

IMPACTOS DOS PONTOS DE INCLUSÃO DIGITAL (PIDS) E DA JUSTIÇA ITINERANTE PARA A FORMAÇÃO DE UM CONCEITO DE CIDADANIA MULTIPORTAS

Impacts of Digital Inclusion Points (DIPs) and Itinerant Justice on the formation of a multidoor citizenship concept

Camila Pavi Garcia Rosa¹

Daniela Juliano Silva²

RESUMO

O presente trabalho investe numa análise acerca dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e da Justiça Itinerante enquanto instrumentos de mobilização e incremento da cidadania, através da apresentação de diferentes formas – múltiplas portas – para o seu exercício. Busca-se, através de uma análise secundária de dados, inquirir a possibilidade de sustentar um conceito de cidadania multiportas, a partir dos impactos oferecidos por ambas as políticas, em que pese a digitalização e plataformi-

ABSTRACT

This paper undertakes an analysis of Digital Inclusion Points (PIDs) and Itinerant Justice as instruments for mobilizing and enhancing citizenship by providing diverse avenues—multiple doors—for its exercise. Drawing on secondary data analysis, the study investigates the feasibility of sustaining a concept of multidoor citizenship based on the impacts generated by both policies, particularly in light of the ongoing digitalization and platformization of social and legal relations. The research also engages in a critical reflection on mechanisms

¹ Professora Substituta na Faculdade Nacional de Direito (FND/UFRJ) e residente na Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestre em Direito Processual pela Universidade de Salamanca (USal), Especialista em Linguagem Jurídica, pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Advogada e bacharela em Direito pela UFF. Obteve Bolsa de Mérito, em 1 lugar, na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (FDUC). Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Direito da UFF (PPGD/UFF), pesquisadora no Grupo de Pesquisa Efetividade da Jurisdição (GPEJ/UFF) e acadêmica de Ciências Humanas (UNESA).

² Doutora e Mestra em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal Fluminense. Graduada em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia/MG. Especialista em Gestão e Manejo Ambiental pela Universidade Federal de Lavras/MG (2006), com MBA em Direito Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas - FGV/RJ (2002). É Professora Adjunta na Universidade Federal Fluminense (2020) e Professora Permanente no Programa de Pós-Graduação em Direito, Instituições e Negócios, na Universidade Federal Fluminense (PPGDIN/UFF). Coordenadora do Projeto de Extensão “Economia Solidária e formação continuada no Banco do Preventório” e Líder do Grupo de Pesquisa “Núcleo de Economias Plurais” (NUPEP/UFF).

zação das relações sociais e jurídicas. Para tanto, a pesquisa também comporta uma reflexão a respeito dos mecanismos de acesso à justiça e exercício da cidadania na era digital, confrontando dados quantitativos e qualitativos, com suporte ainda bibliográfico, de modo a problematizar a factibilidade das políticas de fomento à inclusão digital, a partir de sua efetividade e adequação.

of access to justice and the exercise of citizenship in the digital age, juxtaposing quantitative and qualitative data, supported by a literature review, to problematize the feasibility of digital inclusion policies in terms of their effectiveness and appropriateness.

Palavras-chave: Cidadania Multiportas. Cidadania Digital. Sistemas Multiportas.

Keywords: *Multidoor Citizenship; Digital Citizenship; Multi-door Systems.*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO; **1.** DA PRIMEIRA PORTA EM DIANTE; **1.1.** JUSTIÇA ITINERANTE; **1.2.** PONTOS DE INCLUSÃO DIGITAL (PIDs); **2.** NOVOS ASPECTOS DA CIDADANIA: UMA EXPECTATIVA MULTIPORTAS; **2.1.** DE VOLTA AO ANALÓGICO: ANÁLISE PRÁTICA DE RESULTADOS; CONSIDERAÇÕES FINAIS; REFERÊNCIAS.

INTRODUÇÃO

A internet funciona hoje como principal meio de acesso às interações sociais, sejam públicas ou privadas, particulares ou coletivas; o que abarca o próprio acesso à justiça. Nesse cenário, o país de dimensões continentais verde-amarelas quer se integrar e tem buscado alternativas para promover a inclusão digital, como, por exemplo, por meio da implementação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e do incremento da Justiça Itinerante.

Ambos constituem mecanismos de capilarização da Justiça, viabilizando os mais variados serviços de utilidade pública ao cidadão, nos níveis municipal, estadual e federal, ou seja, são formas de consecução da cidadania através da aderência à digitalização, favorecendo o jogo democrático. Ocorre, porém, que, dadas as particularidades nacionais, faz-se necessária atenção à efetividade e adequação desses instrumentos, espe-

cialmente para as populações vulneráveis, para se poder considerá-los ao fim que se almeja.

Tendo em vista a exponencial digitalização das relações e das ferramentas de acesso à justiça, interessa saber se, atualmente, é possível estabelecer um conceito de “cidadania multiportas”, o qual signifique diferentes maneiras de satisfazer direitos e deveres, considerando, ainda, a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), para a Justiça Brasileira, em que pese o objetivo de proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS 16).

Com isso, investe-se numa pesquisa de análise secundária de dados, quantitativamente apurados, confrontada com a análise qualitativa dos mesmos, buscando estabelecer parâmetros à “cidadania multiportas”, a partir da análise específica das repercussões dos PIDs e da Justiça Itinerante, enquanto medidas de promoção da inclusão digital, especialmente para a superação das barreiras no acesso à justiça por grupos em situação de vulnerabilidade tecnológica, sob um recorte geográfico.

Ao considerar a cidadania como prática em constante construção, destacada do conceito meramente formal, a proposta conceitual *multiportas* pretende acalorar os debates atinentes à complexidade dos seus novos modos e métodos de expressão e exercício, analisando as atuais manifestação e necessidade sociais, para que, das suas cores tradicionais, não resulte apenas tela azul.

1 DA PRIMEIRA PORTA EM DIANTE

Desde 2004, a partir de Emenda Constitucional nº 45, a conformação da Justiça ganhou novos contornos, já se podendo observar algum impacto das novas tecnologias na sua operabilidade, com especial relevo ao que veio a ser a Reforma do Judiciário. Ainda que de forma mais ligada às técnicas analógicas, as mudanças ali promovidas deram início a revoluções nas formas de perceber a justiça, a cidadania e a democracia.

O Código Civil de 2015, mais tarde, manifesta o desenvolvimento dessas percepções de forma mais digitalizada, criando seção própria aos

atos processuais eletrônicos (arts. 193 a 199), cuja competência pela regulamentação da prática e da comunicação incumbe ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que deve “velar pela compatibilidade dos sistemas, disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos”³.

Muito embora a percepção de justiça esteja intimamente atrelada ao judiciário, sendo suas reformas ligadas às principais conquistas de avanços sociais em termos de justiça, não só ele é responsável pelo seu alcance. A obtenção de um direito perseguido não deve ser atrelada a uma pretensão resistida, senão a sua própria obtenção por vias pacíficas - interregno no qual se imiscuem as novas tecnologias.

Dessa percepção resulta a certeza de que a justiça deverá ser lograda de forma independente do acesso ao judiciário, importando, ainda, razoável acesso àquelas novas tecnologias, abrangendo oportunidades de desenvolvimento a partir delas – refletindo, por isso mesmo, no exercício da cidadania. Notadamente, não só interessará a qualidade do direito, senão o próprio acesso às novas maneiras de persegui-lo.

O que se nota, com bastante clareza, é que a inclusão digital, enquanto direito, passou a integrar o conjunto de valores jurídicos dos indivíduos, sejam estes pessoas físicas ou jurídicas. O ente com personalidade jurídica, na administração de sua própria pessoa, não se comprehende mais fora da realidade digital, mesmo que esta coexista paralelamente àquela dos fatos, na qual busca seus fundamentos primeiros.⁴

Assim, se implica reconhecer também a emergência de categorias de vulnerabilidade e exclusão interligadas com as estruturas já solidifica-

³ Art. 196. Compete ao Conselho Nacional de Justiça e, supletivamente, aos tribunais, regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico e velar pela compatibilidade dos sistemas, disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos e editando, para esse fim, os atos que forem necessários, respeitadas as normas fundamentais deste Código.

⁴ ALMEIDA, Jacqueline Calixto de. **Da efetivação do direito fundamental à inclusão digital no âmbito do Programa Justiça 4.0 do Conselho Nacional de Justiça.** 2024. 97 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2024, p. 34

das de diferenças sociais, econômicas e territoriais; que levam, portanto, ao debate acerca de inclusão digital, igualdade de condições tecnologicamente percebidas e, enfim, os novos contornos da justiça, nesse ínterim – universo no qual sobressaem os PIDs e a Justiça Itinerante.

Portanto, vale a presente pesquisa para investigar o papel dessas políticas enquanto instrumentos de enfrentamento dessa nova realidade sociojurídica, capazes – ou não – de promover diferentes formas de exercício da cidadania, por meios digitais e, consequentemente, de aproximação com a justiça; interessando conhecer de suas repercussões, impactos e, ademais, de suas naturezas e desígnios.

1.1 Justiça Itinerante

A Recomendação nº 37/2019 foi a investida mais enérgica às incipientes iniciativas de implementação da Justiça Itinerante, cujas recomendações – *casi* determinações – previam a sua instalação e implementação concreta e adequada às particularidades geográficas, com inclusão orçamentária e cooperação necessárias para essa finalidade; embora desde 2004 já contassem com assento constitucional.

A Justiça Itinerante insere-se, hoje, nos programas e ações do CNJ relacionados a Direitos Humanos do Poder Judiciário, com a premissa de cooperação administrativa e judicial na concretização e universalização do acesso à justiça. Desse modo, é compreendida como um instrumento processual que objetiva levar a cidadania a comunidades afastadas e carentes de recursos, bem como ouvir suas demandas e anseios⁵.

Assim se expande a itinerância pelas veredas do Brasil, que além do acesso ao judiciário, dada a aproximação entre jurisdicionados e magistrados, oferece melhores oportunidades de acesso à justiça, a partir da oferta de unidades móveis de atendimento, equipamentos públicos e comunitários e o deslocamento de servidores não só ligados às atividades jurisdicionais; cujos reflexos extrajudiciário passam a ser analisados quantitativamente.

⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça itinerante e direitos humanos: relatório de diagnóstico. Brasília: CNJ, 2021. 24 p.

Adotando como referencial o Relatório Justiça Itinerante Cooperativa na Amazônia Legal⁶, o qual apresenta o resultado de cinco dias de atuação do projeto (entre os dias 17 e 21 de Julho de 2023), foram realizados aproximadamente 3.800 atendimentos individuais, além de reuniões com grupos representativos da comunidade local, oficinas formativas e roda de conversa, visitas técnicas e sessão de cinema seguida por debates.

Para além dessas iniciativas, a auditoria fiscal do trabalho inspecionou três estabelecimentos comerciais com maquinário inapropriado, foram prestados esclarecimentos sobre assuntos como a Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN) e o Monitoramento do Desmatamento da Floresta Amazônica Brasileira por Satélite (PRODES), tendo ainda o Exército Militar realizado 193 atendimentos médicos e odontológicos.

Nada obstante, o campeão de demandas foi o registro civil: foram emitidos 903 documentos de identidade; 149 Cadastros de Pessoas Físicas (CPFs); 44 títulos de eleitor; além de abertos 369 pedidos de 2^a via de certidão de nascimento; e, ainda, 89 processos de alistamento militar e outros 356 para documentos como certidão de casamento, óbito e averbação de retificação dos assentos civis.

Todas essas tarefas desenvolvidas no bojo da Justiça Itinerante prosperam impactos que, de fato, superam a mera atividade jurisdicional. Pode-se citar, por outro lado, o projeto desenvolvido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), chamado Justiça Itinerante Levando Cidadania, o qual oferece serviços integrados com outros órgãos, como Ministério Público, Departamento de Trânsito (Detran), Procon, Defensoria Pública e Fundação Leão XIII.

Ainda no âmbito da Justiça Itinerante do TJRJ, foram realizados 102.910 atendimentos no ano de 2024⁷, incluindo mutirões de casamentos, requalificação civil e atendimento a detentos. O desenvolvimento da política permitiu, ainda, a constituição de Fóruns Digitais que, embora restritos a serviços judiciais, podem promovê-los de forma remota para

⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório justiça itinerante cooperativa na Amazônia Legal: São Félix do Xingu. Brasília: CNJ, 2023. 114p.

⁷ Fonte: https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/relatorio-por_mes-2024-1

assegurar direitos e cidadania a quem não pode se deslocar até a sede da Comarca.

Desprende-se, portanto, da ideia de que a Justiça Itinerante é um simples braço do Poder Judiciário, deslocado às áreas geográficas de menor infraestrutura tecno-informacional, para uma concepção sólida de que se trata de uma esfera de exploração das diferentes possibilidades de inserção da cidadania, em que pese, especialmente, a intervenção de tecnologias digitais para a promoção da justiça e de serviços públicos correlatos.

É dizer, portanto, que muito embora atrelada aos Tribunais, a Justiça Itinerante não se resume em atividades jurisdicionais, mas expande as técnicas de atendimento ao cidadão, independentemente da atividade jurisdicional. Esse fato permite, então, perceber a existência de variados caminhos à obtenção de melhores estândares ao acesso à justiça, em que pese o exercício da cidadania promovido por meio da aproximação entre o cidadão e as tecnologias de informação e comunicação (TICs), proporcionada pela Justiça Itinerante.

1.2 Pontos de Inclusão Digital (PIDs)

Por sua vez, os PIDs têm a intenção específica de “maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais”, nos termos da Recomendação nº 133/22, do CNJ; ou seja, presume-se um efetivo e prévio acesso à justiça, o qual deva ser potencializado. Dessa constatação se autoriza inferir o imiscuimento entre ambos, sendo a Justiça Itinerante veterana em relação aos pontos de inclusão digital.

Os PIDs são classificados em níveis de 0 a 4, sendo este o ponto que conta com atendimento virtual de pelo menos quatro ramos do Poder Judiciário e pelo menos três outros órgãos da administração pública direta e indireta, além de atendimento de cidadania com a cooperação de entidades privadas e da sociedade civil; ao passo que aquele conta com atendimento virtual de apenas um ramo do Poder Judiciário.⁸

⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2024. Brasília: CNJ, 2024, p 229

No primeiro semestre de 2024, foram instalados 594 novos PIDs ao longo das regiões brasileiras, sendo 206 na região Nordeste, a qual apresenta o menor índice de domicílios com banda larga móvel⁹ no país. Amostra do seu impacto é a comparação entre o mês de Janeiro, em que 374.856 novos casos foram ajuizados na região Nordeste, com o mês de Abril – auge da instalação dos novos PIDs -, que teve 607.583 novos casos; ou seja, um aumento de aproximadamente 62% de novos casos judiciais, sendo 99,98% tramitados eletronicamente¹⁰.

Em parceria com o Programa Computadores para Inclusão, ação do Governo Federal, executada pelo Ministério das Comunicações (MCom), no bojo da Política Nacional de Desfazimento e Recondicionamento de Equipamentos Eletroeletrônicos (Lei n° 14.479/22), para implementação de Políticas de Inclusão Digital¹¹, houve fomento dos PIDs, através da doação de computadores e eixos de formação de jovens em situação de vulnerabilidade social.

Mesclam-se as atividades promovidas nos PIDs com as iniciativas de Juízo 100% Digital – o qual está implementado em aproximadamente 100%, no âmbito das Justiças Eleitoral e do Trabalho -, do atendimento por meio dos Balcões Virtuais e recente Lei do Governo Digital (Lei n° 14.129/21), com diretrizes de desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais (art. 3º, I, da Lei), cuja realização se dá, preferencialmente, por autosserviço.

Há registros, ainda, de projetos com foco em grupos minoritários e perspectivas interseccionais, os quais são viabilizados pela implementação do PID, como ações de prevenção à violência doméstica a quilombos e assentamentos, vide o projeto “Raízes Kalungas – Justiça e Cidadania”, contando inclusive com a atuação da Justiça Itinerante.¹²

⁹ Fonte IBGE: Agência IBGE Notícias <https://shorturl.at/TIWzO>

¹⁰ Fonte: Estatísticas do Poder Judiciário em Números <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>

¹¹ <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/computadores-para-inclusao-1/computadores-para-inclusao>

¹² Fonte: <https://www.cnj.jus.br/justica-leva-acoes-de-prevencao-contra-violencia-domestica-a-quilombos-e-assentamentos/>

Nessa mesma perspectiva, cite-se a inauguração do primeiro PID em unidade de atendimento fluvial do Brasil, no município de Portel, na Ilha do Marajó, o qual “marcou o início oficial da 2ª Itinerância do Projeto Ação para Meninas e Mulheres do Marajó”, por iniciativa do CNJ e com o objetivo de conscientizar aquela população a respeito das diversas formas de violência e suas consequências.¹³

Tem-se, com essas experiências, a demonstração de que a implementação de PIDs não se esgota na mera viabilização do acesso à instrumentos tecnológicos ligados à efetivação da jurisdição, mas introduz possibilidades de desenvolvimento de práticas que corroborem a conscientização da população, contribuindo, desse modo, com a aspectos centrais da cidadania, a ser exercida independentemente do judiciário.

Possível, então, sustentar a contribuição dos PIDs ao exercício da cidadania, desatrelada do poder judiciário, em que pese a verificação dos resultados obtidos através das práticas promovidas no seu escopo, as quais abarcam grupos vulneráveis e políticas de enfrentamento à violência – temas sensíveis e caros à convivência cidadã -, assim como o franequeamento de acesso a serviços públicos digitais ligados à justiça.

Portanto, também os PIDs, assim como a Justiça Itinerante, se mostram capazes de ultrapassar a conexão entre judiciário e justiça, unindo esta, cada vez mais, à própria cidadania. Pelo que se depura dos últimos registros, consideradas suas mobilizações, os PIDs alcançam variadas formas de intervenção social, por intermédios digitais e de aproximação de populações vulneráveis com as novas tecnologias.

2 NOVOS ASPECTOS DA CIDADANIA: UMA EXPECTATIVA MULTIPORTAS

O avanço da sociedade e sua eminent transposição para o mundo virtual levantam calorosos debates acerca da adequabilidade das teorias modernas ao enfrentamento das questões jurídicas do mundo digital –

¹³ Fonte: <https://www.cnj.jus.br/cnj-inicia-2a-etapa-da-acao-pelas-meninas-e-mulheres-do-marajo-no-municipio-de-portel/>

não só quanto à proteção da individualidade, notadamente a proteção de dados, mas relativamente à cidadania e ao seu exercício nesse contexto.

As ideias tradicionalmente concebidas à cidadania enfrentam, assim, o sujeito de direito virtual, cujas expressões já “não permitem conformismo ou acomodação, mas impõem uma ação perene e cotidiana, nas pequenas e nas grandes coisas, com iniciativas e criatividade”¹⁴. Portanto, busca-se factibilidade ao exercício da cidadania através de práticas outras, que ultrapassam o universo analógico.

Nesse panorama, “rumamos para uma fase de desenvolvimento de perspectivas sobre “pertencimento” ao “novo mundo” virtual e de acesso a canais de politização da nossa vida virtual, culminando em debates sobre acessibilidade universal e melhoria do ambiente virtual, enquanto espaço de realização do nosso “existir virtualmente”¹⁵.

Essa reflexão autoriza a interseção, por exemplo, de aspectos da cidadania com o incremento de políticas públicas que visam à inclusão digital e a participação do sujeito de direitos físicos no ambiente virtual – sem prejuízo da ausência de fundamentos normativistas para tanto. Dado esse cenário multifacetado, a constituição dos direitos civis e políticos encontra novas maneiras de manifestar-se pelo exercício da cidadania.

O alargamento desse pensamento leva, portanto, ao questionamento “sobre como reconheceremos o sujeito de direitos na esfera virtual, de que modo haverá a sua identificação, certificação e validação no ambiente virtual, a ponto de gerar respostas para o reconhecimento de seus direitos fundamentais básicos”¹⁶, conduzindo a se pensar em um conceito também de cidadania virtual.

¹⁴ HANSEN, Gilvan Luiz. Democracia e cidadania como condição de possibilidade para o Estado de Direito. In: HANSEN, Gilvan Luiz; MONICA, Eder Fernandes; SUÁREZ BLÁZQUEZ, Guillermo (Org.). **Conferencias Magistrales: I Seminario Internacional sobre Democracia, Cidadania y Estado de Derecho.** 1ed. Ourense: Editora Universidade de Vigo, 2019, v. 1, p. 29-39.

¹⁵ MONICA, Eder Fernandes. Cidadania na Esfera Virtual: perspectivas discursivas a partir da teoria do direito moderno. In: ÁLVAREZ, A. L. F.; HANSEN, G. L; BLÁZQUEZ, G. S. (Org.). **Ciudadanía En Una Perspectiva Global.** 1ed. Madrid: Editorial Dykinson, 2021, v. 1, p. 18

¹⁶ MONICA, Eder Fernandes. Cidadania na Esfera Virtual: perspectivas discursivas a partir da teoria do direito moderno. In: ÁLVAREZ, A. L. F.; HANSEN, G. L; BLÁZQUEZ,

Dita conceituação perpassa a apropriação tecnológica para fins sociais, englobando a propagação de ideias, opiniões e crenças por meio das redes e utilizando-se dos seus impactos sobre a democracia¹⁷. Aliás, a partir da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, da ONU, a Cidadania Digital se destaca como ferramenta essencial para a realização dos ODSs; havendo inclusive, em âmbito interno, propostas que visam a introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais¹⁸.

A praticidade nos leva a crer que a cidadania se embrica com atos meramente formais, em continência a direitos políticos clássicos – concepção, no entanto, ora obsoleta. O que se verifica, a partir da digitalização e plataformização¹⁹ das mundividências, é um desenvolvimento de práticas alternativas que corroboram o exercício da cidadania, valendo-se exatamente das ferramentas digitais para obtenção também da justiça.

Dito isso, interessa perceber que a realidade virtual e as formas digitais de interação oferecem novas possibilidades de exercício da cidadania e, por conseguinte, de manifestação democrática, por canais não convencionais, mas cuja repercussão inaugura um universo de oportunidades para a consecução de direitos, bem como cumprimento de deveres, colaborando, consequentemente, para uma maior inserção na participação política.

São exemplos dessa alternatividade o ativismo digital, com o objetivo de organizar, mobilizar, informar e pressionar mudanças sociais, políticas e culturais; a construção de conteúdos e programas em redes sociais de massa; a veiculação de petições *online*, que permitem que cidadãos criem ou assinem abaixo-assinados para pressionar decisões políticas; e a

G. S. (Org.). **Ciudadanía En Una Perspectiva Global**. 1ed. Madrid: Editorial Dykinson, 2021, v. 1, p 20.

¹⁷ Cf. SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Cidadania e redes digitais**. 2010

¹⁸ Proposta de Emenda à Constituição n° 47/2021

¹⁹ Adota-se essa terminologia como referência ao fato crescente de utilização de plataformas digitais para o oferecimento de serviços, sobretudo os públicos, bem como para o desenvolvimento de relações específicas, com adoção de ferramentas digitais que substituem práticas ou procedimentos anteriormente realizados fora do mundo virtual.

participação digital em políticas públicas, à luz da Lei do Governo Digital, sobremaneira através de canais de comunicação e ouvidorias.

Quanto ao acesso ao judiciário, também o processo incorporou as alterações promovidas pela digitalização das relações, a partir do processo judicial eletrônico (PJe) e das audiências *online*, balcão virtual e demais formas de atendimento judiciário por meio da internet. Daí exsurge, ainda, a vulnerabilidade técnica ou informacional, a partir da qual mesmo indivíduos com boas condições financeiras, acesso à internet e equipamentos adequados, podem ter dificuldade em participar²⁰.

De toda essa realidade, como se vê, resulta ainda a exclusão de alguma parcela da população, a qual não tem acesso aos instrumentos virtualizantes, ou não tem conhecimento e habilidade acerca do seu manuseio, doravante chamados “excluídos digitais”²¹; aqui consideradas, ainda, as dimensões continentais do país, que contribuem para esse isolamento social-tecnológico.

Logo, conhecido o quadro de vulnerabilidades do país, com ênfase, nesse momento, nos excluídos digitais, foi instituída a Lei nº 14.533/23, a fim de potencializar os padrões e incrementar os resultados das políticas públicas relacionadas ao acesso da população brasileira a recursos, ferramentas e práticas digitais, com eixos estruturantes voltados à inclusão digital e a capacitação e especialização digital (art. 1º, da Lei).

Percebe-se, portanto, que a cidadania deixa de ser um ato essencialmente burocrático e passa a integrar um ecossistema dinâmico, em que presencialidade e digitalidade coexistem como possibilidades de exercício de direitos e deveres, ligadas à justiça em seu sentido material e com especial destaque às práticas intermediadas por tecnologias digitais – tenham elas finalidade de acesso ao judiciário, ou não.

²⁰ ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: uma nova onda de acesso à justiça. **Agência CNJ de Notícias**, Brasília, DF, 5 jul. 2022

²¹ O art. 1º, da Recomendação nº 101/2021, do CNJ, considera excluído digital quem “não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva”.

Nessa moldura, evidentemente ganham importância os PIDs e a atuação da Justiça Itinerante, os quais promovem a capilaridade dos serviços públicos, especialmente no que diz respeito ao acesso a tecnologias cívicas (aplicativos e plataformas que conectam o cidadão com o poder público) e fruição de serviços cujos requerimentos dependem, em sua maioria, da virtualidade.

A partir dos PIDs, por exemplo, confere-se descentralização aos serviços de identificação civil, regularização documental, acesso a benefícios sociais – inclusive em que pese a realização de perícias - e fomento à justiça social em territórios periféricos ou de difícil acesso. Trata-se de uma estratégia que reconhece e incorpora vias alternativas de inclusão, especialmente em contextos de vulnerabilidade digital, por meio da rede de internet.

Em que pese a Justiça Itinerante, por sua vez, visa a “garantir o pleno exercício do direito de acesso à justiça”²², com o princípio de acesso digital aos excluídos digitalmente, com promoção de um ambiente de acolhimento e informação para o uso correto da tecnologia; e promoção de atos de cidadania e garantia dos direitos humanos (art. 2º, VI e VII, da Resolução 460/CNJ). Portanto, capaz de formar um plano estratégico de conexão com as demais políticas e serviços públicos.

É de se perceber, com isso, que, assim como o sistema brasileiro de *justiça multiportas*, que se insere na Teoria do Direito brasileiro em uma área de interseção entre os objetos das Ciências do Direito Processual, do Direito Constitucional e do Direito Administrativo²³, também a ideia de uma *cidadania multiportas* perpassará diferentes ramos científicos, práticos e axiológicos da nossa sociedade – fato que corrobora sua auto-organização. Nesse sentido, interessa saber que:

Sistemas auto-organizados são caracterizados por sua capacidade de estruturação e reorganização a partir da interação dos seus elementos integrantes, com crescimento não linear, mas em condições

²² Resolução nº 460/2022 do CNJ

²³ JR. DIDIER, Fredie; FERNANDEZ, Leandro: **O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado:** interação, integração e seus institutos catalisadores. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 88, abr./jun. 2023

variáveis e progressivamente mais complexas. Essa complexidade pode decorrer dos efeitos recíprocos originados do contato entre seus elementos constitutivos, da agregação de novas partes componentes, da evolução do contexto (...) Sistemas com essa natureza nunca são um resultado consolidado, mas necessariamente um processo em desenvolvimento²⁴

Pensar numa cidadania multiportas é reconhecer múltiplas formas de exercê-la, combinando mecanismos tradicionais, como o voto e a participação institucional, com meios não tradicionais, a partir de uma abordagem ampliada da cidadania que reconhece a multiplicidade de caminhos de participação proporcionados pelo ambiente digital.

Por meio das tecnologias, surgem novas “portas” de engajamento, denúncia, criação e colaboração que descentralizam e democratizam o exercício da cidadania e que, mesmo com tamanha velocidade e dinamismo, se dispõem a absorver diversidade social, cultural e geográfica da sociedade contemporânea, apropriando-se de ferramentas e políticas públicas em seu favor e permitindo que elas interajam e tornem-se constitutivas de si mesmas, auto-organizando-se.

O ambiente digital, portanto, não apenas amplia o repertório participativo, como também redefine o que se entende por engajamento cívico, oferecendo meios mais ágeis e plurais para a atuação cidadã. Assim, pensar a cidadania multiportas implica reconhecer e valorizar novas linguagens e territórios que emergem do universo digital, capazes de fortalecer a democracia em sua dimensão mais cotidiana.

Conforme visto no capítulo anterior, os resultados extraídos de ambos os recursos, PIDs e Justiça Itinerante, são notáveis e repercutem satisfatoriamente, em caráter quantitativo, para a compreensão da cidadania e, assim, da participação e da inclusão digitais – apresentando-se como *portas* que podem ser abertas por meio da escuta ativa, da mobilização

²⁴ DEBRUN, Michel. A ideia de auto-organização. In: DEBRUN, Michel; GONZALES, Maria Eunice Quilici; PESSOA JR., Osvaldo (Orgs.). **Auto-organização**: estudos interdisciplinares em filosofia, ciências naturais e humanas, e artes (coleção CLE, vol. 18). Campinas: CLE/UNICAMP, 1996, p. 4

comunitária e da apropriação de ferramentas digitais como instrumentos de justiça social.

Encarando-a como sistema auto-organizado, admite a sua habilidade de estruturação e reorganização a partir da interação entre seus próprios elementos, cujo crescimento se dá de maneira não linear, afetado por fatores internos e externos, e retroalimentado pela complexidade entre os componentes do sistema e sua constante incorporação de novos atores, tecnologias e contextos que se somam às suas camadas constitutivas.

Portanto, pensar a cidadania multiportas é reconhecer sua abertura e sensibilidade frente a transformações técnicas e sociais, a partir de novas subjetividades que desafiam desigualdades e reclamam formas mais horizontais de participação. É nesse entrelaçamento que as novas tecnologias se apresentam como instrumento democrático, fortalecido, como já visto, tanto pelos PIDs quanto pela Justiça Itinerante, sobretudo por sua capacidade de aproximação das camadas vulneráveis com o poder público.

Ao adotar-se uma perspectiva multiportas, redesenha-se o mapa da cidadania ao reposicionar o papel do cidadão perante a realidade virtual. Trata-se, porém, de um paradigma que exige análise e intervenção, confrontando os resultados com a percepção dos próprios usuários, tendo em vista a expressão dos numerários que, assim como os algoritmos digitais, muitas vezes acabam por entregar impressões distorcidas.

2.1 De volta ao analógico: análise prática de resultados

Almejando tratar da cidadania e conferir a ela uma perspectiva multiportas, importa problematizar a efetividade, em termos materiais, dos mecanismos dispostos pelo poder público para que camadas vulneráveis da população possam lográ-la. Portanto, “imperioso ter em foco que a mera disponibilização de meios virtuais para o exercício de direitos não materializa o acesso à justiça, que deve ser balizado por ações que não potencializem as disparidades já existentes”²⁵.

²⁵ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista**

Nessa seara, para os serviços judiciários serem centrados em pessoas, devem ser acessíveis e formulados para superar a variedade de barreiras à assistência de que necessitam²⁶, do mesmo modo que quaisquer outros serviços que objetivem a justiça ou a cidadania o devem ser, levando em consideração as particularidades de cada camada social e seu entorno.

Se o objetivo da implementação de tecnologias no setor público é visar a eficiência de seus serviços, atribuindo agilidade, rapidez, padronização no atendimento ao cidadão, e principalmente alcance e facilidade ao acesso, é preciso não as fechar em si mesmas como única alternativa, mas tão somente utilizá-la como contribuição, auxílio, apoio aos que tem capacidade de atingir o acesso²⁷

Em pesquisa feita pelo Laboratórios de Inovação do Tribunal de Justiça o Estado do Amazonas (TJAM) e Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 11^a Região, no bojo dos PIDs, emergiram como principais dificuldades em atender a comunidade a falta de climatização – internet, energia, rotatividade de equipamentos e pessoal – e o conhecimento limitado da equipe. Além disso, pelos usuários foi apontada insatisfação quanto à informação precária a respeito de quais os serviços, horários e dias de atendimento disponíveis²⁸.

Outro ponto crítico se mostrou em relação às distâncias geográficas e sazonalidade climática. Em comparação com a pesquisa realizada pelos Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL) e Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TREAL)²⁹, o mesmo problema foi apresentado, considerada a escassez de transporte público, estradas em condições precárias, zonas rurais isoladas, comunidades ribeirinhas e periféricas.

²⁶ **de Processo**, São Paulo, v. 46, n. 314, p. 395-425, abr. 2021, p. 58. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/4147>. Acesso em: 17 jan. 2025.

²⁷ NÓBREGA, Theresa. C. de A.; PESSOA, Bárbara. F. V.; VASCONCELOS, Miriam. L. S.; *et. al.* **Cidadania Digital**: ensaio introdutório sobre serviços públicos eletrônicos. Revista Foco, v. 18, n. 2, 2025, p. 12

²⁸ *Ibidem*, p. 12

²⁹ <https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=813>

²⁹ <https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=949>

Reflexão necessária se põe, portanto, a respeito das dificuldades no exercício do direito de acesso à justiça, constitucionalmente assegurado, o qual imprescinde a superação dos obstáculos geográficos e telemáticos – problemática que afeta inclusive a chegada dos PIDs ou da Justiça Itinerante em zonas de elevada especificidade territorial, revelada a complexidade e diversidade de soluções a serem ofertadas à população interiorana.³⁰⁻³¹

É preciso refletir, ademais, acerca da manutenção das estratégias e resultados obtidos por cada uma das políticas implementadas, uma vez que as iniciativas se desenvolvem em estruturas perenes, com total dependência do suporte oferecido pela municipalidade e, especialmente, pelo poder judiciário, observando, assim, que:

a fruição das vantagens proporcionadas pelas máquinas informacionais passa a ser elemento imprescindível ao exercício do direito à cidadania. Considerando tudo isso, é preciso haver esforços de diversas naturezas e fontes para que a vulnerabilidade processual que impede o pleno acesso à justiça seja superada em tempos de processo eletrônico, por meio de medidas de inclusão digital. Esforços que passam por políticas públicas de Estado, por medidas administrativas adotadas pelo próprio judiciário e também por posturas legislativas³².

Portanto, ainda que se possa verificar resultados quantitativos notáveis, as políticas devem preocupar-se com maneiras de estender os efeitos da passagem itinerante e a circunferência do mero ponto, para concretizarem resultados que se alastrem e perpetuem no contexto social em que se inserirem, através de estabilização e adequação das políticas, em seus reflexos materiais, inclusive com o devido controle.

³⁰ Cf. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça itinerante e direitos humanos: relatório de diagnóstico. Brasília: CNJ, 2021, p. 21

³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório justiça itinerante cooperativa na Amazônia Legal: São Félix do Xingu. Brasília: CNJ, 2023. P. 74

³² SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 43, n. 277, mar. 2018, p 557.

Adentra-se uma conjuntura que requer representantes que observem o princípio da centralidade do cidadão, podendo catalisar as mudanças e ao mesmo tempo orquestrar e acomodar a nova dimensão da Administração Pública, tendo o cidadão como centro e foco das atenções, em uma abordagem sociocultural baseada em perspectivas multidisciplinares³³ e interseccionais, bem assim como percebê-las virtualizadas.

Resta evidente, então, não bastar construir diversas portas, senão mantê-las abertas – e de fácil abertura - para dar passagem a todo e qualquer cidadão e, mais ainda, torná-las devassadas o suficiente para que o fluxo dentre elas seja constante e cada vez mais fluido. Enfim, ainda que se possa falar de uma cidadania multiportas, não se esgota a questão na sua existência, senão interessando explorar sua factibilidade em relação às especificidades nacionais e demandas sociais desse país continental e pluricultural.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de uma “cidadania multiportas”, inspirada no modelo da justiça multiportas, revela-se pertinente ao traduzir a necessidade de ampliar os canais de participação e manifestação democrática - especialmente pelas vias digitais - com atenção à realidade social, tecnológica e territorial dos cidadãos, em especial pela crescente transposição do universo analógico para o digital.

Pela análise empreendida, nota-se que os PIDs e a Justiça Itinerante representam importantes instrumentos de inclusão, ao proporcionarem múltiplas vias de contato com a justiça e com serviços públicos. No entanto, resultam ainda incipientes, frente às marcas de desigualdade social e exclusão digital em nosso país, dependendo sua plena eficácia de investimentos estruturais e políticas públicas integradas, para evitar que

³³ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; PORTO, Fábio Ribeiro. A Nova Onda de Acesso à Justiça: justiça digital (4.0) e a visão de um judiciário desterritorializado. In: FUX, Luiz; MELO, Marco Aurélio Bezerra de; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de (coord). **As Inovações Tecnológicas no Direito: o impacto nos diferentes ramos**. Londrina, PR: Thoth, 2024, p 320

a digitalização, ao invés de incluir, aprofunde a marginalização de populações já vulneráveis

Dessa forma, a pesquisa revela real entrelaçamento entre PIDs e a Justiça Itinerante e alternativas de manifestação da cidadania – diversas portas. Paralelamente, reforça a ideia de que o exercício da cidadania exige mais do que a simples conectividade, pois requer, no mínimo, empoderamento informacional e compromisso institucional contínuos, galgando à democratização do acesso à justiça em todas as suas formas – reclamando, por conseguinte, aprimoramento da aderência ao universo virtual.

Além disso, as ferramentas de tecnologia e informação esbarram nas limitações geográficas do país, no parco letramento para conduzi-las e, ainda, em questões logísticas atinentes à conectividade, de tal sorte que, mesmo frente a uma cidadania de “muitas portas”, percalços ainda reclamam melhores maçanetas e chaves apropriadas para destrancá-las com praticidade e efetividade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: uma nova onda de acesso à justiça. **Agência CNJ de Notícias**, Brasília, DF, 5 jul. 2022

BRASIL. Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Altera dispositivos dos arts. 5º, 24, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 100, 103-B, 105, 107, 109, 111-A, 114, 115, 116, 117, 118, 120, 123, 124, 129, 134, 146, 161, 162, 168 e 203 da Constituição Federal e acrescenta outros dispositivos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 141, n. 1, p. 1-4, 31 dez. 2004

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024, 448 p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça itinerante e direitos humanos**: relatório de diagnóstico. Brasília: CNJ, 2021. 24 p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação nº 133 de 09/09/2022**. Recomenda aos tribunais a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais. DJe/CNJ nº 223/2022, de 12 de setembro de 2022, p. 4-6.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 37 de 13/06/2019. Dispõe sobre a instalação e a implementação da Justiça Itinerante e dá outras providências. DJe/CNJ nº 116/2019, de 14/06/2019, p. 15

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório justiça itinerante cooperativa na Amazônia Legal: São Félix do Xingu. Brasília: CNJ, 2023. 114p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 508 de 22/06/2023. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. DJe/CNJ nº 142/2023, de 27 de junho de 2023, p. 2-4.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Painel Interativo das Instalações dos PIDs na forma que dispõe a Resolução CNJ nº 508/2023. Disponível em: https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=aeecd86ee=-a02f42-db-16bf-61997fb1979a&sheet=d3fb99bc-ef9f-4c8c-885f-ab807ca0a775&theme=Mix_Theme_Frame&lang=pt-BR&opt=ctxmenu,curssel. Acesso em: 20 mar. 2025.

DEBRUN, Michel. A ideia de auto-organização. In: DEBRUN, Michel; GONZALES, Maria Eunice Quilici; PESSOA JR., Osvaldo (Orgs.). **Auto-organização:** estudos interdisciplinares em filosofia, ciências naturais e humanas, e artes (coleção CLE, vol. 18). Campinas: CLE/UNICAMP, 1996, p. 4

DEMO, Roberto Luis Luchi. Pontos de Inclusão Digital e Núcleos de Justiça 4.0: uma análise da Justiça Digital à luz de duas políticas públicas. **Revista de Informação Legislativa:** RIL, Brasília, DF, v. 61, n. 244, p. 163-185, out./dez. 2024

HANSEN, Gilvan Luiz. Democracia e cidadania como condição de possibilidade para o Estado de Direito. In: HANSEN, Gilvan Luiz; MONICA, Eder Fernandes; SUÁREZ BLÁZQUEZ, Guillermo (Org.). **Conferencias Magistrales:** I Seminario Internacional sobre Democracia, Cidadania y Estado de Derecho. Ied.Ourense: Editora Universidade de Vigo, 2019, v. 1, p. 29-39

JR. DIDIER, Fredie; FERNANDEZ, Leandro. **Introdução à Justiça Multiportas - Sistema de Solução de Problemas Jurídicos e o Perfil do Acesso à Justiça no Brasil.** Ed.2. Juspodivm Editora, fev. 2025, 1024 p.

JR. DIDIER, Fredie; FERNANDEZ, Leandro: O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. **Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro** nº 88, abr./jun. 2023

MONICA, Eder Fernandes. Cidadania na Esfera Virtual: perspectivas discursivas a partir da teoria do direito moderno. In: ÁLVAREZ, A. L. F.; HANSEN, G. L; BLÁ-

ZQUÉZ, G. S. (Org.). **Ciudadanía En Una Perspectiva Global**. 1ed. Madrid: Editorial Dykinson, 2021

NÓBREGA, Theresa. C. de A.; PESSOA, Bárbara. F. V.; VASCONCELOS, Miriam. L. S.; et. al. Cidadania Digital: ensaio introdutório sobre serviços públicos eletrônicos. **Revista Foco**, v. 18, n. 2, 2025, p. 1-17

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; PORTO, Fábio Ribeiro. A Nova Onda de Acesso à Justiça: justiça digital (4.0) e a visão de um judiciário desterritorializado. In: FUX, Luiz; MELO, Marco Aurélio Bezerra de; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de (coord). **As Inovações Tecnológicas no Direito**: o impacto nos diferentes ramos. Londrina, PR: Thoth, 2024, p 81-99

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 43, n. 277, mar. 2018, p 557

SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Cidadania e redes digitais**. 2010

THORSTENSEN, Vera; MATHIAS, Maria Isabel da Cunha. Acesso à justiça: o tema como abordado pela OCDE e pelo Brasil. FGV, **São Paulo School of Economics**: working paper 533, São Paulo, n. 28, p. 1-32, set. 2020

Recebido em 23 de maio de 2025

Aprovado em 25 de junho de 2025