

Acesso à Justiça e Audiência Virtual no Contexto da Pandemia de Covid-19: o caso do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Access to Justice and Virtual Audience in the Context of the Covid-19 Pandemic: the Case of the Court of Justice of the State of Maranhão

Káty Maria Nogueira Morais¹

Diana Cruz Rodrigues²

Ana Maria de Albuquerque Vasconcellos³

Eden do Carmo Soares Júnior⁴

Resumo:

A temática do acesso à Justiça tem como uma de suas premissas a aproximação entre o Sistema de Justiça e a sociedade. No contexto da transformação digital, que foi intensificada em razão da crise sanitária da Covid-19, a discussão de como ocorre o acesso à Justiça em formatos digitais torna-se relevante, em especial em cenário periférico, incluindo cidades que pertencem à Amazônia Legal maranhense. O objetivo desta pesquisa é examinar as potencialidades e limitações ao acesso à Justiça de cidadãos por meio das audiências virtuais realizadas durante a pandemia da Covid-19 pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA). Metodologicamente, a investigação é baseada em um estudo de caso qualitativo e exploratório, que tem como lócus o TJMA, através da observação não-participante das audiências virtuais e de análise documental. Os resultados coletados indicam que as sessões virtuais contribuíram para a continuidade da atividade jurisdicional, contudo foram observadas a necessidade de adaptações, conforme as condições de acesso de magistrados, advogados e partes. Dentre as potencialidades podem ser destacadas as reduções de custos e do excesso de formalismo em comparação com a audiência presencial e como limitações, indicam-se as desigualdades de estrutura de acesso à internet ou equipamentos, bem como a necessidade de adaptação que pode influenciar na interação dos participantes. O estudo suscita temas para aprofundamento quanto às questões de exposição, publicização e assimetrias de condições técnicas e acompanhamento dos defensores no acesso às sessões por cidadãos.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Audiência Virtual. Justiça eletrônica. Tribunal de Justiça do Maranhão. Pandemia da Covid-19.

Abstract:

¹ Doutoranda em Administração pela Universidade da Amazônia. Professora do Curso de Administração da Universidade Estadual do Maranhão. E-mail: katymorais@professor.uema.br

² Doutora em Administração pela Universidade da Amazônia. E-mail: diana.cruz@unama.br

³ PhD em Development Studies - University of Wales Swansea. Título de doutorado convalidado pelo Núcleo de Altos Estudos da Amazônia-NAEA da Universidade Federal do Pará. E-mail: anamaria.vasconcellos@unama.br

⁴ Doutorando em Administração pela Universidade da Amazônia. Auditor Federal de Finanças e Controle. E-mail: edenjr@hotmail.com

The theme of access to justice has as one of its premises the approximation between the Justice System and society. In the context of the digital transformation, which was intensified due to the health crisis at Covid-19, the discussion of how access to justice in digital formats takes place becomes relevant, especially in peripheral scenarios, including cities that belong to the Legal Amazon in Maranhão. The objective of this research is to examine the potential and limitations of citizens access to justice through virtual hearings held during the Covid-19 pandemic by the Court of Justice of the State of Maranhão (TJMA). Methodologically, the investigation is based on a qualitative and exploratory case study, whose locus is the TJMA, through non-participant observation of virtual audiences and document analysis. The collected results indicate that the virtual sessions contributed to the continuity of jurisdictional activity, however, the need for adaptations was observed, according to the access conditions of magistrates, lawyers and parties. Among the potentialities, cost reductions and excessive formalism can be highlighted in comparison with the face-to-face audience and, as limitations, the inequalities in the structure of internet access or equipment are indicated, as well as the need for adaptation that can influence the interaction of the participants. The study raises themes for further study regarding the issues of exposure, publicity and asymmetries of technical conditions and monitoring of defenders in accessing the sessions by citizens.

Keywords: Access to justice. Virtual Audience. Electronic justice. Court of Justice of Maranhão. Covid-19 pandemic.

Introdução

A relevância do tema acesso à Justiça ultrapassa as fronteiras nacionais e em âmbito mundial tem sido alvo de frequentes discussões (RODRÍGUEZ et al, 2019; BAILEY, BURKELL, REYNOLDS, 2013; GREENE, 2016). Evidência desta importância está no fato da questão ter sido incluída, pela Organização das Nações Unidas (ONU), enquanto o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 16.3, que consiste em “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à Justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (ONU, 2015). Tal contexto representa um cenário favorável ao exercício da gestão social de modo efetivo, cuja premissa conceitual insere a sociedade como protagonista (CANÇADO; TENÓRIO, 2011).

Compreende-se que a incapacidade de acesso à Justiça pode ser tanto um resultado quanto uma causa de desvantagem, com necessidades legais não atendidas potencialmente, levando a problemas sociais e de saúde, produtividade e acesso reduzido a oportunidades econômicas, educação e emprego. Diversas desigualdades na sociedade afetam o acesso à Justiça pelos cidadãos, como desigualdades socioeconômicas (SANTOS, 1996), de educação jurídica que conduza ao reconhecimento de um problema cotidiano como uma questão jurídica (BAILEY; BURKELL; REYNOLDS, 2013) e, mais atualmente, de habilidade e acesso a ferramentas e ambiente digital (RAZMETAEVA; RAZMETAEV, 2021). Nessa

perspectiva, há a necessidade de um compromisso firmado entre os países a fim de eliminar a lacuna do acesso à Justiça. Portanto, é importante que os governos busquem melhorar, em especial, a situação dos grupos vulneráveis e marginalizados, que estão mais expostos às consequências adversas dos problemas jurídicos (OECD, 2019). Este contexto já complexo de acesso à Justiça sofreu transformações acentuadas, a partir de fevereiro de 2020, quando a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que o mundo estava sofrendo uma pandemia do vírus Sars-Covid-19. Essa circunstância impeliu às políticas de isolamento social (CNJ, 2020), acarretando no fechamento de comércios e indústrias, ampliação dos indicadores de desemprego e aumento da crise econômica em diversos países. Se por um lado, algumas pessoas desenvolveram suas atividades profissionais e pessoais remotamente, sendo necessário, para tanto, equipamentos diversos e soluções de telecomunicações; por outro lado, vários milhões de pessoas entraram no desemprego e acentuou-se a vulnerabilidade social (MARENCO, 2021).

Por conseguinte, a Justiça brasileira foi uma das instituições que teve suas atividades afetadas pela necessidade de distanciamento social (SHI; SOURDIN; LI, 2021; WILLIAMS, 2021; CNJ, 2020). Tal necessidade de isolamento, somada ao desenvolvimento de soluções criadas no âmbito do que se denomina de Justiça eletrônica (AGRIFOGLIO; LEPORE; METALLO, 2013; MARCHE; MCNIVEN, 2003), implicou em uma ampla e acelerada adoção de um conjunto de tecnologias de informação e comunicação (TIC) digitais em tribunais para que estes desenvolvessem processos judiciais virtuais, por vídeo e/ou por telefone (WILLIAMS, 2021). Esse novo cenário realça a importância de pesquisas sobre como os modos de adoção tecnológica utilizados pelos Sistemas Judiciários têm impactado o direito ao acesso à Justiça (RAZMETAeva; RAZMETAEV, 2021; SHI; SOURDIN; LI, 2021).

Embora a utilização da tecnologia esteja sendo uma solução emergencial para manutenção dos serviços, outras questões quanto ao acesso à Justiça surgem. Por exemplo, é pertinente lembrar que quanto ao acesso à internet, identificam-se diferentes divisões digitais: (a) aqueles que têm Internet disponível versus aqueles que não têm; (b) aqueles que dispõem Internet de alta velocidade versus aqueles que somente têm a de baixa velocidade, fato esse, que pode limitar a capacidade funcional de envolvimento das pessoas com o governo eletrônico; e (c) aqueles que não possuem a experiência, treinamento, habilidades e conforto necessários para obter o máximo benefício de qualquer forma de instalação (MARCHE; MCNIVEN, 2003).

No entanto, os diferentes estados brasileiros possuem discrepâncias de utilização de TIC, especialmente àquelas unidades federativas das regiões Norte e Nordeste. Em relação ao acesso à internet, o percentual de domicílios em que havia utilização da internet no país foi menor nos lares do estado do Maranhão e do Piauí, ambos com o percentual de 61,4%, bem abaixo da média nacional, que é de 79,1% (IBGE, 2018). Tais indicações do Norte e Nordeste do país coincidem com alguns estudos da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD, 2020) que demonstram que em áreas de baixo ou limitado acesso à internet, a mediação tecnológica efetiva-se pelo uso crescente de mecanismos, como os telefones celulares, com comunicações via WhatsApp, aplicativo para troca de mensagens, envio de cópia de documentos, agendamento de reuniões, dentre outros.

Diante disso, compreender o acesso à Justiça, especialmente em regiões fora do eixo sul-sudeste brasileiro, incluindo cidades da Amazônia Legal, em situações de mediação tecnológica, requer atenção ao contexto analisado. Especificamente, aponta-se o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA) como organização para estudo pelas seguintes razões: (1) a importância social do órgão, como integrante do Sistema de Justiça – entidade que desempenha atribuição fundamental na oferta de serviços essenciais para a sociedade, no que tange à garantia de direitos, tais como: solução de conflitos, defesa da ordem jurídica, orientação jurídica; (2) por estar localizada em um Estado marcado por desigualdade social e pobreza extrema da maior parte da população (CLP, 2020; IBGE, 2018). Especificamente em contextos periféricos, entende-se que há múltiplos desafios no acesso à Justiça pela discrepância entre a adoção de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) pelo TJMA, e as condições de elevada desigualdade,

baixo acesso à educação formal e a oferta de soluções de internet, como é o caso do Maranhão (CLP, 2020; IBGE, 2018).

Nestas circunstâncias, grupos sociais vulneráveis ou marginalizados tendem a ter mais dificuldades de chegar à Justiça nos moldes tradicionais (MACHADO; NUNES, 2004), sendo provável também sofrerem maiores barreiras via mecanismos da Justiça eletrônica. Assim, por exemplo, a realização das audiências telepresenciais pode, para alguns cidadãos, constituir em obstáculo diante da dificuldade em relação ao acesso à internet ou de equipamento apropriado em se relacionar eletronicamente. A situação prática do indivíduo ter a oportunidade em se manifestar remotamente, representa uma das possibilidades de investigação sobre os desafios que são enfrentados para que o acesso à Justiça seja efetivo, por meio da mediação de TIC.

Entende-se que este estudo pode começar a preencher lacunas existentes na literatura especializada a respeito da utilização da ferramenta de videoconferência em tribunais no âmbito na Amazônia Legal, notadamente identificando oportunidades para melhorias tanto para a instituição, quanto para a sociedade. Portanto, o objetivo deste artigo é examinar as possibilidades e limitações ao acesso à Justiça de cidadãos por meio das audiências virtuais realizadas na pandemia da Covid-19.

A presente pesquisa é um estágio exploratório, realizado de abril a julho de 2021, dentro um estudo de maior escopo. Nesse estágio, buscou-se analisar de forma específica a adoção de audiências virtuais no TJMA, que consta, dentre outros normativos, na Resolução nº 354, de 19/11/2020, que estabelece como videoconferência, a comunicação à distância realizada em ambientes de unidades judiciárias; e, telepresenciais, quando as audiências e sessões ocorrem a partir de ambiente físico externo às unidades judiciárias (CNJ, 2020).

2. Fundamentação Teórica

2.1 Acesso à Justiça

A definição do que seja acesso à Justiça é complexa e passou por transformações ao longo da história, assumindo assim, múltiplos significados (CAPPELLETTI; GARTH, 1988; MORAES; ALENCAR; SIQUEIRA, 2019). A complexidade se refere ao fato de que o sistema deve ser igualmente acessível a todos, porém deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (MORAES; ALENCAR; SIQUEIRA, 2019). Constitui-se no mais básico dos direitos humanos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Delineia-se como significativo instrumento que contribui para a redução das desigualdades, diante da possibilidade dos cidadãos mais pobres, levarem sua demanda a um tribunal (BARROSO, 2014).

As variáveis tempo e custo na solução institucional de seus conflitos são acrescentadas como requisitos para que se tenha uma Justiça efetiva para todos (JUNQUEIRA, 1996). O tempo razoável e o direito a um processo justo integram o significado do acesso à Justiça, considerado ainda, uma aptidão para movimentar a máquina judiciária (GONTIJO, 2015).

O interesse pelo tema acesso à Justiça no contexto brasileiro no escopo de democracia tem origem nos anos 80, uma vez que antes desse período, a sociedade brasileira vivia uma fase de exclusão político-jurídica provocada pelo regime pós-64 e, a maioria da população não era contemplada no que concerne aos direitos sociais básicos (JUNQUEIRA, 1996). Sendo, portanto, relevante ressaltar a distinção existente no modo de relacionamento, entre os cidadãos e agentes do Estado, em regimes autoritários e na cultura democrática (VERONESE, 2007). Assim, na vigência de intensas desigualdades na sociedade brasileira, teve-se a promulgação da Constituição Federal de 1988, que trouxe o seguinte enunciado em seu art. 5º,

XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, nesse caso, reconhecendo o acesso à Justiça como um direito fundamental (SADEK, 2014).

Após a constatação do acesso à Justiça como direito e a sua legalidade na Carta Magna de 1988, Sadek (2009, p. 173) destaca a sua supremacia: “...o direito de acesso à Justiça é o direito sem o qual nenhum dos demais se concretiza. Assim, a questão do acesso à Justiça é primordial para a efetivação de direitos”. O olhar para o acesso à Justiça como um direito do cidadão, traz a perspectiva de que todo direito tem um dever como contraponto, sendo o Estado o detentor de tal obrigação, devendo, portanto, “viabilizar meios para assegurar a tutela jurisdicional justa, efetiva e célere por meio de procedimentos estabelecidos em lei” (MORAES; ALENCAR; SIQUEIRA, 2019).

Entretanto, o acesso à Justiça nas sociedades em que a desigualdade social é alta torna-se ainda mais difícil aos vulneráveis, por não promover a percepção e ampliação dos danos que repercutem na vida desses e, ainda, não viabilizar a procura efetiva do serviço judicial (SANTOS, 1996). Como é o caso do desconhecimento dos direitos por parte dos cidadãos, devido à diminuta educação jurídica pública, a qual poderia ajudar os cidadãos a reconhecer um problema cotidiano como uma questão jurídica, independente do advogado (BAILEY; BURKELL; REYNOLDS, 2013). Assim, diferenças socioeconômicas e outras desigualdades estruturais afetam as capacidades dos cidadãos de se beneficiarem tanto do próprio Sistema de Justiça quanto de iniciativas destinadas a aprimorar o acesso à Justiça (BAILEY; BURKELL; REYNOLDS, 2013).

Nesse sentido, pessoas em desvantagem ou marginalizadas têm sérias barreiras para acessar os tribunais. Com o advento do acesso por meios digitais e, no caso do período de pandemia, se este for o único método fornecido para interagir com os tribunais, são indispensáveis opções alternativas projetadas para garantir um acesso multicanal aos serviços de justiça (FABRI, 2021). Nessa perspectiva, destaca-se a importância de melhorar a situação dos grupos vulneráveis e marginalizados, que estão mais expostos às consequências adversas dos problemas jurídicos (OECD, 2019). Dentre as propostas de ações relacionadas a linha de trabalho Acesso à Justiça e Tecnologia, podem ser citadas iniciativas como as constantes no Quadro 1.

Quadro 1 – Tipos e alternativas para redução de barreiras

| | Tipos de barreiras | Alternativas |
|---|---------------------------|--|
| 1 | Barreiras socioeconômicas | ajudar a reduzir e superar ativamente a gama de barreiras de acesso (por exemplo, relacionadas a custos, estruturas, barreiras sociais, etc.); |
| 2 | Barreiras jurídicas | criar novas oportunidades para resolver problemas jurídicos, como mecanismos de resolução de disputas online |
| 3 | Barreiras tecnológicas | desenvolver um quadro político para a utilização de tecnologias digitais no setor da justiça, com vista a utilizar soluções digitais para tornar os sistemas de justiça e os serviços públicos mais orientados para as pessoas, acessíveis e fiáveis |

Fonte: OECD, 2019

Nesse sentido, as iniciativas jurídicas e tecnológicas devem ter como objetivo a inclusão de grupos vulneráveis e, além disso, devem basear-se em estatísticas adequadas sobre a cobertura de todas as regiões e cidadãos com ferramentas digitais, bem como sobre o acesso ao ambiente digital (RAZMETAeva; RAZMETAEV, 2021).

Além das dificuldades de acesso à Justiça pelo contexto socioeconômico, há problemas que podem ser atribuídos ao funcionamento do Sistema Judicial Brasileiro. Renault (2005, p. 127), como a “lentidão na tramitação dos processos judiciais, a pouca transparência, a obsolescência administrativa, a dificuldade de acesso, a complexidade estrutural, a concentração de litigiosidade e a desarticulação institucional”. Cappelletti e Garth (1988) também constataram que o universo solene da Justiça afasta as pessoas comuns, que desconhecem e até se amedrontam diante dos “procedimentos complicados, formalismo, ambientes que intimidam, como os dos tribunais, juízes e advogados, figuras tidas como opressoras, fazem com que

o litigante se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho”. Apesar desses entraves terem sido reportados em diferentes épocas, sabe-se que ainda estão presentes na realidade de muitos cidadãos que procuram a Justiça, tendo em vista que os tribunais são conhecidos por serem conservadores e até incapazes de acompanhar as inovações oriundas das transformações sociais, econômicas e políticas vividas pela sociedade (SANTOS, 1996).

Esse cenário é corroborado por Ruschel, Rover e Schneider (2011, p. 7) ao asseverarem que a “efetivação do acesso à Justiça passará primeiramente por um melhor acesso ao judiciário, com a qualificação da sua infraestrutura física e de pessoal, e qualificação dos serviços”. Nesse sentido, as condições organizacionais e tecnológicas nas quais ocorrem os processos de transformação digital nos Tribunais de Justiça afetam o acesso à Justiça dos cidadãos. Para compreender tais circunstâncias e fatores específicos da mediação tecnológica em serviços do Judiciário, o próximo tópico aborda conceitos relacionados à Justiça eletrônica.

2.2 Justiça eletrônica

A Justiça enfrenta uma crise de capacidade, entendida como um problema de serviços públicos lentos e mal projetados que não atendem individualmente as necessidades dos usuários (MOORE, 2019). Nessa perspectiva, as ferramentas de TIC surgem como alternativa de transformar a prestação de serviço nessa área. Pesquisas do governo sobre novas tecnologias judiciais focaram em medir, principalmente, a eficácia do desempenho dos processos, sendo enfatizado variáveis como custo e velocidade e preterido o resultado mais amplo, como o acesso à Justiça e à igualdade perante a lei (DONOGHUE, 2017).

Contudo, Brooke (2004) já havia argumentado que a fruição da tecnologia pode gerar condições desiguais no litígio, a exemplo de que os ricos podem pesquisar bancos de dados de informações jurídicas que colocará seus oponentes em condição de inferioridade; podem digitalizar todos os seus documentos no banco de dados de sua empresa e criar links eletrônicos com seus próprios advogados e testemunhas; e podem se comunicar sem esforço com o tribunal, para solicitar auxílio à pesquisa. Já os pobres, sem advogados, ou com advogados prestando seus serviços gratuitamente, não terão nenhuma dessas vantagens (BROOKE, 2004). Desse modo, observa-se que os próprios artefatos tecnológicos, advindos com o processo de transformação digital, podem causar novas formas de desigualdades no acesso à Justiça. Lembrando que os usuários da Justiça podem ter recursos distintos; os advogados de empresas têm recursos diferentes dos litigantes autorrepresentados e, os aplicativos de TIC deveriam ter flexibilidade para lidar com a maioria dos diferentes recursos e demandas de seus diferentes usuários (FABRI, 2021).

Os aplicativos de Justiça eletrônica podem ser classificados em duas categorias: Justiça para Justiça (J2J) e Justiça para o cidadão (J2C). A categoria J2J inclui programas que automatizam as atividades internas do Sistema Judiciário e digitalizam a comunicação e interação entre os vários atores. A categoria J2C compreende aplicativos usados na entrega eletrônica de serviços aos cidadãos, como portais, serviços online, aplicativos móveis (AGRIFOGLIO; LEPORE; METALLO, 2013).

Dentre as ferramentas J2C, que será o foco deste estudo, os portais e as videoconferências são as mais comuns de implementação. Através dos portais, os cidadãos podem ter acesso a serviços mediante o preenchimento de formulários, envio de e-mail ou chat. Em alguns casos, fóruns e comunidades virtuais também são utilizados por juízes para compartilhar conhecimentos e experiências, além de outras ferramentas, que visam apoiar a atuação dos magistrados (AGRIFOGLIO; LEPORE; METALLO, 2013).

A videoconferência é uma ferramenta para realização de audiências remotas ou virtuais. Ela consiste em um método de comunicação bidirecional que conecta vários locais por meio da tecnologia de áudio e vídeo, permitindo que pessoas em pontos diferentes interajam em tempo real (LEDERER, 1999). Em um sentido

geral, uma audiência remota é definida como uma audiência conduzida, pelo menos parcialmente, fora da sala de audiências física (LEGG; SONG, 2021).

Em seu uso inicial, a audiência por vídeo foi considerada inestimável nos casos em que as distâncias ou outros empecilhos tornam os deslocamentos ao tribunal desproporcionalmente caros ou impraticáveis. Foi frequentemente usada em casos cíveis, para provas por presos ou por testemunhas no exterior, ou em episódios familiares, por uma testemunha que não pode tolerar estar na mesma cidade ou no mesmo tribunal, que seu ex-cônjuge (BROOKE, 2004). Bem como, em episódios criminais, o uso da audiência por vídeo, permitiu que presos sejam ouvidos em instalações correccionais e salas de tribunal, para conduzir audiências de prisão preventiva e ouvir pedidos de fiança, fato que proporciona a redução de custos e riscos de segurança associados ao transporte de prisioneiros (WALLACE, 2008). Por fim, houve adoção das videoconferências como meio de obter evidências de junto a crianças, ou outras partes vulneráveis, como vítimas de agressão sexual, para protegê-las da presença física do acusado, no ambiente do tribunal, e do risco de intimidação (WALLACE, 2008).

Acrescenta-se que a utilização da videoconferência é vista por alguns magistrados com reservas, diante da alteração que esta promove no julgamento, especificamente nas tradicionais relações de interações, marcadas pela hierarquia e assimetria centralizada no juiz, inclusive com a linguagem não verbal, demonstrada na postura corporal (MACHADO; NUNES, 2004).

As audiências via videoconferência estão dentre as primeiras iniciativas colocadas em prática para manter o funcionamento do Sistema de Justiça no contexto da pandemia da Covid-19. Porém, essas sessões realizadas no período da pandemia diferem daquelas processadas anteriormente, já que antes a tecnologia, em geral era usada para complementar uma audiência, visto que a maioria dos participantes estava fisicamente na mesma sala do tribunal (ROSSNER; TAIT; MCCURDY, 2021), classificada como audiência semirremota, que consiste no julgamento conduzido fisicamente na sala do tribunal, mas onde um ou mais participantes, geralmente uma testemunha, aparece de um local fora da sala do tribunal (LEGG; SONG, 2021). Com o fechamento dos tribunais, e a necessidade da população cumprir o isolamento social, as audiências passaram a ser realizadas à distância, sem que houvesse participante fisicamente no tribunal, consistindo na audiência totalmente remota cuja condução dá-se inteiramente com participantes vindos de locais remotos (LEGG; SONG, 2021).

A literatura registra a utilização de diferentes produtos tecnológicos, por vezes combinados, para permitir audiências remotas, como uso de soluções por telefone, videoconferência ou ligação audiovisual, audiovisual link (AVL), que consiste em recurso baseado em hardware, adotado por muitos tribunais. Houve um crescimento expressivo no emprego de plataformas de videoconferência baseadas em software via internet mais baratos e acessíveis (por exemplo, Webex, Zoom, Skype, Kinly CVP e Microsoft Teams), sendo usual a adoção de mais de um sistema por muitos tribunais (ROSSNER; TAIT; MCCURDY, 2021).

Cabe ressaltar que, em um contexto inicial de utilização de instrumentos tecnológicos, a realização de eventos de conscientização foi recomendada para juizes, advogados e partes. Contudo, é indispensável estar atento não apenas para as competências de que se necessita para a condução de audiências virtuais, mas também para outras possíveis vantagens e desvantagens advindas das novas instalações tecnológicas e como estas impactarão as suas práticas (BROOKE, 2004). Por um lado, a prestação da Justiça durante a pandemia de Covid-19 trouxe oportunidade para mudanças de longo alcance e reimaginar como um sistema de Justiça realizado tanto pessoalmente quanto remotamente poderia melhorar os resultados para os que buscam recursos legais (FITZ-GIBBON; PFITZNER, 2021). Por outro lado, a adoção de ferramentas digitais de forma emergencial restringiu o tempo que seria adequado para capacitações e a complementariedade de condições de suporte ao usuário (incluindo suporte e orientação presencial), o que demanda processos de reflexões e aprendizados do período quanto aos impactos desta implementação.

Há a identificação de diversas críticas relacionadas ao uso das audiências virtuais. Há problemas vinculados à disponibilidade e qualidade da tecnologia, contemplada tanto pela solução de telecomunicação disponível quanto pelo equipamento que será utilizado para ingressar na sessão remota (LEGG; SONG, 2021). Também há questionamentos seja na Justiça processual quanto à oportunidade das partes de apresentar propostas e contestar as provas em um julgamento, (LEGG; SONG, 2021), seja na Justiça aberta, quanto ao alcance efetivo de objetivos mais amplos de transparência, participação e colaboração (SANDOVAL ALMAZAN; GIL-GARCIA, 2018). Neste sentido, levantam-se questões se as audiências eletrônicas asseguram objetivos, como decisões de acordo com a lei, justiça processual e imparcialidade, o que, por sua vez, implica na confiança do público nos tribunais, podendo estes ser responsabilizados e abertos ao escrutínio (LEGG; SONG, 2021). E, por fim, há questões relacionadas à ausência do ambiente físico do tribunal como sede da autoridade judicial, pode implicar em experiência sem sua potência, como a jornada e a experiência da sala de testemunhas remotas podem não gerar o mesmo sentimento de responsabilidade e respeito pela lei que uma testemunha experimenta quando atravessa a arquitetura do tribunal físico (WALLACE, 2008).

3. Metodologia

Este estudo é de natureza exploratória, sendo uma fase piloto de uma pesquisa mais longa. Esta pesquisa adota dentre seu arsenal metodológico o estudo de caso, que tem como finalidade a contemplação de situações in loco, com vistas a fornecer evidências que viabilizem respostas explicativas à questão de pesquisa. Ele também é adotado quando se tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco encontra-se em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da realidade (YIN, 2015). Assim, compreende-se que o estudo de caso é adequado para dar conta do exame das possibilidades e limitações relacionadas ao acesso à Justiça, por meio da e-Justiça, especificamente da ferramenta de videoconferência e o contexto de implementação de audiências virtuais em meio à pandemia da Covid-19 pelas unidades judiciais do TJMA.

A observação não-participante cuja postura do pesquisador é de um espectador, alheio à comunidade observada (GIL, 2018) correspondeu ao método de coleta de dados das audiências empreendidas, totalizando 49 sessões monitoradas entre os meses de abril, junho e julho de 2021, conforme descrito no Quadro 2.

Quadro 2 – Local e quantidade de audiências observadas

| | Local | Quantidade de audiências |
|--------------|--|--------------------------|
| 1 | São Luís (MA) - Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Maranhão (NUPEMEC-TJMA) | 05 |
| 2 | Timon (MA) | 01 |
| 3 | Pinheiro (MA) | 19 |
| 4 | Imperatriz (MA) | 24 |
| Total | | 49 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Essas cidades, inclusive a capital do Maranhão, estão entre os municípios pertencentes à Amazônia Legal maranhense (IBGE, 2014). Esses conjuntos de audiências contemplam processos que são dirigidos por conciliadores (NUPEMEC) e por magistrados, que espelham uma amostra das duas situações em litígio, ora conduzidas por conciliador e ora pelo magistrado. Bem como, incluem audiência com cidadãos da capital

do Estado, onde a qualidade de conexão à internet é melhor (maioria das audiências observadas do NUPEMEC) e do interior (comarcas de Timon, Pinheiro e Imperatriz). Especificamente as unidades judiciais das comarcas de Pinheiro e Imperatriz foram selecionadas em razão da facilidade de acesso junto aos magistrados responsáveis, que também favoreceu o contato com as conciliadoras das respectivas unidades.

A pesquisa documental incluiu documentos normativos sobre o tema, expedidos pelo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelo TJMA. Esta etapa da investigação também é caracterizada como exploratória, porque embora o TJMA já tenha sido alvo de pesquisas em áreas de avaliação distintas, como da compreensão da presença e a utilização das tecnologias de informação na distribuição e consumo da Justiça Estadual (BOTTENTUIT, 2009), a abordagem do uso das tecnologias na crise sanitária do novo coronavírus é um contexto novo.

4 Análise dos Resultados

O Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA) é um órgão do Poder Judiciário, de âmbito estadual, previsto no art. 92 da Constituição Federal, que tem competência para dirimir os conflitos em sociedade nas áreas em que não há Justiça especializada (BRASIL, 1988). O TJMA tem 207 anos de existência, tendo sido criado em quatro de novembro de 1813, mediante alvará, com instalação e funcionamento na Casa da Câmara de São Luís do Maranhão. (TJMA, 2013).

O Tribunal possui um corpo funcional constituído, atualmente, por 30 (trinta) desembargadores, 315 (trezentos e quinze) juízes e 5.064 (cinco mil e sessenta e quatro) servidores distribuídos em diversos cargos e formações, voltados tanto para a área administrativa quanto para a judicial, segundo dados do Portal da Transparência da instituição (TJMA, 2021). O TJMA conta com 107 comarcas e 33 juizados especiais, distribuídos em 11 polos judiciais.

Um aspecto relevante sobre a videoconferência e demais instrumentos utilizados para a oferta do serviço da Justiça remotamente diz respeito à necessidade de adaptação que os tribunais tiveram que passar na pandemia, indo de encontro ao pensamento de autores como Santos (1996) que afirma que tribunais são conhecidos por serem conservadores e até incapazes de acompanhar as inovações oriundas das transformações sociais, econômicas e políticas vividas pela sociedade.

Neste contexto de realização de audiências virtuais no TJMA, foram realizadas as observações não-participante por etapas: no período de 5 a 29 de abril de 2021 nos municípios de São Luís e Timon; de 16 de junho a 14 de julho de 2021 no município de Pinheiro e de 29 de junho a 14 de julho de 2021 no município de Imperatriz. Será realizado o relato das observações organizadas por tais etapas a seguir.

Nas cidades de São Luís e Timon, teve-se o acompanhamento de audiências virtuais realizadas por conciliadores nas unidades relacionadas ao tema da Família. A escolha pelo assunto torna-se relevante diante de como as pessoas são afetadas por problemas nessa área, o quanto o conflito sem solução na vida familiar pode acarretar falta de equilíbrio e harmonia individual e coletiva (HUGHES, 2013). Passa-se a relatar aspectos relevantes verificados nessas audiências, cuja descrição resumida consta no Quadro 3.

Quadro 3 – Descrição resumida das audiências virtuais monitoradas (São Luís e Timon)

| | Comarca | Requerente | Descrição | Resultado |
|---|----------|------------|---|------------------|
| 1 | São Luís | O marido | Formalizar a separação, definir a pensão alimentícia e ter direito a visita a criança | Sem acordo |
| 2 | Timon | A esposa | Formalizar a separação e definir a pensão alimentícia | Acordo realizado |
| 3 | São Luís | A esposa | Formalizar a separação | Acordo realizado |
| 4 | São Luís | A esposa | Definir a pensão alimentícia e guarda compartilhada da criança | Sem acordo |
| 5 | São Luís | A esposa | Definir pensão alimentícia, diante do descumprimento de acordo verbal existente | Acordo realizado |
| 6 | São Luís | A filha | Deixar de receber a pensão alimentícia | Acordo realizado |

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

As audiências virtuais realizadas telepresencialmente constituíram-se em forte prioridade no TJMA e se constitui em aplicativo categorizado como J2C, ou seja, justiça para o cidadão, na perspectiva de Agrifoglio, Lepore e Metallo (2013).

A partir da interlocução inicial com o coordenador do Nupemec-TJMA, foi mantido contato com duas secretárias judiciais que atuam em São Luís (MA) e um analista judiciário, que exerce a função de conciliador na Comarca de Timom (MA).

É importante destacar que a audiência presencial, segundo Cappelletti e Garth (1988), é marcada pelo universo solene da Justiça que afasta as pessoas comuns que o desconhecem e até se amedrontam. Na audiência virtual, talvez por não haver deslocamento, apresentação formal em fóruns específicos, momentos de espera e expectativa até o início da sessão, averigua-se um clima menos formal, sendo percebida espontaneidade das partes, que, na maioria das vezes, encontram-se em suas residências.

Grande parte, 83%, das audiências foram realizadas através da plataforma oficial do TJMA, excetuando-se a da comarca de Timon, (nº 02), ocorrida via aplicativo WhatsApp, tendo em vista a dificuldade relacionada ao acesso pela parte do dispositivo oficial do TJMA dessa localidade, segundo o conciliador, as pessoas não se adaptaram à plataforma oficial, havendo aceitação do aplicativo de WhatsApp. O conciliador criou um grupo no WhatsApp, solicitou o envio dos documentos das partes e do adolescente representado, do qual aquelas são genitores, (tendo em vista que nesse caso o impasse versava sobre o divórcio e a definição do valor da pensão alimentícia). A ligação em vídeo foi atendida pelas partes das suas respectivas residências, a sessão transcorreu dentro do esperado e logo se chegou ao acordo. Registra-se a ocorrência de ruído no ambiente da requerente, ocasionado por som externo, que atrapalhava o entendimento do que se falava, sendo a mesma requisitada a mudar de ambiente para minimizar aquela interferência, nesse caso, mais uma limitação evidenciada.

Ao encerrar a audiência, o conciliador solicitou que as partes continuassem atentas ao recebimento do Termo de Audiência de mediação por videoconferência, cuja ciência deveria ser manifestada no grupo de WhatsApp para dar seguimento ao processo. Esse termo, foi encaminhado ao Ministério Público para parecer, e após ao juiz para homologação do acordo. Informou que que, cumprido o prazo legal, as partes deveriam procurar o conciliador para recebimento da sentença homologatória.

Em relação às audiências de conciliação realizadas na capital, São Luís (MA), tem-se a destacar que o acesso às sessões acontecia de diferentes locais, como residência (cuja percepção se dá pelo ambiente ou pelo traje que as partes portavam) e também do local de trabalho. Foi possível observar desde as características do recinto, até o uso da máscara pelas partes. Acrescenta-se ainda, circunstância em que o acesso deu-se em escritório de advocacia, quando se percebeu, inclusive, a interferência no som, diante da proximidade dos participantes, nesse caso, a advogada e a requerente.

Todas as audiências da capital acompanhadas foram realizadas mediante a plataforma oficial do TJMA, cujo acesso dá-se através de link, conforme a vara judicial respectiva, sendo necessários o login, o nome completo da parte e a senha específica. A maioria das sessões, 80%, resultou em acordo, no tempo previsto

e sem discussões mais prolongadas. Houve casos em que as partes não chegaram a um consenso, o que pode vir a ocasionar uma demanda judicial, pois os litígios monitorados aconteceram em fase pré-processual, sem que houvesse processo judicial formalmente constituído.

Os conciliadores, em geral, demonstram segurança e domínio da situação, tendo em vista que há momentos cuja intervenção foi necessária diante dos ânimos exaltados das partes, que aproveitam a circunstância para discutir aspectos passados dos relacionamentos, que não necessariamente se vinculam ao momento da formalização da separação.

Em continuidade a etapa de observação no campo, a partir do contato com magistrados das comarcas de Pinheiro (MA), cidade localizada a aproximadamente 100 km da capital, e da cidade de Imperatriz, distante mais de 600 km, iniciou-se nova fase de monitoramento de audiências virtuais. O Quadro 4 apresenta uma breve descrição de tais sessões.

Quadro 4– Descrição resumida das audiências virtuais monitoradas (Pinheiro e Imperatriz)

| | Comarca | Tipo de audiência | Descrição | Resultado |
|----|----------|-------------------------------|---|--|
| 1 | Pinheiro | Apuração de atos infracionais | Instrução; Auto de apreensão em flagrante | Realizada, com a participação do adolescente representado via áudio |
| 2 | | | Instrução; Boletim de Ocorrência Circunstanciada | Não realizada. O adolescente representado não ingressou na sala virtual |
| 3 | | | Instrução; Boletim de Ocorrência Circunstanciada | Realizada, com a participação do adolescente representado via ligação por vídeo/WhatsApp do celular do secretário judicial |
| 4 | | | Oitiva/Inquirição; Auto de Apreensão em Flagrante | Realizada. A mãe do adolescente representado deslocou-se para a residência da sua mãe, tendo em vista que a região que ela reside não dispõe de acesso à internet adequado |
| 5 | | | Instrução; Boletim de Ocorrência Circunstanciada | Realizada |
| 6 | | | Instrução e Julgamento; Guarda de Infância e Juventude | Realizada. A audiência foi interrompida por problemas na conexão do magistrado; o magistrado solicitou que o casal, pais da menor, se posicionassem de modo a ser visualizado. |
| 7 | | | Audiência de apresentação | Realizada. A defensora teve problema de conexão. |
| 8 | | Cível | Contratos Bancários | Realizada. Definido o prazo para alegações finais |
| 9 | | | Liquidação; Cumprimento; Execução; Obrigação de Fazer; Não Fazer | Realizada. Definido o prazo para sentença |
| 10 | | | Indenização por dano moral | Realizada. Problema técnico na exibição da câmera da representante da empresa e do advogado que estavam no mesmo local e utilizando o mesmo dispositivo. |
| 11 | | | Responsabilidade Civil; Indenização por Dano Moral; Direito de Imagem | Realizada |
| 12 | | | Responsabilidade Civil; Indenização por Dano Moral | Realizada |
| 13 | | | Criminal | Ação Penal - Procedimento Ordinário; Instrução e Julgamento |

| | Comarca | Tipo de audiência | Descrição | Resultado |
|----|------------|-------------------------|--|---|
| 14 | | | Audiência de custódia | Realizada |
| 15 | | Infância e Adolescência | Desacolhimento | Realizada |
| 16 | | Família | Alimentos - Provisórios; Instrução e Julgamento | Realizada. Houve interferência no áudio da autora e advogada que estavam em salas separadas, mas no mesmo ambiente, a autora deslocou-se para outra sala |
| 17 | | | Pensão alimentícia | Realizada. A parte ré participou via áudio, o mesmo estava em cidade cuja internet não permitiu a ligação via vídeo |
| 18 | | | Alimentos; Conciliação, Instrução e Julgamento | Não realizada. Adiada para nova data tendo em vista que a parte ré não foi localizada. |
| 19 | Pinheiro | Família | Alimentos; Conciliação, Instrução e Julgamento | Não realizada. A parte ré não foi localizada, apesar de ter sido intimado. |
| 20 | Imperatriz | Cível | Conciliação | Realizada |
| 21 | | | | Não realizada. O requerente não ingressou na sala virtual, a audiência foi adiada. A conciliadora explicou que a parte pode se dirigir ao escritório do advogado caso tenha tido problemas com o acesso ou também pode se dirigir à unidade judicial, local que dispõe de sala e equipamento para as partes participarem da audiência virtual |
| 22 | | | | Realizada. O requerente é pessoa com deficiência (PcD), deficiente visual e contou com o apoio da vizinha para participar da sessão. |
| 23 | | | | Realizada |
| 24 | | | | Realizada |
| 25 | | | | Realizada |
| 26 | | | | Realizada |
| 27 | | | | Realizada |
| 28 | | | | Realizada. O áudio da advogada não funcionou, passou a se manifestar no bate papo. |
| 29 | | | | Realizada. A parte autora participou via ligação em vídeo para a advogada. |
| 30 | | | | Realizada |
| 31 | | | | Não realizada. Não comparecimento de uma das partes. |
| 32 | | | | Não realizada. A parte ré solicitou audiência de instrução para ouvir a parte autora. |
| 33 | | | | Realizada |
| 34 | | | | Realizada |
| 35 | | | | Realizada |
| 36 | | | | Não realizada. Falha técnica apresentada pela parte autora e seu advogado. |
| 37 | | | | Realizada |
| 38 | | | | Não realizada. Extinção em razão da ausência da parte autora. |
| 39 | | | | Não realizada. Ausência das partes. |

| | Comarca | Tipo de audiência | Descrição | Resultado |
|----|---------|---|-----------|---|
| 40 | | | Instrução | Realizada. O magistrado orientou que a testemunha tivesse outro acesso, não no mesmo ambiente que a advogada. |
| 41 | | Realizada. O magistrado orientou que a testemunha tivesse outro acesso, não no mesmo ambiente que a advogada. Houve uma queda na conexão da advogada da parte autora, que logo retornou à sessão. | | |
| 42 | | Não realizada. Ausência da parte autora e o requerimento de desistência da mesma. | | |
| 43 | | Realizada | | |

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Em relação as audiências realizadas na cidade de Pinheiro constantes no Quadro 4, observa-se que 03 delas (Audiências nº 02; nº 18 e nº 19) não foram realizadas pelo não comparecimento das partes. Vale destacar, que as audiências que envolvem adolescentes representados, o responsável deve também se fazer presente, sendo que no caso da sessão nº 02, a genitora ingressou e avisou que o filho participaria de outra localidade. Entretanto, apesar do contato prévio do Secretário Judicial e confirmação antecipada, no momento da sessão, o mesmo não foi localizado, assim como não ingressou na sala virtual, razão pela qual a audiência não aconteceu. De modo similar, 02 audiências da área da Família (nº 18 e nº 19), também não aconteceram pela ausência da parte ré, sendo uma delas não localizada, portanto não tendo sido intimada e a outra, apesar de intimada, igualmente não se fez presente.

Em se tratando dos detalhes relacionados ao aparato tecnológico utilizado para a realização da audiência, algumas das sessões aconteceram com necessidade de adaptação e/ou ajustes, assim descritas:

- Audiências nº 01 e nº 17 - participação das partes somente via áudio (umas das partes alegou não conseguir acionar a câmera e a outra relatou problema de conexão);
- Audiência nº 03 - participação do adolescente representado via ligação em vídeo para Secretário Judicial mediante aplicativo WhatsApp (relatou não ser possível acessar a plataforma virtual oficial do TJMA);
- Audiência nº 04 - a mãe do menor representado deslocou-se para a residência da sua mãe, tendo em vista que a região que ela reside não dispõe de acesso à internet adequado;
- Audiência nº 06 - a sessão foi interrompida por problemas na conexão do magistrado; o magistrado solicitou que o casal, pais da menor, se posicionassem de modo a ser visualizado;
- Audiência nº 15 - houve interferência no áudio da autora e da advogada que estavam em salas separadas, mas em ambiente próximo, a autora deslocou-se para sala com mais distância.

Os casos listados acima representam limitações ao acesso à justiça, já que não havia plena oportunidade das partes em termos de interação e acompanhamento da sessão.

Ao analisar as audiências cíveis, realizadas nas cidades de Pinheiro, também descritas no Quadro 4, destaca-se que todas foram realizadas. Na maioria, houve a presença dos advogados, das partes e dos representantes das empresas, por vezes participando do mesmo local, a exemplo de escritório de advocacia, assim como de pontos separados, como de suas residências, sendo percebida assim, a interação entre os partícipes. Na sessão nº 10 foi necessário o reingresso do advogado e da representante

de uma empresa, que acessavam a reunião através do mesmo login, isso em razão da impossibilidade de acionamento da câmera, fato que exigiu a mudança para outro computador, o que solucionou assim, o problema de visualização dos participantes.

Ao comparar os tipos de audiências monitoradas, pode-se acrescentar que os participantes das audiências cíveis, provavelmente pelo valor financeiro envolvido, demonstram uma estrutura diferenciada. Nesse sentido, mesmo sendo em uma cidade do interior do Estado, Pinheiro, os escritórios de advocacia disponibilizaram salas para que as partes ingressassem no ambiente virtual, sendo então acompanhadas pelos advogados. Mas, há casos também daquelas que acessam as sessões a partir de suas residências. A estrutura do escritório pode representar desigualdade no acesso à Justiça diante das diferenças de soluções de internet, argumentos que consolidam às divisões digitais (MARCHE; MCNIVEN, 2003). A estrutura de solução de telecomunicação, advinda com o processo de transformação digital, pode ocasionar novas formas de desigualdades no acesso à Justiça (BROOKE, 2004).

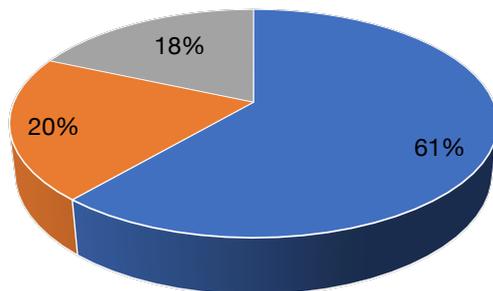
Em referência as audiências virtuais realizadas na comarca de Imperatriz, tem-se que 07 não foram realizadas (nº 21, nº 31, nº 32, nº 36, nº 38, nº 39 e nº 42, Quadro 4), a maioria por não comparecimento das partes (nº 21, nº 31, nº 38, nº 39 e nº 42). A conciliadora ressaltou na sessão nº 21 que a parte pode se dirigir ao escritório do advogado caso tenha tido problemas com o acesso ou também pode se dirigir à unidade judicial, local que dispõe de sala e equipamento para as partes participarem da audiência virtual. Falhas técnicas foram as alegações apresentadas pela parte autora e seu advogado como justificativa para a ausência na audiência nº 36, já a sessão nº 42 contou, antecipadamente, com a solicitação de desistência pela parte autora.

As ocorrências que implicaram em ajustes para que as sessões acontecessem representam, de algum modo, limitações à participação e se vinculam à necessidade de manifestação no bate-papo pela advogada diante da falha no áudio (nº 28); participação via ligação em vídeo para o celular da advogada (nº 29) e, orientação do magistrado para que as testemunhas participassem mediante acesso distinto do da advogada, garantido a imparcialidade necessária que o momento exigiu, bem como queda de conexão, com retorno rápido (nº 40 e nº 41).

A audiência nº 22 merece ser destacada tendo em vista que o requerente é pessoa com deficiência (PcD), deficiente visual e contou com o apoio de uma vizinha para participar da respectiva sessão, sem o qual não seria possível sua presença na sessão virtual. Tal fato corrobora o ponto de vista que, pessoas que sofrem algum processo de exclusão social, como aquelas com deficiência, tem mais dificuldades de acesso à justiça. As pessoas com deficiência enfrentam vários problemas de acessibilidade (inclusive digital) decorrentes em grande parte do fato de que o sistema jurídico foi construído para as pessoas sem deficiências, aqueles que fazem parte do padrão (HUGHES, 2013).

O Gráfico 1 apresenta o resultado das audiências observadas (São Luís, Timon, Pinheiro e Imperatriz), sendo 61% delas realizadas sem intercorrência; 20% não realizadas ou reagendadas e 18% realizadas com alguma necessidade de adaptação e/ou ajustes.

Gráfico 1 – Resultado das audiências virtuais monitoradas



■ Realizada sem intercorrência ■ Não realizada/Reagendada ■ Realizada com ajustes

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Em síntese, no Quadro 5 apresentam-se as potencialidades e limitações observadas na realização de audiências virtuais quanto às questões relacionadas ao acesso à Justiça.

Quadro 5 – Síntese de potencialidades e limitações da adoção de audiências virtuais para acesso à Justiça

| Potencialidades | Limitações |
|---|--|
| Possibilidade de acesso de pessoas em diferentes cidades e locais (preservando o distanciamento social na pandemia) | Identificação de existências de problemas técnicos que podem reduzir as condições plenas de acompanhamento de alguma parte da sessão integralmente (áudio e vídeo). |
| Uso flexível de software para adequação às condições técnicas e de conhecimento dos cidadãos (principalmente baseado no WhatsApp em acesso via celular) | Identificação de condições desiguais de acesso, principalmente em casos que partes acessam via estrutura do escritório de advocacia. Bem como, participação de testemunhas junto a advogados de uma das partes. |
| Treinamento e assertividade dos secretários judiciais e conciliadores de sessão para resolver remotamente situações de dificuldade de acesso ou problemas com a qualidade deste acesso. | Acesso de partes de diferentes ambientes, como ambientes de trabalho, pode suscitar percepção de exposição de questões pessoais ou constrangimentos perante colegas ou chefias de trabalho. Em residência, pode suscitar exposição ou constrangimentos perante a presença de crianças. |
| Redução de custos relacionados ao deslocamento das pessoas para participar das audiências em local físico | Audiências públicas que seriam presenciais pela atual prática de organização das audiências virtuais ficam restritas (link de acesso) as partes ou pessoas arroladas no processo, sem o devido acesso público, o que pode levantar questionamentos quanto à transparência e publicização |

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

O cenário de pandemia e o risco real para a vida dos participantes do tribunal fizeram das audiências remotas um compromisso lógico para permitir que a justiça fosse realizada em tempo hábil, mostrando-se uma alternativa satisfatória em momentos de crise (LEGG; SONG, 2021). As potencialidades e limitações apresentadas no Quadro 5 ensejam uma reflexão se além do contexto emergencial, elas também podem ser utilizadas e se tal fato implica na melhoria ou não do acesso à Justiça.

5. Considerações finais

Diante da importância do tema de acesso à Justiça e a aceleração da adoção de ferramentas da Justiça eletrônica no contexto da pandemia da Covid-19, este estudo teve como objetivo examinar as possibilidades e limitações ao acesso à Justiça de cidadãos por meio das audiências virtuais realizadas na pandemia da Covid-19.

Constatou-se que a audiência virtual cumpre as premissas de funcionamento da Justiça em contexto de pandemia, garantindo que os cidadãos encontrem, por intermédio de tecnologia, a guarida necessária da Justiça para tentativa de sanar suas contendas. Podem ser destacadas como potencialidades do formato: o ingresso na sala virtual das partes a partir de diferentes localidades; a flexibilidade e adaptação quanto a ferramenta, ora a plataforma oficial, ora o WhatsApp; a assertividade dos servidores que são responsáveis pela sessão virtual ao solucionar dificuldades e contribuir para a realização da audiência. Como limitações do método podem ser citados os eventuais problemas de áudio ou vídeo; o acesso a partir do local de trabalho ou até da residência pode ocasionar algum constrangimento e o fato das audiências antes públicas, agora sejam restritas a quem recebe o link. Acredita-se, que o estudo suscita temas para aprofundamento quanto a questões de exposição, publicização e assimetrias de condições técnicas e acompanhamento de partes e advogados no acesso às sessões por cidadãos.

Como contribuições advindas deste ensaio, podem ser ressaltadas a elaboração de relatório da adoção da audiência virtual pelo TJMA e cidadãos e seus reflexos no acesso à Justiça, notadamente identificando oportunidades para melhorias tanto para a instituição, quanto para a sociedade, bem como as alternativas para superar eventuais barreiras que representem obstáculo ao cidadão menos favorecido de solucionar suas demandas judiciais.

Entretanto, esta investigação apresenta limitações. A primeira delas está relacionada à quantidade de audiências virtuais monitoradas, quarenta e nove. Outro entrave relaciona-se a observação não-participante, como fonte de coleta de dados exclusiva, sem incluir outras, como entrevista ou questionário, em que partes e advogados, usuários do Sistema de Justiça, pudessem opinar diretamente sobre suas vivências nas audiências virtuais.

Entende-se que a realização deste estudo, no Estado do Maranhão, contemplando municípios na Amazônia Legal, traz como contribuições o conhecimento de como esta transformação digital, adotada em processo acelerado e de emergência social, está ocorrendo em contexto periférico em termos de acesso digital (baixos índices de acesso à internet), de educação formal (analfabetismo acentuado) e de elevadas desigualdades sociais, econômicas e territoriais.

Sugere-se, para estudos futuros, a investigação de como participantes, réus, testemunhas, advogados servidores e magistrados, avaliam o acesso à Justiça mediante à audiência virtual via entrevistas. Bem como, se é possível identificar de forma sistemática as barreiras em contexto digital que comprometem o processo judicial e como estas podem ser superadas, seja por meio de boas práticas identificadas, seja mediante proposições elaboradas.

Referências:

AGRIFOGLIO, R.; LEPORE, L.; METALLO, C. Measuring the Success of E-Justice. A Validation of the DeLone and McLean Model. 10.1007/978-3-642-37228-5_9. 2013.

BAILEY, J.; BURKELL, J.; REYNOLDS, G. J. Access to Justice for All: Towards an 'Expansive Vision' of Justice and Technology (2013). Windsor Yearbook of Access to Justice, Volume 31, Issue 2. 2013.

- BARROSO, L. R. Justiça, empoderamento jurídico e direitos fundamentais. 2014. Disponível em: <http://www.luisrobertobarroso.com.br/wp-content/uploads/2014/06/ONU_Justica-Empoderamento-legal-e-direitos-fundamentais_versao-em-portugues.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2021.
- BOTTENTUIT, A. M. As tecnologias da informação sob o domínio da justiça: disponibilidade e garantia de acesso e distribuição das informações jurídicas da Justiça Estadual do Maranhão? 2009. 107 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP), Marília (SP), 2009.
- BROOKE, Henry. The Legal and Policy Implications of Courtroom Technology: The Emerging English Experience, 12 Wm. & Mary Bill Rts. J. 699. 2004.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- CANÇADO, A.; TENÓRIO, F. Gestão Social: reflexões teóricas e conceituais. Cadernos EBAPE. V9, N3, 2011
- CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. Acesso à Justiça. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.
- CLP, Centro de Liderança Pública. Ranking de competitividade dos estados. Disponível em: <<http://www.rankingdecompetitividade.org.br/indicador/infraestrutura/ma>> Acesso em 23 abr.2021.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução Nº 354 de 19/11/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/35792795> Acesso em 16 jun.2021.
- _____, Resolução Nº 313 de 19/03/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249> Acesso em 18 nov.2021.
- _____, Resolução Nº 314 de 20/04/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3283> Acesso em 18 nov.2021.
- DONOGHUE, J. The Rise of Digital Justice: Courtroom Technology, Public Participation and Access to Justice: The Rise of Digital Justice. The Modern Law Review. 80. 995-1025. 10.1111/1468-2230.12300. 2017.
- FABRI, M. Will COVID-19 Accelerate Implementation of ICT in Courts? International Journal for Court Administration, 12(2), p.2, 2021.
- FITZ-GIBBON, K.; PFITZNER, N. Ensuring access to justice for women experiencing family violence beyond the pandemic. Alternative Law Journal, 46(1), 3-4. <https://doi.org/10.1177/1037969X211007651>. 2021.
- GONTIJO, D. C. A. O direito fundamental de acesso à justiça. São Paulo: LTr, 2015.
- GREENE, S. S. Race, Class, and Access to Civil Justice, 101 Iowa Law Review 1234-1322. 2016.
- HUGHES, P. Advancing Access to Justice through Generic Solutions: The Risk of Perpetuating Exclusion. Windsor YB Access Just., 31, 1. 2013.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2018. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=23205%252525253E.&t=downloads>> Acesso em: 22 abr. 2021.
- _____. Municípios da Amazônia Legal – 2014 <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/arquivos>> Acesso em: 22 jun. 2021.
- JUNQUEIRA, E. B. Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo. In: Revista Estudos Históricos, n. 18, 1996.
- LEDERER, F. I. Courtroom Practice in the 21st Century. 35 Trial 38, 40. 1999.

- LEGG, M; SONG, A. The courts, the remote hearing and the pandemic: From action to reflection. *The University of New South Wales Law Journal*, 44(1), 126–166. <<https://search.informit.org/doi/10.3316/agispt.20210421044944>>. 2021
- MACHADO, H.; NUNES, J. A. Usos e representações da ciência e de novas tecnologias nos tribunais e (re)configurações da cidadania. Artigo apresentado no V Congresso da Associação Portuguesa de Sociologia. Braga, Portugal. 2004
- MARCHE, S.; MCNIVEN, J. D. E-government and e-governance: the future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Halifax, v.20, n.1, p.74-86, Mar. 2003.
- MARENCO, D. Desemprego e inflação agravam fome e brasileiro faz fila para ossos e pelancas. Agência O Globo. Disponível em: <<https://economia.ig.com.br/2021-09-29/fome-fila-osso-desemprego-inflacao.html>> Acesso em 23 nov. 2021
- MOORE, S. (2019). Digital government, public participation and service transformation: the impact of virtual courts. *Policy and Politics*, 47(3), 495-509.
- MORAES, C. M.; ALENCAR, N. P. R.; SIQUEIRA, N. S. Processo judicial em meio eletrônico e ampliação do acesso à justiça. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, São Paulo, SP, v. 85, n. 3, p. 118-154, jul./set. 2019.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT - OECD. O avanço da transformação digital no Brasil pode reforçar a recuperação econômica da crise da COVID-19. 2020. Disponível em <<https://www.oecd.org/digital/o-avano-da-transformacao-digital-no-brasil-pode-reforar-a-recuperaao-economica-da-crise-da-covid-19.htm>> Acesso em 31 mai. 2021.
- ONU (Organização das Nações Unidas) 2015, <http://www.agenda2030.com.br/sobre/> . Acesso em: 21 abr. 2021.
- OECD, Global OECD Roundtable on Equal Access to Justice. 27 – 28 March 2019, Lisbon, Portugal, 2019
- RAZMETAeva, Y.; RAZMETAEV S. Justice in the Digital Age: Technological Solutions, Hidden Threats and Enticing Opportunities. *Access to Justice in Eastern Europe* 104–117. 2021
- RODRÍGUEZ, M. F.; [et al.]. Open justice: an innovation-driven agenda for inclusive societies/coordinación general de Sandra Elena. - 2a ed ampliada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones SAIJ, 2019.
- ROSSNER, M.; TAIT, D.; MCCURDY, M. Justice reimagined: challenges and opportunities with implementing virtual courts. *Current Issues in Criminal Justice*. 1-17. 10.1080/10345329.2020.1859968. 2021.
- SADEK, M. T. A. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. *Revista USP*, n. 101. São Paulo: Março/abril/maio 2014.
- _____. Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social. In LIVIANU, R., Coord. Justiça, cidadania e democracia[online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009
- SANTOS, B. S. Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.
- SHI, C.; SOURDIN, T.; LI, B. The Smart Court - A New Pathway to Justice in China? *International Journal for Court Administration*, Forthcoming, 2021
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Apontamentos para a História dos 200 anos do Tribunal de Justiça do Maranhão, 2013. Disponível em: <<http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/sessao/747/publicacao/403229>> Acesso em 23 abr.2021.

VERONESE, A. Projetos judiciais de acesso à Justiça: entre assistência social e serviços legais. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 13-34, 2007.

WALLACE, A. Virtual justice in the bush: The use of court technology in remote and regional Australia. *Journal of Law, Information and Science*, 19(1), 1–21. 2008.

WILLIAMS, R. Taking a Shot: Access to Justice, Judging and eCourt. *Family Court Review*. 59. 278-293. 10.1111/fcre.12574. 2021.