



A Virtualização das Práticas Autocompositivas: Reflexões Sobre Audiências Virtuais

Erik Dênio Gomes de Oliveira Filho - Universidade de Brasília (UnB); Faculdade Vidal de Limoeiro (FAVILI)

Ana Cecillya Silva de Lima - Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)

Elora de Almeida Vieira - Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)

Flávia Nycole Firmino Moreira - Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)

Inovações, inteligência artificial e tecnologias de informação e comunicação em Sistemas de Justiça;

RESUMO

O ensaio analisa os efeitos da virtualização das práticas autocompositivas, com atenção às audiências de mediação e conciliação realizadas por videoconferência, tomando como referência seus princípios orientadores. A abordagem é bibliográfica e documental, combinando literatura especializada, marcos normativos e dados públicos sobre conectividade. Os resultados apontam que a virtualização pode ampliar o acesso ao reduzir barreiras geográficas e custos de transação, encurtar tempos e racionalizar rotinas, além de oferecer maior flexibilidade para preparação das partes e desenho de agendas, desde que o procedimento seja organizado para favorecer participação e transparência. Ao mesmo tempo, emergem riscos que não são acessórios: a mediação tecnológica tende a empobrecer a densidade da escuta quando mal desenhada, a exclusão e o letramento digitais distribuem de modo desigual as oportunidades de participação, e a dependência de plataformas externas introduz incertezas técnicas e procedimentais que repercutem sobre contraditório e ampla defesa. Conclui-se que a tecnologia pode atuar a favor da autocomposição quando ancorada em salvaguardas claras, que incluem suporte material e pedagógico às partes, padronização técnica, salas assistidas e protocolos de facilitação centrados na escuta. Propõe-se, por fim, agenda de pesquisa voltada a métricas de qualidade relacional em audiências virtuais, impactos distributivos da inclusão digital e desenho institucional de soluções públicas, de modo a consolidar o digital como meio efetivo de acesso à justiça, e não como novo fator de desigualdade.

1

 PPGA Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco	 UP Universidade Potiguar
 IESB Centro Universitário	 1 2 3 4 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGPI DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração do Justiça
 GPJus Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	





Palavras-Chave: Virtualização; Autocomposição; Acesso à Justiça; Escuta Ativa; Exclusão Digital;

Introdução

A virtualização dos procedimentos judiciais, impulsionada pela informatização dos “atos processuais praticados por meios eletrônicos” (Almeida Filho, 2010, p. 17), consolidou-se como uma realidade indelével da Revolução Digital. No domínio específico das práticas autocompositivas – cujos paradigmas se ancoram no diálogo, na escuta ativa e na reparação das relações humanas (Zehr, 2008) –, essa transição tecnológica coloca uma questão fundamental: é possível preservar a essência legitimadora de métodos como a mediação e a conciliação quando o encontro se dá pela tela de um computador? A discussão, portanto, transcende a mera curiosidade tecnológica para centrar-se na qualidade do consenso e na integridade do vínculo humano produzidos nesses ambientes.

Este ensaio teórico tem como objetivo analisar os efeitos da virtualização das práticas autocompositivas, com foco nas audiências por videoconferência, à luz de seus princípios norteadores. Parte-se da premissa de que a tecnologia é um meio, e como tal, deve ser avaliada por critérios que transcendam sua eficiência operacional.

A metodologia empregada é de natureza bibliográfica e documental, articulando a literatura especializada e os marcos normativos das práticas autocompositivas no Brasil com estudos recentes sobre audiências virtuais e indicadores de conectividade. O percurso analítico combina a reconstrução conceitual com uma leitura crítica dessas fontes, buscando um contraste equilibrado entre o potencial inclusivo e os riscos de superficialização, sem a pretensão de estabelecer relações causais de caráter empírico. O foco reside na delimitação das condições necessárias para conferir legitimidade ao uso do digital nesse campo.



A estrutura do trabalho organiza-se em três seções. A primeira reconstrói o quadro teórico-normativo das práticas autocompositivas, da sua fundamentação principiológica à possibilidade de realização virtual, fixando os conceitos operacionais. A segunda seção examina o potencial democratizante da virtualização, analisando sua capacidade de ampliar o acesso à justiça, reduzir custos e oferecer flexibilidade procedural.

A terceira seção, por sua vez, enfrenta os limites dessa transição, problematizando desde os desafios à manutenção de uma escuta sensível e de uma conexão empática até as assimetrias impostas pela exclusão digital e suas implicações para o contraditório, a ampla defesa e a cooperação processual.

1 Práticas autocompositivas: da normatização à virtualização

Na análise de Zehr (2008), as práticas autocompositivas são concentradas em paradigmas pautados no diálogo, na escuta ativa e na reparação das relações humanas. Nesse sentido, os métodos autocompositivos de solução de conflitos representam formas alternativas à judicialização das contendas, servindo como uma oportunidade de resolver os litígios de forma célere e menos dispendiosa.

Não existe um consenso acerca da origem dos meios consensuais de resolução de conflitos. Folberg & Taylor (1996, p. 21-22) destacam a existência da mediação já na China Antiga, uma das mais tradicionais civilizações históricas. Já Copetti (2018, pág. 2), aponta a aparição da mediação na Grécia Antiga, por volta do ano 3.000 a.C. Isso denota a ancianidade dessas práticas, que estão presentes na civilização desde tempos remotos.

Já nas sociedades contemporâneas, um registro basilar no que se refere à disseminação dos meios consensuais de resolução de conflitos é o Documento Técnico n. 319/1996, do Banco Mundial. Essa fonte normativa revela o que foi denominado de “mecanismos alternativos de



resolução de conflitos” (MARCs) como um meio de acesso à justiça, expandindo o uso e a aplicação das referidas práticas.

O Documento, que surgiu já na década de 1990, representa um avanço no incentivo à resolução consensual dos conflitos. O texto destaca as vantagens dos MARCs, que proporcionam uma resolução animosa do litígio, afastam a morosidade do sistema judicial tradicional e, ainda, proporcionam uma maior acessibilidade ao sistema de justiça (Banco Mundial, 1996).

No cenário nacional, um marco normativo foi a Resolução n.º 125 de 29 de novembro de 2010 (CNJ, 2020a), que trouxe estímulos aos mecanismos consensuais de solução de conflitos, instituindo políticas públicas para aperfeiçoar essas práticas no ordenamento jurídico brasileiro. Por meio desse texto normativo, foram constituídos os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, posteriormente conhecidos como “Cejuscs”, por meio da Emenda n.º 2, de 08 de março de 2016, que alterou o texto do art. 8º da referida resolução:

Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

No ordenamento jurídico brasileiro, o incentivo às práticas autocompositivas ganhou notório respaldo com o Código de Processo Civil de 2015, que retirou a temática de leis dispersas e as unificou no Capítulo III (Dos Auxiliares da Justiça), Seção V: “Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais”. O diploma processual incentiva, notadamente, os métodos de solução consensual de conflitos, sobretudo a mediação e a conciliação, tanto que dispõe, em seu art. 3.º, § 3º:

4

				
				
				





§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Pùblico, inclusive no curso do processo judicial.

No mesmo ano do instrumento processualista, a Lei n.º 13.140/2015 (Lei de Mediação), traz mais um enfoque à autocomposição judicial, ao unificar as disposições e regulamentações do procedimento da mediação. O diploma normativo traz princípios e regras, tanto para a mediação extrajudicial quanto para a realizada no âmbito do Poder Judiciário (Brasil, 2015).

A Lei de Mediação demonstra a versatilidade das práticas autocompositivas, ao dispor sobre a realização da autocomposição dos conflitos entre particulares, bem como daqueles que envolvem a administração pública. Com efeito, o instrumento normativo, acompanhado do Código de Processo Civil de 2015, trouxe sinais da promissora celeridade conferida pela utilização da via autocompositiva em detrimento da via jurídica tradicional.

No sistema jurídico, a presença dos métodos alternativos de resolução de conflitos se dá, sobretudo, por meio da mediação e da conciliação. Nessas práticas há a figura de um terceiro, que atua como facilitador no processo de resolução do litígio. Na mediação, tem-se o mediador e, na conciliação, o conciliador. Atente-se que, conforme destacado por Gregório e Teixeira (2024), esses participantes possuem formação para atuar de acordo com técnicas imparciais, de modo a não impor às partes determinado caminho na negociação do conflito.

A mediação ocorre, principalmente, em demandas nas quais as partes possuem um vínculo anterior. Por meio do mediador, as partes entendem as questões que permeiam o litígio e estabelecem um acordo que seja benéfico para todos os envolvidos. Já a conciliação é priorizada nos casos em que as partes não possuem um vínculo anterior e, nesses casos, o próprio conciliador pode sugerir às partes soluções para o conflito (Brasil, 2015).

Uma vez que a autocomposição foi incorporada e consolidada no âmbito jurídico, também foi compelida pela necessidade de se adaptar às alterações ocorridas no Judiciário



brasileiro, sobretudo diante dos efeitos da era da Revolução Digital, que alcançaram também a estrutura jurídica tradicional.

A informatização dos “atos processuais praticados por meios eletrônicos”, como denominou Almeida Filho (2010, p. 17), reflete a informatização do mundo moderno, que atingiu, até mesmo, os procedimentos mais tradicionais, como as práticas que envolvem a promoção da justiça. Esse fenômeno é perfeitamente compreensível a partir de Castells (2002), que consubstancia essa revolução no que chama de “sociedade em redes”.

Como destaca Castells (2002), as instituições e as ações sociais, atualmente, se conectam à tecnologia, que, por sua vez, processa as informações e as sintetiza em um sistema de informação, o que caracteriza a “revolução da tecnologia da informação”. Isso denota a permanente vinculação que se formou entre os mais diversos aspectos da vida humana e o aparato tecnológico.

Com efeito, essa vinculação leva à uma transformação dessas estruturas sociais, que, na sociedade em rede, adquire um campo fértil para além das relações sociais e alcança, também, as estruturas do poder (Castells, 2002). A partir dessa intrínseca interligação entre a tecnologia da informação e os mais diversos campos sociais, entende-se o fenômeno que levou à virtualização das práticas processuais e, consequentemente, impôs a adaptação da autocomposição judicial a tal contexto.

Nesse sentido, a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015 autorizaram a virtualização das audiências de mediação e de conciliação. Contudo, o principal marco para a regulamentação dessas práticas na via eletrônica foi a Pandemia de Covid-19, quando, só então, o procedimento para essa finalidade foi devidamente regulado (Gregório & Teixeira, 2024).

Em que pese a necessidade oriunda do período pandêmico, a prática das audiências autocompositivas pela via eletrônica deu início ao que, ainda hoje, é uma opção, não só disponível, como também recorrentemente utilizada pelos sujeitos processuais. Nesse sentido,



o contexto de rotinização das audiências virtuais torna necessário questionar os pontos positivos e negativos da virtualização das audiências autocompositivas.

2 A autocomposição virtual como aliada ao acesso à justiça

Em um cenário de constante transformação, as ferramentas tecnológicas têm possibilitado a otimização e a democratização das atividades rotineiras do Judiciário. A implementação do Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe) consolidou a virtualização processual sem afastar os princípios fundamentais do acesso à justiça, como o devido processo legal e o contraditório. Além disso, garantiu maior celeridade e eficiência na tramitação dos feitos, adequando o funcionamento da máquina judiciária às demandas contemporâneas.

Dados obtidos na pesquisa TIC Domicílios 2024 apontam que os usuários de Internet representavam, à época, 84% da população brasileira com 10 anos ou mais e que 61% dos brasileiros que utilizam a internet com 16 anos ou mais são usuários de algum serviço governamental (NIC.br, 2024). Assim, além de um ambiente de comunicação e entretenimento, a internet passou a se tornar um ambiente judicializado, responsável por resolver várias demandas administrativas e judiciárias que antes eram limitadas ao plano presencial.

Conforme Porto e Pinho (2024), a desterritorialização da justiça é uma das principais vantagens do sistema processual eletrônico. Assim, as audiências de práticas conciliatórias tendem a ser realizadas por videoconferência, permitindo que as partes envolvidas de localidades diversas tenham a oportunidade de participar. Entre os diversos benefícios a serem elencados pelos autores, aponta-se a acessibilidade ampliada, eficiência processual e maior flexibilidade.

A acessibilidade foi significativamente ampliada, uma vez que partes com limitações de locomoção, residentes em locais distantes, com restrições de horário em razão do trabalho ou

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD PÓS-GRADUAÇÃO PROFESSOR FEDERICO GARCIA LORCA	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração do Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



sem acesso facilitado a meios de transporte, passaram a ter melhores condições de participação nas audiências de conciliação e mediação realizadas ao longo do processo.

Também é possível destacar a eficiência processual: o tempo e os recursos que seriam destinados ao deslocamento físico são poupadados, tornando o trâmite mais econômico. Além disso, a digitalização assegura maior flexibilidade, permitindo que circunstâncias individuais e a resolução das disputas sejam tratadas de forma mais prática. Exemplo disso ocorre quando um autor em situação de vulnerabilidade social, ao requerer a gratuidade da justiça, obtém uma resposta célere do magistrado por meio do próprio Sistema de Processo Judicial Eletrônico.

Uma pesquisa etnográfica conduzida por Mariana Nunes e Michel Lima, no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Veiga de Almeida, em 2024, entrevistou diversos agentes do campo jurídico nos Estados do Rio de Janeiro e de Santa Catarina, no contexto pandêmico. Entre as conclusões obtidas, destacam-se como pontos positivos: a redução de problemas relacionados ao deslocamento e à mobilidade; a maior flexibilidade de horários e a economia financeira; aumento da produtividade, da celeridade processual e da agilidade no atendimento advocatício.

Dessa forma, observa-se que a utilização das tecnologias também trouxe benefícios significativos para os agentes auxiliares da Justiça, sobretudo no que se refere à produtividade e à ampliação do acesso à advocacia. Hoje, um cliente localizado em qualquer parte do território nacional pode contratar e se comunicar com um advogado de outra localidade, rompendo barreiras geográficas e facilitando a constituição da relação profissional. Esse cenário é especialmente potencializado pelas audiências virtuais, concebidas justamente para atender às novas dinâmicas da prática forense.

Além disso, ferramentas digitais como WhatsApp e Google Meet possibilitam uma comunicação mais direta e ágil entre cliente e advogado, permitindo a manifestação prévia de interesses, frustrações ou objeções em relação ao processo de mediação ou conciliação. Nas

8

próprias audiências, a virtualidade imprime maior celeridade, uma vez que as partes podem apresentar propostas de acordo de forma clara e imediata, contando com o acompanhamento integral de seus representantes legais. Assim, as audiências virtuais não apenas agilizam o trâmite processual, como também reforçam o protagonismo das partes e a efetividade da atuação advocatícia.

Sob uma perspectiva ainda mais atual, também vem sendo implantadas inteligências artificiais no Sistema Judiciário. O brilhante trabalho de Júnior e Rodrigues (2024) realizou uma revisão bibliográfica de trabalhos científicos que relacionaram a atividade jurisdicional com o uso de inteligências artificiais. Foi observado que o uso dessa ferramenta pode gerar ganhos e riscos¹.

A tendência contemporânea é o aumento do emprego dessas ferramentas, havendo a substituição de profissionais humanos por máquinas. Ainda observa-se que o cenário pandêmico foi um incentivador dessa metodologia:

Com a pandemia da Covid-19 intensificou-se a migração das práticas de justiça restaurativa para o virtual para modalidade de círculos não-conflitivos com menos complexidade. Esse ambiente se mostrou apropriado para dar continuidade aos círculos de construção de paz, desenvolvendo a metodologia e etapas próprias do procedimento através de videoconferência (Bebiano, 2022).

Apesar de representar um avanço significativo no âmbito da digitalização do Judiciário, o uso da inteligência artificial em audiências de mediação e conciliação ainda é um tema controverso. O emprego de algoritmos pode contribuir para a economia processual e para a celeridade na condução dos procedimentos, contudo, a pessoalidade, a escuta qualificada e o cuidado humano permanecem insubstituíveis nesses contextos, em que a sensibilidade nas relações interpessoais é fundamental. Assim, qualquer aplicação da IA deverá respeitar a



autonomia humana e atuar apenas como ferramenta de apoio, e não como substituto (Bebiano, 2022).

3 Da legitimidade das audiências virtuais: a sutil fronteira entre acessibilidade e exclusão

O contexto da virtualização dos processos e das audiências de mediação e conciliação, com efeito, surgiu no objetivo de viabilizar o acesso à justiça sob o aspecto da distância geográfica, bem como pela celeridade na resolução de conflitos. Nada obstante os aspectos positivos proporcionados pelo desenvolvimento tecnológico e sua posterior possibilidade de demais formas de acesso à justiça senão pelo formato presencial e formal, tal ampliação ocorreu sem a efetiva reestruturação e adequação do judiciário.

Nesse sentido, não há como separar o acesso à justiça dos princípios processuais, a exemplo, o direito ao devido processo legal, ao contraditório e a ampla defesa, à isonomia, à inafastabilidade da jurisdição e à duração razoável do processo. Quando há, portanto, mudanças estruturais na resolução de demandas judiciais, é ideal que haja uma preparação antes da implementação à sociedade.

A título de exemplificação, cita-se a formação e capacitação dos profissionais do judiciário, a criação de estratégias e mecanismos que aproximem o cidadão do formato virtual sem comprometer a qualidade do serviço - guias de boas práticas para as audiências virtuais - e, ainda, o aperfeiçoamento do serviço operacional oferecido pelo sistema judiciário.

De fato, o ponto alto da ascensão tecnológica não é discuti-la quanto à sua aplicabilidade ou não nos contextos sociais, porquanto a sua existência já é uma realidade (Freitas & Segatto, 2014, p.1). Sabe-se que o período pandêmico acelerou o processo da virtualização e da utilização da tecnologia como um instrumento que permitiu não só a aproximação dos indivíduos em meio ao distanciamento físico social, mas também viabilizou que serviços antes

10

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD Instituto Federal da Paraíba	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



oferecidos não paralisassem totalmente e prejudicasse a sociedade, como o acesso à justiça. Isso porque problemas sociais e violações de direitos não deixam de existir em uma pandemia.

No entanto, haja vista a necessidade de rápida adaptação do Poder Judiciário ao contexto integralmente virtual, não houve prazo hábil para se preparar e oferecer um serviço efetivamente compatível com o ambiente digital. Assim, o aperfeiçoamento foi ocorrendo durante a própria implementação e, após a cessação da pandemia, a virtualização da justiça continuou sendo uma realidade.

Tal realidade, entretanto, fragiliza o princípio da isonomia na medida em que a ampliação da tecnologia beneficiou o público-alvo da virtualização, qual seja, os jovens, enquanto dificultou o acesso aos demais, afastando a universalidade do acesso à justiça.

Isso porque a geração atual de jovens nasceu, cresceu e se desenvolveu durante as transformações tecnológicas e, consequentemente, as competências e as habilidades se internalizaram de forma a defini-los como nativos digitais, a partir da considerável desenvoltura no ambiente virtual (Coelho, 2012, p. 90). De acordo com Inaf (2024), dos indivíduos entre 50 a 64 anos, apenas 6% possuíam alto desempenho digital, enquanto entre os de 15 a 29 anos, 36% possuíam alto desempenho tecnológico.¹

Diante disso, nota-se que as transformações digitais foram acontecendo com a promessa de viabilizar a igualdade tecnológica, ou seja, o suposto fato, a exemplo, da possibilidade de todos acessarem a internet - desde que detenham os instrumentos para isso. Na prática, se tornou mais um mecanismo de promover desigualdade sob os níveis sociais, econômicos e etários, que distancia a população e promove a exclusão digital.

¹ A pesquisa ainda aponta que, na faixa etária de 50 a 64 anos, 48% dos indivíduos apresentam baixo desempenho na utilização de ferramentas tecnológicas. Já entre os indivíduos de 15 a 29 anos, apenas 12% apresentam baixo desempenho.



Nesse contexto, implementado o sistema virtual do judiciário, não houve a efetiva adaptação quanto a estrutura viabilizada no período pandêmico, também considerando a necessidade de acesso mais didático para públicos longevos, analfabetos, semianalfabetos ou com pouca instrução escolar e digital. Balbe & Silva (2014, p. 17), nesse sentido, entendem que o dito marco da celeridade a partir da virtualização só acontecerá quando houver unificação da linguagem processual eletrônica em todos os contextos relacionados ao exercício do judiciário.

Nesse viés, conforme dito por Nunes & Lima (2024, p. 3), “Sem o conhecimento básico dos atuais instrumentos, que são meios para o acesso ao judiciário (ainda mais em um momento inicial pandêmico), as demandas foram cerceadas pela inacessibilidade.”

Assim, quando um sistema de justiça oferece um modelo virtual para a sociedade, mas recorre a meios externos - como as plataformas Microsoft Teams, Zoom, Meet e Whatsapp - , não detém controle sobre o instrumento utilizado e viabilizado. Isso porque, apesar dos benefícios das plataformas, a falta de domínio sobre elas, bem como a ausência do uso de uma ferramenta própria e exclusiva para o exercício do Poder Judiciário, pode enfraquecer o exercício da jurisdição. Há, portanto, uma desmaterialização instrumental, com riscos à garantia dos direitos fundamentais processuais (Castro et al., 2022, p.11).

Ademais, eventuais instabilidades das plataformas virtuais utilizadas para a realização dos atos processuais podem comprometer a continuidade da demanda e não são passíveis de pronta solução pelo Poder Judiciário, já que este não detém a propriedade sobre tais instrumentos. Essa dependência pode representar uma terceirização da infraestrutura tecnológica oferecida pelo judiciário e, consequentemente, perpetuar a exclusão digital e prejudicar o pleno exercício do direito de acesso à justiça pelas partes e pelos servidores.

No aspecto prático, em audiências de mediação e conciliação, as partes, o mediador e o conciliador utilizam as plataformas externas confiando em seu funcionamento regular, a fim de permitir o tratamento do litígio. No entanto, é imperioso o questionamento sobre qual seria a **12**



alternativa do judiciário caso essas plataformas deixem de operar de forma habitual. Nessa circunstância, haveria a suspensão das audiências virtuais e a posterior utilização do sistema integralmente presencial ou o adiamento dos atos processuais até o judiciário utilizar seu próprio instrumento remoto - solução essa que poderia comprometer a celeridade processual?

Além disso, a submissão do processo a instrumentos digitais externos pode, ainda, fragilizar os princípios processuais, a exemplo, o direito ao contraditório e à ampla defesa, previsto no art. 5º, LV, CF 88. Isso pode ser materializado quando as falhas de conexão e instabilidades técnicas impedem a plena compreensão da comunicação entre as partes e os advogados e comprometem a continuidade da audiência (Brasil, 1988, art. 5º, LV).

Sobre isso, Lopes & Santos (2020, pp. 62-63) afirmam que os pontos negativos da virtualização no contexto do acesso à justiça é a maior morosidade na realização das audiências por motivo como a instabilidade de conexão da internet dos participantes, com possível impacto na boa continuidade do processo, em razão da existência de ruídos.

Ainda no tocante às inconsistências da virtualização das audiências, em especial, da autocomposição, importante elemento a ser mencionado é a isenção de responsabilidade do judiciário em viabilizar um ambiente propício e com condições para a aplicação dos princípios processuais. Isso porque não se identifica a efetiva preocupação com a elaboração de propostas e soluções direcionadas às partes que residem na zona rural e possuem problemas de internet.

Em pesquisa realizada pela KPMG, a partir da parceria com a Sociedade de Engenheiros da Mobilidade do Brasil e publicada no Jornal da USP (2024), foi demonstrado que apenas 16% das propriedades rurais do Brasil têm conexão de internet de qualidade. Isso porque o ambiente rural não possui a concreta infraestrutura para receber essa conectividade sem o investimento financeiro de alto custo (Jornal da USP, 2024).

Nesse viés, tal cenário projeta de forma notória a exclusão digital - que reflete negativamente na qualidade da prestação jurisdicional -, haja vista o público residente na zona **13**



rural sofrer prejuízos e desigualdade material quando o seu acesso à justiça pressupõe maiores custos financeiros ao compará-los com demais residentes em zonas urbanas. Nisso, faz-se mais um questionamento: se quando as partes participam das audiências presenciais o judiciário precisa se preocupar com as condições para sua realização, por que isso não acontece efetivamente no ambiente virtual?

Assim, essa concreta falta de acesso prejudica a comunicação processual e compromete o exercício do contraditório e da ampla defesa, pois a ausência de condições técnicas para a escuta ativa de todas as partes, em virtude de aspectos relacionados à rede de internet, pode fragilizar o tratamento do litígio, reduzindo-a a uma solução meramente formal.

Por fim, a virtualização das audiências se demonstra como um instrumento de potencial ampliação do acesso à justiça. No entanto, deve-se tentar aperfeiçoá-lo a partir da garantia de acesso a todos, considerando a igualdade material, para que assim, conforme dito por Lopes & Santos (2020, p. 69), a informação oferecida pela internet e transmitida ao indivíduo de forma a mantê-lo informado, produza a sua maior capacidade de defender seus direitos.

Conclusões e Recomendações

A discussão travada ao longo deste ensaio permite concluir que a virtualização das práticas autocompositivas configura-se não como um fim em si mesmo, mas como um instrumento potencialmente capaz de favorecer o acesso à justiça, a celeridade e a racionalidade procedural, desde que preservado o núcleo principiológico que lhes confere legitimidade. Os ganhos são palpáveis quando a modalidade virtual supera barreiras geográficas e econômicas, amplia a flexibilidade de agenda e reduz os custos do trâmite tanto para as partes quanto para o sistema de Justiça. Contudo, os riscos revelam-se igualmente significativos quando a mediação pela tela empobrece a qualidade da escuta, aprofunda assimetrias decorrentes do letramento

14

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD Instituto Universitário de Pernambuco	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	





digital, transfere para o usuário o ônus da infraestrutura técnica ou gera dependência de plataformas externas ao controle institucional. O que define o sucesso ou o fracasso dessa empreitada é, em última análise, o desenho cuidadoso do procedimento. Quando este é planejado com critério, a tecnologia serve à autocomposição; quando negligente, a técnica se impõe como linguagem única, esvaziando a densidade relacional indispensável a métodos como a mediação e a conciliação.

Considera-se que o objetivo geral proposto foi alcançado, tendo sido analisados os efeitos da virtualização e identificadas as condições necessárias para que esta respeite os princípios norteadores das práticas autocompositivas. A contribuição central deste trabalho reside em recolocar a legitimidade procedural como critério fundamental para a adoção do formato virtual, e não meramente como um efeito colateral desejável. A leitura crítica dos marcos normativos e da literatura especializada sustenta a imperiosa necessidade de se estabelecerem critérios materiais para a escolha do formato mais adequado a cada caso, da criação de protocolos de facilitação adaptados ao ambiente digital e da implementação de medidas efetivas de inclusão que mitiguem a exclusão digital. Reafirma-se, outrossim, a prudência frente a uma possível fetichização da tecnologia, que tende a converter o meio em valor autônomo, avaliando o sucesso por indicadores quantitativos que não capturam a essência qualitativa do encontro autocompositivo.

Reconhecem-se, porém, os limites inerentes à natureza bibliográfica e documental deste ensaio, que não teve a pretensão de mensurar causalmente os impactos empíricos da virtualização. As recomendações que se seguem são, portanto, de caráter propositivo, destinadas a orientar a formulação de políticas públicas e a adequação de rotinas institucionais, mas que demandam verificação e ajuste contínuos por meio de monitoramento sistemático. Elas emergem, contudo, de problemas recorrentes identificados tanto na literatura quanto na experiência prática recente com audiências por videoconferência.



Recomenda-se, em primeiro lugar, a instituição de um critério material claro para a escolha do formato – virtual, híbrido ou presencial –, considerando fatores como a vulnerabilidade das partes, a complexidade do conflito e eventuais históricos de falhas técnicas, com previsão de conversão de ofício para o presencial quando verificados prejuízos à participação equitativa. Paralelamente, é crucial garantir condições mínimas de participação, assegurando a disponibilidade de salas assistidas com infraestrutura técnica estável e suporte humano, bem como a divulgação de orientações acessíveis sobre o funcionamento e os direitos no ambiente virtual.

No âmbito metodológico, a adoção de protocolos de facilitação específicos para o meio digital é imprescindível. Tais protocolos devem incluir sessões preparatórias com as partes, pactuação de regras de convivência e técnicas para verificação da compreensão e manutenção de um clima propício ao diálogo, especialmente em práticas restaurativas, onde a cofacilitação e as checagens periódicas de clima relacional se mostram particularmente relevantes. A proteção de dados e a regulamentação clara sobre a gravação das sessões são igualmente necessárias para preservar a confiança no procedimento.

Infraestruturalmente, urge priorizar o desenvolvimento ou o aprimoramento de soluções tecnológicas sob controle institucional, que garantam segurança, interoperabilidade e um plano de contingência robusto. Enquanto isso não for plenamente alcançado, o uso de plataformas externas deve ser mediado por uma camada institucional que padronize rotinas e minimize riscos. Para enfrentar as assimetrias, é fundamental implementar políticas ativas de inclusão digital, que podem incluir o empréstimo de equipamentos, auxílio para custos de conectividade e a adaptação de horários.

A avaliação do sucesso dessas iniciativas não deve se restringir a métricas de produtividade. Indicadores de qualidade relacional, como a percepção das partes sobre terem sido ouvidas, a compreensão do procedimento e a sustentabilidade dos acordos no médio prazo,



devem ser incorporados. Por fim, investir na formação continuada de todos os operadores envolvidos e fomentar a padronização de fluxos por meio de guias de boas práticas são medidas basilares para a consolidação de uma virtualização legítima e eficaz.

Em síntese, a tecnologia deve permanecer como instrumento condicionado às finalidades do processo justo. O critério de sucesso é verificar se pessoas conseguem acessar o procedimento, falar, compreender o que está em jogo e construir acordos que se mantenham. Quando a organização do trabalho segue esse norte, a virtualização cumpre o papel de ampliar o acesso sem comprometer os fundamentos das práticas autocompositivas.

Referências

Almeida, J. C. de A. Filho. (2010). Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: A informatização judicial no Brasil (3. ed.). Rio de Janeiro: Forense.

Banco Mundial. (1996). Documento Técnico n. 319. Washington, D. C. Banco Mundial. Trad. de Sandro Eduardo Sardá. Disponível em: <https://www.anamatra.org.br/attachments/article/24400/00003439.pdf>

Bebiano, F. N. (2022). APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS CONFLITOS SUBMETIDOS À JUSTIÇA RESTAURATIVA: (IM) POSSIBILIDADE. Revista Eletrônica Direito E Política, 17(3), 780–803. <https://doi.org/10.14210/rdp.v17n3.p780-803>

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

Lei n.º 13.140, de 16 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

17

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD Universidade Federal do Paraná	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário IESB	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



Castells, M. (2014). *A sociedade em rede*. (vol. 1, 6. ed.) São Paulo: Paz e Terra.

Castro, C. A. de, Alvim, J. L. de R., & Fragalé Filho, R. da S. (2022). Desmaterialização territorializada: redefinindo fronteiras do trabalho jurisdicional: relatório final. Rio de Janeiro: Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Disponível em: <https://www.trt1.jus.br/documents/21914197/26207458/08+-+Desmaterializa%C3%A7%C3%A3o+pdf.pdf/48c67546-a26d-0710-ff4c-89b7a12ae203?t=1698773370668>

CNJ. (2010, 29 de novembro). Resolução nº 125 de 29/11/2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>

Coelho, P. M. F. (2012). Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas. Texto Livre: Linguagem e Tecnologia, 5(2), 88-95. <https://doi.org/10.17851/1983-3652.5.2.88-95>.

Coppeti, M. E. G. (2018). MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: POLÍTICAS PÚBLICAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS COMPLEMENTARES À JURISDIÇÃO. Mediação e conciliação: Políticas públicas de resolução de conflitos complementares à jurisdição. Revista Científica Semana Acadêmica, 01(120).

Folberg, J., & Taylor, A. (1996). Mediación: resolución de conflictos sin litigio. Limusa.

Freitas, C. C. G., & Segatto, A. P. (2014). Ciência, tecnologia e sociedade pelo olhar da Tecnologia Social: um estudo a partir da Teoria Crítica da Tecnologia. Cadernos EBAPE.BR, 12 (2), 302-320-, <https://doi.org/10.1590/1679-39517420>.

Gregório, D. C. S., & Teixeira, R. V. G. (2024). Análise crítica quanto à virtualização das audiências de conciliação e de mediação no âmbito do Poder Judiciário e os seus reflexos na garantia dos direitos de personalidade. Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito, 16(1), jan-abr.

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). (2025). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: https://ctic.br/media/docs/publicacoes/2/20250512120132/tic_domicilios_2024_livro_eletronico.pdf



INAF - Instituto de Analfabetismo Funcional. (2024). Analfabetismo no contexto digital (Edição híbrida 2024). Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-contexto-digital/>

Júnior, J. E. de M., & Rodrigues, W. (2025). INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ACESSO À JUSTIÇA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA INTERNACIONAL. ARACÊ, 7(1), 3226-3268. <https://doi.org/10.56238/arev7n1-196>

Lopes, A. M. S., & Santos, S. B. (2020). As audiências telepresenciais e a nova fronteira do acesso à justiça. Revista da Escola Judicial do TRT-4, 2(4), 45-77. <https://doi.org/10.70940/rejud4.2020.90>

Nunes, M. P., & Lima, M. L. T. (2024). Dilemas da virtualização do acesso à Justiça nos tribunais: entre discursos e práticas. Rio de Janeiro: Autografia.

Nascimento, A. C. L., & Bessa, A. D. (2023). Efetividade das audiências de mediação e conciliação online. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, 9(11).

Pinho, H. D. B. D., & Porto, F. R. (2024). A nova onda de acesso à justiça: Justiça Digital (4.0) e a visão de um judiciário desterritorializado. Revista Jurídica Luso-Brasileira, 10(2), 315-350.

Jornal da USP. (2024). Falta de acesso à internet de qualidade no meio rural exclui pequenos produtores. Jornal USP. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/falta-de-acesso-a-internet-de-qualidade-no-meio-rural-exclui-pequenos-produtores/>

Silva, J. G., & Balbe, P. V. da S. (2014). Análise da virtualização de processos judiciais à luz dos princípios processuais. Democracia Digital e Governo Eletrônico, (11), 295–312.

Zehr, H. (2008). Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena.

Apêndices, anexos e notas de final de texto

[1] Os principais benefícios elencados segundo o texto, envolvem a facilitação do acesso à justiça, a melhoria da detecção do crime e paridade de tratamento e resolução rápida e precisa de demandas coletivas.

19

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito Universidade Federal de Pernambuco	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 3 4 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	