do tema baseada em diferentes autores. Em um segundo momento, busca mostrar como os diversos órgãos do poder judiciário têm se empenhado em desenvolver ferramentas digitais que podem ser "canais" de cidadania. Na sequência busca evidenciar a situação do analfabetismo funcional e a exclusão digital no Brasil, correlacionando o assunto com o tema do estudo. Por fim, aborda a implementação do aplicativo DPU Cidadão na Defensoria Pública da União no Tocantins, na unidade de Palmas/TO, a fim de identificar possíveis benefícios e dificuldades em sua utilização.

## **2. METODOLOGIA**

Pesquisar cientificamente requer que a busca pelo conhecimento seja feita com base em procedimentos que tornem confiáveis os resultados obtidos. Segundo Prodanov (2013), o ponto de partida para uma pesquisa pode surgir a partir de "uma dificuldade, sentida na prática profissional, por um fato para o qual não conseguimos explicações, pela consciência de que conhecemos mal alguma situação". Ou seja, a partir de elementos da própria vivência é possível surgir indagações de cunho científico.

Em pesquisas experimentais e levantamentos a análise dos dados é essencialmente quantitativa, no entanto, em pesquisas que envolvam estudos de campo, estudos de caso, pesquisa-ação ou pesquisa participante a análise dos resultados é essencialmente qualitativa

(GIL, 2008). Devido ao uso de literaturas publicadas e estudos científicos, além de documentos e informações obtidos através do Sistema de Informação da Defensoria Pública da União, a pesquisa apresenta caráter qualitativo. Quanto ao método de análise escolhido optou-se pelo hipotético-dedutivo devido a pesquisa girar em torno de uma hipótese e problema.

Do ponto de vista de sua natureza essa pesquisa classifica-se como pesquisa básica, vez que objetiva entender os aspectos práticos da situação estudada. Centra-se em gerar um conhecimento básico a partir disso, a fim de servir como ponto de partida para pesquisas e aplicações práticas futuras.

Quanto aos objetivos, esse estudo é definido como exploratório e descritivo, pois propõe a observação e descrição dos fatos e fenômenos referentes a realidade dos atendimentos concretizados por meio dos canais digitais da Defensoria Pública da União no Tocantins. Segundo Gil (2008) as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, quanto ao estudo descritivo, ressalta o objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno.

A coleta de dados foi feita a partir de pesquisa bibliográfica, com o levantamento de referências teóricas produzidas por doutrinadores e pesquisadores, além de artigos publicados, nas áreas de Direitos Humanos, Educação e Defensorias Públicas, por meios impressos e eletrônicos. Bem como por meio de análise de documentos e dados institucionais da Defensoria Pública da União, além de índices e indicadores referentes ao analfabetismo funcional e digital no Brasil, produzidos por institutos de pesquisa como o IBGE por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual – PNAD Educação e relatórios produzidos pelo Indicador de Alfabetismo Funcional - INAF.

A escolha metodológica vai ao encontro do que propõe a pesquisa, partindo de uma análise macro dos conceitos de direitos humanos e fundamentais relacionados com o acesso à justiça, perpassando pelas definições de analfabetismo e correlacionando o contexto ao analfabetismo funcional digital e a exclusão digital. Por fim, chega a uma análise micro onde o tema pode ser visto sob uma ótica mais palpável através da observação da introdução de canais digitais em um órgão do judiciário, qual seja, a Defensoria Pública da União no Tocantins.

### **3. DIREITOS HUMANOS E FUNDAMENTAIS**

Os Direitos Humanos sofreram algumas modificações ao longo do tempo até conquistar o seu conceito atual, são vistos como uma categoria de direitos básicos e inalienáveis. Como preleciona Ramos (2021), são um conjunto de direitos considerados indispensáveis para a vida humana e pautados nas ideias de liberdade, igualdade e dignidade.

Tais direitos, vistos sob uma ótica globalizada, são incumbidos por garantir a todos os indivíduos de uma sociedade a liberdade humana, o trabalho digno, a educação fundamental, a liberdade de expressão, entre tantos outros essenciais à proteção integral dos seres humanos. São sobretudo, preceitos que visam uma sociedade pautada na defesa e no reconhecimento de que a convivência entre indivíduos deve ter como base o respeito entre os integrantes da coletividade.

Conforme explica Castilho (2018) os direitos humanos são imprescindíveis para o bom funcionamento da ordem social. Ao mesmo tempo evidencia um fato que se sobrepõe a essa estrutura, visto que os direitos humanos são um reflexo do contexto histórico em que as sociedades se encontram.

Nesse mesmo sentido Ramos (2021) esclarece que os direitos humanos não compõem um rol taxativo nem estático, pois o contexto histórico de uma época pode interferir nas necessidades humanas dos seres ali compreendidos, gerando novas demandas sociais que serão traduzidas juridicamente e inseridas na lista dos direitos humanos.

Quanto a natureza de tais direitos os autores concordam serem invioláveis, atemporais (ou imprescritíveis) e universais. Invioláveis por não poderem ser vulnerados por leis infraconstitucionais ou por atos de autoridades públicas. Imprescritíveis, posto que não perecem pelo decurso do prazo, não se perdem com o tempo, não prescrevem e não se dissipam pela eventual falta de exercício. A universalidade diz respeito ao reconhecimento de que esses são direitos de todos, sem distinções.

Os Direitos Humanos são universais no sentido de que aquilo que é considerado um direito humano no Brasil, também deverá sê-lo com o mesmo nível de exigência, de respeitabilidade e de garantia em qualquer país do mundo, porque eles não se referem a um membro de uma sociedade política; a um membro de um Estado; eles se referem à pessoa humana na sua universalidade. (BENEVIDES, 2012, p. 5)

Partindo da premissa de universalização e ampla abrangência dos direitos humanos inerentes a todos os seres humanos em qualquer lugar, surge a necessidade de que esses direitos incorporem os ordenamentos jurídicos dos países, no intuito da manutenção e garantia das normas constitucionais. Tem-se que os direitos humanos incorporados a esses ordenamentos caracterizam-se em direitos fundamentais.

É comum que as duas nomenclaturas, conforme explicado acima, sejam usadas como sinônimas, no entanto, esclarece Castilho (2018) existem diferenças conceituais entre elas. Para o autor, falar somente direitos fundamentais, por exemplo, apagaria a importância das lutas que ocorreram para estabelecer os direitos humanos em sua perspectiva histórica, social, política e econômica.

Na concepção de Silva (2005), os direitos fundamentais referem-se a princípios que resumem a concepção e a ideologia política de cada ordenamento jurídico, de forma que essa estrutura visa em cada sociedade, por meio do direito positivo, expressar prerrogativas e concretizar garantias que são consideradas fundamentais para uma vida digna, livre e igual entre todas as pessoas. Portanto, para ele o termo “direitos fundamentais” é adequado.

Depreende-se, portanto, que os direitos fundamentais têm por objetivo consagrar os direitos humanos nas sociedades contemporâneas por meio da inserção destes nos ordenamentos jurídicos das nações. Uma vez que os Estados constitucionais modernos têm por base o reconhecimento e a proteção da dignidade da pessoa humana, torna-se inviável ou mesmo contraproducente agir de modo indiferente perante os mecanismos de proteção dos direitos humanos.

### **3.1 Acesso à Justiça como Direito Fundamental**

Conceituar o acesso à justiça não é tarefa simples vez que possui definição abrangente e envolve diversos institutos do sistema jurídico. Entre eles a inafastabilidade da prestação jurisdicional, a igualdade e a própria dignidade humana. Segundo Ramos (2021) o acesso à justiça é um direito e consiste na faculdade de requerer a manifestação do Poder Judiciário sobre pretensa ameaça de lesão ou lesão a direito. Ou seja, o acesso à justiça se manifesta como um direito de assegurar todos os outros direitos.

Na consagrada obra de Cappelletti e Garth (1988) sobre o tema, destacam que a importância do acesso à justiça tem sido progressivamente reconhecida entre os novos direitos individuais e sociais em sistemas jurídicos modernos e igualitários. Os autores reconhecem que “acesso à justiça” é uma expressão de difícil definição, mas não há dúvidas que um de seus aspectos primordiais é a acessibilidade sob a ótica de um sistema que seja igualmente acessível a todos.

No ordenamento jurídico brasileiro o acesso à justiça é consagrado como direito fundamental no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, na medida em que assevera que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. No caput desse mesmo dispositivo legal, é estabelecido o direito a igualdade quando o

legislador diz que todos são iguais perante a lei. Posto isso, fica claro que para a sociedade brasileira é de fundamental importância o acesso à justiça e os esforços no sentido de promover a igualdade, ou diminuir as disparidades existentes entre os indivíduos.

Para Esteves e Silva (2018), o acesso à justiça deve não apenas ser considerado um direito fundamental e constitucionalmente estabelecido, mas igualmente reconhecido, ainda que não exista requerimento do interessado. Os autores deixam claro que é dever estatal prestar assistência jurídica integral e gratuita, bem como, garantir o amplo acesso à justiça.

No mesmo sentido, então os ensinamentos de Cappelletti e Garth ao dividirem as questões do acesso à justiça em “ondas”. Sendo a primeira onda caracterizada pelo fornecimento de assistência judiciária pelo Estado à população, enquanto a segunda onda teria como principal característica a representação jurídica dos interesses difusos.

Segundo Ramos (2021) o acesso à justiça é direito de natureza assecuratória, uma vez que possibilita a garantia de todos os demais direitos, é cláusula pétrea da ordem jurídica constitucional pátria.

Souza esclarece que o acesso à justiça é um direito garantidor de outros direitos. Assim, o autor deixa claro que o acesso à justiça deve ser entendido como o meio pelo qual os indivíduos podem salvaguardar todos os direitos protegidos pela ordem jurídica.

Faz-se imprescindível destacar a figura da Defensoria Pública, prevista no art. 134 da Constituição Federal de 1988, como instituição essencial à função jurisdicional do Estado para a efetivação do acesso à justiça, pois é por meio dela que o Estado fornece assistência jurídica integral e gratuita àqueles que comprovem insuficiência de recursos financeiros.

Percebe-se que o conceito de acesso à justiça constitui um dos pilares de um sistema democrático. Através dos esforços em garantir acesso ao poder judiciário a todos, de forma gratuita e integral aos hipossuficientes, buscando assim diminuir as desigualdades e assegurar aos cidadãos o direito de salvaguardar todos os seus direitos é que se constitui a base do próprio Estado democrático de direito.

#### **4. AVANÇO TECNOLÓGICO E INTRODUÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS NO PODER JUDICIÁRIO**

O processo de globalização alterou substancialmente e de forma irreversível as relações humanas, seja em escala macro, nas relações entre os países e economias mundiais, e em escala micro, nas relações interpessoais entre os indivíduos. Tal processo é conhecido por

diversos estudiosos como revolução tecnológica. De forma que a noção de uma sociedade global da informação seria resultado de uma construção geopolítica (MATELLART, 2002).

Há décadas o desenvolvimento e avanços tecnológicos alteram as relações humanas, nesse modelo de desenvolvimento contemporâneo as atividades econômicas e sociais organizam-se em torno da produção, processamento e disseminação das informações através das tecnologias eletrônicas (DANTAS, 1998).

Para Soster (2011), a sociedade atual possui características bastante diferenciadas das anteriores. Segundo o autor, isso se deve especialmente à evolução tecnológica, percebida em diversas esferas sociais, vez que a tecnologia está literalmente envolvida nas relações de forma que as informações e conhecimentos sobre o mundo estão, praticamente, disponíveis a todos os indivíduos.

O surgimento da rede mundial de computadores – internet, aliada a modernização de equipamentos eletrônicos, computadores, notebooks, aparelhos celulares smartphones e softwares (sistemas que controlam e possibilitam o uso dos equipamentos eletrônicos), adentrou não só governos e grandes empresas, como todos os ambientes de serviços, lazer, e o cotidiano das pessoas. Assim como as relações, os instrumentos também se alteraram, de maneira que os documentos físicos impressos perdem gradativamente espaço para os documentos na forma digital.

Diante desse cenário, o Poder Judiciário, ainda na década de 1990 iniciou discussões e estudos para a modernização do processo em meio eletrônico. Os primeiros instrumentos legislativos que trataram do assunto foram bastante tímidos, como a Lei Nº 9.800, de 26 de maio de 1999, que permitiu às partes envolvidas no processo a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais. Clementino (2005) destaca que, apesar de tímida, essa lei serviu para abrir espaço para ideias mais progressistas no caminho da utilização da moderna tecnologia para a efetivação da Justiça.

No ano de 2006 entrou em vigor a Lei Nº 11.419, que dispôs acerca da informatização do processo judicial eletrônico e da comunicação eletrônica dos atos processuais. Entretanto, foi com a Resolução Nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe, e tornou obrigatório o uso do Sistema pelos Tribunais do país, que se iniciou a grande mudança na tramitação dos processos para o meio digital. Isso porque a quantidade de processos em tramitação no país chegava à casa dos 92 milhões no ano de 2012 (JUSTIÇA EM NÚMEROS, 2013), não havia alternativa senão desenvolver mecanismos que possibilitassem o andamento desses processos em busca de maior celeridade.

No que diz respeito a implementação do processo judicial eletrônico, diversos estudos realizados por juristas, pesquisadores e acadêmicos tiveram como objetivo analisar fatores acerca de tal implementação no aspecto social; suas implicações na garantia de acesso à justiça; os efeitos da modernização em prol da efetividade de acesso à justiça; e ainda se a acessibilidade poderia se tornar deficiente e desigual (CARVALHO, 2015; SANDIM, 2015; RABELO, 2019).

À medida que os tribunais implementaram o processo eletrônico, outras instituições buscaram introduzir sistemas e ferramentas digitais a fim de acompanhar as evoluções tecnológicas da sociedade e do Poder Judiciário. A exemplo, o Ministério Público Federal criou o SPE, seu Sistema de Peticionamento Eletrônico, no mesmo caminho os Ministérios Públicos Estaduais, Defensoria Pública da União e dos Estados, além de outros órgãos de governo, passaram a utilizar o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, tanto para atividades de trabalho internas, como para acesso da população. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Federal Regional da 4ª Região – TRF4, permite a gestão de processos e documentos eletrônicos e foi e cedido gratuitamente para as instituições públicas, de acordo com o Ministério da Economia do Brasil.

No avanço das tecnologias digitais, Wong et al. (2014) destaca o advento da internet móvel e sua rápida difusão como fator considerável para o aumento no uso dos aparelhos smartphones. O crescente uso desses aparelhos ocasionou um novo fenômeno: o surgimento de sistemas nas versões mobile (móvel) utilizados, por exemplo, nos chamados aplicativos, possibilitando que os mais variados serviços possam ser acessados de forma remota e em praticamente qualquer lugar.

É importante mencionar que a pandemia de SARS-CoV-2 (covid-19) em 2020, acelerou a digitalização dos mais variados serviços quando da necessidade do distanciamento social e a execução dos trabalhos de forma remota, de forma que o Poder Judiciário se quedou alheio a tais mudanças.

Em consulta aos sítios das instituições relacionadas ao Poder Judiciário pode-se verificar os seguintes aplicativos móveis. Os Tribunais de Justiça Estaduais de São Paulo, Rio Grande do Sul, Ceará, Bahia, Rio Grande do Norte, Amazonas, desenvolveram aplicativos para smartphones que possibilitam consultar a movimentação processual, informações e notícias. O aplicativo do TJCE possui serviço de ouvidoria acessível à advogados e à população em geral. O TJRN trouxe em seu aplicativo algumas facilidades como a integração com a agenda do smartphone que permite salvar lembretes com datas de audiências, envia

notificações de movimentação processual, possibilita consulta a jurisprudências entre outras funções.

A Justiça do Trabalho desenvolveu um aplicativo integrado ao Superior Tribunal do Trabalho e aos Tribunais Regionais do Trabalho, que permite consultar a movimentação processual e criar alertas. O Superior Tribunal de Justiça criou o “STJ CPE Mobile”, que permite consulta processual, jurisprudencial e realizar protocolo judicial. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região desenvolveu o “ePROC TRF4”, o aplicativo conta com notícias referente ao Tribunal, permite consulta processual, e apresenta ainda as funcionalidades de contagem de prazo e criação de alertas de movimentação processual.

No mesmo caminho, a fim de simplificar o processo de acompanhamento da assistência jurídica, facilitar a comunicação do assistido (usuário) com a instituição, a Defensoria Pública da União, ao final do ano de 2020, desenvolveu o aplicativo “DPU Cidadão”.

Todos esses esforços em busca da modernização do sistema judiciário vão ao encontro dos princípios estabelecidos ao processo judicial eletrônico na busca da universalidade, da ubiquidade judiciária, da publicidade, da economia processual, da celeridade, bem como da uniformidade e unicidade do sistema.

## **5. ANALFABETISMO E ANALFABETISMO FUNCIONAL**

Para chegar aos conceitos de analfabetismo funcional e digital e seus desdobramentos é necessário perpassar inicialmente pelas conceituações de alfabetismo e analfabetismo. Cumpre esclarecer que há no meio acadêmico, discussões acerca dos conceitos de alfabetismo e letrismo, no entanto, para fins deste trabalho eles serão tratados no mesmo sentido.

De forma sistêmica o alfabetismo é conhecido como domínio da grafia da língua materna, saber ler e escrever. O dicionário de língua portuguesa Michaelis (2021) diz em termos definidores que alfabetismo é um “sistema de escrita baseado no alfabeto, em oposição aos sistemas ideográficos; instrução primária”.

Trindade (2004), sobre o termo alfabetismo, associa-o às práticas sociais da leitura e da escrita. Já o historiador Harvey Graff (1990), afirma que alfabetismo é “uma tecnologia ou conjunto de técnicas para a comunicação e a decodificação e reprodução de materiais escritos ou impressos”.

Soares (2004) vai além em seu entendimento acerca do alfabetismo, para a autora o termo designa a condição de pessoas ou grupos que não apenas sabem ler e escrever, mas

também utilizam a leitura e a escrita, transformando sua condição de vida pela incorporação desses comportamentos em seu dia a dia. Para a autora essa seria a condição de ser letrado.

Em contrapartida o analfabetismo é entendido como não saber ler e escrever. Esse fenômeno também pode ser percebido como consequência da ausência de um processo de alfabetização (FRAGO, 1993).

Na década de 1950 a UNESCO entendia que o indivíduo analfabeto era aquele que não conseguia ler ou escrever algo bem simples. Anos depois, já em 1980, passou a perceber a pessoa analfabeta como aquela incapaz da leitura e da escrita e, em decorrência disso, seria incapaz de exercer atividades correlatas a leitura e escrita em prol de seu próprio desenvolvimento e o da comunidade.

A partir de novas concepções surgem os conceitos de analfabetismo e alfabetismo funcional para definir as pessoas com conhecimentos rasos de escrita, leitura e números (INSTITUTO PAULO MONTENEGRO, 2009). Azevedo e Oliveira explicam que:

A expressão “analfabeto funcional” designa aquele que “aprendeu a ler”, mas não é capaz de entender todas as sutilezas de um texto, sendo que esse analfabeto é resultante do processo de alfabetização no Brasil (Azevedo & Oliveira, 2007).

O Indicador de Alfabetismo Funcional – INAF (2018) divide e conceitua o analfabetismo e alfabetismo em cinco níveis de proficiência. No nível 1 estão os analfabetos, indivíduos que não conseguem realizar tarefas simples que envolvem a leitura de palavras e frases, 8% da população brasileira entre 15 e 64 anos encontra-se nesse nível, segundo dados do indicador de 2018. O Nível 2, rudimentar, compreende indivíduos capazes de localizar informações explícitas, expressas de forma literal, em textos que exploram situações do cotidiano, compreendem números e conseguem resolver problemas simples envolvendo operações matemáticas, nele estão 22% dos brasileiros entre 15 e 64 anos.

O terceiro nível, elementar, compreende pessoas com capacidade de selecionar, em textos de extensão média, uma ou mais unidades de informação, observando certas condições e realizando pequenas inferências, além de compreender informações simples em gráficos e resolver problemas matemáticos básicos. Nesse nível está 34% da população brasileira entre 15 e 64 anos. No quarto nível, intermediário, os indivíduos são capazes de interpretar e produzir sínteses de textos mais complexos, como jornalísticos e científicos, reconhecem figura de linguagem e sinais de pontuação e são capazes de resolver problemas matemáticos envolvendo porcentagem e proporção, nele encontram-se 22% dos brasileiros, na mesma faixa etária analisada.

Por fim, o Nível 5, chamado de proficiente, abarca os indivíduos com compreensão textual mais complexa (de mensagem, descrição, exposição ou argumentação), interpretam tabelas e gráficos mais complexos, bem como operações matemáticas mais difíceis e estão aptos a resolver situações-problemas relativas a tarefas de contextos diversos. Entre os brasileiros de 15 a 64 anos, 12% encontram-se nesse nível (INAF, 2018).

Conforme citado acima, nos dados fornecidos pelo Indicador de Analfabetismo Funcional – INAF, infere-se que grande parte da população brasileira está inserida nos níveis de alfabetismo onde a compreensão é muito básica e limitada.

## **6. ANALFABETISMO FUNCIONAL DIGITAL E EXCLUSÃO DIGITAL**

Com o surgimento de novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem-se novos conceitos intrínsecos ao analfabetismo. O termo analfabetismo digital se estabelece pela incompetência, incapacidade, em dominar uma linguagem como a das novas tecnologias da informação e comunicação (AZEVEDO; OLIVEIRA, 2007). Na mesma linha de raciocínio o analfabeto funcional digital teria algum nível de compreensão das novas tecnologias, porém de forma limitada.

Desse cenário tem-se algumas situações: indivíduos que tem certo domínio da língua, leitura e escrita, mas tem pouco ou nenhum domínio das tecnologias e linguagens digitais; e indivíduos que tem pouco ou nenhum domínio da leitura e escrita e não dominam as tecnologias e linguagens digitais.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Anual – PNAD Educação (IBGE, 2019), uma parcela da população brasileira (6,9%) ainda é analfabeta, sendo o índice ainda maior ao considerar as pessoas acima de 40 anos que representa 11,1%.

Nesse sentido, Azevedo & Oliveira (2007) apontam que o analfabeto funcional seria resultado de um processo restrito e tradicional de aprendizagem da leitura como a mera aquisição da competência da escrita, uma decodificação apenas, sendo o atual processo de alfabetismo no país, gerador de analfabetos funcionais de forma a conservar as estruturas que favorecem o processo de exclusão social.

Diante dos processos de mudanças e avanços tecnológicos que trouxeram novas formas de comunicação e interação com o mundo, através de sistemas digitais, nova nuance do analfabetismo funcional evidenciou-se: o analfabetismo funcional digital.

Schwarzelmüller (2005) pontua que as tecnologias da informação e comunicação (TICs) trazem a possibilidade de democratização e universalização da informação com grande

potencialidade para diminuir a exclusão social. No entanto, a autora deixa claro que, nos países não desenvolvidos as TICs produziram paradoxalmente um novo tipo de exclusão, a digital.

Sendo o Brasil um país marcado pela ampla desigualdade social, parte da população carece de acesso de qualidade aos meios tecnológicos e de instrução ao uso dessas tecnologias. Em um estudo realizado pela PricewaterhouseCoopers Brasil - PwC com o Instituto Locomotiva em 2022 no Brasil, ficou evidenciado a disparidade de acesso à internet no país, esse estudo constatou que 81% da população com 10 anos ou mais usam a internet, mas somente 20% têm acesso de qualidade à rede.

Essa disparidade no acesso a internet deve-se a três fatores básicos: deficiências da infraestrutura de conexão; limitações de acesso a hardware (equipamentos eletrônicos); e deficiências do sistema educacional (PwC, 2022). A situação da alfabetização digital no país pode também ser vislumbrada através do índice The Inclusive Internet 2021, publicado pela revista britânica The Economist, nele o Brasil ocupa a 80ª posição entre 120 países. Conforme explicado acima, a soma de tais fatores leva uma parcela da população brasileira a situação de exclusão digital.

Para Marcialina Leal (2019), a introdução do processo judicial eletrônico geraria uma nova categoria de excluídos processuais, isto porque:

"A adoção da tecnologia no acesso à justiça, apresentar-se-á, naturalmente, como mais um obstáculo àqueles que não dispõem de conhecimentos em informática, os analfabetos digitais. Aqueles que nem ler conseguem se sentirão ainda mais perdidos num ambiente de computadores distante da sua realidade (LEAL, 2019)".

Assim, conforme citado acima, a exclusão digital mostra-se como um obstáculo ao acesso à justiça. À medida que o sistema judiciário avança na modernização da sua estrutura, em busca de um processo 100% eletrônico, por meio de soluções e interações digitais com os usuários, a parcela da população que não domina tais meios se distancia de uma prestação jurisdicional adequada.

## **7. O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO NO ACESSO À JUSTIÇA**

No ordenamento jurídico brasileiro o direito de igualdade é direito fundamental, contemplado na Constituição Federal de 1988 em seu art. 5º, caput, quando determina que “todos são iguais perante a lei”, garantido assim a inviolabilidade do direito à igualdade. No mesmo dispositivo legal, em seu inciso XXXV, fica assegurado que a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário, lesão ou ameaça de direito. Assim, o poder judiciário não

poderá se eximir da prestação jurisdicional ao passo que essa prestação deverá ser garantida a todos, sob o fundamento do direito à igualdade.

O direito de igualdade consiste na exigência de um tratamento sem discriminação odiosa, conforme preleciona André de Carvalho Ramos (2021), de forma que tal direito assegure a fruição adequada de uma vida digna. Seu fundamento é a universalidade dos direitos humanos, uma vez que todos os seres humanos são iguais, devem todos usufruir de condições que possibilitem a fruição dos direitos.

Diante desse contexto surge a Defensoria Pública da União, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que a institui como órgão permanente da Administração Pública Federal e essencial à função jurisdicional. A Defensoria Pública da União apresenta-se como instituição que visa garantir o acesso à justiça aos cidadãos em situação de vulnerabilidade, por meio da gratuidade dos serviços oferecidos, seja por via judicial ou extrajudicial. Trata-se de uma instituição voltada à inversão das lógicas sociais excludentes (MOTTA, RUEDIGER e RICCIO, 2006).

A Defensoria Pública da União presta orientação e assistência jurídica gratuita na defesa dos necessitados, em todos os graus de jurisdição, seja na esfera judicial como também na extrajudicial. Seus membros, os Defensores Públicos Federais, possuem independência funcional na preservação dos direitos fundamentais, do devido processo legal e da ampla defesa dos necessitados. A instituição tem como missão democratizar o acesso à justiça e, conforme explicado acima, defender os direitos da população de baixa renda de forma integral e gratuita para promover a dignidade da pessoa humana.

De acordo com o Relatório de Gestão (2021), os Órgãos de atuação da DPU compreendem a Defensoria Pública da União nos Estados e no Distrito Federal e os Núcleos da Defensoria Pública da União. A instituição mantém órgãos de atuação em 70 localidades do país compreendendo 26 capitais, o Distrito Federal e 43 municípios.

Com a crise sanitária ocasionada pela pandemia de Covid-19, a instituição teve importante papel na defesa de leitos hospitalares, oxigênio e auxílio financeiro emergencial à população hipossuficiente e vulnerável. Situação essa que elevou sobremaneira a demanda de atendimentos da instituição, chegando à marca de 1,7 milhão de atendimentos em 2020 e 2021, de acordo com os indicadores de desempenho da instituição.

Diante disso, em 2021 a DPU buscou otimizar o atendimento a população, especialmente por meio de investimento em inovação em tecnologia, com destaque para o aplicativo DPU Cidadão, visando atender as demandas de acessos virtuais das plataformas do órgão, impostas pela pandemia.

Fica evidente, diante de tais dados, o importante papel desempenhado pela Defensoria Pública da União. A instituição atua como verdadeira ponte entre o judiciário e àqueles que necessitam de prestação jurisdicional, mas não têm condições financeiras de pagar por um advogado, de forma a garantir o acesso à justiça à essa população.

## **8. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Este estudo teve como propósito compreender como o analfabetismo funcional digital interfere no acesso à justiça, relacionando o analfabetismo funcional digital e a exclusão digital no Brasil, ao analisar a introdução de canais digitais aos assistidos da Defensoria Pública da União no Tocantins. A suposição feita a partir do problema foi que ao analisar os atendimentos em que o usuário tivesse instalado o aplicativo DPU Cidadão seria possível visualizar com maior clareza a abrangência do dispositivo, bem como seus aspectos positivos e negativos.

É importante destacar que a demanda de Processos de Assistência Jurídica - PAJs na instituição teve acentuado crescimento entre os anos de 2019 e 2020, foram abertos em 2019 aproximadamente 270 mil PAJs, saltando para 302 mil no ano seguinte (DPU, 2019/2020). Tal fato deve-se, principalmente, aos Auxílios Financeiros Emergenciais, instituídos por meio da Lei nº 13.982/2020, Medida Provisória nº 1000/2020 e Medida Provisória nº 1039/2021, política pública que, de acordo com o Relatório de Gestão (2020), trouxe desafios nunca vistos à DPU, já que, por ser centrada na União, a instituição teria, em tese, atribuição para impugnar os mais de 60 milhões de indeferimentos do auxílio, bem como atuar em relação às falhas estruturais do programa.

Na busca por se consolidar como instituição eficiente na defesa dos direitos dos mais necessitados, diante do quadro reduzido de atendimentos presenciais, imposto pelas medidas de segurança e prevenção da pandemia de Covid-19, a Defensoria Pública da União, ao final do ano de 2020, desenvolveu o aplicativo DPU Cidadão. O objetivo é o de simplificar o processo de acompanhamento da assistência jurídica, facilitar a comunicação do assistido (usuário) com a instituição, possibilitar o envio de documentos no formato digital, além do recebimento de informações e notificações.

Quando da implantação do aplicativo ficou a critério da gestão de cada unidade da instituição optar por i) permitir que o usuário inicie o atendimento inicial através do aplicativo; ii) permitir que o usuário acompanhe o andamento do PAJ e demais funcionalidades somente após realizado o atendimento inicial. A Defensoria Pública da União no Tocantins possui apenas uma unidade, na cidade de Palmas/TO, onde os gestores optaram

por permitir o uso do aplicativo somente após o atendimento inicial ter sido concluído. Segundo os gestores, tal decisão considerou a pouca quantidade de Defensores atuando na Unidade, somente 04, de forma que é necessário um maior controle na quantidade de PAJs abertos e distribuídos a cada Defensor, além disso havia à época uma fila de espera já organizada para a realização dos atendimentos.

O aplicativo DPU Cidadão começou a ser utilizado na unidade de Palmas/TO no mês de maio de 2021, desta forma o presente estudo analisou a utilização do aplicativo no período que compreende os meses de maio a novembro de 2021. O método utilizado na unidade funcionava da seguinte forma, era realizado o atendimento inicial, via telefone, visto que os atendimentos presenciais continuavam suspensos, ao final do atendimento inicial cabia ao servidor orientar o assistido a baixar o aplicativo em um aparelho smartphone e lhe passar as instruções quanto ao uso, como, por exemplo, a funcionalidade das notificações.

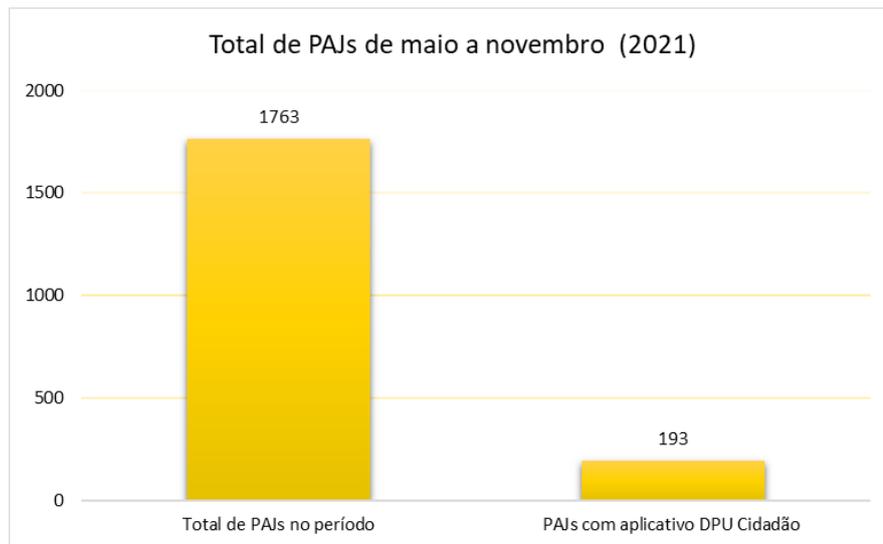


Gráfico 1. Total de PAJs abertos versus total de PAJs com o aplicativo instalado em 2021.  
Fonte: autor.

Entre os meses de maio a novembro de 2021 foram cadastrados 1763 processos de assistência jurídica na unidade de Palmas/TO, total que abarca não apenas pretensões referentes ao auxílio financeiro emergencial, como também demais causas cíveis, previdenciárias e criminais de competência federal. Desse total, o banco de dados da instituição, conforme demonstrado no gráfico 1, contabilizou 193 PAJs nos quais o aplicativo foi instalado pelo usuário e utilizado ao menos uma vez. Desta forma, inferiu-se que apenas 10,94% dos assistidos da unidade obtiveram êxito na utilização do novo canal digital concebido pela instituição no período analisado.

A partir da observação do método de implantação e de relatos dos servidores e estagiários responsáveis por realizar os atendimentos iniciais e instruir os assistidos quanto ao uso do aplicativo, os principais pontos elencados acerca da dificuldade na realização dessa tarefa foram: i) a falta de conexão e/ou conexão precária de internet do assistido que permitisse baixar o aplicativo ao final do atendimento; ii) o assistido não possuir aparelho smartphone; iii) dificuldade em entender as instruções e a necessidade que alguém auxiliasse o assistido in loco.

Tal situação corrobora com os apontamentos da professora e pesquisadora Marcialina Leal (2019) em sua análise acerca da introdução do processo judicial eletrônico no país, pois, segundo a autora "a adoção da tecnologia no acesso à justiça, apresentar-se-á, naturalmente, como mais um obstáculo àqueles que não dispõem de conhecimentos em informática, os analfabetos digitais". Conforme explicado acima, as principais dificuldades sentidas no momento de instrução ao uso do aplicativo foram justamente relacionadas ao acesso e domínio da tecnologia.

Nos PAJs em quem o aplicativo foi instalado corretamente e usado ao menos uma vez, foram extraídas as variáveis gênero e idade, com o intuito de melhor visualizar o perfil desses usuários. Quanto à variável renda, partiu-se do pressuposto que a Defensoria Pública da União atende, majoritariamente, a população hipossuficiente. Ademais, a Resolução Nº 134, de 07 de dezembro de 2016, do Conselho Superior da Defensoria Pública da União estabelece o teto de R\$ 2.000,00, de renda mensal bruta do grupo familiar a que pertence o assistido, para que seja deferida a assistência jurídica integral e gratuita.

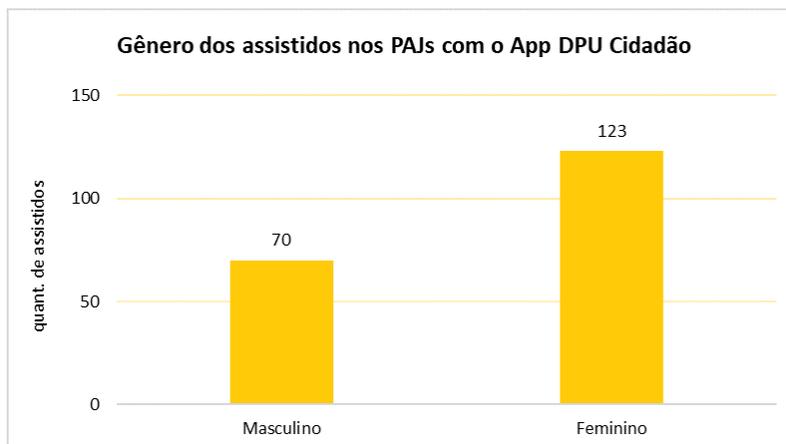
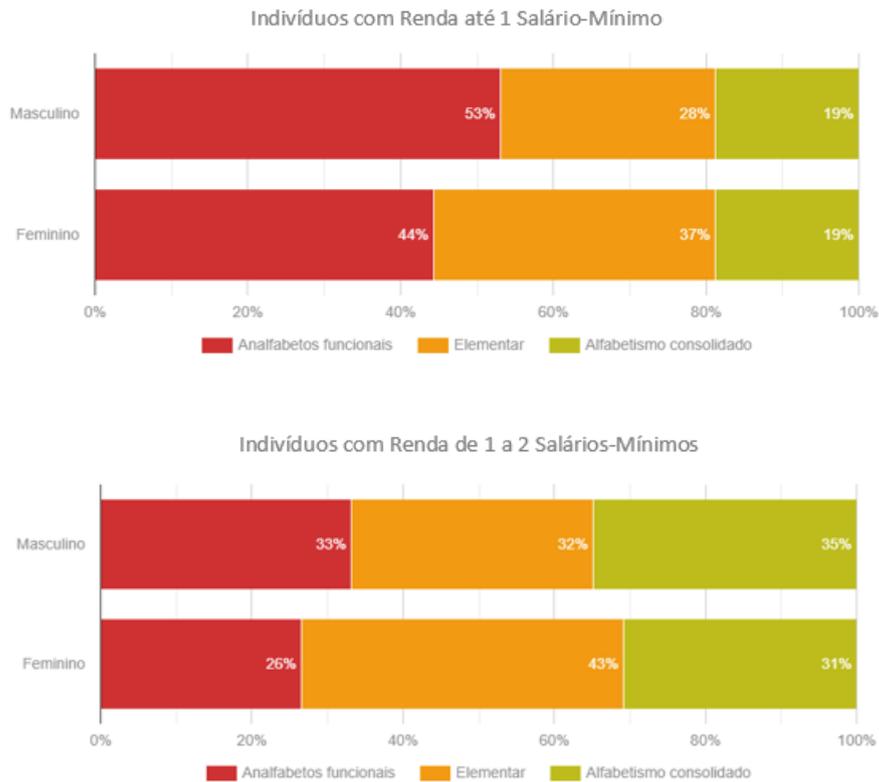


Gráfico 2. Gênero dos usuários nos PAJs com app instalado. Fonte: autor.

Dos 193 processos de assistência jurídica nos quais o aplicativo foi instalado e utilizado ao menos uma vez, 123 correspondem a processos em que o assistido pertence ao

gênero feminino, enquanto os assistidos do gênero masculino figuram em 70 desses PAJs. Uma das análises que pode ser feita a partir dos referidos dados, por exemplo, quanto ao maior número de mulheres, é que a elevada demanda de processos acerca dos auxílios financeiros emergenciais correspondia principalmente a pessoas do gênero feminino, vez que os auxílios resguardavam mulheres chefes de família.



Gráficos 3 e 4. Índice de alfabetismo em relação ao gênero e renda. Fonte: INAF, 2018.

Outro ponto pode ser observado ao analisar os índices de alfabetismo por gênero e renda, fornecidos pelo INAF (2018) (gráficos 3 e 4), nos cenários onde a renda é até 2 salários mínimos o maior índice de analfabetos funcionais corresponde ao gênero masculino. Tais fatores corroboram com o fato de haver um maior número de mulheres envolvidas nos processos de assistência jurídica e que obtiveram êxito na utilização do aplicativo DPU Cidadão.

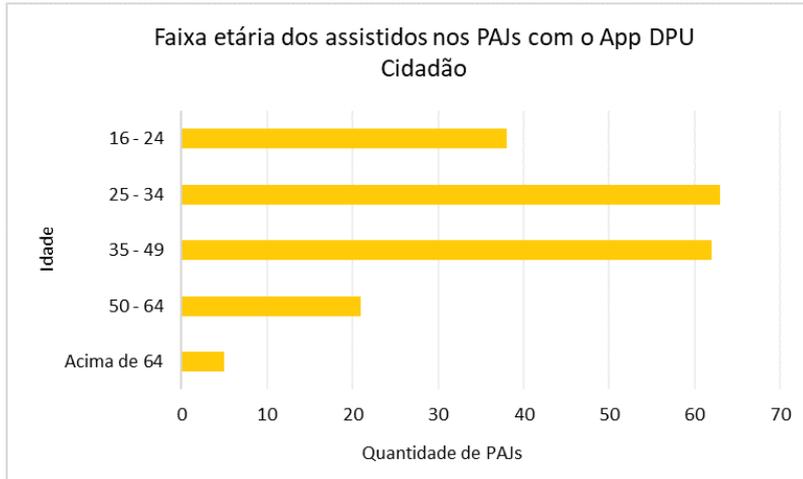


Gráfico 5. Faixa etária dos usuários nos PAJs com app instalado. Fonte: autor.

Quanto a idade, os jovens e adultos que compreendem as faixas etárias 25-34 e 35-49 anos, representam 64,7% do total de assistidos que conseguiram instalar e utilizar o aplicativo, em detrimento de 13,4% que representam os assistidos acima dos 50 anos. Ao comparar os resultados com os índices de alfabetismo do INAF (2018), dividido nas mesmas faixas etárias, num recorte das regiões Norte/Centro-Oeste fornecido pelo Indicador (gráfico 6), é possível perceber que a faixa etária acima dos 50 anos é justamente a que compreende maior porcentagem de analfabetos funcionais e menor porcentagem de indivíduos com alfabetismo consolidado.

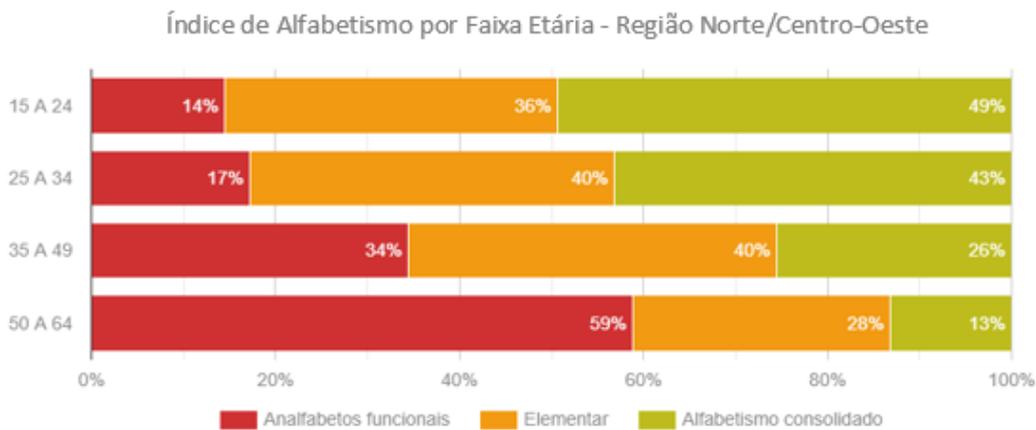


Gráfico 6. Índice de alfabetismo região Norte/Centro-Oeste. Fonte: INAF, 2018.

Os resultados focados em obter dados sobre os processos de assistência jurídica cadastrados a partir da data de introdução do aplicativo DPU Cidadão na unidade de Palmas/TO, mostraram que apenas 10,94% dos PAJs cadastrados no período analisado obtiveram êxito na instalação e utilização do aplicativo pelos assistidos da unidade. Dentre os

10,94%, 64,7% correspondem a PAJs nos quais os assistidos são jovens e adultos entre 25 e 49 anos, e 63,7% dizem respeito a assistidos do gênero feminino.

Diante disso, é possível inferir que a quantidade de assistidos da Defensoria Pública da União no Tocantins, na unidade de Palmas/TO, que conseguiram efetivamente instalar o aplicativo DPU Cidadão em um aparelho smartphone e utilizá-lo ao menos uma vez, corresponde a uma parcela muito pequena em detrimento do total de assistidos da unidade durante todo o período analisado. De forma que a adesão a esse canal digital se mostrou, ao menos inicialmente, bastante tímida.

Apesar do foco da observação ter sido a implantação do aplicativo DPU Cidadão na Defensoria Pública da União em Palmas/TO, algumas observações sobre outras ferramentas digitais utilizadas no período de atendimentos remotos na unidade são pertinentes. Antes da introdução do aplicativo institucional era utilizado o aplicativo *WhatsApp* como ferramenta de comunicação entre os assistidos e a DPU, bem como para o envio de documentos, além disso, as mesmas finalidades ocorriam através do e-mail institucional. À medida que se introduziu o aplicativo institucional, o *WhatsApp* deixou de ser oferecido como canal de comunicação, pois, dentre outros problemas, havia a dificuldade em gerenciar a grande demanda de mensagens recebidas, sobretudo considerando o quadro reduzido de servidores que a unidade dispõe. Já o e-mail institucional continuou a ser utilizado como canal de comunicação e para recebimento e envio de documentos.

As considerações acerca do uso das duas ferramentas acima citadas são distintas. Foi possível perceber que o aplicativo *WhatsApp* era mais utilizado pelos usuários, seja pela possibilidade de enviar áudios, como pela simplicidade de enviar documentos. Em contrapartida os usuários demonstravam bastante dificuldade em usar e-mail, pôde-se perceber que essa é uma ferramenta com a qual grande parte dos assistidos da DPU não tinham familiaridade.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como a introdução de canais digitais tem estado cada vez mais presente no poder judiciário. Permitiu uma reflexão acerca dos benefícios desses recursos digitais e das dificuldades encontradas por uma parte da população que se encontra distante do acesso e do domínio da tecnologia. Além disso, permitiu, por meio da observação in loco em um órgão público do poder judiciário, compreender como a falta de domínio no uso da tecnologia interfere no acesso à justiça,

especialmente em um contexto pandêmico onde há a necessidade de resolver as demandas de forma remota, como foi no período analisado neste estudo.

Ao estudar acerca do analfabetismo, pôde-se entender os conceitos de analfabetismo funcional e de analfabetismo funcional digital, este se configurando como um desdobramento surgido do crescente uso da tecnologia para a comunicação. O avanço tecnológico ultrapassa fronteiras, quebra as barreiras do espaço e do tempo permitindo que diversas demandas sejam resolvidas de forma remota e com celeridade. No entanto, em países onde há grande desigualdade social, o acesso à educação e às tecnologias não é uniforme e igualitário, à medida que o uso da tecnologia avança, uma parcela da população torna-se digitalmente excluída.

Quanto ao uso do aplicativo DPU Cidadão na unidade, este mostrou-se bastante baixo, conforme os dados coletados neste estudo, apenas 10,9% dos assistidos atendidos na instituição entre os meses de maio a novembro de 2021, conseguiram baixar o aplicativo em um aparelho smartphone e utilizá-lo pelo menos uma vez, seja para acompanhamento processual, esclarecimento de dúvidas ou envio de documentos.

As principais dificuldades percebidas na implantação do aplicativo foram quanto à dificuldade de acesso à internet, muitos assistidos residiam em zonas rurais ou afastadas do centro urbano, onde a conexão era precária ou inexistente; o acesso à aparelho smartphone que suportasse o armazenamento do aplicativo; e a dificuldade em compreender as instruções de uso do aplicativo, diversas vezes os assistidos não conseguiam sequer encontrar o local indicado para baixar o aplicativo no celular. Não foi possível contabilizar quantos atendimentos não tiveram sucesso ou foram arquivados na unidade por questões envolvendo o uso das tecnologias, pois a instituição não dispõe desses dados.

Na prática, o que se pôde perceber com a falta de domínio da tecnologia por parte dos usuários da DPU, é que muitos processos de assistência jurídica ficavam impedidos de prosseguir por falta de documentos, por falta do envio correto desses documentos no formato digital, muitas vezes ilegíveis, bem como pela dificuldade de contato com alguns assistidos.

Nesse sentido, foi possível inferir que o acesso à justiça encontra sim entraves quando não se tem domínio sobre as tecnologias, a dificuldade em executar ações aparentemente simples, pode afastar os analfabetos funcionais digitais da prestação jurisdicional. O acesso à justiça deve se modernizar, porquanto não se afaste dos princípios de igualdade e acessibilidade da prestação jurisdicional a todos.

## REFERÊNCIAS

- ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO, E. E. M. **Relatório de Gestão**. Defensoria Pública da União. Brasília. 2021.
- ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO, E. E. M. **DPU em Números**. Defensoria Pública da União. Brasília. 2021.
- AZEVEDO, Suami Paula de.; OLIVEIRA, Carlos Alberto. **Analfabetismo funcional digital: perpetuação de relações de dominação?**. Revista Brasileira de Linguística, v., n., p.101-112, 2007.
- BRASIL. Constituição Federal (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 09 out. 2021.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Grancie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CASTILHO, R. **Direitos Humanos**. 5ª. ed. São Paulo: Saraiva Educação S.A, 2018.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Justiça em Números, 2020**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 30 set. 2021.
- ESTEVES, D.; SILVA, F. R. A. **Princípios Institucionais da Defensoria**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
- FRAGO, Antônio Vinão. **Alfabetização na sociedade e na história: vozes, palavras e textos**. POA: Artes Médicas, 1993.
- GRAFF, Harvey. **O mito do alfabetismo**. Trad. Tomaz Tadeu da Silva. Teoria & Educação. Porto Alegre, n. 2, p.30-64, 1990.
- INSTITUTO LOCOMOTIVA; PWC BRASIL. **O abismo digital no Brasil**. Disponível em: [https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/O\\_Abismo\\_Digital.pdf](https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/O_Abismo_Digital.pdf). Acesso em: 19 mar. 2022.
- INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **INAF Brasil 2018: pesquisa gera conhecimento, o conhecimento transforma**. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1ez-6jrlrRRUm9JJ3MkwxEUffltjCTEI6/view>. Acesso em: 9 out. 2021.
- \_\_\_\_\_. **INAF Brasil 2009: indicador de alfabetismo funcional: principais resultados**. São Paulo, 2009.
- LEAL, Marcialina. **O acesso à justiça no contexto do procedimento eletrônico**. 1. ed. Rio de Janeiro: Autografia, 2019.
- MOTTA, L. E. P.; RUEDIGER, M. A.; RICCIO, V. **O acesso à justiça como objeto de política pública: o caso da defensoria pública do Rio de Janeiro**. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, 2006. 01-13.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua Educação. **Educação 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf). Acesso em: 9 out. 2021.

\_\_\_\_\_. PNAD Contínua TIC. **Um em cada quatro brasileiros não tem acesso à internet**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 30 set. 2021.

SOARES, Magda Becker. **Letramento e alfabetização: as muitas facetas**. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro, n.25, p. 5-17, jan./abr. 2004.

THE ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT. **The inclusive internet index 2021**. Disponível em: <https://theinclusiveinternet.eiu.com/>. Acesso em: 19 mar. 2022.

TRINDADE, Iole Maria Faviero. **A invenção de múltiplas alfabetizações e (an)alfabetismos**. Educação & Realidade, Porto Alegre, UFRGS, v.29, n.2, p. 125- 142, jul./dez. 2004b.

SANDIM, Emerson Odilon. **O Processo Judicial Eletrônico - PJe e o princípio do amplo acesso ao Poder Judiciário**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4201, 1 jan. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/35287>. Acesso em: 29 nov. 2021.

SARLET, I. W. **Eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional**. 11<sup>a</sup>. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

SILVA, A. **Curso de direito constitucional positivo**. 25<sup>a</sup>. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

SCHWARZELMÜLLER Anna F. **Inclusão digital: uma abordagem alternativa**. VI Cinform: Encontro Nacional de Ciência da Informação. In: Encontro Nacional de Ciência da Informação: Informação, Conhecimento e Sociedade Digital. 2005, Salvador.

UNESCO. **Alfabetização como liberdade**. Brasília. 2003.