

# A AUDIÊNCIA VIRTUAL E A EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

---

**Camila Franco Lisboa<sup>1</sup>**

## **Resumo**

*Este artigo pretende analisar em que medida a realização de audiências virtuais viabiliza o acesso à justiça de maneira efetiva. Parte-se da análise do conceito de ondas renovatórias de acesso à justiça e das características do sistema multiportas de solução de conflitos. Após, valendo-se da importância da tecnologia, busca-se explorar a possibilidade de considerar as inovações tecnológicas como uma nova onda de acesso à justiça. Por fim, à luz do recorte das audiências virtuais e da necessidade de sua implementação diante do advento da pandemia de Covid-19, segue-se à análise das vantagens e desvantagens de sua adoção pelo Poder Judiciário.*

**Palavras-chave:** audiências virtuais; pandemia; Poder Judiciário.

## **Abstract**

*This article intends to analyze the extent to which virtual court hearing enable the effective access to justice. Therefore, an examination of the concept of renewals waves of access to justice and the multidoor courthouse system characteristics will be proceeded. Thus, using the importance of technology, this text intends to explore the possibility to consider technological innovation as a new wave of the access to*

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito na Universidade de São Paulo. Graduação em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Juíza do Trabalho no TRT da 2ª Região. E-mail: [camila.lisboa@usp.br](mailto:camila.lisboa@usp.br).

*justice. Finally, it considers the approach of the virtual court hearing and the need to implement them in face of a pandemic situation, as well as it sheds light on the advantages and disadvantages of their use in the Judiciary are analyzed.*

**Keywords:** *virtual court hearing; pandemic; Judiciary.*

**Sumário:** 1. Introdução. 2. As ondas renovatórias de acesso à Justiça. 3. Características do Sistema Multiportas. 4. Inovações tecnológicas como uma nova onda de acesso à Justiça. 5. A importância da audiência no processo judicial. 6. As audiências virtuais como legado da pandemia de Covid-19 ao Poder Judiciário. 7. Conclusão.

## 1. Introdução

A pandemia que assola o mundo, decorrente da Covid-19, ao mesmo tempo em que realçou a importância do papel do Estado como agente regulador e garantidor, nas áreas política, econômica e social, colocou em evidência as dificuldades na gestão da crise em um país de dimensões continentais como o Brasil. A ausência de políticas públicas minimamente suficientes no setor da saúde, bem como a falta de suporte no setor da economia, acentuaram a desigualdade social e expuseram os cidadãos à toda sorte de intempéries e desafios.

No âmbito do Poder Judiciário, a pandemia acelerou a necessidade do uso da tecnologia, situação que já vinha ocorrendo de forma paulatina, com a implementação do processo judicial eletrônico e dos meios de resolução *online* de disputas, mas que se revelou um desafio na medida em que foi imposta de maneira urgente a todos, na tentativa de impedir que o sistema não paralisasse e agravasse ainda mais as dificuldades enfrentadas pela população.

Assim, a realização de audiências virtuais despontou como alternativa para permitir a continuidade na tramitação dos processos judiciais e a eficiência na prestação jurisdicional. A sua implementação, por outro lado, lançou luzes sobre o tema do acesso efetivo à justiça, sendo indispensável o questionamento sobre se as inovações tecnológicas abrem portas, levando a prestação jurisdicional a lugares inalcançáveis, ou se se constituem barreiras, antes inimagináveis, para o acesso de todos à ordem jurídica justa.

Com base nessas premissas, constitui objeto deste artigo analisar, a partir das conclusões obtidas nos estudos de Mauro Cappelletti e Bryan Garth, se as inovações tecnológicas constituem uma nova onda renovatória de acesso à Justiça.

Nesse particular, com ênfase nas preocupações surgidas nas décadas de 70 e 80 quanto à ineficiência e morosidade do Poder Judiciário, que marcaram a 3ª onda renovatória de acesso à justiça, busca-se considerar o sistema proposto por Frank Sander nos Estados Unidos, chamado de *Multidoor Courthouse System* (Sistema de Múltiplas Portas ou Multiportas), segundo o qual o Judiciário deixa de ser apenas um local de julgamento para ser um centro de resolução de disputas em sentido amplo.

Com isso, o presente estudo objetiva analisar em que medida a solução adequada dos conflitos passa pelo uso necessário da tecnologia e, mais precisamente, pela adoção da audiência virtual no processo judicial, colocando em relevo, para além da questão relativa aos *meios adequados*, a noção de *meios eletrônicos* de solução de conflitos.

Pretende-se, pois, explorar as vantagens e desvantagens das audiências virtuais, seja sob o ponto de vista fático e das dificuldades enfrentadas pelos excluídos e vulneráveis digitais, seja sob o ponto de vista ético, diante da necessidade de confidencialidade nas audiências virtuais de mediação; ou do ponto de vista jurídico, ante a preocupação com a fidedignidade da prova produzida; ou, ainda, do ponto de vista econômico, diante da contenção dos custos de deslocamento e, em contrapartida, da aparente transferência dos ônus para os advogados e escritórios de advocacia.

Para tanto, será feita uma explanação acerca da importância da releitura do princípio do acesso à justiça e do normativo a respeito do tema, sobretudo com o advento do Código de Processo Civil de 2015 e das inovações implementadas no âmbito da tecnologia aplicada ao processo judicial. Por fim, pretende-se apresentar algumas possíveis conclusões acerca do estudo, considerando a viabilidade de reconhecer as audiências virtuais como um legado da pandemia nesse processo de modernização do Poder Judiciário.

## 2. As ondas renovatórias de acesso à Justiça

Passados quase cinquenta anos desde a realização dos estudos de Mauro Cappelletti e Bryan Garth, frutos do projeto de pesquisa desenvol-

vido em Florença, na Itália, ainda hoje o tema do acesso à justiça é analisado sob o enfoque as ondas renovatórias por eles propostas.

Até então, pode-se dizer que o estudo do acesso à Justiça era efetuado sob uma perspectiva formalista, analisando-se a teoria do procedimento e deixando-se de lado os efeitos vivenciados na prática forense. Limitava-se a conceber o acesso à justiça como um direito natural individual, exercido por meio da propositura da ação pelo indivíduo e sem a necessidade de atuação do Estado para a sua implementação. Era concebido, portanto, o direito *formal*, mas não necessariamente *material*, de acesso à Justiça.

O Projeto Florença, como passaram a ser chamados os estudos de Cappelletti e Garth, identificou, a partir da análise de dados de diversos países, que o sistema jurídico tem duas finalidades principais: a primeira, de proporcionar acesso igualitário a todos; a segunda, a de produzir resultados individual e socialmente justos, daí a importância de identificar e superar as barreiras existentes para a implementação do direito ao acesso à Justiça. Nas palavras dos autores:

A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Nosso enfoque, aqui, será primordialmente sobre o primeiro aspecto, mas não poderemos perder de vista o segundo. Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, *pressupõe* o acesso efetivo. (CAPPELLETTI & GARTH, 1988, p. 8)

Ada Pellegrini Grinover, ao tratar sobre a importância dos referidos estudos para o Brasil, pontua com precisão que:

O Brasil não estava dentre os países latino-americanos analisados no Projeto Florença (Chile, Colômbia, México e Uruguai), mas o livro “Acesso à justiça” escrito por Cappelletti e Bryant Garth, representou um marco significativo para o estudo do tema no país. A publicação da tradução brasileira, coincidentemente, ocorreu no ano da promulgação da Constituição Federal de 1988, que marcou um importante momento de transição para a democracia após longo período de regime militar, prevendo o acesso à justiça como garantia e direito de todos os cidadãos brasileiros. (GRINOVER, 2018. p. 76-77)

Assim, identificou-se a existência de obstáculos a serem transpostos, com a concentração deles, inicialmente, nos processos em que se discutem pequenas causas e para os autores individuais, especialmente os mais pobres. Diante de tal constatação, foram propostas soluções práticas para os problemas apresentados, organizadas em *ondas*, dado o fato de que se trata de um movimento cronológico, cíclico, que “inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles” (CAPPELLETTI & GARTH, 1988, p. 31).

A primeira onda compreende os esforços para oferecer assistência judiciária para os pobres, de modo a transpor o obstáculo econômico das custas judiciais. A segunda onda busca enfrentar o problema da representação dos interesses difusos (coletivos ou grupais), provocando a reflexão sobre a necessidade de adequação ou superação da concepção tradicional básica de processo civil para tratar dos litígios de grande escala e sobre o papel dos tribunais na efetivação desses direitos e interesses.

A terceira onda renovatória de acesso à Justiça foi denominada por Cappelletti e Garth (op. cit.) como “um novo enfoque de acesso à Justiça”, com alcance mais abrangente, almejando o aperfeiçoamento da técnica processual e o estímulo à solução alternativa de conflitos. Foi no bojo dos estudos relacionados à terceira onda renovatória que emergiu a preocupação com a necessidade de prevenção de litígios e, ainda, de adequação do processo civil ao tipo de litígio submetido a julgamento perante o Poder Judiciário.

Foi também nesse contexto, entre as décadas de 70 e 80, que despontou a preocupação com a ineficiência e a morosidade do Poder Judiciário nos Estados Unidos, de modo que se passou a investigar alternativas ao processo judicial tradicional, destacando-se os movimentos chamados de “ADR Movements – Alternative Dispute Resolution Mechanisms”.

Sendo assim, mais precisamente no ano de 1976, em conferência realizada nos EUA, denominada de “The Pound Conference”, em meio à discussão sobre o descontentamento do jurisdicionado com a administração da Justiça no país, o jurista Frank Sander, professor emérito da Faculdade de Direito da Universidade de Harvard, expôs o problema de se pensar os tribunais como os naturais e únicos solucionadores de conflitos, por meio de um sistema fechado envolvendo juízes, partes, advogados e promotores, e propôs a implementação de um sistema mais amplo e personalizado à cada tipo de disputa.

A propósito do tema, Lília Maia e Mariana Almeida explicam que:

Frank Sander expôs, então, a ideia de se introduzir no âmbito do Poder Judiciário americano mecanismos múltiplos de resolução de conflitos por meio de métodos alternativos. Estes poderiam ser aproveitados durante o curso do processo ou mesmo antes do ajuizamento de uma ação judicial. O modelo idealizado por Frank Sander, denominado *Multidoor Courthouse System* – Sistema de Múltiplas Portas, tinha como fulcro central oferecer soluções mais congruentes às peculiaridades de cada demanda, de forma mais efetiva, célere e de custo razoável. (SALES, 2011. p. 4)

### 3. Características do sistema multiportas

Tem-se, assim, que a proposta do sistema de múltiplas portas compreende o Poder Judiciário como um verdadeiro centro de resolução de disputas, oferecendo ao jurisdicionado a opção por diversos procedimentos, cada um com vantagens e desvantagens particulares. São as características específicas de cada conflito e as peculiaridades das pessoas nele envolvidas que irão determinar, diante das várias possibilidades, qual das “portas” deve ser aberta para resolvê-lo da maneira mais adequada.

O modelo de sistema multiportas compreende, ainda, na figura do magistrado, uma função gerencial, de analisar as características do conflito a ele submetido pelas partes e, assim, auxiliá-las a escolher qual procedimento ou combinação de procedimentos é o mais acertado para resolver o problema de forma que todos fiquem satisfeitos.

A sentença de mérito após o contraditório das partes passa a ser, portanto, mais um meio possível na solução do conflito, mas não o único. Superando o modelo de justiça tradicional, “o modelo multiportas considera também as soluções extrajudiciais, sejam elas: autocompositivas, por meio da mediação, conciliação ou outros métodos de solução consensual de litígios, a exemplo da negociação direta; ou heterocompositivas, como é o caso da arbitragem, apresentada pelo CPC/2015 como uma jurisdição extraestatal” (FALEIRO et al., 2021).

Os estudos do professor Frank Sander propõem que sejam considerados, quando da escolha pelo procedimento mais apropriado, (a) a natureza do litígio; (b) o relacionamento existente entre as partes; (c) o valor envolvido na disputa, sugerindo que as despesas envolvidas no processo devem ser proporcionais aos valores em jogo e; (d) a velocidade na resolução do conflito.

De fato, diante da complexidade da sociedade e da infinidade de conflitos existentes, não é razoável supor que um único método de resolução de disputas possa satisfazer todos os indivíduos e todas as demandas de forma adequada. Referida constatação reforça a noção de acesso *material* e *efetivo* à justiça e deve caminhar, ainda, ao lado da concepção do direito à informação jurídica como um dos pilares do acesso à justiça, proposta por Kazuo Watanabe, eis que não basta a existência do mecanismo, sendo indispensável o conhecimento da população a seu respeito.

Nesse sentido, o sistema multiportas se alinha perfeitamente com o que defende Kazuo Watanabe a respeito do assunto, redefinindo o conceito de acesso à justiça como sendo o acesso a uma ordem jurídica *justa* (WATANABE, 2019), de forma efetiva, tempestiva e adequada, possibilitando que as múltiplas portas possíveis alcancem a satisfação dos jurisdicionados de uma forma que o Judiciário em sua concepção tradicional não faria. Nas palavras do jurista Alexandre Câmara a respeito do tema:

Fica, todavia, uma pergunta ainda por responder: estará satisfeito o consumidor do serviço jurisdicional? Tal pergunta obriga o jurista a examinar a questão do acesso à justiça sob um novo enfoque. Não mais o enfoque do Estado, mas o do consumidor do serviço judiciário, ou seja, o jurisdicionado. [...] A preocupação do processualista deve ser descobrir meios capazes de garantir uma prestação jurisdicional capaz de satisfazer o titular das posições jurídicas de vantagem que busca, no Judiciário, abrigo para suas lamentações e pretensões. (CÂMARA, 2010, p. 41)

### 4. Inovações tecnológicas como uma nova onda de acesso à Justiça

Rodrigo Fux, em artigo publicado sobre o tema, expôs de maneira clara que as mudanças inspiradas pelas três ondas renovatórias de acesso à justiça no Brasil, mais precisamente no contexto da terceira onda e da noção de que a jurisdição se exerce nos moldes desejados pelas partes (FUX, 2021), produziram avanços que foram obtidos por meio da aplicação de ferramentas tecnológicas na solução de litígios.

É verdade que desde o Código de Processo Civil de 1973 já constava a autorização legislativa para o uso da taquigrafia, estenotipia, ou de outro meio idôneo nas audiências judiciais, facultando-se ao juiz a determinação da transcrição e às partes a sua gravação. É o que se observa da leitura dos artigos 170, 279 e 417 do referido diploma legal.

Anos depois, o advento da Lei 11.419/2006 provocou uma quebra de paradigmas ao instituir a tramitação de processos, a comunicação de atos e a transmissão de peças processuais de modo eletrônico. No mesmo sentido, foi implementada importante alteração no Código de Processo Penal por meio da Lei 11.900/2009, com a possibilidade, no art. 185, § 2º e seguintes, de realização do interrogatório do réu preso por meio de videoconferência.

Em menos de uma década o normativo evoluiu com a promulgação do Código de Processo Civil de 2015, que passou a prever de maneira expressa, dentre outros, a possibilidade de realização de atos processuais por videoconferência (art. 236, § 3º), audiência de conciliação por meios eletrônicos (art. 334, § 7º) e a oitiva de testemunhas por videoconferência (art. 452, § 2º).

Na mesma linha, a Lei 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação, prevê, em seu art. 46, a possibilidade de realização da mediação pela internet ou outro meio de comunicação à distância.

Inegável, portanto, a necessidade de estudo do acesso efetivo à justiça à luz da tecnologia aplicada aos meios de solução de conflitos, fazendo emergir o conceito de MESC – métodos eletrônicos de solução de conflitos, que pode ser definido como

[...] o processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, interação e formalização de maneira eficiente (p.e. baixo custo), conveniente (p.e. não presencial e previsível em custo e prazo) e aplicável (à questão em disputa), garantindo autenticidade (veracidade das partes envolvidas), privacidade (conteúdo protegido de terceiros não envolvidos), e exequibilidade (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei). (ECKSCHMIDT et al., 2016, p. 106)

No Brasil, a pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua (PNAD) e os números de 2019 do IBGE<sup>2</sup> demonstraram que 40 milhões de brasileiros não têm acesso à internet. Constatou-se, ainda, que jovens adultos entre 20 e 29 anos foram os que mais acessaram a internet e que o

<sup>2</sup> Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua e números de 2019 do IBGE. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30521-pnad-continua-tic-2019-internet-chega-a-82-7-dos-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 04.08.21.

uso é maior entre estudantes (88,1%) do que entre não estudantes (75,8%), sendo que os da rede privada usam mais do que os da rede pública.

Os estudos apontaram, ainda, que o celular é o principal equipamento utilizado para o acesso à internet no Brasil.

Em contrapartida, o relatório Justiça em Números de 2020,<sup>3</sup> elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, apontou que, no ano de 2019, apenas 10% dos processos ingressaram fisicamente no Poder Judiciário. Em um ano, foram 23 milhões de novos casos eletrônicos, sendo notória a curva de crescimento do percentual de casos novos eletrônicos. No último ano, o incremento foi de 5,4 pontos percentuais.

A implementação das inovações tecnológicas no âmbito do processo judicial, que vinha ocorrendo de forma gradual e crescente, ganhou contornos de urgência com a situação de pandemia que irrompeu no país em 2020. A preocupação passou a ser evitar que as atividades judiciais fossem paralisadas, de modo a manter a função jurisdicional ativa em um momento de extrema necessidade.

As políticas públicas implementadas pelo Estado não foram suficientes e os conflitos de toda ordem cresceram no país. Com eles, cresceu também a demanda por pacificação social, tornando-se imperiosa, ainda, a rapidez da resolução das demandas em curso, o que só se tornou viável com a utilização da internet, em um contexto de distanciamento social necessário.

É nesse cenário que se coloca a reflexão acerca das inovações tecnológicas como uma nova onda renovatória de acesso à justiça. É necessário admitir que, nos dias de hoje, a utilização da internet ainda se apresenta como barreira para que milhões de brasileiros acessem a ordem jurídica justa. Constatar a existência do obstáculo é ponto de partida para o desenvolvimento de medidas efetivas para enfrentá-lo. Não por outra razão, a ONU já afirmou que o acesso à internet é um direito humano, dotado de universalidade e, nesse sentido, deve ser efetivado.

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 21.06.21.

## 5. A importância da audiência no processo judicial

A palavra *audiência* vem do latim *audientia*, substantivo derivado do verbo *audire*, que significa ouvir algo ou alguém. A etimologia da palavra demonstra a essência e a importância de uma audiência judicial, como sendo a oportunidade em que o juiz faz contato direto com as partes do processo a fim de ouvi-las com propósitos específicos (SOUZA JUNIOR et al., 2018. p. 39).

A realização de uma audiência judicial vai muito além do ato solene. É a oportunidade na qual o juiz percebe comportamentos, gestos, posturas e olhares. É o momento em que o processo deixa de ser “papel” para se tornar mais humano. Não raras vezes, é por ocasião da realização da audiência que se revela a lide sociológica ou psicológica subjacente à lide jurídica exposta na petição inicial e na contestação, daí a sua inegável relevância para que se promova uma solução adequada dos conflitos.

É na audiência, ainda, que se tem a chance efetiva de tentativa de conciliação, tão cara ao processo civil moderno, mormente quando levada a sério, colocando em prática, nas palavras de Fernando da Fonseca Gajardoni, uma “verdadeira e efetiva política nacional de solução consensual de conflitos” (GAJARDONI, 2021, p. 195).

Também na audiência é que são colhidas as provas orais, indispensáveis à resolução de determinados tipos de litígio, tornando-se palco para a concretização dos princípios da oralidade, publicidade, imediação, concentração, além da ampla defesa, do contraditório e devido processo legal. É a consagração da atuação conjunta e dialógica do juiz, servidores auxiliares, procuradores, advogados e das partes, em prol da pacificação dos conflitos.

A pandemia de Covid-19 promoveu a “virtualização forçada” das audiências judiciais, que antes eram excepcionais, passando a ser regra. A sua adoção encurtou distâncias e revelou vantagens, mas também escancarou problemas de ordem técnica, econômica, institucional e social. Promoveu a solução para a continuidade da prestação jurisdicional em tempos de pandemia e lançou luzes sobre debates importantes, dividindo vozes acerca da possibilidade e da conveniência de sua perpetuação para além dos tempos sombrios que vivemos.

## 6. As audiências virtuais como legado da pandemia de Covid-19 ao Poder Judiciário

Expostas as premissas, tem-se que o debate gira em torno de analisar se as audiências judiciais virtuais encurtam caminhos ou ampliam distâncias no que se refere ao acesso efetivo à Justiça e, ainda, qual o seu futuro no âmbito do Poder Judiciário brasileiro.

A realização da audiência virtual apresenta vantagens flagrantes no que se refere ao tempo e ao custo de deslocamento, aproximando partes distantes fisicamente. A realidade das grandes cidades impõe que os partícipes da audiência se desloquem com a antecedência necessária para evitar as intempéries do trânsito de veículos e dos diversos imprevistos que podem aparecer. Por outro lado, aqueles que não residem ou trabalham no Foro em que tramita o processo podem participar do ato sem a necessidade, sequer, de sair de suas casas ou escritórios. A otimização do tempo permite que o trabalho na elaboração de peças processuais e decisões judiciais seja retomado assim que termina a audiência, aumentando a eficiência da prática judicial.

No aspecto psicológico, as audiências virtuais são mais impessoais que as presenciais, contribuindo para a minimização do impacto pessoal, evitando o acirramento dos ânimos e das tensões entre as partes envolvidas. A audiência é o momento em que se revisitam fatos e acontecimentos que, não raras vezes, ainda causam transtornos para um ou para todos os envolvidos, e o contato físico expõe emoções e coloca à prova a necessária tranquilidade para que se chegue a um resultado satisfatório para os destinatários da prestação jurisdicional.

Como as partes contrárias não estão no mesmo espaço físico, a realização da audiência de forma virtual contribui para que sejam evitados desconfortos, ainda, nos momentos que antecedem e que sucedem a realização do ato. Nas audiências presenciais, os partícipes acabam por ter que aguardar em salas de espera compartilhadas, além de, fatalmente, se encontrarem nos elevadores e nas portas de saída dos fóruns.

A prática demonstra, ainda, que as partes se sentem mais tranquilas e acolhidas quando estão em ambientes conhecidos e familiares, como as suas casas, diferentemente do espaço forense, que muitas vezes se apresenta como ameaçador e incômodo para algumas pessoas, prejudicando até mesmo a colheita da prova oral.

Analisando-se a questão do ponto de vista do incentivo à solução pacífica dos conflitos, a audiência por videoconferência permite, também, que sejam intensificadas as práticas de escuta ativa, porque não é possível que mais de uma pessoa se manifeste simultaneamente sem prejuízo da qualidade do som no ambiente virtual.

A escuta ativa é uma técnica utilizada para permitir que o ouvinte se concentre em apreender e assimilar todo o conteúdo passado pelo interlocutor, por meio de habilidades de comunicação que proporcionam um diálogo eficiente e linear, melhorando relacionamentos e aproximando pessoas.

A necessidade de que se aguarde até que o outro termine a sua fala para, então, começar a falar, é uma habilidade que tende a se desenvolver com mais eficiência no ambiente virtual, eis que os ruídos produzidos pelos aparelhos tecnológicos, muitas vezes, não permitem a fala simultânea. Existem, ainda, ferramentas que possibilitam o desligamento momentâneo do microfone de um participante enquanto o outro fala, aumentando a confiança dos partícipes, a qualidade da comunicação e estreitando os vínculos entre eles.

Em contrapartida, a intensificação da realização de audiências de modo virtual revelou que também existem importantes desvantagens a serem levadas em consideração.

Se, de um lado, a audiência virtual é mais impessoal e desestimula o acirramento dos ânimos dos envolvidos no litígio, não é menos verdade que o fato de o magistrado não estar pessoalmente com os partícipes dificulta a ampla percepção e captação de sentimentos por meio da linguagem corporal, tão cara para os estudos da comunicação efetiva.

Ademais, não são raras as vezes em que o ato é interrompido em razão de intermitências no sistema, má qualidade do sinal de telefonia, pacote insuficiente de dados e inconstância da internet por cabo ou satélite, o que prejudica o andamento do processo, a imediatidade na colheita da prova e a qualidade na prestação jurisdicional.

Ainda nesse contexto, a ausência de condições técnicas escancara os problemas da exclusão digital e da vulnerabilidade digital, que se acentuaram na conjuntura atual de pandemia e “virtualização forçada” de atos, revelando-se verdadeiros obstáculos a serem superados.

O problema da exclusão digital é entendido do ponto de vista do usuário que não reúne totais condições de acesso à internet e compreen-

são acerca do uso e manuseio dos mecanismos tecnológicos, enquanto a vulnerabilidade digital é relacionada ao sistema, que pode se apresentar frágil e incapaz de antever problemas e prevenir situações de invasão e coleta indevida de dados, o que se afigura ainda mais grave quando se trata de dados sensíveis previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

A exclusão digital é um problema ainda presente no Brasil, conforme retratam os números expostos anteriormente. O paradoxo se revelou, mais recentemente, no auge da pandemia, quando o acesso ao benefício assistencial disponibilizado à população que teve a sua renda comprometida dependia de o beneficiário possuir aplicativo baixado em aparelho de celular com acesso à internet, além de endereço de e-mail e comunicação por meio de mensagens de texto via SMS.

É indispensável, portanto, o incremento das políticas públicas de fornecimento gratuito de internet à população, empreendendo-se esforços para expandir o acesso à banda larga no país e efetivando-se as medidas elencadas no Decreto 9.612/2018, que revogou o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), lançado por meio do Decreto 7.175/2010 – mas, até agora, não produziu qualquer resultado concreto na efetiva universalização do acesso à internet no Brasil –, sob pena de a informatização do Poder Judiciário obstar o acesso efetivo *de todos* e *de cada um* à justiça.

Indispensáveis, ainda, a criação e a promoção de políticas públicas de educação digital, dever constitucional do Estado estabelecido no art. 26 da Lei 12.965/2014, denominada Marco Civil da Internet, preparando e capacitando a população para que exercite com segurança os direitos fundamentais à informação e ao acesso à ordem jurídica justa por meios digitais, sobretudo no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e na Justiça do Trabalho, em que se dispensa a assistência por advogado.

A assunção dos ônus, inclusive financeiros, por parte dos advogados e bancas de advocacia, aliás, pode se revelar como outra desvantagem na realização das audiências por meios virtuais, diante da necessidade de investimento em infraestrutura suficiente para a realização do ato diretamente de suas casas e escritórios, muitas vezes demandando a existência de salas separadas que permitam a oitiva de partes e testemunhas em um mesmo processo.

A realização do ato por meio virtual ainda pode dificultar, em alguns casos, a comunicação direta e privada entre o advogado e o cliente,

tão cara para o exercício da advocacia em conformidade com os direitos assegurados pela Lei 8.906/1994, que dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a OAB.

O artigo 30 da Lei 13.140/2015, que trata da mediação, estabelece que toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, situação que também é colocada à prova diante do tema da vulnerabilidade digital acima mencionado e se revela como um desafio a ser enfrentado no âmbito da audiência judicial virtual.

No mesmo sentido, ética e tecnologia se confrontam no tema da fidedignidade da prova oral produzida na audiência de instrução realizada por videoconferência, ponto que é alvo de diversas críticas por parte de juristas que laboram no dia a dia forense.

A impossibilidade de garantia da incomunicabilidade das testemunhas tem sido constantemente apontada como um óbice à realização da audiência de forma virtual. Além disso, argumenta-se que não é possível garantir que as partes e as testemunhas, ao prestarem depoimentos, não estejam lendo algum documento do outro lado da tela ou, ainda, sendo instruídas sobre como proceder e o que responder para o magistrado, prejudicando a autenticidade da prova.

Não são raros, ainda, os casos em que aquele que prestará depoimento se encontra na rua, no ponto de ônibus, ou dentro do próprio transporte público, participando da audiência com celular e fone de ouvido. Nesse sentido, a possibilidade de que haja o comprometimento da prova produzida é apontada, por muitos, como um obstáculo aparentemente intransponível à realização da audiência de instrução virtual.

No entanto, foi em meio à pandemia e à realização cada vez mais frequente das audiências virtuais que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução 345, de 09/10/2020, autorizando a adoção, pelos tribunais, das medidas necessárias à implementação do Juízo 100% Digital no Poder Judiciário, de modo a tornar regra a realização das audiências virtuais nos processos em que haja o consenso pelo trâmite integralmente digital. É a constatação de que a era digital chegou, afinal, ao Poder Judiciário.

## 7. Conclusão

Após uma breve exposição sobre os estudos empreendidos no bojo do Projeto Florença, acerca das ondas renovatórias de acesso à justiça, bem como das características do Sistema Multiportas e a sua importância para a efetivação do direito material de acesso à ordem jurídica *justa*, conclui-se que a revisitação do tema à luz do cenário atual da pandemia de coronavírus e informatização do Poder Judiciário é medida que se impõe.

A discussão sobre se a realização de audiências virtuais encurta caminhos ou amplia distâncias, por meio da análise das vantagens e desvantagens de sua implementação, acaba por se desenvolver em meio à “virtualização forçada” e urgente da prestação jurisdicional em decorrência da pandemia e da necessidade de isolamento e distanciamento sociais.

É cediço que o princípio da vedação do retrocesso impede que, em matéria de direitos fundamentais, como é o acesso à Justiça, haja perda ou vulneração de conquistas alcançadas pela sociedade, sendo a progressividade e a busca da melhoria da qualidade de vida o norte a ser seguido.

No mesmo sentido, o processo civil moderno se desenvolve sobre os pilares da cooperação e da boa-fé (arts. 5º e 6º do CPC), os quais, implementados com seriedade e comprometimento na prática forense, revelam-se como aliados na superação dos desafios e no aprimoramento das técnicas de resolução adequada dos conflitos, inclusive por meio de atos virtuais, como as audiências judiciais.

Sendo assim, observa-se que a aceleração da adoção de medidas de informatização do Poder Judiciário decorrente da pandemia reforça a importância do estudo constante acerca dos obstáculos ou barreiras à efetivação do direito fundamental ao acesso à Justiça na nova realidade que se apresenta, bem como a busca de meios eficazes para a sua superação, garantindo-se a solução adequada dos litígios e a efetividade da prestação jurisdicional.

## Referências

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: a garantia do acesso ao Judiciário em tempos de pandemia da covid-19. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco: 2021.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)**. 2ª ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FALEIRO, Mariângela Meyer Pires; RESENDE, Clayton Rosa de; VEIGA, Juliano Carneiro. A justiça multiportas – uma alternativa para a solução pacífica dos conflitos. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco: 2021.

FUX, Rodrigo. As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco: 2021.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/2015. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coords.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco: 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2018.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. 9ª ed. Salvador: Editora Juspodivm, 2017.

SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. O sistema de múltiplas portas e o Judiciário Brasileiro. **Direitos Fundamentais e Justiça**, ano 5, n. 16, p. 204-220, jul.-set., 2011.

SOUZA JUNIOR, Antonio Umberto de; Souza, Fabiano Coelho; MARANHÃO, Ney; AZEVEDO NETO, Platon Teixeira. **Manual prático das audiências trabalhistas**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. Inteligência artificial e sistema multiportas: uma nova perspectiva do acesso à justiça. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1000, p. 301-307, fev. 2019.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2019.