

**EXCLUSÃO DIGITAL E DEVIDO PROCESSO LEGAL: OS IMPACTOS DAS
AUDIÊNCIAS VIRTUAIS SOBRE OS DIREITOS FUNDAMENTAIS DOS
JURISDICIONADOS NO TOCANTINS**

**DIGITAL EXCLUSION AND DUE PROCESS OF LAW: THE IMPACTS OF VIRTUAL
HEARINGS ON THE FUNDAMENTAL RIGHTS OF THOSE UNDER THE
JURISDICTION OF TOCANTINS**

**EXCLUSIÓN DIGITAL Y DEBIDO PROCESO LEGAL: LOS IMPACTOS DE LAS
AUDIENCIAS VIRTUALES EN LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LAS
PERSONAS BAJO LA JURISDICCIÓN DE TOCANTINS**

 <https://doi.org/10.56238/arev8n3-023>

Data de submissão: 05/02/2026

Data de publicação: 05/03/2026

Ramos dos Santos Silva

Maria do Carmo Cota
Orientadora

RESUMO

Este estudo analisa as consequências da adoção de audiências virtuais na comunicação processual no Estado do Tocantins, com foco nos riscos à concretização dos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do acesso à Justiça. A investigação examina de que maneira a mudança do modelo presencial para o virtual, impulsionada pela pandemia de COVID-19, influencia a qualidade da interação entre os sujeitos processuais e a efetivação dos direitos fundamentais dos jurisdicionados. A pesquisa emprega metodologia qualitativa e exploratória, por meio de revisão bibliográfica interdisciplinar que integra o direito processual, as teorias da comunicação e a sociologia jurídica. Além disso, inclui análise documental de resoluções do Conselho Nacional de Justiça e de normas do Tribunal de Justiça do Tocantins, juntamente com percepções obtidas de magistrados, defensores públicos e advogados. A fundamentação teórica analisa a comunicação processual como componente indispensável do devido processo legal, sublinhando a relevância da linguagem não verbal na formação da convicção judicial e reconhecendo a exclusão digital como fator de risco que compromete o acesso à Justiça. A avaliação do contexto do Tocantins evidencia desafios vinculados à vasta extensão territorial, às desigualdades socioeconômicas e à inadequada infraestrutura tecnológica, fatores que prejudicam a participação efetiva de grupos vulneráveis. Os resultados indicam que, embora as audiências virtuais ofereçam benefícios como a diminuição de custos e a celeridade processual, elas impõem restrições consideráveis à comunicação plena, dificultam a interpretação de sinais não verbais e estabelecem barreiras tecnológicas que podem violar direitos processuais fundamentais. A investigação conclui que a virtualização, na ausência de salvaguardas adequadas, agrava desigualdades sociais preexistentes. Propõe-se um modelo híbrido que concilie a inovação tecnológica com a proteção dos direitos fundamentais, mediante critérios objetivos para a escolha entre as modalidades presencial e virtual, universalização de infraestrutura adequada, capacitação contínua dos profissionais do direito e implementação de políticas públicas voltadas para a inclusão digital.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Audiências Virtuais. Comunicação Processual. Exclusão Digital. Tocantins.

ABSTRACT

This study analyzes the consequences of adopting virtual hearings in procedural communication in the State of Tocantins, focusing on the risks to the realization of the constitutional principles of adversarial proceedings, full defense, and access to justice. The investigation examines how the shift from in-person to virtual hearings, driven by the COVID-19 pandemic, influences the quality of interaction between procedural subjects and the effectiveness of the fundamental rights of those under the jurisdiction of the courts. The research employs a qualitative and exploratory methodology, through an interdisciplinary bibliographic review that integrates procedural law, communication theories, and legal sociology. Furthermore, it includes documentary analysis of resolutions from the National Council of Justice and regulations from the Court of Justice of Tocantins, along with perceptions obtained from magistrates, public defenders, and lawyers. The theoretical framework analyzes procedural communication as an indispensable component of due process, highlighting the relevance of nonverbal language in the formation of judicial conviction and recognizing digital exclusion as a risk factor that compromises access to justice. An assessment of the context in Tocantins reveals challenges linked to its vast territorial extension, socioeconomic inequalities, and inadequate technological infrastructure—factors that hinder the effective participation of vulnerable groups. The results indicate that, although virtual hearings offer benefits such as reduced costs and procedural speed, they impose considerable restrictions on full communication, hinder the interpretation of nonverbal cues, and establish technological barriers that can violate fundamental procedural rights. The investigation concludes that virtualization, in the absence of adequate safeguards, exacerbates pre-existing social inequalities. A hybrid model is proposed that reconciles technological innovation with the protection of fundamental rights, through objective criteria for choosing between in-person and virtual modalities, universal access to adequate infrastructure, continuous training of legal professionals, and the implementation of public policies aimed at digital inclusion.

Keywords: Access to Justice. Virtual Hearings. Procedural Communication. Digital Exclusion. Tocantins.

RESUMEN

Este estudio analiza las consecuencias de la adopción de audiencias virtuales en la comunicación procesal en el Estado de Tocantins, centrándose en los riesgos para la realización de los principios constitucionales de contradicción, defensa plena y acceso a la justicia. La investigación examina cómo la transición de audiencias presenciales a virtuales, impulsada por la pandemia de COVID-19, influye en la calidad de la interacción entre los sujetos procesales y en la efectividad de los derechos fundamentales de quienes se encuentran bajo la jurisdicción de los tribunales. La investigación emplea una metodología cualitativa y exploratoria, mediante una revisión bibliográfica interdisciplinaria que integra el derecho procesal, las teorías de la comunicación y la sociología jurídica. Además, incluye el análisis documental de resoluciones del Consejo Nacional de Justicia y reglamentos del Tribunal de Justicia de Tocantins, junto con las percepciones obtenidas de magistrados, defensores públicos y abogados. El marco teórico analiza la comunicación procesal como un componente indispensable del debido proceso, destacando la relevancia del lenguaje no verbal en la formación de la convicción judicial y reconociendo la exclusión digital como un factor de riesgo que compromete el acceso a la justicia. Una evaluación del contexto en Tocantins revela desafíos relacionados con su vasta extensión territorial, desigualdades socioeconómicas e infraestructura tecnológica inadecuada, factores que dificultan la participación efectiva de grupos vulnerables. Los resultados indican que, si bien las audiencias virtuales ofrecen beneficios como la reducción de costos y la celeridad procesal, imponen restricciones considerables a la comunicación plena, dificultan la interpretación de señales no verbales y establecen barreras tecnológicas que

pueden vulnerar derechos procesales fundamentales. La investigación concluye que la virtualización, en ausencia de garantías adecuadas, exacerba las desigualdades sociales preexistentes. Se propone un modelo híbrido que concilia la innovación tecnológica con la protección de los derechos fundamentales, mediante criterios objetivos para la elección entre modalidades presenciales y virtuales, el acceso universal a infraestructura adecuada, la formación continua de profesionales del derecho y la implementación de políticas públicas orientadas a la inclusión digital.

Palabras clave: Acceso a la Justicia. Audiencias Virtuales. Comunicación Procesal. Exclusión Digital. Tocantins.

1 INTRODUÇÃO

A sistemática do Judiciário brasileiro tem, historicamente, destacado a oralidade e a presença física como fundamentos essenciais de sua configuração. As audiências judiciais, em especial, representam oportunidades valiosas para a interação direta entre magistrados, partes, advogados e testemunhas, nas quais a comunicação ocorre de maneira integral, possibilitando não apenas a troca de informações verbais, mas também a observação de elementos não verbais – como gestos, expressões faciais, entonação da voz e linguagem corporal – que contribuem para a construção da verdade processual e para a formação da convicção judicial.

A tradição presencialista, consolidada ao longo de séculos de atividade forense, justifica-se não apenas pela conveniência prática, mas também por fundamentos jurídicos essenciais. O contraditório e a ampla defesa, reconhecidos no artigo 5.º, inciso LV, da Constituição Federal de 1988, implicam a possibilidade de participação ativa das partes no processo, a qual, historicamente, materializava-se por meio do comparecimento pessoal aos atos processuais. A comunicação direta e humanizada era considerada condição indispensável para a efetivação da justiça.

Entretanto, a chegada das tecnologias da informação e comunicação tem gradualmente modificado essa realidade. A partir da década de 1990, com as primeiras iniciativas de digitalização do Judiciário, o sistema judicial brasileiro passou a integrar recursos digitais em suas práticas cotidianas. A Lei n.º 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, configurou um marco importante nessa trajetória, substituindo o formato físico pelo digital como suporte dos autos processuais e possibilitando a prática de atos processuais por intermédio de meios eletrônicos.

Essas mudanças, a despeito de sua relevância, aconteciam de maneira gradual e não modificavam significativamente a natureza presencial dos atos que requeriam interação direta entre os sujeitos processuais, especialmente nas audiências, as quais continuavam a ser conduzidas nos fóruns, contando com a presença física de todos os participantes e mantendo as características tradicionais da oralidade e da imediação.

O panorama alterou-se de forma drástica com a pandemia de COVID-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde em março de 2020. As estratégias de distanciamento social, essenciais para o controle da propagação do vírus, impossibilitaram a realização de audiências presenciais, apresentando ao Poder Judiciário o dilema de suspender totalmente a prestação jurisdicional ou buscar soluções alternativas que viabilizassem sua continuidade.

A resposta manifestou-se na implementação ágil e abrangente de audiências virtuais, realizadas por meio de plataformas de videoconferência, como Zoom, Cisco Webex, Microsoft Teams e outras soluções oferecidas pelos tribunais. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio de

várias resoluções – destacando-se a Resolução n.º 314/2020 e, posteriormente, a Resolução n.º 345/2020 –, normatizou e promoveu essa modalidade, a qual se transformou, em breve intervalo de tempo, de exceção em regra.

No Estado do Tocantins, essa transição ocorreu de maneira especialmente marcada. O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO), por meio da Portaria Conjunta n.º 11/2021 e de normas complementares, instituiu procedimentos para a condução de audiências e sessões por videoconferência, formalizando uma prática que, a princípio, possuía natureza emergencial.

Os dados fornecidos pelo TJTO demonstram que, a partir da introdução das audiências virtuais, foram realizados milhares de atos processuais nessa modalidade, o que contribuiu para a continuidade da atividade jurisdicional mesmo durante a fase mais crítica da pandemia. Com a diminuição da emergência sanitária, diversas comarcas mantiveram as audiências virtuais como opção preferencial ou alternativa à modalidade presencial, reconhecendo benefícios como a agilidade, a redução de custos e a facilidade no agendamento.

Tal modificação, embora tenha possibilitado a manutenção da prestação jurisdicional em cenário de crise sanitária, levanta questionamentos essenciais acerca de seus efeitos sobre a qualidade da comunicação processual e, por conseguinte, sobre a concretização dos direitos fundamentais dos jurisdicionados. A substituição da interação face a face pela mediação tecnológica não se dá de forma neutra: essa mudança impacta significativamente a dinâmica da comunicação, gerando novas oportunidades, mas também impondo novas restrições.

A comunicação representa componente fundamental do processo judicial democrático. Por meio dela, as partes tomam conhecimento das alegações que lhes são atribuídas, apresentam suas defesas, produzem provas, pronunciam-se sobre os atos processuais e participam da formação da decisão judicial. A eficácia dessa comunicação impacta diretamente a capacidade das partes de exercerem seus direitos processuais e de influenciarem o desfecho do processo.

No âmbito das audiências presenciais, a comunicação configura-se de maneira multidimensional. Além das palavras proferidas, os participantes podem observar a entonação, as pausas, as hesitações, as expressões faciais, os gestos, a postura corporal e outros elementos que ampliam a mensagem e contribuem para a interpretação do seu real significado. O juiz, ao presidir a audiência, pode analisar a conduta das partes e das testemunhas, avaliar sua veracidade, identificar contradições entre o discurso verbal e a comunicação não verbal, além de realizar intervenções imediatas quando necessário.

Com a virtualização das audiências, essa comunicação multifacetada sofre modificações relevantes. A mediação tecnológica estabelece filtros que podem alterar ou suprimir aspectos

comunicacionais significativos. A câmera do dispositivo utilizado registra apenas uma fração do corpo do participante, frequentemente restringindo-se ao rosto e à parte superior do tronco. Os gestos realizados com as mãos, os movimentos corporais, a postura e outros sinais não verbais permanecem invisíveis ou parcialmente perceptíveis. A clareza da comunicação pode ser comprometida pela qualidade da imagem e do áudio, influenciada pela conexão à internet e pelos equipamentos disponíveis.

Além das limitações técnicas próprias do ambiente digital, as audiências virtuais deparam-se com dificuldades associadas à desigualdade no acesso às tecnologias necessárias para a participação efetiva. Parcela considerável da população brasileira, especialmente nas regiões mais carentes e nas áreas rurais, não dispõe de dispositivos adequados – como computadores, smartphones ou tablets com câmeras e microfones de boa qualidade – nem de conexão à internet estável e com velocidade suficiente para a realização de videoconferências.

No Estado do Tocantins, tais dificuldades são especialmente intensificadas. Com vasta extensão territorial, população dispersa, acentuadas desigualdades socioeconômicas e infraestrutura de telecomunicações ainda insuficiente em diversas áreas, o estado enfrenta contexto complexo para a universalização das audiências virtuais. Numerosos jurisdicionados, especialmente os assistidos pela Defensoria Pública, encontram-se em condição de vulnerabilidade que se manifesta igualmente na esfera digital.

A falta de familiaridade com as tecnologias digitais constitui obstáculo adicional. Idosos, pessoas com poucos anos de escolaridade e indivíduos sem experiência prévia com ferramentas de videoconferência enfrentam desafios que vão desde a instalação dos aplicativos necessários até a assimilação de procedimentos elementares, como acessar links, ajustar câmera e microfone, ou navegar nas interfaces das plataformas.

As restrições técnicas e sociais não se limitam ao âmbito operacional. Elas podem prejudicar o exercício de direitos processuais essenciais. Uma parte que não consegue participar satisfatoriamente da audiência virtual – cuja participação é comprometida por falhas de conexão, que não compreende os procedimentos, ou que não é devidamente ouvida e entendida pelo magistrado – pode ter seus direitos ao contraditório e à ampla defesa violados.

Diante desse contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: a audiência virtual garante, de maneira eficaz, a comunicação entre os envolvidos no processo no Tocantins? Essa questão desdobra-se em outras mais específicas: as condições reais de acesso à tecnologia da população tocantinense favorecem a participação efetiva nas audiências virtuais? As restrições da comunicação não verbal interferem na formação da convicção judicial? As audiências virtuais

promovem a ampliação ou a limitação do acesso à Justiça? Na modalidade virtual, os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa são assegurados?

Esta pesquisa visa, de forma geral, examinar os efeitos da implementação das audiências virtuais na comunicação processual no Estado do Tocantins, com foco nos riscos que isso representa à eficácia dos princípios do contraditório, da ampla defesa e do acesso à Justiça, além de sugerir alternativas para o aperfeiçoamento do sistema que harmonizem as vantagens da tecnologia com a salvaguarda dos direitos fundamentais.

Para atingir o objetivo geral, definem-se os seguintes objetivos específicos: analisar como a comunicação entre os sujeitos processuais tem sido afetada nas audiências virtuais no Tocantins, identificando as principais modificações em relação à modalidade presencial; reconhecer os principais desafios enfrentados pelos jurisdicionados e pelos operadores do direito na utilização de plataformas digitais durante as audiências, com ênfase nas barreiras de acesso tecnológico e de alfabetização digital; avaliar a atuação da Defensoria Pública e de outras instituições do sistema de justiça no apoio à comunicação processual durante os atos virtuais; investigar as repercussões das limitações comunicacionais das audiências virtuais na concretização dos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do acesso à Justiça; e sugerir alternativas para aprimorar a comunicação no ambiente virtual, fundamentadas em princípios constitucionais, boas práticas tecnológicas e nas experiências observadas no Tocantins.

A pesquisa justifica-se por razões teóricas, práticas e sociais que convergem para demonstrar sua relevância para o aperfeiçoamento do sistema de justiça no Tocantins e no Brasil.

Sob a perspectiva teórica, a pesquisa contribui para o avanço da reflexão acadêmica acerca dos efeitos das tecnologias digitais no procedimento judicial. A literatura jurídica brasileira tem se aprofundado crescentemente na questão da informatização do Judiciário; entretanto, são ainda relativamente escassas as pesquisas que examinam especificamente os efeitos das audiências virtuais na comunicação processual e nos direitos fundamentais. Esta investigação objetiva auxiliar no preenchimento dessa lacuna, apresentando análise fundamentada que interrelaciona teorias da comunicação, teoria do processo e direitos fundamentais.

A adoção de abordagem interdisciplinar, que dialoga com contribuições da teoria da comunicação, da sociologia jurídica e da teoria processual, possibilita compreensão mais ampla do fenômeno, superando perspectivas meramente técnicas que desconsideram as dimensões sociais e comunicacionais do processo judicial. Ao introduzir no debate jurídico noções como comunicação não verbal, exclusão digital, letramento digital e acessibilidade comunicacional, a pesquisa amplia o

instrumental teórico disponível para a análise das transformações contemporâneas do Poder Judiciário.

Sob a perspectiva prática, a investigação atende à necessidade concreta do sistema de justiça por análises que fundamentem o aprimoramento das práticas associadas às audiências virtuais. Juízes, defensores públicos, advogados e administradores do sistema judiciário deparam-se diariamente com os obstáculos elencados nesta pesquisa, mas frequentemente carecem de avaliações sistemáticas que orientem suas decisões e ações. Ao identificar problemas recorrentes, analisar suas causas e propor soluções fundamentadas, este estudo oferece contribuição significativa para a otimização do sistema.

As propostas apresentadas – incluindo o estabelecimento de critérios objetivos para a escolha entre os formatos presencial e virtual, a universalização da infraestrutura adequada e a implementação de protocolos de acessibilidade – são viáveis e podem ser efetivamente implementadas pelos tribunais e demais instituições do sistema judiciário, promovendo melhorias substanciais na qualidade da prestação jurisdicional.

A justificativa social da investigação fundamenta-se, principalmente, na preocupação com a concretização do acesso à Justiça para todos, especialmente para aqueles em condições de vulnerabilidade. O sistema judiciário foi criado para atender às necessidades da sociedade, e qualquer alteração em suas práticas deve ser avaliada com base em sua capacidade de favorecer ou prejudicar esse objetivo essencial.

Embora as audiências virtuais apresentem vantagens indiscutíveis em determinadas circunstâncias, podem representar obstáculo adicional para indivíduos que já enfrentam diversas barreiras no acesso à Justiça. A exclusão digital, que afeta de maneira desproporcional os indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica, os idosos, aqueles com menor escolaridade e os habitantes de regiões rurais e periféricas, pode converter-se em nova modalidade de exclusão judicial se não receber a devida atenção.

A investigação posiciona-se, assim, em prol da democratização do acesso à Justiça, alertando para os riscos de que a atualização tecnológica, se não acompanhada das devidas precauções, intensifique desigualdades em vez de mitigá-las. Tal preocupação assume relevância particular no contexto do Tocantins, estado que evidencia significativas desigualdades regionais e sociais, onde a Defensoria Pública presta serviços à população majoritariamente vulnerável.

A relevância institucional da pesquisa evidencia-se, igualmente, na capacidade de subsidiar políticas públicas que transcendem o contexto puramente judicial. O acesso à Justiça na era digital está condicionado à implementação de políticas voltadas para a inclusão digital, à realização de investimentos em infraestrutura de telecomunicações e ao desenvolvimento de programas de

letramento digital, que configuram responsabilidade compartilhada entre diferentes órgãos e esferas do governo. Ao destacar essas interconexões, a investigação pode auxiliar na coordenação de esforços colaborativos entre o Poder Judiciário, o Poder Executivo e a sociedade civil.

Em última análise, a pesquisa justifica-se pela urgente relevância do tema. As audiências virtuais deixaram de ser uma excepcionalidade emergencial, tornando-se realidade consolidada que, provavelmente, persistirá mesmo após a completa superação da pandemia. Diversos tribunais já expressaram o desejo de manter as audiências virtuais como alternativa permanente, e o Conselho Nacional de Justiça tem promulgado normativas que institucionalizam essa prática. Diante dessa consolidação, é imprescindível realizar análise crítica de seus efeitos e sugerir as adequações necessárias antes que práticas que possam violar direitos fundamentais se tornem irreversíveis.

1.1 METODOLOGIA

Esta pesquisa classifica-se como qualitativa e exploratória, utilizando diversas fontes de informação e métodos de análise para compreender, de maneira abrangente, o fenômeno das audiências virtuais no Tocantins e seus efeitos sobre a comunicação processual.

Em relação à abordagem, adotou-se a pesquisa qualitativa, por reconhecer que o fenômeno em análise não pode ser compreendido satisfatoriamente apenas por meio de dados quantitativos. A qualidade da comunicação processual, as percepções dos participantes, os significados conferidos às experiências e as sutilezas das interações no contexto virtual requerem análise qualitativa que capture a complexidade e a subjetividade intrínsecas ao objeto de pesquisa.

Em relação aos objetivos, a investigação é de natureza exploratória, tendo como propósito ampliar a familiaridade com a problemática e aperfeiçoar concepções acerca do tema. Apesar da ampla adoção das audiências virtuais, os estudos acadêmicos que investigam sistematicamente seus efeitos, especialmente com foco regional no Estado do Tocantins, ainda são relativamente escassos, razão pela qual a pesquisa exploratória mostrou-se adequada para esse contexto.

Os métodos técnicos utilizados abrangem três procedimentos principais. Primeiramente, foi realizada extensa revisão da literatura jurídica nacional e internacional sobre o processo judicial eletrônico, as audiências virtuais, o direito à comunicação no âmbito processual, o acesso à Justiça e temas correlatos, consultando-se livros, artigos acadêmicos, teses e dissertações. Além da literatura jurídica, buscaram-se igualmente contribuições provenientes das áreas de teoria da comunicação, sociologia e tecnologia, em abordagem interdisciplinar fundamental para a compreensão ampla do fenômeno.

Em segundo lugar, foi realizada análise de documentos normativos relevantes, incluindo resoluções do Conselho Nacional de Justiça, com ênfase nas Resoluções n.º 314/2020, n.º 345/2020 e n.º 354/2020, a Portaria Conjunta n.º 11/2021 do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e demais regulamentações pertinentes, além de documentos institucionais da Defensoria Pública do Tocantins referentes à implantação das audiências virtuais.

Em terceiro lugar, foram obtidas percepções de magistrados, defensores públicos e advogados por meio de relatos encontrados em documentos institucionais, artigos publicados e experiências compartilhadas em eventos e fóruns de discussão sobre a temática. Embora não tenha sido viável a realização de pesquisa de campo organizada com aplicação de questionários estruturados, as percepções coletadas enriqueceram consideravelmente a análise.

A avaliação dos dados obtidos adotou abordagem interpretativa, visando ao reconhecimento de padrões, contradições e significados nas informações coletadas. Os dados foram organizados tematicamente, possibilitando a criação de categorias analíticas que estruturam a exposição dos resultados nos capítulos de desenvolvimento.

A presente pesquisa organiza-se em seis capítulos conectados de maneira lógica e gradual, com vistas a responder ao problema de pesquisa formulado. A introdução contextualiza a temática, elabora a questão de pesquisa, apresenta os objetivos do estudo, fornece a justificativa para sua execução e descreve a metodologia utilizada. O segundo capítulo expõe a fundamentação teórica da pesquisa, integrando aportes de diversas áreas do saber. O terceiro capítulo é dedicado à análise do direito à comunicação no contexto do processo judicial. O quarto capítulo oferece contextualização histórica acerca da evolução das audiências virtuais no Brasil e no Tocantins. O quinto capítulo, núcleo fundamental da investigação, analisa os impactos e as percepções referentes às audiências virtuais no Tocantins. Por fim, as considerações finais sintetizam os resultados obtidos, formulam recomendações e reconhecem as limitações do estudo.

2 ASPECTOS TEÓRICOS DA COMUNICAÇÃO NAS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS

2.1 COMUNICAÇÃO PROCESSUAL E SEUS FUNDAMENTOS

A comunicação processual organiza o sistema judiciário brasileiro por meio de atos que asseguram a participação das partes – como citações, intimações e audiências. Sua análise requer abordagem interdisciplinar que combine o direito processual e as teorias da comunicação, a fim de compreender os desafios contemporâneos gerados pela virtualização.

Shannon e Weaver (1949) destacam componentes fundamentais do processo de comunicação: emissor, mensagem, canal, receptor e ruído. Nas audiências virtuais, as interferências proliferam em

razão de falhas técnicas, limitações de áudio e vídeo, além de problemas de conexão. Habermas (1997, p. 190-240), em sua concepção sobre a ação comunicativa, afirma que a comunicação autêntica pressupõe simetria entre os interlocutores, garantindo igualdade nas oportunidades de expressão. No âmbito do processo judicial, tal aspecto fundamenta a isonomia processual e a acessibilidade aos meios de comunicação.

A virtualização prejudica essa simetria ao criar disparidades no acesso à tecnologia. Enquanto alguns dispõem de equipamentos adequados e conexão estável, outros enfrentam restrições que os colocam em posição comunicacional desfavorável, violando a isonomia processual.

Cappelletti e Garth (2002) definem o acesso à Justiça como a provisão de condições concretas para a busca de direitos, superando a mera oportunidade formal de propositura de ações judiciais. As audiências virtuais configuram-se como inovação de características ambivalentes: ao mesmo tempo em que superam barreiras geográficas e econômicas – eliminando despesas de deslocamento em estados extensos como o Tocantins –, introduzem desafios relacionados à exclusão digital.

A inexistência de dispositivos apropriados e de conexão de internet satisfatória prejudica parcela considerável da população, sobretudo em áreas de baixa renda e zonas rurais. O letramento digital representa obstáculo adicional, pois idosos e indivíduos com formação escolar limitada encontram dificuldades operacionais elementares nas plataformas de videoconferência.

Dados do IBGE indicam que parcela considerável dos lares no Tocantins não dispõe de acesso à internet ou apresenta conexões insuficientes para a realização de videoconferências estáveis. A Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE) procura minimizar essas dificuldades por meio de assistência técnica, fornecimento de equipamentos e orientações prévias; no entanto, essas iniciativas não eliminam plenamente os obstáculos enfrentados pelos indivíduos em situação de vulnerabilidade.

A exclusão digital constitui um dos principais obstáculos atuais para a concretização do acesso à Justiça no Brasil. Definida pela impossibilidade ou dificuldade de acesso às tecnologias da informação e da comunicação, a exclusão digital afeta não somente a participação em audiências virtuais, mas também o acompanhamento do processo eletrônico, a consulta a publicações e a interação com advogados e defensores públicos.

Manuel Castells (2003), ao analisar a sociedade em rede, ressalta que a exclusão digital tende a reproduzir e, inclusive, a agravar as desigualdades sociais preexistentes. Pessoas em condições de vulnerabilidade socioeconômica são, frequentemente, as mesmas que apresentam dificuldades para acessar adequadamente as tecnologias digitais, resultando em ciclo de exclusão que obstaculiza a superação de suas situações desvantajosas.

No âmbito jurídico, a exclusão digital apresenta-se em três dimensões. A primeira e mais evidente consiste na ausência de acesso físico aos equipamentos e à internet: numerosos cidadãos não dispõem de computadores, smartphones ou tablets apropriados para participar de videoconferências, dependendo de dispositivos compartilhados, desatualizados ou de conexões instáveis disponibilizadas por redes móveis de baixa qualidade.

A segunda dimensão diz respeito ao letramento digital. Mesmo quando o acesso físico está disponível, muitas pessoas não sabem operar as ferramentas necessárias para participar de audiências virtuais. A utilização de aplicativos de videoconferência, o gerenciamento de links de acesso, a configuração de áudio e vídeo, além da interação com interfaces digitais, pode representar desafio considerável para indivíduos não familiarizados com essas tecnologias.

A terceira dimensão refere-se à qualidade da infraestrutura disponível. No Tocantins, assim como em vários outros estados brasileiros, especialmente nas regiões norte e nordeste, a infraestrutura de telecomunicações apresenta lacunas significativas. Regiões rurais e áreas periféricas urbanas frequentemente carecem de acesso à internet de banda larga, dependendo de conexões lentas e instáveis, o que compromete a participação efetiva em videoconferências.

Essas restrições acarretam repercussões tangíveis para o exercício de direitos processuais. A parte que não consegue participar adequadamente de sua audiência em razão de problemas técnicos pode ter seu depoimento comprometido, suas expressões mal interpretadas ou até mesmo sua presença virtual considerada inadequada pelo juiz. Em situações extremas, a incapacidade de participar pode resultar em adiamentos sucessivos, prolongando indevidamente a duração do processo e comprometendo a eficácia da tutela jurisdicional.

Ekman (2011) demonstra que a comunicação humana realiza-se, em grande medida, por meio de sinais não verbais – como expressões faciais, gestos, postura corporal e entonação – processados de maneira inconsciente pelos receptores. No âmbito judicial, tais elementos são fundamentais para a análise da veracidade e da coerência dos depoimentos.

As audiências presenciais possibilitavam a observação integral desses indícios: reações a questionamentos, sinais de ansiedade e a congruência entre as palavras e a linguagem corporal. A virtualização impõe restrições consideráveis: as câmeras registram apenas o rosto e o tronco, limitando a visualização de gestos e movimentos corporais; a qualidade insatisfatória de imagem prejudica a percepção de expressões faciais sutis; e a ausência de contato visual direto gera distanciamento que afeta a comunicação.

O ambiente virtual possibilita maior controle sobre a imagem pessoal, o que reduz a espontaneidade e dificulta a interpretação de indícios de desconforto ou de dissimulação. Para os

defensores públicos, tais restrições comprometem a habilidade de reconhecer estados emocionais e de identificar a necessidade de intervenções durante as audiências.

2.2 A DEFENSORIA PÚBLICA E OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL

A Defensoria Pública, órgão fundamental à atividade jurisdicional, necessita de comunicação eficiente para construir relação de confiança com os assistidos. A virtualização das audiências trouxe desafios particulares: a comunicação prévia, que anteriormente ocorria de forma presencial momentos antes do ato, requer planejamento remoto que nem sempre é viável; além disso, a orientação discreta durante as audiências – envolvendo gestos, olhares e palavras sussurradas – torna-se impraticável quando o defensor e o assistido estão em locais separados.

A Defensoria do Tocantins implementou estratégias compensatórias, como a disponibilização de salas adequadamente equipadas nas unidades para atendimento presencial pelo defensor, o fornecimento de orientações detalhadas e antecipadas sobre o funcionamento das plataformas, e a realização de testes prévios dos equipamentos. Embora essas iniciativas sejam significativas, elas não eliminam as restrições intrínsecas à virtualização, especialmente para a população em condições de vulnerabilidade, que representa a clientela prioritária da instituição.

3 O DIREITO À COMUNICAÇÃO NO PROCESSO JUDICIAL

3.1 O PROCESSO JUDICIAL COMO ESPAÇO DE COMUNICAÇÃO

O sistema judiciário brasileiro apresenta-se como um ambiente de comunicação formal entre o Estado-juiz e os cidadãos jurisdicionados. Transcendendo a perspectiva formalista, a teoria processual contemporânea reconhece sua natureza participativa e democrática: o processo não se limita a ser um simples instrumento técnico, mas constitui espaço de interação social, no qual a comunicação efetiva se torna requisito para a realização da justiça.

Cada ato processual constitui momento de comunicação que requer clareza, acessibilidade e compreensão mútua. As audiências concretizam de maneira particularmente significativa essa função, possibilitando a interação direta entre o juiz, as partes, os advogados e as testemunhas, o que facilita a transmissão de informações e a captação de elementos subjetivos que culminam na formação da convicção judicial.

A forma de comunicação presencial clássica promovia intercâmbio completo por meio de sinais verbais e não verbais, possibilitando esclarecimentos instantâneos e a construção de confiança entre os participantes. A virtualização alterou essa dinâmica, exigindo análise minuciosa de seus efeitos.

O artigo 5.º, inciso LV, da Constituição Federal estabelece o contraditório e a ampla defesa como direitos fundamentais no âmbito da jurisdição. O contraditório possui uma dimensão formal – o direito de ser informado e de se manifestar – e uma dimensão substancial – o direito de que suas manifestações sejam efetivamente apreciadas pelo juiz. A ampla defesa divide-se em defesa técnica e autodefesa, sendo ambas condicionadas à existência de canais comunicacionais eficientes.

A manutenção desses princípios durante as audiências virtuais confronta desafios particulares. Obstáculos tecnológicos podem restringir a participação efetiva, especialmente de indivíduos em situação de vulnerabilidade que não possuem familiaridade com o ambiente digital. Dificuldades técnicas – como instabilidade na conexão, qualidade inadequada do áudio e problemas operacionais – prejudicam o exercício pleno do contraditório e da ampla defesa.

A jurisprudência admite que a violação ao contraditório ocorre não apenas pela supressão formal do direito de manifestação, mas também quando as condições concretas de participação mostram-se inadequadas. As audiências virtuais devem, portanto, proporcionar condições efetivas para a comunicação e o exercício dos direitos processuais.

3.2 O PAPEL DA LINGUAGEM E DA ACESSIBILIDADE JURÍDICA

A linguagem jurídica, marcada pelo tecnicismo e pelo formalismo, representa obstáculo à comunicação entre o sistema de justiça e os cidadãos. Expressões em latim, construções elaboradas e jargões técnicos geram assimetria comunicacional que compromete a concretização dos direitos.

A virtualização agrava essa problemática. A mediação tecnológica e a distância geográfica tornam a comunicação mais impessoal e de difícil acesso. Os operadores do direito devem adotar estratégia que promova a comunicação efetiva, abrangendo o emprego de linguagem acessível, a realização de verificações constantes de compreensão e a construção de ambiente virtual receptivo.

A Defensoria Pública exerce a função de mediadora entre o cidadão em situação de vulnerabilidade e o sistema judiciário, interpretando a terminologia legal, sanando dúvidas e garantindo participação consciente. A acessibilidade jurídica abrange igualmente fatores digitais, como interfaces intuitivas, suporte técnico e recursos voltados para pessoas com deficiência, incluindo legendas, intérpretes de Libras e tecnologias assistivas.

A construção de uma justiça acessível demanda a simplificação da linguagem e a implementação de práticas comunicativas inclusivas, considerando-se a diversidade de perfis e necessidades dos jurisdicionados. Nas audiências virtuais, essa dificuldade intensifica-se, exigindo sensibilidade, capacitação técnica e compromisso com a democratização do acesso à Justiça.

4 AS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS NO BRASIL E NO TOCANTINS

A inserção de tecnologias no sistema judiciário brasileiro teve início com a Lei n.º 9.800/1999, que possibilitou o envio de documentos processuais por meio de fax. A Lei n.º 11.419, de 2006, instituiu o processo eletrônico, definindo os fundamentos normativos para a informatização do sistema judicial.

A pandemia de COVID-19 propiciou aceleração significativa na implementação de audiências virtuais. Diante da impossibilidade de atividades presenciais em razão do distanciamento social, o Judiciário buscou alternativas emergenciais para garantir a continuidade da prestação jurisdicional. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu normas para a utilização de videoconferências por meio das Resoluções n.º 313/2020 (plantão extraordinário), n.º 314/2020 (audiências por videoconferência) e n.º 345/2020 (Juízo 100% Digital).

A Resolução CNJ n.º 354/2020 instituiu diretrizes para a realização de audiências por videoconferência, assegurando o uso de ferramentas tecnológicas apropriadas, a gravação completa dos atos, a proteção da privacidade e a plena manifestação das partes. Estabeleceu-se que as audiências presenciais devem ser garantidas em situações de inviabilidade técnica ou de evidente prejuízo.

A Resolução n.º 345/2020 instituiu o Juízo 100% Digital, modelo permanente para a tramitação processual eletrônica, possibilitando aos tribunais a disponibilização de varas totalmente digitais, nas quais todos os procedimentos, incluindo as audiências, ocorrem de forma virtual.

A experiência no âmbito nacional apresentou resultados diversos. Nas áreas metropolitanas com infraestrutura mais desenvolvida, a receptividade foi considerada satisfatória, com aumento na agilidade e redução de despesas. Em áreas remotas e em situações que envolvem indivíduos em condição de vulnerabilidade, as dificuldades mostraram-se consideráveis: problemas técnicos, obstáculos no acesso e prejuízos à comunicação processual demonstraram que a universalização sem salvaguardas adequadas comprometeria o acesso à Justiça.

O Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO), por meio da Portaria Conjunta n.º 11/2021, instituiu a normatização das audiências realizadas por videoconferência, definindo as plataformas, os procedimentos de segurança e as responsabilidades correspondentes. As audiências virtuais podem ser determinadas pelo juiz ou opcionais, mediante consentimento das partes, assegurando-se a realização presencial em casos de impossibilidade técnica ou de prejuízo.

A implementação no Tocantins evidenciou dificuldades vinculadas às particularidades geográficas e socioeconômicas da região. Em comarcas da capital e em municípios de maior porte, a

infraestrutura viabilizou implementação adequada. Nas comarcas menores e mais afastadas, as adversidades demandaram soluções criativas e adaptações específicas.

Os benefícios identificados incluem: a diminuição das despesas de transporte (particularmente significativa no Tocantins, estado com ampla extensão territorial), a agilidade nos processos por meio de agendamentos simplificados e eliminação de cartas precatórias, a segurança sanitária durante a pandemia e a acessibilidade geográfica. As restrições, por sua vez, abrangem: a exclusão digital que afeta parcela considerável da população sem acesso tecnológico adequado, a perda de elementos da comunicação não verbal, a despersonalização do ato processual e a instabilidade técnica que provoca interrupções e compromete a qualidade da comunicação.

5 A COMUNICAÇÃO EM RISCO: IMPACTOS E PERCEPÇÕES NO TOCANTINS

No Tocantins, os desafios à comunicação efetiva nas audiências virtuais evidenciam-se de forma particularmente intensa em razão das especificidades locais. A infraestrutura de telecomunicações, embora em processo de ampliação, ainda apresenta lacunas significativas que comprometem a realização adequada de videoconferências judiciais. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL, 2023) demonstram que a cobertura de internet de banda larga no Tocantins permanece limitada em diversas regiões, com velocidades frequentemente inadequadas para garantir a estabilidade necessária nas transmissões virtuais. Gera-se, assim, um paradoxo: exatamente nas regiões onde as audiências virtuais apresentariam maiores benefícios – em razão das extensas distâncias geográficas até os fóruns – a infraestrutura tecnológica mostra-se deficiente, comprometendo ou inviabilizando a qualidade da comunicação processual.

As barreiras sociais agravam essa situação de dificuldades estruturais. O perfil socioeconômico de parcela considerável dos usuários do sistema de justiça no Tocantins, especialmente entre os assistidos pela Defensoria Pública, evidencia índices elevados de baixa escolaridade, renda insuficiente para a aquisição de dispositivos tecnológicos adequados e escassa familiaridade com ferramentas digitais. Numerosos jurisdicionados não tinham experiência prévia com videoconferências antes de serem chamados para audiências judiciais virtuais, o que ocasionou ansiedade, insegurança e dificuldades práticas, comprometendo significativamente sua capacidade de participação efetiva.

A questão geracional configura-se como barreira significativa, pois indivíduos idosos – que compõem parte considerável das partes em litígios previdenciários, familiares e sucessórios – frequentemente enfrentam maiores dificuldades na utilização de tecnologias digitais. A exigência de instalar aplicativos específicos, acessar links de videoconferência, configurar câmera e microfone,

além de navegar por interfaces virtuais, pode constituir obstáculo intransponível para esse público, mesmo quando dispõem de equipamentos básicos e de conexão à internet.

Aspectos relacionados à privacidade e ao espaço adequado para a participação nas audiências também constituem barreiras significativas. Diversas pessoas não dispõem de áreas privativas em suas residências que permitam a participação em atos processuais sem interferências externas ou situações constrangedoras. A presença de familiares durante a audiência, a ausência de ambiente silencioso e adequado, ou as precárias condições de moradia podem prejudicar tanto a qualidade técnica da participação quanto a privacidade essencial para a discussão de questões juridicamente delicadas, especialmente em processos familiares, ações relacionadas à violência doméstica ou outras temáticas que requerem discrição e segurança emocional para a livre manifestação das partes.

O conhecimento acumulado desde a introdução das audiências virtuais no Tocantins evidencia percepções notavelmente diversas entre os diferentes participantes do sistema de justiça. Entre os magistrados, nota-se percepção majoritariamente favorável em relação à rapidez e à eficácia operacional proporcionadas pelas audiências virtuais. Juízes apontam a possibilidade efetiva de realizar maior número de audiências por dia útil, a considerável diminuição de ausências injustificadas de partes e testemunhas, além da significativa simplificação para a oitiva de testemunhas domiciliadas em outras comarcas, sem necessidade de emissão de cartas precatórias ou deslocamentos onerosos.

Entretanto, juízes com significativa experiência profissional manifestam inquietações pertinentes em relação à eliminação de aspectos comunicacionais essenciais para a formação adequada de sua convicção. As limitações que podem afetar negativamente a qualidade das decisões judiciais incluem a dificuldade em perceber sinais não verbais sutis, avaliar com precisão o comportamento das partes e testemunhas, bem como estabelecer contato mais humanizado e empático com os envolvidos. Certos magistrados indicam que, em situações de maior complexidade probatória ou que envolvem aspectos emocionais delicados, optam conscientemente pela realização de audiências presenciais, demonstrando reconhecimento, por parte do próprio Judiciário, de que a virtualização não é universalmente adequada.

A percepção dos defensores públicos do Tocantins revela ambivalência considerável, marcada pela tensão entre elementos positivos e negativos. Por um lado, reconhecem os benefícios funcionais das audiências virtuais, especialmente a considerável economia de tempo em deslocamentos entre comarcas e a possibilidade de atender maior número de assistidos. Por outro, expressam preocupação autêntica e fundamentada acerca da qualidade da comunicação com os indivíduos que representam,

assim como dos desafios estruturais enfrentados por pessoas em condições de vulnerabilidade social, econômicas e digitais.

Defensores públicos frequentemente relatam dificuldades persistentes relacionadas ao acesso de seus assistidos às plataformas digitais, além de variados problemas técnicos que interrompem ou prejudicam substancialmente as audiências. Há situações concretas em que a participação virtual inadequada pode ter afetado negativamente o exercício integral da defesa técnica.

Há preocupação específica com a impossibilidade de fornecer orientação discreta e imediata durante as audiências, quando o assistido está em local físico diferente daquele do defensor público. Em audiências presenciais, um gesto sutil, um olhar expressivo ou uma palavra murmurada possibilitavam ao advogado instruir a parte sobre a forma adequada de responder a questões sensíveis, alertá-la sobre a relevância de determinado momento processual, ou tranquilizá-la em situações de tensão. No contexto digital, quando há separação física entre defensor e assistido, essas formas de comunicação tornam-se totalmente impraticáveis, comprometendo dimensão significativa da defesa técnica qualificada.

A vivência dos advogados particulares apresenta notável diversidade em função do perfil socioeconômico e geográfico de sua clientela. Advogados que atendem majoritariamente clientes com maior poder aquisitivo, residentes em regiões urbanas com infraestrutura tecnológica avançada, costumam avaliar favoravelmente as audiências virtuais, enfatizando benefícios como a economia de tempo e a flexibilidade de horários. Advogados que atuam em comarcas menores do interior do estado ou que atendem frequentemente clientes com menor capacidade financeira relatam desafios semelhantes aos dos defensores públicos, incluindo a falta de acesso à tecnologia e as dificuldades de letramento digital de seus clientes.

No que se refere às partes processuais, as percepções mostram-se igualmente variadas e correlacionadas às suas condições específicas de acesso à tecnologia. Indivíduos com maior familiaridade com tecnologias digitais e condições materiais favoráveis costumam valorizar significativamente a conveniência das audiências virtuais. Grupos em condição de vulnerabilidade socioeconômica, por sua vez, frequentemente vivenciam insegurança em relação à tecnologia, problemas técnicos recorrentes, percepção de distanciamento emocional do juiz e a apreensão de não serem devidamente compreendidos.

As dificuldades e restrições observadas produzem repercussões jurídicas tangíveis e significativas para a implementação dos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Do ponto de vista formal, questões técnicas que obstruem ou dificultam significativamente a participação das partes em audiências virtuais constituem violação direta ao princípio do

contraditório, visto que comprometem o direito fundamental de ser ouvido pelo órgão julgador. Quando uma das partes enfrenta dificuldades tecnológicas para acessar a sala virtual, quando a conexão se interrompe durante seu depoimento, ou quando sérios problemas de áudio impedem que seja ouvida e compreendida pelo magistrado, ocorre comprometimento material do seu direito de participar efetivamente do processo.

Embora o ordenamento processual brasileiro preveja a possibilidade de renovação de atos processuais em situações de nulidade reconhecida, a repetição contínua de audiências em decorrência de problemas técnicos recorrentes acarreta consequências altamente desfavoráveis que não devem ser subestimadas: além da extensão indevida do tempo total do processo, observam-se considerável desgaste emocional para os envolvidos, custos adicionais acumulados e, em casos documentados, a desistência ou o desinteresse de jurisdicionados que se sentem impotentes diante das dificuldades tecnológicas encontradas.

Na esfera substancial do contraditório, as restrições próprias da comunicação mediada por tecnologias podem prejudicar consideravelmente a capacidade efetiva das partes de influenciar a formação da convicção do juiz, ainda que a participação formal esteja garantida. A redução significativa dos componentes da comunicação não verbal compromete a quantidade de informações acessíveis ao julgador para a análise da credibilidade e da sinceridade dos testemunhos. Os obstáculos práticos na apresentação visual de documentos físicos, aliados à impessoalidade característica do ambiente virtual, podem converter o contraditório formal em simples ilusão desprovida de verdadeira substância democrática.

Para indivíduos em condição de vulnerabilidade social, econômica, educacional ou digital, tais restrições tornam-se ainda mais severas e potencialmente excludentes. A dificuldade em se expressar verbalmente de forma fluente, frequentemente observada em indivíduos com baixa escolaridade ou limitações cognitivas leves, é acentuada no ambiente virtual, que por sua natureza é intimidador e tecnicamente desafiador. A pressão psicológica gerada pelo ambiente tecnológico desconhecido, aliada à mediação por dispositivos que não dominam, pode restringir a expressão livre e espontânea desses indivíduos, comprometendo essencialmente o exercício da autodefesa garantida constitucionalmente.

A defesa técnica especializada também enfrenta desafios específicos e significativos nas audiências virtuais. A incapacidade prática de comunicação discreta, imediata e eficaz entre o defensor e o defendido durante o ato processual – quando ambos se encontram em espaços físicos diferentes – prejudica um recurso tradicionalmente relevante para a defesa técnica. A dificuldade em perceber imediatamente as necessidades de intervenção defensiva pode comprometer tanto a

tempestividade quanto a efetividade das manifestações defensivas. As restrições técnicas na exibição visual de documentos físicos, imagens e outras evidências materiais podem comprometer a estratégia probatória da defesa, especialmente quando a prova documental é fundamental para a resolução da controvérsia.

Ademais, a disparidade substancial nas condições tecnológicas entre as partes tende a se acentuar no contexto virtual, resultando na criação ou no aprofundamento de assimetrias processuais incompatíveis com o princípio constitucional da isonomia. Partes com recursos econômicos mais robustos contam com dispositivos tecnológicos avançados, conexões de internet mais confiáveis, espaços físicos mais adequados e maior experiência com ferramentas digitais, conferindo-lhes vantagens comunicacionais injustificadas em relação àquelas em condição de vulnerabilidade socioeconômica. Essa discrepância tecnológica reproduz e intensifica desigualdades sociais preexistentes, desafiando diretamente o princípio processual da isonomia.

Diante dos desafios estruturais e conjunturais identificados, as instituições do sistema judiciário no Tocantins desempenham função essencial e urgente na efetiva redução dos riscos à adequada comunicação processual durante as audiências virtuais. O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins possui responsabilidade primordial pela oferta de infraestrutura tecnológica efetivamente apropriada, o que transcende a simples seleção de plataformas de videoconferência, abrangendo também a provisão de suporte técnico especializado ao longo de todas as audiências virtuais. A oferta de salas devidamente equipadas em todos os fóruns e comarcas do estado, onde partes sem condições habitacionais adequadas possam participar de audiências virtuais com dignidade, privacidade e acompanhamento técnico especializado, configura-se como medida fundamental para a democratização do acesso à Justiça.

Para além da infraestrutura física e tecnológica, o Tribunal de Justiça do Tocantins deve investir significativamente na capacitação especializada de magistrados e servidores, visando à condução tecnicamente adequada e humanamente atenta das audiências virtuais. Essa capacitação deve ir além dos aspectos técnicos e operacionais, incluindo a sensibilização aprofundada dos profissionais acerca das dificuldades enfrentadas por indivíduos em situação de vulnerabilidade e da relevância de adaptações procedimentais que assegurem a qualidade da comunicação processual.

A Defensoria Pública do Tocantins tem implementado estratégias significativas para auxiliar seus assistidos durante as audiências virtuais, abrangendo a disponibilização de dispositivos tecnológicos em suas unidades, o oferecimento de suporte técnico individualizado, orientações prévias sobre o funcionamento das plataformas e a possibilidade de acompanhamento presencial quando o assistido utiliza as instalações da própria Defensoria. Essas ações merecem reconhecimento

e devem ser ampliadas em termos de abrangência e alcance geográfico. Em áreas sem sede física da Defensoria Pública, recomenda-se a criação de parcerias formais com instituições municipais, bibliotecas públicas, centros comunitários ou organizações da sociedade civil para a implementação de pontos de acesso comunitário.

A Defensoria Pública deve ampliar sua atuação institucional estratégica na promoção de políticas públicas que, de forma estrutural, ampliem o acesso digital da população tocantinense, reconhecendo que a inclusão digital é, no contexto atual, pré-requisito essencial para o acesso efetivo à Justiça. Essa atuação pode contemplar a formulação de ações civis públicas voltadas à implementação de políticas de inclusão digital, a participação ativa em conselhos estaduais e municipais que gerenciam políticas públicas de tecnologia, além da sensibilização de outros órgãos públicos acerca do impacto da exclusão digital no acesso à Justiça das populações vulneráveis.

A Seccional Tocantins da Ordem dos Advogados do Brasil desempenha função significativa na formação profissional dos advogados para a atuação qualificada e eticamente responsável nas audiências virtuais, contemplando aspectos técnicos e estratégicos da advocacia no contexto digital. A OAB deve permanecer constantemente atenta a circunstâncias em que a virtualização de audiências comprometa prerrogativas profissionais fundamentais para a proteção efetiva dos interesses dos clientes, promovendo ações institucionais quando necessário.

5.1 O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES NA MITIGAÇÃO DOS RISCOS

O TJTO tem a responsabilidade de oferecer infraestrutura adequada que contemple salas devidamente equipadas em todas as comarcas, além de assistência técnica permanente. É imprescindível qualificar juízes e servidores não apenas nos aspectos técnicos, mas também nas habilidades empáticas necessárias para compreender as dificuldades enfrentadas pelos grupos vulneráveis.

A Defensoria Pública deve ampliar suas ações de suporte – como a disponibilização de dispositivos e a prestação de assistência presencial –, além de atuar institucionalmente na promoção de políticas voltadas para a inclusão digital e para os aprimoramentos normativos necessários.

A OAB-TO deve formar advogados para a atuação em ambientes virtuais e defender condições dignas de trabalho, intervindo quando a virtualização prejudicar as prerrogativas profissionais.

5.2 SUGESTÕES PARA A MELHORIA DO SISTEMA

A partir da análise realizada e das experiências observadas no contexto do Tocantins, sugerem-se as seguintes medidas para o aprimoramento significativo do sistema de audiências virtuais, com o

objetivo de salvaguardar a qualidade da comunicação processual e a eficácia material dos direitos fundamentais:

Primeiro, estabelecer critérios objetivos, claros e obrigatórios para orientar magistrados na decisão fundamentada sobre a modalidade presencial ou virtual, levando em conta a natureza específica do processo, a complexidade das provas e das questões emocionais envolvidas, o perfil socioeconômico das partes, as condições concretas de acesso à tecnologia e a livre manifestação de vontade dos participantes.

Segundo, assegurar que todas as comarcas do Estado do Tocantins, mesmo as menores e mais remotas, disponham de salas devidamente equipadas, nas quais partes sem condições habitacionais adequadas possam participar de audiências virtuais com total privacidade, equipamentos de qualidade reconhecida, conexão de internet estável e suporte técnico profissional imediato.

Terceiro, estabelecer procedimento obrigatório de consulta prévia às partes acerca de suas condições efetivas de acesso à tecnologia, a ser realizado pelos servidores judiciais competentes no momento da designação da audiência, permitindo a identificação antecipada de possíveis dificuldades e a adoção oportuna de medidas compensatórias.

Quarto, implementar programas permanentes, sistemáticos e obrigatórios de capacitação continuada para juízes, defensores públicos, advogados e servidores do Poder Judiciário, contemplando não apenas aspectos técnicos e operacionais, mas principalmente a sensibilização ética e humanística em relação aos desafios particulares das audiências virtuais.

Quinto, elaborar e implementar protocolos específicos que assegurem a acessibilidade de indivíduos com deficiência nas audiências virtuais, incluindo a disponibilização obrigatória de intérpretes qualificados em Língua Brasileira de Sinais, recursos de audiodescrição para pessoas com deficiência visual e compatibilidade das plataformas com tecnologias assistivas.

Sexto, promover esforços institucionais para a simplificação da linguagem jurídica nas audiências virtuais, reconhecendo que a distância física e a mediação tecnológica podem aumentar consideravelmente as dificuldades de compreensão por parte de jurisdicionados sem formação específica.

Sétimo, adotar postura de maior flexibilidade na concessão de prazos processuais para as partes que enfrentarem dificuldades técnicas devidamente documentadas, evitando que problemas de infraestrutura tecnológica alheios ao controle dos jurisdicionados resultem em preclusões, revelia ou outros prejuízos processuais.

Oitavo, formalizar parcerias institucionais com universidades, órgãos governamentais de diversas esferas e entidades da sociedade civil organizada, visando à ampliação estrutural e

sustentável do acesso digital da população tocantinense, com implementação de programas de inclusão digital e pontos de acesso comunitário equipados e supervisionados.

Nono, estabelecer sistema sólido para o monitoramento contínuo e a avaliação sistemática das audiências virtuais, por meio da coleta metódica de dados quantitativos e qualitativos referentes a problemas técnicos, percepções dos usuários e impactos sobre a duração dos processos e a qualidade percebida da prestação jurisdicional.

Décimo, garantir expressamente às partes em situação comprovada de vulnerabilidade socioeconômica ou digital o direito subjetivo de solicitar a realização de audiência presencial, mediante justificativa relativamente simples e acessível, alterando a lógica institucional vigente que presume a adequação universal da modalidade virtual.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação ratificou que, embora as audiências virtuais constituam avanço tecnológico com potencial de expandir o acesso à Justiça, sua adoção sem as devidas salvaguardas prejudica a comunicação processual e os direitos fundamentais dos jurisdicionados.

A investigação teórica evidenciou que o processo judicial representa espaço de comunicação institucionalizada, no qual a interação entre os sujeitos processuais concretiza o devido processo legal. A virtualização modifica essas dimensões de maneira significativa: pesquisas sobre comunicação não verbal demonstram que aspectos corporais e paralinguísticos são essenciais para a transmissão de significados e a avaliação da credibilidade, elementos que se encontram restringidas no ambiente virtual.

O cenário do Tocantins mostrou-se especialmente desafiador. As características geográficas – a vastidão do território e a dispersão populacional –, aliadas às desigualdades socioeconômicas e a uma infraestrutura ainda insuficiente, constituem obstáculos reais ao acesso digital. Os casos práticos evidenciaram consequências concretas: audiências sistematicamente adiadas, partes constrangidas, dificuldades de compreensão agravadas e disparidades na qualidade da participação.

As percepções dos envolvidos diferem significativamente: os magistrados enfatizam a rapidez e a eficácia; defensores e advogados que representam grupos vulneráveis expressam preocupações em relação aos entraves; e as partes revelam satisfação apenas quando dispõem de condições apropriadas de acesso.

Em relação aos princípios constitucionais, observou-se que a virtualização pode afetar tanto a dimensão formal quanto a dimensão substancial do contraditório e da ampla defesa. A isonomia

processual é igualmente colocada em risco pela disparidade nas condições tecnológicas entre as partes.

Não obstante, seria equivocado afirmar que as audiências virtuais são completamente inadequadas. Exemplos bem-sucedidos demonstraram que, em circunstâncias apropriadas, a modalidade virtual possibilita a superação de limitações geográficas de forma eficiente, contribuindo para a ampliação do acesso à Justiça.

Sugere-se ao TJTO que revise as normativas, incluindo critérios objetivos para a escolha das modalidades; que invista em salas universalmente equipadas; que implemente avaliação prévia das condições de acesso; e que promova capacitação contínua, abordando tanto os aspectos técnicos quanto a sensibilização humanística.

À Defensoria Pública, recomenda-se: expandir o apoio aos assistidos; reforçar a atuação institucional na promoção de políticas de inclusão digital; e elaborar materiais educativos acessíveis relativos à participação em audiências virtuais.

À OAB-TO, sugere-se: promover a capacitação dos advogados; assegurar vigilância em relação a circunstâncias que possam comprometer as prerrogativas profissionais; e estabelecer canais de comunicação com o TJTO para o relato de problemas e a proposição de melhorias.

Ao Poder Público, recomenda-se: implementar políticas abrangentes voltadas à inclusão digital; criar pontos de acesso comunitário; promover programas de letramento digital; e estabelecer parcerias interinstitucionais visando à potencialização de recursos.

O estudo reconhece limitações de natureza metodológica, temporal e geográfica. A realização de pesquisa de campo sistemática com dados quantitativos não foi viável. O intervalo de tempo contemplado é próximo ao contexto pandêmico, sendo possível que certos problemas sejam gradualmente atenuados com maior familiarização. A delimitação geográfica focou em vivências da capital e de comarcas de maior porte, não abrangendo de forma minuciosa as comarcas menores. A celeridade das mudanças tecnológicas requer, ainda, a relativização temporal das conclusões.

Para investigações futuras, sugere-se: pesquisas quantitativas por meio de questionários estruturados; análise comparativa entre diferentes estados; avaliação dos impactos sobre os resultados processuais; investigações sobre grupos vulneráveis específicos; análise de inovações tecnológicas emergentes; avaliação de políticas de inclusão digital; e estudos sobre a percepção de justiça entre os jurisdicionados.

A virtualização das audiências no Tocantins constitui transformação considerável que proporciona oportunidades – como a superação de limitações geográficas, a diminuição de custos e a

celeridade processual – e, ao mesmo tempo, apresenta desafios relacionados aos riscos à comunicação eficaz e ao comprometimento de direitos fundamentais.

A solução adequada não se encontra nem na rejeição total nem na universalização acrítica, mas na elaboração de um modelo híbrido e adaptável que possibilite a realização de audiências virtuais quando as circunstâncias forem favoráveis, garantindo a modalidade presencial sempre que situações de vulnerabilidade assim o exijam.

Esse modelo deve fundamentar-se em critérios objetivos, levando em conta não apenas a conveniência administrativa, mas também as condições de acesso e as características das partes envolvidas. A garantia de infraestrutura universal requer a colaboração conjunta entre as instituições do sistema de justiça, o Poder Executivo e a sociedade civil.

O Tocantins estabelece-se como laboratório significativo para a formulação de soluções que integrem inovação tecnológica e proteção de direitos fundamentais. A comunicação em risco identificada não configura constatação fatalista, mas alerta imprescindível: risco implica a probabilidade de ocorrência de danos e a necessidade inadiável de medidas preventivas.

O objetivo consiste em domesticar a tecnologia, colocando-a a serviço da concretização de direitos. É fundamental assegurar que a modernização do Judiciário não resulte na exclusão dos indivíduos vulneráveis, mas que se torne instrumento de democratização do acesso à Justiça.

A resposta ao problema de pesquisa – se a audiência virtual garante comunicação eficaz entre os participantes do processo no Tocantins – não pode ser simplesmente positiva ou negativa. A garantia depende das condições específicas de acesso, da natureza da demanda, da sensibilidade dos juízes, da atuação das instituições e das políticas de inclusão digital implementadas. Essa resposta condicionada não configura fragilidade, mas o reconhecimento da complexidade do fenômeno. A situação do acesso à Justiça no Brasil contemporâneo não comporta soluções simplórias, demandando análise minuciosa, sensibilidade para diferentes realidades sociais e compromisso contínuo com a defesa dos direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 28 jul. 2025.

BRASIL. Emenda Constitucional n.º 80, de 4 de junho de 2014. Altera o Capítulo IV – Das Funções Essenciais à Justiça. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 jun. 2014. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc80.htm. Acesso em: 18 dez. 2025.

BRASIL. Lei n.º 9.800, de 26 de maio de 1999. Permite às partes a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 maio 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19800.htm. Acesso em: 18 dez. 2025.

BRASIL. Lei n.º 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2006. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 18 dez. 2025.

BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 18 dez. 2025.

BRASIL. Lei Complementar n.º 80, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 jan. 1994. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 14 out. 2025.

BRASIL. ANATEL. Cobertura da Telefonia Móvel. Brasília, DF: ANATEL, 2023. Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/cobertura-da-telefoniamovel>. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. Conectividade: Tocantins recebe autorização para implantar tecnologia 5G em 104 cidades. Brasília, DF, 15 jan. 2026. Disponível em:

<https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2024/agosto/tocantins-recebe-autorizacao-para-implantar-tecnologia-5g-em-104-cidades>. Acesso em: 15 jan. 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002. Disponível em:

<https://pt.scribd.com/document/605507511/>. Acesso em: 12 dez. 2025.

CASTELLS, Manuel. A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade.

Rio de Janeiro: Zahar, 2003. Disponível em: <https://dlivros.com/livro/galaxia-internet-manuel-castells>. Acesso em: 15 jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n.º 313, de 19 de março de 2020. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário. Diário da Justiça Eletrônico/CNJ, Brasília, DF, n. 71, p. 2-4, 19 mar. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/03/Resolucao-n-313-5.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n.º 314, de 20 de abril de 2020. Dispõe sobre as medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus (Covid-19). Diário da Justiça Eletrônico/CNJ, Brasília, DF, n. 115, p. 3-7, 21 abr. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original071045202004285ea7d6f57c82e.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n.º 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital" e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico/CNJ, Brasília, DF, n. 320, p. 2-6, 9 out. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n.º 354, de 23 de novembro de 2020. Estabelece diretrizes e normas de gestão e funcionamento relativas à prática de atos processuais por meio de videoconferência no Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico/CNJ, Brasília, DF, n. 361, p. 2-8, 25 nov. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original180544202011205fb8057889f2c.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Boletim Informativo. Palmas, TO, 2025. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br>. Acesso em: 28 out. 2025.

DIDIER JUNIOR, Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 19. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

EKMAN, Paul. Facial expression and emotion. *American Psychologist*, v. 48, n. 4, p. 384-392, 1993. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.4.384>. Acesso em: 9 set. 2025.

EKMAN, Paul. A linguagem das emoções: revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor. Tradução de Carlos Szlak. São Paulo: Lua de Papel, 2011.

HABERMAS, Jürgen. Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

HABERMAS, Jürgen. Direito e democracia: entre facticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. v. 1 e 2.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2021. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101963>. Acesso em: 17 set. 2025.

LÉVY, Pierre. Cibercultura. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. O que é o virtual? Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. O novo processo civil brasileiro: exposição sistemática do procedimento. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. Temas de direito processual: nona série. São Paulo: Saraiva, 2007.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no âmbito jurídico. Salvador: JusPodivm, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Declaração de pandemia de COVID-19. Genebra: OMS, 11 mar. 2020. Disponível em: <https://www.who.int>. Acesso em: 15 out. 2025.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Direito processual civil contemporâneo: teoria geral do processo. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. v. 1.

RIBEIRO, Darci Guimarães. Da tutela jurisdicional às formas de tutela. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Para uma revolução democrática da justiça. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SHANNON, Claude E.; WEAVER, Warren. The mathematical theory of communication. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Curso de direito processual civil: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum. 61. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. v. 1.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça. Portaria Conjunta n.º 11, de 9 de abril de 2021. Dispõe sobre a regulamentação da realização de audiências e sessões por videoconferência no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins. Diário da Justiça Eletrônico do TJTO, Palmas, TO, n. 2405, 12 abr. 2021. Disponível em: <https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/2391>. Acesso em: 10 jan. 2026.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça. Resolução n.º 27, de 1.º de agosto de 2024. Dispõe sobre a regulamentação das audiências virtuais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins. Diário da Justiça Eletrônico do TJTO, Palmas, TO, 2 ago. 2024. Disponível em: <https://wwa.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/4127>. Acesso em: 15 jan. 2026.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. Curso avançado de processo civil: teoria geral do processo. 18. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. v. 1.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (coord.). Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.