

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E ACESSO À JUSTIÇA: CELERIDADE, INCLUSÃO DIGITAL E GARANTIAS CONSTITUCIONAIS

Gilvan Meneses

Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Sergipe (UFS). Especialização em Direito do Estado, Administrativo, e Direito Constitucional. Mestrando em Estudos Jurídicos, com ênfase em Direito Internacional pela Must University.

<http://lattes.cnpq.br/5358587418344784>

<https://orcid.org/0009-0006-8528-2378>

E-mail: mmmgilvan@gmail.com

Prof. Marcelo Lamy

<http://lattes.cnpq.br/9347562683746206>

<https://orcid.org/0000-0001-8519-2280>

E-mail: marcelo.lamy@mustedu.com

DOI-Geral: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2026.V5N4>

DOI-Individual: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2026.V5N4-03>

RESUMO: A digitalização do Poder Judiciário alterou a forma de buscar proteção jurídica, acompanhar decisões e participar do processo. A possibilidade de acessar autos sem deslocamento reduz etapas administrativas e pode aproximar a jurisdição de pessoas que antes enfrentavam distância, custo e demora. Essa aproximação, contudo, perde sentido quando a plataforma exige recursos, conhecimentos ou condições que parte da população não possui. O problema jurídico está em conciliar celeridade, acesso à justiça, contraditório, ampla defesa e igualdade material. Adota-se abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, com pesquisa bibliográfica e documental sobre a Constituição Federal, a Lei nº 11.419/2006, atos do Conselho Nacional de Justiça e estudos publicados entre 2016 e 2026. A interpretação considera duração do processo, exclusão digital, garantias processuais, segurança, suporte e justiça multiportas. Sustenta-se a continuidade da justiça digital como política pública, desde que seu desenho acolha diferenças concretas entre os usuários. A legitimidade da inovação depende de acessibilidade, linguagem compreensível, estabilidade, atendimento assistido e alternativas híbridas. A celeridade adquire valor constitucional quando reduz a espera sem silenciar, confundir ou afastar quem necessita do Judiciário.

PALAVRAS-CHAVE: Processo judicial eletrônico. Acesso à justiça. Inclusão digital. Celeridade. Garantias constitucionais.

ELECTRONIC JUDICIAL PROCEEDINGS AND ACCESS TO JUSTICE: CELERITY, DIGITAL INCLUSION, AND CONSTITUTIONAL GUARANTEES

ABSTRACT: The digitalization of the Judiciary has changed how people seek legal protection, follow decisions, and participate in proceedings. Access to electronic case files can reduce administrative stages and bring jurisdiction closer to those who previously faced distance, cost, and delay. This benefit, however, is weakened when platforms require resources, knowledge, or conditions that part of the population does not possess. The legal challenge lies in reconciling procedural speed with access to justice, adversarial participation, full defense, and substantive equality. A qualitative, exploratory, and

descriptive approach is adopted through bibliographic and documentary research involving the Federal Constitution, Law No. 11,419/2006, regulations issued by the National Council of Justice, and studies published from 2016 to 2026. The analysis considers duration of proceedings, digital exclusion, procedural safeguards, security, support, and multi-door justice. Digital justice should remain a public policy, provided that its design responds to the concrete differences among users. Its legitimacy depends on accessibility, understandable language, stability, assisted service, and hybrid alternatives. Procedural speed gains constitutional meaning when it reduces waiting without silencing, confusing, or excluding those who need judicial protection.

KEYWORDS: Electronic judicial process. Access to justice. Digital inclusion. Procedural speed. Constitutional safeguards.

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E ACESSO À JUSTIÇA: CELERIDADE, INCLUSÃO DIGITAL E GARANTIAS CONSTITUCIONAIS

A transformação digital deslocou o processo judicial do fórum para plataformas, credenciais, arquivos eletrônicos e canais remotos. A Lei nº 11.419/2006 conferiu validade aos atos eletrônicos e permitiu peticionamento, consulta e comunicação sem presença constante no balcão judicial. Para quem vive longe de uma unidade, enfrenta custos de transporte ou horários de trabalho rígidos, essa mudança pode significar acesso mais rápido e menos oneroso aos autos (Brasil, 2006).

A aproximação prometida pela tecnologia encontra um limite humano quando faltam conexão, equipamento, alfabetização digital ou suporte. A tela que deveria abrir uma porta pode gerar insegurança e desamparo. O problema é constitucional porque ingresso, compreensão, manifestação e impugnação integram o acesso à jurisdição. A duração razoável precisa conviver com igualdade, devido processo legal, contraditório e ampla defesa (Brasil, 1988).

Surge uma tensão decisiva: em que medida o processo judicial eletrônico fortalece a celeridade e pode restringir o acesso à justiça, o contraditório e a ampla defesa? O PJe constitui avanço necessário quando amplia a capacidade real de acessar, compreender, participar e contestar. A eficiência perde legitimidade quando uma dificuldade técnica provoca perda de prazo, impossibilidade de defesa ou afastamento do cidadão.

O objetivo central consiste em examinar a relação entre celeridade, inclusão digital e garantias processuais, identificando condições para uma justiça digital efetiva. A

celeridade avalia ganhos institucionais; a inclusão revela quem consegue usufruí-los; o contraditório e a ampla defesa medem a participação; a justiça multiportas orienta o canal conforme as condições do usuário. Esses conceitos se encontram quando a tecnologia toca a experiência de buscar proteção estatal.

METODOLOGIA

A investigação adota abordagem qualitativa, objetivos exploratórios e descritivos e delineamento bibliográfico-documental. O corpus reúne legislação federal, atos normativos do Conselho Nacional de Justiça e estudos relacionados ao processo eletrônico, ao acesso à justiça e à inclusão digital. As fontes foram selecionadas por aderência ao problema, consistência jurídica, atualidade e contribuição direta para a compreensão dos benefícios e das barreiras produzidas pela virtualização.

A interpretação foi organizada em quatro categorias: duração do processo; exclusão digital e igualdade material; contraditório, ampla defesa e segurança; suporte, atendimento híbrido e justiça multiportas. A promessa de eficiência foi confrontada com as condições concretas para o exercício das garantias. A análise jurídico-dogmática delimitou deveres constitucionais, enquanto a comparação temática aproximou normas, conceitos e barreiras à participação.

Cada conceito foi associado a uma questão prática. A celeridade foi examinada pela redução de tempos improdutivos; a inclusão, pela possibilidade efetiva de uso; as garantias, pela capacidade de conhecer e responder; e a justiça multiportas, pela adequação do atendimento. Assim, a eficiência deixa de ser medida apenas pelo desempenho da plataforma e considera quem precisa compreender uma intimação ou agir dentro do prazo.

Não foram realizadas entrevistas nem observação direta de usuários. Os dados nacionais sobre acesso à internet dimensionam desigualdades de conectividade, mas não substituem relatos sobre medo, dificuldade, confiança ou frustração diante do PJe. A limitação recomenda cautela nas generalizações e concentra as conclusões em critérios normativos capazes de orientar serviços judiciais digitais mais acessíveis.

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E EFETIVIDADE CONSTITUCIONAL CELERIDADE E DURAÇÃO RAZOÁVEL DO PROCESSO

O processo eletrônico favorece a duração razoável ao eliminar transporte físico de autos, ampliar a consulta simultânea e automatizar comunicações e controles de prazo. A celeridade, nesse recorte, consiste em retirar intervalos administrativos que não contribuem para a decisão. Campos, Souza e Souza (2026) relacionam a informatização à economicidade, à rastreabilidade e à redução de tarefas repetitivas, embora reconheçam que a tecnologia, isoladamente, não resolve a sobrecarga judicial.

A rapidez precisa ser percebida por quem aguarda uma resposta, e não apenas pelos indicadores internos. Um sistema pode registrar movimentações em segundos e continuar lento para solucionar a controvérsia. Também pode acelerar uma intimação e dificultar a reação da parte. A eficiência constitucional exige redução de tempo acompanhada de acesso inteligível, oportunidade de manifestação e confiabilidade do ambiente eletrônico.

A virtualização deve ser preservada porque amplia a capacidade operacional do Judiciário e reduz barreiras geográficas. Canal e Cereza (2025) compreendem esse movimento como transformação irreversível, cuja consolidação democrática depende da acessibilidade e da melhoria das plataformas. A crítica às barreiras digitais protege a modernização ao indicar onde a inovação ainda precisa alcançar o cidadão com segurança e clareza.

INCLUSÃO DIGITAL E IGUALDADE MATERIAL

Acesso à justiça digital exige mais que um endereço eletrônico. O usuário precisa localizar o serviço, autenticar-se, compreender o procedimento, anexar documentos e agir dentro do prazo. Etapas simples para quem domina recursos digitais podem se tornar barreiras para pessoas com pouca familiaridade tecnológica, deficiência, conexão precária ou equipamentos limitados. Mendes e Mendes (2023) associam a efetividade da justiça digital à inclusão e à segurança.

A expansão da conectividade brasileira confirma o potencial do modelo e expõe a

permanência de grupos em desvantagem. Em 2025, a internet estava presente em 95% dos domicílios, mas quatro milhões ainda não a utilizavam. Entre os motivos principais, 36,5% indicaram que nenhum morador sabia usar a internet e 25,9% apontaram o custo do serviço. Nas áreas rurais, a cobertura continuou inferior à urbana (IBGE, 2026).

A presença de conexão não garante autonomia digital. Saldanha e Medeiros (2020) demonstram que inclusão envolve condições para usar a tecnologia de forma útil e independente. Ter internet no domicílio não assegura capacidade para protocolar documentos, interpretar uma intimação ou participar de audiência virtual. O acesso formal pode coexistir com dúvida, dependência de terceiros e medo de cometer um erro irreversível.

A desigualdade surge quando a mesma exigência técnica produz efeitos distintos sobre pessoas com renda, escolaridade, idade, deficiência e localização diferentes. Um procedimento desenhado para o usuário ideal ignora trajetórias de exclusão educacional e econômica. Ao pressupor computador atualizado, conexão estável e domínio de linguagem jurídica e digital, parte do custo da inovação recai sobre quem mais depende da proteção estatal.

A acessibilidade precisa integrar o serviço desde sua origem. A Resolução nº 401/2021 determina a eliminação de barreiras tecnológicas e o pleno acesso de pessoas com deficiência aos portais judiciais. A norma vincula inclusão à autonomia, à compatibilidade com tecnologias assistivas, à navegação compreensível e ao atendimento capaz de acolher dificuldades reais (Conselho Nacional de Justiça, 2021).

CONTRADITÓRIO, AMPLA DEFESA E SEGURANÇA

Contraditório significa conhecer a pretensão, responder aos argumentos e influenciar a decisão. No ambiente eletrônico, essa garantia depende da apresentação das intimações, do registro dos prazos e da visualização dos documentos. A ampla defesa exige formatos acessíveis, produção de prova e registro de falhas. Uma mensagem incompreensível pode produzir silêncio processual onde existia intenção de participar.

Instabilidade, autenticação complexa ou indisponibilidade sem registro confiável

podem transformar falha técnica em prejuízo processual. Para a parte, surge a angústia de não saber se o ato foi concluído ou se o prazo foi preservado. A segurança abrange integridade dos autos, proteção de dados, identificação e rastreabilidade. Esses requisitos sustentam a confiança no processo digital e preservam as garantias.

A política da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro vincula integração tecnológica, experiência do usuário, acessibilidade e equidade. A Resolução nº 335/2020 determina que padronização e inovação facilitem o acesso ao Judiciário. Usabilidade e confiabilidade integram o devido processo digital, pois uma ferramenta incompreensível limita a participação mesmo quando permanece tecnicamente disponível (Conselho Nacional de Justiça, 2020).

JUSTIÇA MULTIPORTAS E ATENDIMENTO HÍBRIDO

A justiça multiportas parte da adequação do meio às características do conflito e das partes. Aplicada ao processo eletrônico, essa lógica impede que uma única plataforma seja imposta a situações humanas muito diferentes. Zaneti Júnior e Cabral (2016) sustentam uma organização capaz de encaminhar o conflito ao mecanismo adequado. A mesma racionalidade justifica canais digitais, presenciais ou híbridos quando a condição do usuário exige orientação, equipamento ou apoio.

O atendimento híbrido preserva o processo eletrônico e oferece suporte a quem encontra barreiras. Orientação presencial, videoconferência assistida e pontos com equipamentos públicos permitem que o ato continue digital sem abandonar a pessoa diante da dificuldade. A Resolução nº 508/2023 materializa essa solução ao prever Pontos de Inclusão Digital em localidades sem unidade física do Judiciário (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

A escolha assistida do canal protege a autonomia e favorece uma participação mais segura. Informação clara e suporte reduzem o medo de errar, a dependência de terceiros e o risco de abandono do procedimento. O serviço digital permanece prioritário, cercado por rotas de apoio que impedem a conversão de uma limitação técnica em ausência processual.

CRITÉRIOS DE LEGITIMIDADE CONSTITUCIONAL DO PJE

A legitimidade constitucional do PJe pode ser observada por seis critérios. Disponibilidade exige funcionamento contínuo e regras transparentes para indisponibilidade. Confiabilidade envolve segurança, integridade, registro dos atos e previsibilidade. Sem essas condições, o usuário enfrenta incerteza no momento em que precisa confiar no Estado para preservar um direito.

Acessibilidade considera deficiência, equipamento, conexão e competência digital. Inteligibilidade exige linguagem clara, organização visual, avisos compreensíveis e indicação objetiva da providência esperada. Esses critérios transformam inclusão em deveres verificáveis e aproximam a avaliação tecnológica da experiência de quem precisa entender uma intimação e saber como agir.

Participação mede se a parte consegue conhecer, responder, produzir prova e influenciar a decisão. Escolha assistida do canal garante suporte e alternativa adequada quando a via remota se torna barreira. Reunidos, os critérios sustentam uma justiça digital rápida, acessível, segura e fiel à dignidade de quem procura proteção judicial.

Os critérios associam cada risco a uma resposta institucional. Falhas de disponibilidade exigem registro e proteção de prazo; problemas de inteligibilidade pedem revisão de interface e linguagem; barreiras de acesso reclamam suporte ou canal assistido. A correção passa a integrar a responsabilidade pública pelo acesso à justiça, em vez de depender da capacidade individual de superar o sistema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A digitalização fortalece a celeridade ao reduzir deslocamentos, tempos cartorários e dependência do atendimento físico. Esses ganhos justificam a continuidade do processo eletrônico. Sua legitimidade depende da possibilidade real de ingresso, compreensão, participação e contestação. Sem essas condições, a rapidez institucional convive com a exclusão de quem não consegue agir no sistema.

A celeridade avalia o desempenho; a inclusão digital identifica barreiras; o contraditório e a ampla defesa verificam a qualidade da participação; a justiça multiportas

orienta suporte e adequação do canal. A convergência desses elementos sustenta os critérios de disponibilidade, acessibilidade, inteligibilidade, participação, confiabilidade e escolha assistida. Cada critério traduz uma exigência constitucional em cuidado concreto com o usuário.

Conclui-se que o PJe deve permanecer como eixo da modernização judicial brasileira. Atendimento híbrido, acessibilidade e suporte ampliam seu alcance e impedem que desigualdades sociais se convertam em desvantagens processuais. A justiça digital cumpre sua finalidade quando reduz a espera, preserva a defesa e permite que a pessoa compreenda o caminho processual sem se sentir abandonada pela instituição que procurou para proteger seus direitos.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- BRASIL. (2006). **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**: Dispõe sobre a informatização do processo judicial. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004/2006/2006/lei/11419.htm.
- CAMPOS, A. C. A., Souza, A. A. S., & Souza, F. L. F. S. (2026). **O processo civil na era digital**: Avanços, limites e desafios da informatização judicial. *Revista Tópicos*, 4(33), 1–22. <https://doi.org/10.70773/revistatopicos/777953403>.
- CANAL, M. E. S., & Cereza, V. (2025). **A virtualização do Judiciário**: Desafios e impactos da justiça digital no acesso à justiça no Brasil. *Revista Tópicos*, 3(26), 1–20. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17290466>.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (2020). **Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020**. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (2021). **Resolução nº 401, de 16 de junho de 2021**. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987>.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (2023). **Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023**. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. (2026). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2025**. IBGE. https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102290_informativo.pdf.
- MENDES, A. G. C., & Mendes, C. P. C. (2023). **O acesso à justiça (digital) na jurisdição contemporânea**. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 24(2), 1–16. <https://doi.org/10.12957/redp.2023.76132>.

SALDANHA, A. H. T., & Medeiros, P. D. V. (2020). **Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação.** Revista Eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, 9(90), 32–47. <https://hdl.handle.net/20.500.12178/180070>.

ZANETI JÚNIOR, H., & Cabral, T. N. X. (Coords.). (2016). **Justiça multiportas: Mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos.** Juspodivm.

Submissão: julho de 2026. Aceite: agosto de 2026. Publicação: outubro de 2026.