

INDEFERIMENTOS AUTOMATIZADOS PELO ROBÔ DO INSS COMO OBSTÁCULO NO ACESSO À JUSTIÇA

Rainer Bomfim

Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MG)
Mestre e Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)
Professor de Direito Previdenciário da Universidade Federal de Lavras (UFLA)
Membro permanente do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Sustentável e Extensão da UFLA
Líder do grupo de pesquisa CNPq Direito, Epistemologias e Vulnerabilidade
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2934-0653>
e-mail: rainer.bomfim@ufla.br

Pedro Henrique de Oliveira

Bacharelando em Direito pela Universidade Federal de Lavras (UFLA)
Bolsista de Iniciação Científica pela UFLA e membro do grupo de pesquisa CNPq Direito, Epistemologias e Vulnerabilidade
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5027-3328>
e-mail: pedro.oliveira21@estudante.ufla.br

Recebido em: 31/05/2025

Aprovado em: 19/04/2026

RESUMO

O presente trabalho consiste em uma análise dos dados contidos no Relatório de Avaliação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), de outubro de 2023, feito pela Controladoria-Geral da União (CGU), que avaliou a forma como o sistema automatizado do INSS apurou uma série de benefícios de maneira independente. A automatização do INSS corresponde a uma iniciativa de ampliar a “justiça digital”, facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados pelo Estado e concretizar os objetivos da sexta onda de acesso à justiça. No entanto, a implementação de tais serviços sem as devidas precauções podem agravar o já insalubre estado de acesso à justiça no país. Dessa forma, sob a metodologia jurídico-sociológica, desenvolveu-se o estudo das ondas de acesso à justiça a partir das contribuições de Mauro Cappelletti e Garth (1988), com especial enfoque na sexta onda, analisando suas peculiaridades e desafios contemporâneas. A investigação culminou na apreciação crítica do relatório feito pela CGU, utilizado como marco analítico para a compreensão dos impactos atuais desse movimento. Ressalta-se que a construção teórica do presente estudo foi realizada com base em ampla revisão bibliográfica, abrangendo artigos científicos, teses, dissertações e monografias. Sobre o relatório, tem-se que o robô do INSS promoveu o aumento de indeferimento de diversos benefícios, com ênfase naqueles que protegem pessoas em situação de extrema vulnerabilidade, o que desencadeou um aumento de recursos interpostos frente ao INSS. Conclui-se, portanto, que o referido sistema automatizado tem dificultado o acesso à justiça digital pelos cidadãos brasileiros, descumprindo com seus reais objetivos.

Palavras-chave: Direito Previdenciário. Acesso à Justiça. Automatização das decisões. Formas de discriminação.

AUTOMATED DENIALS BY THE INSS ROBOT AS AN OBSTACLE TO ACCESS

TO JUSTICE

ABSTRACT

The present work consists of an analysis of the data contained in the Evaluation Report of the National Social Security Institute (INSS) of October 2023 carried out by the Comptroller General of the Union (CGU), which evaluated the way in which the INSS automated system determined a series of benefits independently. The automation of the INSS corresponds to an initiative to expand “digital justice” in the judicial system, facilitating citizens' access to services offered by the State and achieving the objectives of the sixth wave of access to justice. However, the implementation of such services without due precautions could worsen the already unhealthy state of access to justice in the country. Thus, using a legal-sociological methodology, the study of waves of access to justice was developed based on the contributions of Cappelletti and Garth (1988), with a special focus on the sixth wave, analyzing its peculiarities and contemporary challenges. The investigation culminated in a critical appraisal of the report prepared by the CGU (Brazilian Comptroller General's Office), used as an analytical framework for understanding the current impacts of this movement. It should be noted that the theoretical construction of this study was based on a broad bibliographic review, encompassing scientific articles, theses, dissertations, and monographs. Regarding the report, it is clear that the INSS robot promoted an increase in the denial of various benefits, with an emphasis on those that protect people in extremely vulnerable situations, which culminated in an increase in appeals filed with the INSS. It is concluded, therefore, that the aforementioned automated system has hindered access to digital justice by Brazilian citizens, failing to comply with its real objectives.

Keywords: Social Security Law. Access to Justice. Automation of decisions. Forms of discrimination.

1 INTRODUÇÃO¹

Sob a vertente metodológica jurídico-sociológica, investiga-se se o sistema automatizado do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é um obstáculo no acesso à justiça nas demandas previdenciárias. Essa investigação toma como base o Relatório de Avaliação do Instituto Nacional do Seguro Social de outubro de 2023 feito pela Controladoria-Geral da União (CGU), que avaliou os processos de automação na análise de benefícios implementados pelo robô do INSS.

Neste relatório, a CGU identificou que, em 2022, aconteceu um aumento de mais de quatro vezes do número de indeferimentos automáticos de benefícios do INSS, em especial aqueles que protegem pessoas em situação de extrema vulnerabilidade, como o Salário-maternidade e o Requerimento de aposentadoria por idade urbana ou tempo de contribuição (Brasil, 2023). Evidenciou-se, ainda, que o processo de automação ampliado pela criação do INSS Digital tem demonstrado um risco significativo para seus usuários. Risco esse que

¹ O primeiro autor contribuiu com a proposição da ideia, orientação da pesquisa, discussão, organização dos tópicos, estruturação do marco teórico e a revisão do presente trabalho. O segundo com a escrita detalhada, organização da estrutura e formatação do trabalho.

motiva a hipótese desta pesquisa que é averiguar se robô do INSS analisa superficialmente os requerimentos submetidos e realiza um indeferimento massivo, o que representaria uma violação do direito ao acesso à justiça (Brasil, 2023).

Para esta pesquisa, o referencial teórico são os estudos sobre a 6ª Onda de Acesso à justiça. Esta estrutura-se no emprego de uma série de recursos tecnológicos nos atos processuais, como a digitalização, a automação e a transformação (Nunes, 2022, p. 122). A sexta onda busca promover o acesso à “justiça digital”, facilitando e simplificando procedimentos. No entanto, o uso massivo de meios tecnológicos no Judiciário brasileiro pode, em contrapartida ao seu objetivo, agravar o acesso à justiça, esse é o ponto de questionamento desta pesquisa: se a análise automática de requerimentos pelo sistema do INSS que visa fomentar o acesso à justiça está, na prática, criando ou reforçando formas de discriminação de sujeitos vulneráveis no Brasil.

Para a comprovação desta hipótese, a pesquisa foi dividida em quatro tópicos. Em primeiro momento, há o estudo da construção das Ondas Renovatórias de Acesso à Justiça e a forma como as mesmas podem ser valorizadas enquanto um direito social. Em seguida, a pesquisa direciona-se à explicitação do que consiste a 6ª Onda de Acesso à Justiça, além de diferenciar a automatização de digitalização para fins de requerimento junto ao INSS, bem como destacar os empecilhos que envolvem o uso da tecnologia nos sistemas jurídicos brasileiros. No mais, em último momento, pretende-se avaliar se o robô do INSS é um elemento de vulnerabilização daqueles que precisam de proteção junto à seguridade social a partir da análise dos Relatórios da Controladoria Geral da União sobre as atividades automatizadas utilizadas por essa instituição.

2 ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Em relação às ondas de acesso à justiça percebe-se que foram difundidas pela obra de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), e qualificadas como formas de superação de barreiras que dificultam o acesso a direitos mínimos pelas pessoas à época. Então, nesta seção, passa-se à discussão de tal movimento.

2.1. Ondas de Acesso à justiça enquanto direito social

O acesso à justiça enquanto um “direito” tornou-se relevante a partir da metade do século XX, quando diversas nações estabeleceram fundamentos que deveriam compor uma sociedade democrática e justa (Cappelletti, Garth, 1988). Nesse cenário, durante o Projeto Florença na década de 70, pesquisou-se como acesso à justiça estruturou-se ao redor do mundo, nomeando tais movimentos como “ondas renovatórias” (Cappelletti, Garth, 1988). Já no Brasil, a obra conhecida como Acesso à Justiça ganhou repercussão com a Constituição Federal da República Federativa do Brasil (CFRB) de 1988, que proibiu o afastamento de qualquer demanda da apreciação do Judiciário e tornou o acesso à justiça uma garantia constitucional.

Dessa forma, mesmo não estando normatizado no art. 6º da CFRB/88, que rotula os direitos sociais do povo brasileiro, o acesso à justiça também se destaca enquanto um direito fundamental para uma vida digna enquanto cidadão, assim como direito à saúde, educação, segurança, entre outros (Almeida, 2017). Restou-se positivado o acesso à justiça como o direito humano primordial e os mais básicos destes, ou seja, um direito-garantia necessário para a proclamação e promoção dos demais direitos fundamentais (Almeida, 2017, p. 44), bem como um direito imprescindível para o exercício da cidadania em um Estado Democrático de Direito.

Em uma sociedade cujos índices de complexidade, bem como o rol de direitos individuais, se ampliam de maneira progressiva, ter a alternativa de recorrer às instituições jurídicas enquanto alternativa para solucionar um conflito é fundamental para manter a cooperação entre as pessoas (Orsine, Lara, 2017). Essa alternativa não apenas promove maior segurança jurídica aos polos litigantes no que se refere à decisão imparcial a ser declarada, como também evita a autotutela de direitos por quem se sente prejudicado pela atitude de outrem e poderia tentar impor sua vontade sobre a dos demais pelo emprego da força física, moral ou econômica (Ferraresi, Moreira, 2013, p. 345), prática esta reconhecida como rudimentar e ultrapassada.

Ao dispor do termo acesso à justiça, é necessário evitar a análise restrita do art. 5º, inciso XXXV da CFRB/88, posto que, diante da ocorrência de lesão ou ameaça de direito, a parte lesada não necessariamente precisa recorrer única e exclusivamente ao poder Judiciário, haja vista que, na tentativa de alcançar uma solução pacífica para aquela disputa, aquela parte possui uma série de métodos estatais e privados capazes de reconhecer seus direitos (Sadek, 2014, p. 57), com destaque para os métodos de autocomposição, como mediação e conciliação, os quais podem ou não derivar da ingerência do Estado. Dessa forma, essa dimensão ampliada de satisfação de direitos e garantias viabilizam o acesso a uma ordem

jurídica mais justa, bem como um acesso não apenas formal, mas também material à justiça. (Orsine, Lara, 2017, p. 82).

Ademais, explicitado o fato de como o direito social de acesso à justiça influencia a efetivação dos demais direitos fundamentais, é possível discutir as ideias defendidas por cada uma das ondas renovatórias formuladas por Cappelletti e Garth, tendo sido as três primeiras delas estipuladas a partir de diferentes barreiras que dificultavam a realização da justiça. , Além de objetivarem, de maneira genérica, a consagração de uma “cultura técnico-democrática” em lugar da então enraizada “cultura técnico-burocrática” dos Sistemas de Justiça (Iwakura, 2021, p. 76).

A primeira onda de acesso à justiça visava superar a barreira de ordem econômica, buscando viabilizar o acesso ao sistema Judiciário pelos agentes hipossuficientes (Cappelletti, Garth, 1988, p. 31), garantindo a eles uma assistência jurídica gratuita e integral e afastando a incidência de um regime de custas processuais altamente discriminatório e que privilegiava uma classe abastada financeiramente dos litigantes (Iwakura, 2021, p. 75). Há de se destacar ainda que a hipossuficiência, ou insuficiência econômica, corresponde a apenas um dos vieses da vulnerabilidade processual, definida como “a suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária” (Tartuce, 2012, p. 184), existindo outras razões de vulnerabilidade a serem sanadas por ondas posteriores de acesso à justiça.

Já em relação à segunda onda, ela estava direcionada ao afastamento do caráter predominantemente individualista dos processos judiciais que tramitam nos tribunais (Netto, Hippertt, 2021, p. 22) buscando, portanto, a implementação de um sistema processual capaz de promover o atendimento de demandas coletivas e difusas, com ênfase na defesa de direitos do consumidor e na preservação do meio ambiente (Nunes, Malone, 2023, p. 2).

A terceira onda de acesso à justiça, seu principal óbice a ser superado correspondia à elementos jurídicos que provocavam entraves processuais. Logo, essa onda renovatória passou a estimular a redução da morosidade e custas processuais, implementando meios de resolução de conflito mais rápidos e simplificados, inclusive que não ocorressem no Judiciário. Nota-se que, a terceira onda visava alcançar o fenômeno da “desburocratização” dos processos, de forma a torná-los mais céleres e eficazes (Cappelletti, Garth, 1988, p. 67).

Introduzido as três primeiras ondas de acesso à justiça, salienta-se que o planejamento de tais movimentos foram pautados nas sociedades pertencentes à Europa Ocidental, sofrendo, por consequência, de alterações conceituais e práticas nos diferentes países que buscaram aplicar as ferramentas necessárias para garantir o direito de acesso à justiça

(Bomfim, Bahia, 2019), como o caso do Brasil, que, em relação à terceira onda, ainda apresenta um sistema Judiciário moroso e com exigências de métricas de produção (Lima, 2023, p. 6), principalmente em razão da cultura do litígio. Percebe-se que essa alta litigiosidade, dentre outros motivos, originou no país um volume superlativo de processos que recorrentemente é citado como sinônimo da “crise” e explosão de litígios, fenômeno que, conectado à morosidade processual, promove a descrença do cidadão no que se refere à prevalência da lei e nas instituições encarregadas de sua aplicação (Sadek, 2014, p. 62).

Assim, faz-se necessário entender os contornos do acesso à Justiça no Brasil e também entender os novos movimentos de acesso, sem considerar que os desafios das ondas de acesso anteriores foram superados (Bomfim, 2024). O que será analisado na próxima seção.

2.2 *Global Access to Justice Project* e as novas ondas renovatórias

Após a apresentação das três primeiras ondas de acesso à justiça, observou-se sua insuficiência para satisfazer toda as complexidades das demandas judiciais que eclodiram, a partir do século XXI, ao redor de todo o mundo, sobretudo no que se refere ao já mencionado aumento de processos ajuizados no Poder Judiciário e a morosidade para solucioná-los (*Global Access to Justice Project*, 2019).

Em consequência dos referidos fenômenos, Bryant Garth e diversos outros pesquisadores que participaram do Projeto Florença desenvolveram o estudo intitulado *Global Access to Justice Project* (2019), dotado de tendências e dificuldades atuais relacionados à promoção do direito de acesso à justiça. Há de se ressaltar que esse novo projeto dispõe de ferramentas de pesquisa particularmente mais avançadas em comparação com a pesquisa original da década de 70, o que permite aos envolvidos utilizarem de uma abordagem teórica e geográfica mais abrangente, captando informações de diferentes movimentos de acesso à justiça em sociedades distintas (*Global Access to Justice Project*, 2019), não se restringindo mais ao contexto europeu.

O novo projeto de acesso à justiça propôs, até a data desta pesquisa, a proposição de quatro novas ondas renovatórias. Logo, a quarta onda, criada pelo jurista australiano Kim Economides (1997), destacou as dimensões éticas e o acesso dos advogados à justiça, transferindo o foco das reflexões sobre o cliente dos serviços jurídicos para os responsáveis por ofertá-los, abrangendo “o acesso dos cidadãos ao ensino do direito e ao ingresso nas profissões jurídicas; e, uma vez qualificados, o acesso dos operadores do direito à justiça” (Economides, 1997, p. 73). Em relação à quinta onda renovatória, esta abordou a temática da

internacionalização das questões jurídicas, com ênfase na proteção dos direitos humanos (*Global Access to Justice Project*, 2019), relacionando-se com importantes convenções internacionais, como a Carta de São Francisco da Costa Rica e a Declaração Universal de Direitos Humanos.

No que tange à sexta onda renovatória de acesso à justiça, foco desta pesquisa, pauta-se na implementação de novas tecnologias nos sistemas Judiciários, com o intuito de promover o acesso à “justiça digital”, facilitando e simplificando procedimentos (Nunes, Paolinelli, 2021, s.p).

Por fim, a sétima e última onda de acesso à justiça objetiva reduzir a desigualdade racial e de gênero nos sistemas de justiça, valendo-se no Brasil, principalmente, da Resolução nº 492 de 17 de março de 2023, que tornou obrigatória a observação das diretrizes do Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial Poder Judiciário, o qual passa a incidir diretamente na interpretação de todo o ordenamento jurídico brasileiro vigente, a fim de materializar direitos e, principalmente, responsabilizar sujeitos que reproduzam qualquer forma de discriminação racial (Brasil, 2023). Além disso, tem-se o Protocolo de Julgamento com Perspectiva de Gênero que foi instituído pela Portaria CNJ nº 27 de 2021. Os questionamentos decorrentes dessa onda de acesso à justiça são as condições basais e estruturais do sistema de justiça como uma forma de replicação de discriminações estruturais (Bomfim, Bahia, 2022).

Então, a partir da análise das ondas de acesso à justiça pode-se concluir que, desde sua origem no Processo Florença, o escopo de atuação de tais ondas se expandiu de forma perceptível em vários locais do mundo, alcançando uma pluralidade de focos de operação que ultrapassam os limites físicos do sistema Judiciário enquanto instituição provedora da justiça.

3 6ª ONDA DE ACESSO À JUSTIÇA – VIRADA TECNOLÓGICA PROCESSUAL

Nesta seção, objetiva-se estudar a sexta onda renovatória de acesso à justiça em perspectiva. Esta representa um fenômeno inovador no sistema Judiciário brasileiro, tendo a promessa de viabilizar o acesso à justiça a uma maior gama da população nacional por meio da implementação de recursos tecnológicos em diversas etapas processuais.

O emprego dos meios tecnológicos na resolução de litígios representa um fenômeno imprescindível em um mundo cada vez mais digitalizado e artificial (Iwakura, Viana, 2022, p. 144), visto que a tecnologia contém um potencial considerável no desenvolvimento e avanços nos trâmites processuais de forma a torná-lo mais democrático, promovendo a resolução mais

célere e menos onerosa dos litígios, além de tornar os serviços prestados pelo Judiciário mais acessível ao cidadão (Nunes, Paolinelli, 2021, p. 7), revelando-se enquanto uma ferramenta indispensável para a promoção do acesso à justiça enquanto direito social.

Em que pese a sexta onda ter sido teorizada pelos autores do *Global Access to Justice Project* apenas em 2019, o Poder Judiciário brasileiro há tempos já tem migrado gradativamente para um sistema integralmente eletrônico, possuindo como marco legal basilar a Lei nº 11.419/2006, responsável por disciplinar a informatização dos processos judiciais nacionais (Brasil, 2006). Além disso, o principal programa de controle de tramitação e padronização de dados e informações utilizado no sistema Judiciário do Brasil (CNJ, 2013), conhecido como Processo Judicial Eletrônico - Pje - foi inicialmente normatizado pelo Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução nº 185 de 2013, tendo sofrido diversas alterações posteriores para promover seu aperfeiçoamento.

Há de se destacar ainda que a aplicação de meios tecnológicos nas instituições de justiça do país foi impulsionada a partir de 2019 em decorrência da pandemia covid-19, transformando a tecnologia em um fator determinante para que não ocorresse a interrupção da prestação jurisdicional ou da oferta de serviços públicos fundamentais à sociedade, sem maiores prejuízos ao jurisdicionados (Iwakura, 2021, p. 88). Portanto, a digitalização, fase inicial da sexta onda de acesso à justiça, mostrou-se como uma alternativa conveniente à pretendida continuidade das relações sociais, comerciais e jurídicas no país, (Minami, Pais, 2021, p. 401), preservando o acesso à justiça durante esse período tempestuoso.

Inclusive, o ritmo da automatização judiciária transcende para além desse período pandêmico no Brasil, fato comprovado pela execução do “Programa “Justiça 4.0” a partir de 2020, por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça em parceria com tribunais superiores brasileiros e que possui como objetivo tornar o sistema Judiciário brasileiro mais acessível à sociedade ao disponibilizar novas tecnologias, bem como “impulsionar a transformação digital do Judiciário para garantir serviços mais rápidos, eficazes e acessíveis” (CNJ, 2025, online).

Ademais, o Poder Judiciário brasileiro se adequa à sexta onda de acesso à Justiça, visando concretizar o fenômeno da Justiça 100% Digital e a ampliação dos Núcleos de Justiça 4.0, os quais não possuem sede fixa e permitem a tramitação processual por meio inteiramente digital, realizando audiências por videoconferência e dispensando a presença física das partes e de seus representantes, além de possuírem jurisdição para além de limitações territoriais a depender do conteúdo da demanda (Nunes, Malone, 2023, p. 12). Acrescenta-se que a implementação desse sistema 100% digital transformará a forma como as pessoas magistradas

e as partes realizam a gestão e organização de processos, possibilitando maior eficiência e celeridade na movimentação e resolução de litígios, sobretudo aqueles de natureza repetitiva ou coletivos, nos quais “a massificação e a enorme quantidade de casos gera um fluxo de trabalho gigantesco para o Poder Judiciário (Cabral, 2022, p. 23)

Outro aspecto sobre a sexta onda de acesso à justiça refere-se ao fato de que a incorporação da tecnologia no sistema processual brasileiro também está vinculada à tentativa política de reduzir a chamada hiperlitigância suportada pelo Poder Judiciário nos últimos anos. Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio de sua Resolução nº125 de 2010, incrementou na seara jurídica vias de incentivo à resolução de conflitos por meios alternativos, como a mediação e conciliação.

A sexta onda de acesso à justiça está estritamente ligada às plataformas de *Online dispute resolution* (ODR's), que consistem em formas de resolução de conflitos judiciais extrajudiciais realizadas em ambiente virtual, completo ou parcialmente, tendo sido projetadas para propiciar ambientes favoráveis ao diálogo direto ou intermediário, bem como incentivar a realização de acordos entre as partes (Nunes, Paolinelli, 2021, p. 5), prezando sempre pela liberdade de negociação entre os envolvidos e pela dispensa de burocracia excessiva (Lima, 2023, p. 26).

Observa-se que, conforme ocorre o desenvolvimento tecnológico do país, o sistema judiciário é inserido progressivamente em uma “realidade digital” essencial para a continuidade da prestação jurisdicional, o que apenas demonstra como o processo de informatização é um atributo relevante ao aumento da produtividade dos tribunais (Teixeira, Costa, 2022, p. 1252). Logo, a tecnologia, quando empregada da maneira correta, tem se mostrado capaz de democratizar e redistribuir o acesso à justiça no país, bem como gerir de forma adequada as demandas apresentadas frente ao Judiciário (Nunes, Paolinelli, 2021, p. 12).

3.1 Distinção entre o fenômeno da digitalização e automatização

Discute-se a diferença entre os termos de digitalização e automatização que, por diversas vezes, no senso comum e em documentos técnicos são utilizados como sinônimo.

Dierle Nunes (2022, p. 122) aponta que os meios tecnológicos passaram a integrar os atos processuais gradativamente em razão da conclusão de fases: a digitalização, a automação e, por fim, a transformação, esta última etapa é responsável por criar institutos e novas formas mais adequadas de dimensionamento dos conflitos, as quais ainda não são passíveis de

mensuração no Brasil.

Entretanto, em relação às demais fases, a digitalização, ou virtualização, dos processos pode ser compreendida como “a conversão da fiel imagem de um documento físico para código digital”, bem como previsto no art. 2º, inciso III da Resolução 429/2022 do CNJ, a qual “Estabelece diretrizes e normas sobre a digitalização de documentos judiciais e administrativos e de gestão de documentos digitalizados do Poder Judiciário” (CNJ, 2022). Logo, desde a implementação do Pje no Brasil pela resolução 185/2013 do CNJ, o sistema Judiciário brasileiro tem passado por uma digitalização massiva de seus autos processuais (Nunes, Paolinelli, 2021, p. 16), com o intuito de facilitar seu manejo e permitir sua tramitação, quando possível, exclusivamente por meios eletrônicos, estando atualmente, em termo de formação da Justiça 100% Digital, em estado consideravelmente avançado (Nunes, Paolinelli, 2024, p. 27).

A digitalização promove uma série de benesses ao andamento processual. Além de dispensar a necessidade de transporte físico dos autos processuais, as partes e seus representantes possuem maior facilidade de acesso a informações pertinentes à sua demanda, inclusive na administração de petições e provas, economizando tempo e reduzindo custos processuais.

No que tange à fase da automação dos processos, a qual também se encontra em um estado bem avançado no Brasil, ela pode ser estipulada como uma série de medidas que visam à substituição do trabalho humano pelo uso de *software* e outras tecnologias, sobretudo no que se refere à função de caráter repetitivo, de forma a superar o expressivo volume de demandas judiciais, bem como o aumento da produtividade e a redução do tempo de tramitação e de custos processuais (Nunes, Paolinelli, 2024, p. 31). Além disso, a automação também é capaz de otimizar a responsabilidade dos agentes envolvidos na tramitação processual, bem como promover maior acessibilidade ao conteúdo da demanda (Iwakura, 2021, pág. 84).

Outra vantagem da automação processual é que sua aplicação reduz ou até elimina o “tempo morto” dos processos, correspondente ao lapso temporal utilizado para cumprimento de atividade meramente burocráticas necessárias para o gerenciamento e andamento do processo físico (Netto, Hippertt, 2021, p. 24), mas sem que haja influência sobre o mérito litigioso. Logo, o cumprimento dessas tarefas por meios automáticos dispensaria a designação de servidores qualificados para tais ocupações, possibilitando maior valorização de atividades intelectuais a serem executadas por estes.

A automação processual pode ser efetivada por diversos meios, tendo ganhado maior

relevância nos últimos anos a aplicação de projetos relacionados à Inteligência Artificial. Nesse aspecto, de maneira simplória, a Inteligência Artificial pode ser definida como: o desenvolvimento de ferramentas informáticas que emulem a inteligência humana ou que executem funções a ela relacionadas, tais como raciocínio, aprendizagem, adaptabilidade, percepção e interação com os meios físicos, etc”. (Medina, Martins, 2021, p. 2). Dessa forma, programas com Inteligência Artificial são dotadas de algoritmos (sistemas computacionais) de comportamento autônomo, tais como *machine learning* (aprendizagem de máquina), classificado como um algoritmo “aprendiz” capaz de aprender e melhorar automaticamente sua atuação a partir da análise de dados e identificação de padrões decisórios, mesmo sem ter sido explicitamente programado para tal finalidade (Cabral, 2022, p. 20).

Logo, no contexto atual, os sistemas de Inteligência Artificial possuem capacidades de agilizar a tramitação processual ao automatizar atividades burocráticas e repetitivas, além de poder ser utilizada no Poder Judiciário em diferentes níveis, desde um sistema auxiliar ao trabalho humano, até níveis mais elevados de automação, nos quais a Inteligência Artificial poderia, inclusive, tomar decisões sem qualquer interferência humana (Medina, Martins, 2021, p. 9). Insta salientar que o uso da Inteligência Artificial no sistema de justiça ainda é centro de vários debates éticos e jurídicos, mas é inegável os benefícios relacionados à sua aplicação na resolução de litígios.

3.2 Aspectos de vulnerabilidade da 6ª Onda de acesso à Justiça

A aplicação de meios tecnológicos no Poder Judiciário torna o sistema mais eficaz e célere, além de ampliar o acesso das partes e seus representantes aos autos processuais e ao seu direito de ter sua demanda apreciada. No entanto, o uso massivo de meios tecnológicos no sistema de justiça de forma desordenada pode, em contrapartida, agravar o acesso à justiça, uma vez que favorece uma quantidade limitada de sujeitos e promove uma segregação digital em virtude da precariedade de acesso aos meios digitais por grande parte da população brasileira (Lima, 2023), o que apenas fortalece a desigualdade social pré-existente no país. Nota-se que, quando se trata da utilização de meios tecnológicos, existe uma suposição de acesso a estes meios sem questionar como são acessados, as formas e se todos teriam essa possibilidade.

Nesse sentido, frente às diversas vantagens proferidas pelo emprego de ferramentas digitais na resolução de litígios, é importante também verificar as vulnerabilidades provocadas por esta medida, a começar pelo fenômeno da exclusão digital. Para essa

discussão, os excluídos digitais correspondem a sujeitos que, por diversas razões, não possuem acesso a vias tecnológicas, como redes de internet e computadores (Iwakura, 2021).

Logo, no Brasil, em 2023, cerca de 7,5% dos domicílios do país não possuíam acesso à internet, o que equivale a aproximadamente 5,9 milhões de domicílios (IBGE EDUCA, 2023). Nesse cenário, destaca-se como principal motivo da exclusão digital a insuficiência econômica para adquirir ou ter acesso a meios informáticos. Entretanto, há de se ressaltar que os tribunais ao redor do país têm mantido em suas instalações salas com equipamentos eletrônicos disponíveis ao público em geral, a fim de minimizar esta suposta barreira de acessibilidade (Iwakura, 2021, p. 84).

Outra situação ocasionada pelo uso da tecnologia no Judiciário pode ser definida como o analfabetismo funcional digital, referente à falta de compreensão necessária para o uso de tais aparelhos informatizados, tanto pelos jurisdicionados leigos, sobretudo os de baixa escolaridade (Nunes, Paolinelli, 2024, p. 15), quanto pelos próprios operadores do sistema. Além disso, no Brasil, o analfabetismo digital é reforçado pela dissonância existente entre os sistemas processuais eletrônicos adotados em todo o território nacional, caracterizados por uma falta de padronização de plataformas e interfaces capazes de oferecer uma “navegação” intuitiva aos seus usuários, demonstrando a ausência de planejamento operacional dos sistemas digitais focado em seus operadores (Iwakura, Viana, 2022, p. 147-148).

A exclusão digital acrescida da falta de letramento digital pelos usuários dos sistemas eletrônicos transforma tais sujeitos em vulneráveis cibernéticos, isto é, pessoas que, de maneira involuntária ou por impossibilidade instrumental, não possuem acesso à rede de informática, ou não podem utilizar suas ferramentas de acesso à internet sem auxílio de terceiros (Pimentel, Medeiros, 2017, p. 13). Logo, a vulnerabilidade digital corresponde a uma das modalidades da vulnerabilidade processual estipuladas por Fernanda Tartuce (2012), mas adaptada ao cenário judicial ainda mais virtualizado em razão do período pandêmico.

Destaca-se também uma dificuldade que os meios tecnológicos não criaram, mas seu uso no Judiciário possui potencial para agravá-lo, referindo-me ao conflito desigual entre litigantes habituais, conhecido como *repeat players*, e os litigantes eventuais (*one shooters*). Nesse cenário, os litigantes habituais, que normalmente são indivíduos com alto poder econômico, apresentam um acesso fácil a informações, bem como uma compreensão valiosa das ferramentas processuais das quais dispõem – inclusive digital (Lima, 2023, p. 26). Por consequência, essa parte processual encontra-se em efetiva vantagem em relação a um possível adversário que pertence principalmente a grupos sociais mais vulneráveis e cuja a busca pelo Judiciário seja recente e não saiba utilizar adequadamente os meios judiciais e,

nesse caso, tecnológicos, para requerer seu direito de forma justa (Lima, 2023).

Ressalta-se, ainda, que a prática da litigância habitual inserida nos sistemas de justiça automatizados pode, inclusive, desequilibrar a isonomia processual fundamental ao Direito, posto que a automação judicial opera a partir de um banco de dados jurídicos atualizados constantemente contendo posicionamentos doutrinários, legislativos e jurisprudências. Por consequência, o litigante habitual alimentará continuamente o sistema com dados favoráveis a seus interesses, tendenciando lentamente o sistema de justiça informatizado a beneficiar suas demandas (Nunes, Paolinelli, 2021, p. 14) e corrompendo a imparcialidade jurisdicional.

Dessa forma, percebe-se que a tecnologia apresenta um grande potencial de aprimorar o sistema operacional Judiciário. No entanto, a depender da forma como é implementado, pode também acentuar ou até criar novas hipóteses de vulnerabilidade social, corrompendo o ideal de acesso à justiça fomentado por sua sexta onda renovatória, bem como violar as intenções redistributivas e democráticas desse movimento social.

4 ROBÔ DO INSS COMO ELEMENTO DE VULNERABILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

Percebe-se pela construção desta pesquisa que a aplicação de aparato tecnológico no sistema de justiça brasileiro teve um avanço inegável, tendo demonstrado diversas vantagens, mas também imperícias que devem ser corrigidas para satisfazer as motivações da sexta onda de acesso à Justiça. Além disso, a análise de um caso concreto devidamente contextualizada representa uma melhor oportunidade de averiguar a real existência de barreiras de acesso à justiça ocasionadas pela inserção de ferramentas tecnológicas nas entidades de justiça estatais (Iwakura, 2021, p. 87). Com base nisso, explora-se a forma como ocorre a atuação autônoma do sistema automatizado do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

O Relatório de Avaliação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), de outubro de 2023, feito pela Controladoria-Geral da União (CGU), o qual acumulou e analisou uma série de dados advindos da atuação desse sistema automatizado pelo período de 2021 até 2022 (Brasil, 2023). O relatório é composto, ao todo, por seis tópicos, cada qual empenhado em especificar aspectos operacionais do sistema e, quando necessário, criticá-lo. Além disso, ao fim do relatório, foi feita uma série de recomendações de possíveis aprimoramentos ao programa para melhor atendimento de seus usuários.

Adentrando aos tópicos principais do relatório, primeiramente é explicitada a forma de operação do sistema do INSS, o qual é composto por uma ferramenta *Workflow*, referente a

um algoritmo programada com uma lista de possíveis cenários que podem surgir durante a atuação automatizada do robô, uma vez que, quando um requerimento possui características semelhantes a uma dessas hipóteses, ele é analisado de forma inteiramente automática (Brasil, 2023, p. 12). Assim, em 2022, dos mais de 200 mil recursos efetuados frente ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), cerca de um quarto deles foram motivados pelo indeferimento de benefícios por decisões automáticas sumárias (Brasil, 2023, p. 16).

Nota-se que, ao avaliar as razões que provocaram esse aumento de indeferimentos, o relatório demonstrou que o referido fenômeno se iniciou em 2017, marco inicial do programa INSS Digital (Brasil, 2023, p. 14). Já, em 2021, ocorreu a ampliação das análises de benefícios por meios automáticos, atingindo seu ápice de avaliações em 2022, com mais de 5,4 milhões de requerimentos analisados. Vale ressaltar que a operacionalização automatizada do sistema do INSS acompanhada de sua constante expansão tem por objetivo tornar os serviços prestados por esta instituição mais céleres e acessíveis, sobretudo por permitir a manifestação de demandas por ambientes virtuais.

Todavia, de acordo com o Sistema Único de Informações de Benefícios (SIUNE), nesse mesmo período de 2021 e 2022, iniciou-se um crescimento em escala desproporcional de indeferimentos automáticos em comparação com o aumento de concessão de benefícios por decisão sumária (Brasil, 2023, p. 15), inclusive com os indeferimentos superando em até quatro vezes mais a quantidade de benefícios admitidos automaticamente.

Tem-se, ainda, sobre os principais benefícios que sofreram dos maiores índices de indeferimento automático pelo sistema do INSS, nota-se de semelhança entre eles o fato de terem enquanto requerentes sujeitos em situação de vulnerabilidade socioeconômica, os quais necessitam deste auxílio para fins de subsistência de forma digna e para concretização de um direito a tempos conquistado. Logo, destaca-se o benefício do Salário-maternidade Urbana, o qual, até outubro de 2022, dos mais de 60 mil indeferimentos realizados desse amparo, cerca de 86% ocorreram por decisão automática (Brasil, 2023, p. 18).

Além disso, de acordo com o relatório, a principal motivação para a ocorrência de tais indeferimentos sumários consiste na falta de clareza em questionamentos feitos pelo robô do INSS referentes a circunstâncias pessoais do requerente que acionou o serviço digital da instituição, mais especificamente no questionamento acerca do não afastamento do trabalho ou atividade durante o período da licença (Brasil, 2023, p. 17), e este é um requisito previsto no art. 71-C, da Lei nº 8.213/91, a qual dispõe sobre os planos de benefício de previdência social.

Salienta-se que o sistema do INSS não explicitava adequadamente a duração do

afastamento, é possível pressupor que muitos de seus usuários tenham interpretado erroneamente como um afastamento definitivo, em contrapartida ao afastamento temporário exigido por lei (Brasil, 2023, p. 18). Por consequência, diante de uma resposta negativa, o requerimento tido como legítimo era indeferido automaticamente de forma antecipada por contrariar a legislação vigente, o que forçava o prejudicado a interpor um recurso frente ao CRPS para rever a decisão automática que havia sido tomado.

Outro benefício com altos índices de interposição de recurso e avaliado pelo relatório da CGU refere-se à aposentadoria por idade urbana e por tempo de contribuição. No que tange à análise e à concessão do benefício, o relatório demonstrou que o sistema automatizado opera de maneira satisfatória. Entretanto, o robô mostrou-se falho em seu rol de possibilidades de requerimento de tal benefício, em razão de não abarcar alternativas de aposentadoria especiais, indeferindo pedidos de forma automática sem antes promover o contraditório ao usuário do sistema (Brasil, 2023, p. 22).

Acrescenta-se que, o relatório de avaliação da CGU também revelou que, uma vez atingida a contribuição mínima necessária para o deferimento do pedido, ele é automaticamente aprovado, o robô é programado para simular resultados sempre mais vantajosos ao requerente. Porém, o somatório de tempo feito pelo robô dispõe de informações disponíveis no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), desprezando possíveis períodos de contribuição não registrados nesse site (Brasil, 2023, p. 22). Por conseguinte, o benefício concedido pode apresentar um valor menor do que aquele a que o cidadão teria direito, o que possibilita ao agente exigir uma revisão do benefício de forma manual (Brasil, 2023, p. 23).

Por fim, no terceiro tópico do Relatório da Controladoria-Geral da União foi feita uma crítica ao fato de como o INSS não utiliza adequadamente de seu Sistema de Governança, ao qual incumbe dimensionar os riscos aceitáveis para que a instituição alcance seus objetivos organizacionais (Brasil, 2023, p. 27). É mencionado no relatório que assuntos de relevante impacto social, como a automatização do sistema de concessão de benefícios do INSS, não são administrados pelas instâncias superiores dessa instituição como deveria, o que culmina no altíssimo índice de indeferimento automático de pedidos, conforme já explicado anteriormente, e também em diversos outros riscos que o sistema pode desencadear (Brasil, 2023, p. 28)

Nesse sentido, a autarquia da seguridade social falha ao permitir que um sistema capaz de causar impactos significativos na sociedade opere sem limitações pré-definidas, promovendo uma série de desistência de requerimento de direitos por usuários em razão da

complexidade e gastos para reverter as decisões automáticas, bem como uma descrença sobre o INSS por parte da sociedade e de seus próprios agentes.

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como hipótese principal averiguar se a forma de operacionalização do robô do INSS se pautava em análises superficiais de requerimentos e se representa uma afronta ao direito de acesso à justiça. Logo, após explicitar a importância do acesso à justiça enquanto direito social fundamental, bem como o processo de concretização dos recursos tecnológicos no sistema de justiça nacional, demonstrando seus benefícios e malefícios, foi feito um estudo detalhado do relatório disponibilizado pela Corregedoria Geral da União, documento foco deste trabalho. Conclui-se a partir de sua análise que a forma como o sistema automatizado dessa instituição estava programada, dentre os anos de 2021 e 2022, foi um empecilho na materialização dos objetivos da sexta onda de acesso à justiça.

Além disso, como foi levando neste artigo, o processo de automatização teve ações contrárias ao que se esperava. Nota-se que o robô do INSS apresentou novas dificuldades para o deferimento dos benefícios previdenciários, o que acarreta na redução da amplitude da justiça digital no Brasil, a qual já sofre de sérias dificuldades de implementação, como a falta de profissionais qualificados e de educação digital da população brasileira.

Nesse sentido, ao invés de atuar como instrumento de democratização do acesso à justiça, conforme preconizado pela chamada sexta onda renovatória, o sistema automatizado revelou-se, em diversos casos, como um novo filtro excludente, baseado em critérios rígidos e, por vezes, incapazes de captar as nuances fáticas e jurídicas inerentes aos requerimentos previdenciários. Tal constatação reforça a necessidade de se repensar os limites da atuação algorítmica na Administração Pública, especialmente quando esta incide diretamente sobre direitos sociais de caráter alimentar.

Portanto, conclui-se que a consolidação de um sistema de justiça verdadeiramente digital e inclusivo exige mais do que a simples adoção de tecnologias avançadas. Requer, sobretudo, um compromisso institucional com a promoção da igualdade material, a proteção dos direitos fundamentais e a construção de um ambiente jurídico no qual a inovação tecnológica esteja a serviço do cidadão e represente não apenas um avanço tecnológico, mas também um progresso social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Guilherme de Assis. Acesso à Justiça, Direitos Humanos e Novas Esferas da Justiça. **Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**, São Paulo, n. 7, p. 40-55, 2017. Disponível em: <https://www.contemporanea.ufscar.br/index.php/contemporanea/article/view/61>. Acesso em: 27 out. 2024.

BOMFIM, Rainer. Acesso à justiça no Processo do Trabalho: análise dogmática do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 5766. **Revista LTr: Legislação do Trabalho**, São Paulo, v. 88, n. 4, p. 88-110, 2024.

BOMFIM, Rainer; BAHIA, Alexandre. Coloniality of law: a historical-institutional pattern of power. **Videre**, Dourados, v. 14, n. 29, p. 1-15, 2022.

BOMFIM, Rainer; BAHIA, Alexandre G. Melo Franco. O dever de fundamentação das decisões judiciais: a relativização dos limites entre common law e civil law no CPC. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 58, n. 232, p. 213-236, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 nov. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Protocolo para julgamento com perspectiva racial**. Brasília: CNJ, 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Relatório de Avaliação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**. Brasília: CGU, 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de novembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm. Acesso em: 2 jan. 2025.

CABRAL, Antônio do Passo. Processo e tecnologia: novas tendências. **Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 85, p. 15-35, 2022. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf. Acesso em: 3 jan. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: S. A. Fabris, 1988.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do "Movimento de Acesso à Justiça": epistemologia versus metodologia?. In: PANDOLFI, Dulce Chaves *et al.* (org.). **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999. p. 251-274. Disponível em: <https://dokumen.pub/qdownload/lendo-as-ondas-do-quotmovimento-de-acesso-a-justiaquot-epistemologia-vs-metodologia.html>. Acesso em: 27 out. 2017.

FERRARESI, Camilo Stangherlim; MOREIRA, Silmara Bosso. Conflitos e forma de resolução: da autotutela à jurisdição. **Revista JurisFIB**, Bauru, v. 4, p. 22-38, 2013.

Disponível em: <https://revistas.fibbauru.br/jurisfib/article/download/178/162>. Acesso em: 15 out. 2024.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE. **Contexto histórico**. 2024. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/glocal-access-to-justice-historical-background/?lang=pt-br>. Acesso em: 27 mar. 2024.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE. **Visão geral do projeto**. 2024. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 27 mar. 2024.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à Justiça e barreiras tecnológicas: verdade ou mito?. In: NUNES, Dierle; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; IWAKURA, Cristiane Rodrigues (org.). **Acesso à justiça**: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015. Londrina: Thoth, 2021. p. 105-125.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; VIANA, Patrícia Luciane de Souza. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. **Confluências: Revista Interdisciplinar em Ciências Sociais**, Niterói, v. 24, n. 1, p. 140-157, 2022. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/confluencias/article/download/53654/31782/187758>. Acesso em: 9 set. 2024.

LIMA, Luiza Miranda. **Online dispute resolution**: o viés mercadológico das plataformas de resolução de conflitos online como barreira de acesso a uma ordem jurídica democrática. 2023. Monografia (Especialização em Direito Digital Aplicado no Âmbito Judicial) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2023.

MEDINA, J. M. G.; MARTINS, J. P. N. P. A era da inteligência artificial: as máquinas poderão tomar decisões judiciais?. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 45, n. 302, p. 311-338, abr. 2020. Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/content/dam/openweb/documents/pdf/Brazil/revistas-especializadas/rtdoc-27-10-2020-12-20-pm-1.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2024.

MINAMI, M. Y.; PAES, N. S. C. E. Vulnerabilidade digital: uma nova barreira ao acesso à justiça pelas pessoas pobres. **Juris Poiesis**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 34, p. 399-419, 2021. Disponível em: <https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/jurispoiesis/article/view/9623>. Acesso em: 2 jan. 2025.

NETTO, José Laurindo de Souza; HIPPERTT, Kelen Pscheidt; GARCEL, Adriane. O papel das novas tecnologias na materialização do acesso à justiça em tempos de crise: entraves e perspectivas. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 19-35, 2021. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/8166>. Acesso em: 10 set. 2024.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica no Direito Processual e etapas do emprego da tecnologia no Direito Processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia?. **Revista EJEJF**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 89-112, 2022. Disponível em: <https://bd.tjmg.jus.br/server/api/core/bitstreams/3d0a5db1-aff4e17-8493-e024caab692b/content>. Acesso em: 3 jan. 2025.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. Tendências mundiais em tecnologia e processo: a sexta onda do acesso à justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 48, n. 346, p. 373-400, 2023. Disponível em: https://www.academia.edu/110318471/TEND%C3%84NCIAS_MUNDIAIS_EM_TECNOLOGIA_E_PROCESSO_A_SEXTA_ONDA_DO_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A. Acesso em: 4 jun. 2024.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. In: OLIVEIRA, Frederico Normanha Ribeiro de *et al.* (org.). **Direito, gestão e tecnologia**. São Paulo: Quartier Latin, 2021. p. 115-138. Disponível em: https://www.academia.edu/45169399/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_TECNOLOGIA_MINERANDO_ESCOLHAS_POL%C3%8DTICAS_E_CUSTOMIZANDO_NOVOS_DESENHOS_PARA_A_GEST%C3%83O_E_SOLU%C3%87%C3%83O_DE_DISPUTAS_NO_SISTEMA_BRASILEIRO_DE_JUSTI%C3%87A_CIVIL. Acesso em: 22 maio 2024.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão - novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. In: NUNES, Dierle *et al.* (org.). **Direito processual e tecnologia**: os impactos da tecnologia no ambiente mundial. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2024. p. 45-78. Disponível em: https://www.academia.edu/50842523/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_VIRADA_TECNOL%C3%93GICA_NO_SISTEMA_DE_JUSTI%C3%87A_BRASILEIRO_Direito_Procussual_e_Tecnologia_Civil_Procedure_and_Technology amostra. Acesso em: 22 maio 2024.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, E-acesso à Justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 46, n. 314, p. 395-425, 2021. Disponível em: https://www.academia.edu/45607938/NOVOS_DESIGNS_TECNOL%C3%93GICOS_NO_SISTEMA_DE_RESOLU%C3%87%C3%83O_DE_CONFLITOS_ODR_E_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_SEUS_PARADOXOS_NO_BRASIL. Acesso em: 23 maio 2024.

ORSINE, A. G. S.; LARA, C. A. S. O fenômeno do big data e os pressupostos para uma nova onda de acesso material à justiça. **COMPEDI Law Review**, Florianópolis, v. 3, n. 1, p. 75-91, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/42035/2/O%20fen%C3%b4meno%20do%20big%20data%20e%20os%20pressupostos%20para%20uma%20nova%20onda%20de%20acesso%20omaterial%20c3%a1%20justi%C3%a7a.pdf>. Acesso em: 19 maio 2024.

PIMENTEL, A. F.; MEDEIROS, P. Diagnóstico empírico sobre a inclusão digital dos vulneráveis cibernéticos no sistema de processo eletrônico (PJe). **Revista Brasileira de Direito Processual - RBDPro**, Belo Horizonte, n. 100, p. 13-32, 2017. Disponível em: https://www.academia.edu/35952165/RBDPro_no_100_Diagn%C3%B3stico_emp%C3%ADrico_sobre_a_inclus%C3%A3o_digital_dos_vulner%C3%A1veis_cibern%C3%A9ticos_no_sistema_de_processo_eletr%C3%B4nico_PJe. Acesso em: 3 jan. 2024.

SADEK, M. T. A. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: <https://revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>. Acesso em: 27 out. 2024.

SOARES, Fabiana de Menezes; GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca; NICÁCIO, Camila Silva. **(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática**. Belo Horizonte: Almedina Brasil, 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Igualdade e vulnerabilidade no processo civil**. São Paulo: Forense, 2012.

TEIXEIRA, S. T.; COSTA, P. G. P.; ORENGO, B. S. Novas tecnologias e Direito: uma análise do acesso à justiça na era digital. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 1239-1260, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/63093>. Acesso em: 10 nov. 2024.