

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO
PREVENTIVO**

F724

Formas de solução de conflitos e direito preventivo [Recurso eletrônico on-line] organização
II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade de
Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Silzia Alves Carvalho, Tais Ramos e José Sérgio Saraiva – Franca:
Faculdade de Direito de Franca, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-017-5

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Regulação do Ciberespaço.

1. Solução de Conflitos. 2. Mediação Online. 3. Arbitragem Tecnológica. 4. Políticas
Públicas de Desenvolvimento. 5. Efetividade do Direito. I. II Congresso Internacional de
Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2024 : Franca, SP).

CDU: 34

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO PREVENTIVO

Apresentação

Entre os dias 27 e 30 de agosto de 2024, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 8 – Formas de Solução de Conflitos e Direito Preventivo abordou as inovações e desafios das formas de solução de conflitos e do direito preventivo, com foco no uso de tecnologias para promover abordagens consensuais e reduzir litígios no ambiente digital. Foram discutidos métodos como a arbitragem nacional e internacional com suporte tecnológico e as resoluções de disputas online (ODR), bem como o uso de tecnologias em mediação e conciliação judicial. Temas como comunicação não violenta, Visual Law e práticas restaurativas no ambiente virtual enriqueceram os debates, evidenciando a importância de estratégias que priorizam a experiência do usuário e a prevenção de conflitos. As discussões deste GT destacaram como o direito preventivo e as tecnologias podem contribuir para uma prática jurídica mais eficiente e pacífica.

O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DE VIDEOCONFERÊNCIA EM PRÁTICAS RESTAURATIVAS

THE ROLE OF VIDEOCONFERENCING TECHNOLOGIES IN RESTORATIVE PRACTICES

Yorrane Correa Azeredo da Silva ¹
Felipe Adalberto Latuf da Silveira ²

Resumo

A justiça restaurativa repensa o direito penal retributivo, buscando uma abordagem mais humana e eficaz ao envolver ativamente vítimas, ofensores e a comunidade na resolução de conflitos. Com o aumento do uso de videoconferências, especialmente após a pandemia de COVID-19, essas tecnologias tornaram-se importantes ferramentas no sistema judiciário, permitindo a facilidade e continuidade dos processos. Apesar dos desafios para a democratização ao acesso e uso dessas novas ferramentas, a justiça restaurativa se adapta, destacando a importância da inovação tecnológica em suas práticas.

Palavras-chave: Justiça restaurativa, Resolução de conflitos, Tecnologia, Videoconferência

Abstract/Resumen/Résumé

Restorative justice rethinks retributive criminal law, seeking a more humane and effective approach by actively involving victims, offenders, and the community in the resolution of conflicts. With the increased use of videoconferencing, especially after the COVID-19 pandemic, these technologies have become important tools in the judicial system, enabling the ease and continuity of processes. Despite the challenges in democratizing access to and use of these new tools, restorative justice adapts, emphasizing the importance of technological innovation in its practices.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Restorative justice, Conflict resolution, Technology, Videoconferencing

¹ Graduanda em direito pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). E-mail: yorraneadriene@gmail.com.

² Graduando em direito pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). E-mail: felipeadalbertosilveira@gmail.com.

1. INTRODUÇÃO

A justiça restaurativa oferece uma nova abordagem para os conflitos, especialmente na esfera da justiça criminal, ao adotar uma perspectiva focada na reconstrução das relações sociais por meio do protagonismo e escuta ativa das partes envolvidas. Segundo a Resolução nº 2002/2012 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas (ECOSOC) a justiça restaurativa é “qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador” (ECOSOC, 2012).

A justiça restaurativa desempenha um papel relevante na sociedade, especialmente ao considerarmos a ineficácia do Direito Penal tradicional retributivo, que ignora o protagonismo da vítima e do ofensor como sujeitos ativos do processo judicial. Diante das limitações do sistema penal tradicional, surgem alternativas que buscam aprimorar a resolução de conflitos, oferecendo uma abordagem mais eficaz e humana.

As tecnologias de videoconferência cresceram exponencialmente após a pandemia do COVID-19, tornando-se uma tendência inevitável e uma importante ferramenta no sistema judiciário, especialmente para a realização de audiências virtuais.

Embora a justiça restaurativa prefira atuar de forma presencial, onde o contato entre as partes é mais eficaz, a realização de reuniões on-line também oferecem importantes vantagens, permitindo o diálogo a grandes distâncias, economizando recursos e tempo.

1.1. OBJETIVOS

Refletir sobre como as tecnologias de videoconferência podem ser úteis em práticas da justiça restaurativa e analisar os benefícios e desafios dessa implementação, assim como possíveis caminhos para superar os obstáculos observados.

1.2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa básica, com abordagem qualitativa e com fins exploratórios, baseada em uma revisão de literatura e normas de órgãos públicos. O objeto de estudo foram os princípios e práticas da justiça restaurativa, bem como o avanço das tecnologias de videoconferência e sua aplicação em práticas restaurativas.

2. ANÁLISE E COMENTÁRIOS DO CONTEÚDO

2.1. JUSTIÇA RESTAURATIVA: CONCEITOS E APLICAÇÕES

A justiça restaurativa é um conjunto de princípios, métodos e práticas que busca por meio do diálogo oferecer apoio à solução de conflitos na sociedade. Ela envolve a participação, sempre que possível, do ofensor, da vítima, de suas famílias e da comunidade afetada, coordenada por mediadores capacitados. O foco está na satisfação das necessidades de todos os envolvidos, na responsabilização dos causadores do dano e no empoderamento da comunidade, destacando a reparação do dano e a recomposição do tecido social. Alguns de seus princípios são: o atendimento às necessidades dos envolvidos, a voluntariedade, a imparcialidade, o empoderamento, o sigilo, a urbanidade, entre outros.

Na precursora obra *Trocando as lentes*, de Howard Zehr, o autor propõe um novo paradigma de justiça através do modelo restaurativo, em que práticas burocráticas e opressoras devem ser substituídas por experiências que façam sentido aos envolvidos e, acima de tudo, repercutam positivamente nos processos de sociabilidade (ZEHR, 2008, p. 170).

As medidas construídas entre as partes para a reparação do dano devem levar em conta as dimensões simbólica, emocional e material do caso. Alguns exemplos de reparação podem ser a prestação de serviços à comunidade, prestações pecuniárias, realização de cursos profissionalizantes, entre outros. O objetivo é que essas medidas construídas sejam razoavelmente suficientes para compensar o dano proveniente do conflito.

A Resolução nº 243/2021 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) estabelece que, cabe ao Ministério Público, a “adoção de meios extrajudiciais de solução de conflitos, incluindo a mediação, a arbitragem e as práticas de direito consuetudinário ou autóctones de justiça, quando se revelem adequadas, para facilitar a conciliação e obter a reparação em favor das vítimas” (CNMP, 2021).

Um dos benefícios das práticas restaurativas em processos criminais é a redução da reincidência criminal através da celebração do acordo de não persecução penal (ANPP) junto ao Ministério Público. Com este acordo, o processo é suspenso condicionalmente enquanto o requerido cumpre as exigências estipuladas. Após a comprovação do cumprimento dessas condições, o processo é arquivado e a punibilidade é extinta. Importante notar que a participação no processo é voluntária; o requerido pode optar por provar sua inocência, caso em que o processo judicial seguirá seu curso normal.

Um exemplo prático da atuação da justiça restaurativa em casos criminais é a notícia publicada no portal do Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF6), em que integrantes da equipe do Núcleo de Práticas Restaurativas da Subseção Judiciária de Uberlândia/MG deram um significativo avanço à condução de práticas restaurativas em crimes graves. As sessões restaurativas são realizadas em cooperação técnica com o Centro de Justiça Restaurativa e a Universidade Federal de Uberlândia (CEJURE-UFU).

2.2. O AVANÇO DAS TECNOLOGIAS DE VIDEOCONFERÊNCIA

As tecnologias de videoconferência evoluíram significativamente em escala global, especialmente após a pandemia de COVID-19. O desenvolvimento dessas tecnologias incluiu melhorias em qualidade de áudio e vídeo, recursos interativos e a integração de inteligência artificial para oferecer experiências mais envolventes e eficientes. Entre as principais plataformas de videoconferência destacam-se Zoom, Microsoft Teams e Google Meet.

O uso de plataformas de videoconferência oferece vantagens como maior acessibilidade e inclusão, permitindo a participação de pessoas de diferentes localidades sem a necessidade de deslocamento, economizando tempo e custos. Com o avanço tecnológico no sistema judiciário, o processo torna-se mais eficiente e democrático.

No entanto, há desafios significativos na implementação e democratização dessas tecnologias, que serão discutidos a seguir.

2.2.1. DESAFIOS E LIMITAÇÕES

Como já antecipado, as tecnologias de videoconferência também enfrentam desafios, especialmente relacionados a problemas técnicos. A conectividade é uma questão crítica, pois uma conexão instável pode interromper a comunicação efetiva e a justiça restaurativa depende fortemente da capacidade de estabelecer conexão emocional entre as partes a partir da construção de um ambiente de confiança e compreensão.

A comunicação não-verbal, como expressões faciais e linguagem corporal, desempenha um papel crucial e as videoconferências podem limitar a percepção desses sinais, dificultando a interação humana e a construção de uma conexão fortalecida.

Ademais, a qualidade da internet e o acesso a dispositivos adequados também podem impactar significativamente a eficácia das videoconferências. Em regiões com infraestrutura tecnológica limitada os participantes podem enfrentar dificuldades para se conectar de

maneira estável e contínua, prejudicando a fluidez das sessões. Destaca-se que, a depender da condição financeira das partes, é importante compreender que nem sempre todos possuem equipamentos tecnológicos para o acesso aos ambientes virtuais de encontro, devendo então o processo ser reformulado para o atendimento e envolvimento efetivo de todos.

Além disso, há resistência de algumas pessoas para mudança e adaptação às novas tecnologias, especialmente o público da terceira idade. Compreender essa resistência requer a empatia de respeitar a preferência das partes e, sempre que possível, dar prioridade para que as sessões ocorram de forma presencial ou híbrida.

Por fim, outra desvantagem é a possibilidade de invasão de privacidade. A ausência de protocolos de segurança bem definidos e a possibilidade de gravação das sessões comprometem a confidencialidade e o sigilo, que são princípios fundamentais da justiça restaurativa. Essa vulnerabilidade pode gerar desconfiança e diminuir a eficácia do processo, pois a garantia de um ambiente seguro e privado é essencial para promover a abertura necessária às sessões.

2.2.2. VANTAGENS

Agora sob outra perspectiva, a integração de tecnologias de videoconferência à justiça restaurativa tem o potencial de oferecer diversas vantagens significativas.

Uma das principais vantagens é a possibilidade de inclusão de partes envolvidas que, de outra forma, não poderiam participar. Isso é especialmente importante em situações onde vítimas, ofensores e facilitadores estão geograficamente distantes ou enfrentam barreiras físicas que dificultam a presença em sessões presenciais. A videoconferência elimina essas barreiras, permitindo que todos os envolvidos participem como sujeitos participativos do processo. Em certos casos, o contato virtual pode ser preferível devido à natureza do conflito e à dimensão do dano causado, proporcionando um ambiente mais seguro e confortável.

As tecnologias de videoconferência também permitem que as sessões sejam agendadas e realizadas com maior flexibilidade, garantindo que os processos não sejam interrompidos devido a problemas logísticos. Isso é um aspecto importante para manter sua continuidade e eficácia, para que todas as partes necessárias sejam ouvidas e que sejam realizadas quantas sessões forem necessárias.

Outrossim, outro benefício importante é a economia de tempo e dinheiro para deslocamento ao local das sessões e a necessidade de estrutura adequada.

Em suma, a justiça restaurativa, especialmente quando apoiada por tecnologias de videoconferência, amplia a inclusão, aumenta o alcance geográfico, facilita a continuidade dos processos e oferece uma abordagem mais acessível e eficaz para a resolução de conflitos.

2.3. PROPOSTAS DE SUPERAÇÃO

Para enfrentar os desafios de implementação das videoconferências na justiça restaurativa, diversas soluções potenciais podem ser implementadas. A correta orientação aos facilitadores e participantes quanto ao uso das plataformas digitais é um importante aspecto para a superação desses desafios.

Para os facilitadores, é importante oferecer capacitações que instruem para a adequada utilização das plataformas digitais, além de técnicas de comunicação para melhorar a qualidade das sessões virtuais. Essa iniciativa ajuda a garantir que os facilitadores se sintam mais competentes ao usar essas tecnologias e também promovam um ambiente confortável a todos os envolvidos.

Ainda sobre a formação dos facilitadores, é de suma importância a capacitação para que os mesmos possam identificar a necessidade de realização de sessões presenciais sempre que necessário. Essa percepção é fundamental para a justiça restaurativa a partir do reconhecimento que nem todas as pessoas estão preparadas para participar de sessões virtuais, seja pela falta de acesso à internet, pela ausência de dispositivos tecnológicos adequados, ou por outros motivos específicos a depender de cada caso.

Além disso, melhorias na infraestrutura tecnológica do sistema judiciário são essenciais para garantir a estabilidade e a qualidade das conexões. Investir em redes de internet mais robustas e acessíveis, assim como fornecer dispositivos adequados a todos os participantes, pode minimizar problemas técnicos que possam interromper as sessões.

O desenvolvimento de protocolos para garantir a segurança das sessões é outra medida crucial. Estabelecer diretrizes claras sobre o uso das plataformas de videoconferência, incluindo práticas recomendadas para proteger a privacidade e a confidencialidade, pode mitigar riscos de segurança.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao trabalhar o eixo temático em questão, observa-se benefícios no uso de tecnologias de comunicação a distância para a justiça restaurativa. Essas tecnologias

promovem a inclusão ao facilitar o acesso ao processo e seus atos, superando barreiras geográficas, econômicas e temporais. No entanto, elas também apresentam desafios, como dificuldades na interação humana e à comunicação não-verbal, problemas de conectividade e acesso à tecnologia, questões de segurança e privacidade e desafios humanos e comportamentais.

São soluções potenciais para enfrentar esses desafios as capacitações, melhorias em infraestrutura tecnológica e o desenvolvimento de protocolos de segurança.

O uso e a disseminação dessas tecnologias são fundamentais para democratizar e expandir o alcance da justiça restaurativa, ampliando assim seu poder de transformação social.

A longo prazo, o reconhecimento das práticas restaurativas online pode mudar positivamente à medida que a sociedade se familiarize mais com os avanços tecnológicos e o papel da justiça restaurativa seja difundido, alcançando um público mais amplo.

Em conclusão, as tecnologias de videoconferências possuem o potencial de oferecer soluções inovadoras para as práticas da justiça restaurativa; entretanto se faz essencial abordar potenciais desafios técnicos e humanos para garantir que as sessões sejam eficazes e que as partes estejam emocionalmente conectadas. Adaptar-se a essa nova realidade exige esforço e comprometimento, mas os benefícios são significativos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CNMP - CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Resolução nº 243, de 18 de outubro de 2021.** Dispõe sobre a política institucional de proteção integral e de promoção de direitos e apoio às vítimas. Brasília, DF: Diário Eletrônico do CNMP, Caderno Processual, p. 17-21, edição de 22/10/2021. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/2021/Resoluo-n-243-2021.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2024.

ECOSOC - CONSELHO ECONÔMICO E SOCIAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução 2002/12, de 24 de julho de 2002.** Regulamenta os princípios básicos para a utilização de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal. Organização das Nações Unidas: Agência da ONU para refugiados (UNCHR), E/RES/2002/12. Disponível em: <http://www.unhcr.org/refworld/docid/46c455820.html>. Acesso em: 18 mai. 2024.

TRF6 - TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO. **Núcleo de Práticas Restaurativas da Subseção Judiciária de Uberlândia realiza primeiro procedimento em crime grave.** Disponível em: <https://portal.trf6.jus.br/nucleo-de-praticas-restaurativas-da-subsecao-judiciaria-de-uberlandia-realiza-primeiro-procedimento-em-crime-grave>. Acesso em: 19 jun. 2024.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça.** Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athenas, 2008.