

**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

**ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS:  
TEMAS DO PROGRAMA RECAJ-UFMG**

---

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos: temas do programa RECAJ-UFMG [Recurso eletrônico on-line] organização IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (IV CIDIA): Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini, Wilson de Freitas Monteiro e Fabricio Veiga Costa – Belo Horizonte: Skema Business School, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-794-6

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Os direitos dos novos negócios e a sustentabilidade.

1. Direito. 2. Inteligência artificial. 3. Tecnologia. I. IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2023 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---

**skema**  
BUSINESS SCHOOL

LAW SCHOOL  
FOR BUSINESS

# **IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

## **ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS: TEMAS DO PROGRAMA RECAJ-UFGM**

---

### **Apresentação**

O IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial - CIDIA da SKEMA Business School Brasil, realizado nos dias 01 e 02 de junho de 2023 em formato híbrido, consolida-se como o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil. Estabeleceram-se recordes impressionantes, com duzentas e sessenta pesquisas elaboradas por trezentos e trinta e sete pesquisadores. Dezenove Estados brasileiros, além do Distrito Federal, estiveram representados, incluindo Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos trinta e três grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de vinte e cinco livros apresentados à comunidade científica nacional e internacional, contou com a valiosa colaboração de sessenta e três professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo de double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação entre inteligência artificial, tecnologia e temas como acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, sustentabilidade, democracia e responsabilidade civil, entre outros temas relevantes.

Um sucesso desse porte não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o CONPEDI - Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito; o Programa RECAJ-UFGM - Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais; o Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil - IBERC; a Comissão de Inteligência Artificial no Direito da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Minas Gerais; a Faculdade de Direito de Franca - Grupo de Pesquisa Políticas Públicas e Internet; a Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA - Programa de Pós-graduação em Direito - Laboratório de Métodos Quantitativos em Direito; o Centro Universitário Santa Rita - UNIFASAR; e o Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos (PPGPJDH) - Universidade Federal do Tocantins (UFT) em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

Painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional e internacional. A abertura foi realizada pelo Professor Dierle Nunes, que discorreu sobre o tema "Virada tecnológica no Direito: alguns impactos da inteligência artificial na compreensão e mudança no sistema jurídico". Os Professores Caio Lara e José Faleiros Júnior conduziram o debate. No encerramento do primeiro dia, o painel "Direito e tecnologias da sustentabilidade e da prevenção de desastres" teve como expositor o Deputado Federal Pedro Doshikazu Pianchão Aihara e como debatedora a Professora Maraluce Maria Custódio. Para encerrar o evento, o painel "Perspectivas jurídicas da Inteligência Artificial" contou com a participação dos Professores Mafalda Miranda Barbosa (Responsabilidade pela IA: modelos de solução) e José Luiz de Moura Faleiros Júnior ("Accountability" e sistemas de inteligência artificial).

Assim, a coletânea que agora é tornada pública possui um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da CAPES. Além disso, busca-se formar novos pesquisadores na área interdisciplinar entre o Direito e os diversos campos da tecnologia, especialmente o da ciência da informação, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades, com papel protagonista.

A SKEMA Business School é uma entidade francesa sem fins lucrativos, com uma estrutura multicampi em cinco países de diferentes continentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua dedicação à pesquisa de excelência no campo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital requer uma abordagem transdisciplinar.

Expressamos nossos agradecimentos a todas as pesquisadoras e pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 14 de julho de 2023.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Coordenador de Pesquisa – SKEMA Law School for Business



**A FALTA DE INFORMAÇÃO COMO OBSTÁCULO AO ACESSO À JUSTIÇA  
PELA VIA DOS DIREITOS EM FACE DAS MÍDIAS SOCIAIS**

**THE LACK OF INFORMATION AS AN OBSTACLE TO ACCESS TO JUSTICE  
THROUGH THE SOCIAL MEDIA RIGHTS**

**Júlia Fernanda Silva e Souza <sup>1</sup>**  
**Adriana Goulart de Sena Orsini <sup>2</sup>**  
**Wilson de Freitas Monteiro <sup>3</sup>**

**Resumo**

O tema da presente pesquisa concentra-se no estudo da desinformação responsável por afastar os indivíduos da justiça, visto que a carência de conhecimento impede que os cidadãos tenham acesso a direitos e as instituições incumbidas a garanti-los. Este trabalho examina como as mídias digitais auxiliam o Estado a combater a falta de informação ao mesmo tempo em que se aproxima da população e proporciona uma participação mais democrática no ambiente virtual.

**Palavras-chave:** Desinformação, Acesso à justiça, Mídias digitais, Via dos direitos

**Abstract/Resumen/Résumé**

The theme of this present research is centered in the study of the misinformation responsible to separate individuals from the justice, since the need of knowledge restrains the citizens to have access to their rights and to the institutions which are delegated to guarantee these rights. This work examines how social media auxiliates the State to oppose the lack of information at the same time that it gets closer to the population and provides a more democratic participation inside a virtual environment.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Misinformation, Access to justice, Social media, Way of the rights

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela UFMG. Pesquisadora de Iniciação Científica na UFMG, associada ao Programa RECAJ UFMG. Bolsista do CNPq.

<sup>2</sup> Professora Associada IV da Faculdade de Direito da UFMG. Doutora, Mestre e Graduada em Direito pela UFMG. Pós-doutora pelo UFD - Brasília. Coordenadora do Programa RECAJ UFMG. Desembargadora no TRT3.

<sup>3</sup> Mestre em Direito pela UFMG. Bacharel em Direito pela Escola Superior Dom Helder Câmara. Pesquisador do Programa RECAJ UFMG.

## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O tema da pesquisa que se pretende desenvolver é a desinformação em relação à influência das mídias sociais na vida dos indivíduos sob a ótica do acesso à justiça pela via dos direitos. Dentre os diferentes fatores existentes, que obstaculizam a efetividade dos direitos, a falta de informação se coloca como um impedimento preocupante. Muitos indivíduos encontram dificuldades em reivindicar as garantias que possuem ou por não as conhecerem ou por não saber como pleiteá-las. Com isso, a informação passa a ser uma necessidade e um direito a ser garantindo, para além de conquistado, a fim de aproximar o indivíduo da justiça social.

De acordo com o art. 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, o direito à liberdade de opinião e expressão abrange também o direito de receber e transmitir informações (ONU, 1948). Na mesma linha de raciocínio, a Constituição da República de 1988 proclama em seu art. 5º o acesso à informação (BRASIL, 1988). Tal garantia é fundamental para a conscientização dos cidadãos acerca de seus direitos e é por meio da informação que se norteia o que compreende ou não o direito de ser reivindicado.

A informação é elemento essencial no processo de alcance da justiça, visto que, antes da efetivação dos direitos, vem a informação sobre a titularidade destes. A aproximação da justiça tem como meios a realização de direitos e a participação dos indivíduos na construção do direito em si (SILVA, 2017), de modo que é exigido um conhecimento satisfatório sobre o que será reivindicado. A partir do momento em que os sujeitos têm informação acerca de seus direitos, será possível ter a autonomia de iniciar a construção do acesso à justiça.

O problema fundamental do trabalho de investigação proposto é: como tornar acessível, à população marginalizada, por meio das mídias sociais, a conscientização acerca dos direitos que lhes são inerentes, a fim de combater a desinformação? Apesar de haver a garantia dos direitos, para que estes sejam alcançados com eficiência, deve-se ter a noção de sua disponibilidade, isto é, não só saber da existência de certo direito, mas também saber como realizá-lo.

Por conseguinte, o uso das mídias sociais se faz importante para a propagação de um conhecimento jurídico essencial. A atual era das redes permite a transmissão de informações rapidamente para muitas pessoas, o antigo “boca a boca” é substituído por links de compartilhamentos, o que faz com que este seja um meio mais fácil de garantir acessibilidade.

O presente trabalho de investigação se enquadra na vertente metodológica jurídico-sociológica. Quanto ao tipo de investigação, foi adotado o jurídico-projetivo, segundo a

classificação de Gustin, Dias e Nicácio (2020). No tocante à técnica metodológica selecionada para a investigação proposta, a escolha foi a pesquisa teórica.

## **2. A DESINFORMAÇÃO VEICULADA PELO AMBIENTE VIRTUAL E O (DES)ACESSO À JUSTIÇA PELA VIA DOS DIREITOS**

A população brasileira marginalizada ainda sofre com a falta de acesso à justiça, direitos básicos são precários e as necessidades básicas para garantir o mínimo existencial não são realizadas de forma suficiente. Políticas públicas meramente econômicas de governo após governo não se mostraram eficientes para melhorar o quadro do Brasil, pois o acesso à justiça não pode ser reduzido à esfera econômica, suas questões envolvem a cidadania como um todo, com a concretização e disponibilização de direitos garantidos (SILVA, 2017).

Evidencia-se que uma melhoria no desenvolvimento econômico precisa ser aliada de um desenvolvimento da cidadania, a qual inclui a inclusão social e a efetivação de direitos. Nessa linha de raciocínio, um dos principais problemas a serem enfrentados é a desinformação em relação aos direitos. Para garantir que o Estado se faça presente e que os indivíduos possam usufruir de seus direitos, torna-se necessário um movimento de conscientização, responsável por informar preferencialmente os sujeitos mais excluídos e em situação de vulnerabilidade social.

Em uma pesquisa de opinião pública feita pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH/PR) em 2008, constata-se que 23% dos entrevistados não sabem ou não conseguem explicar o que é cidadania, assim como 39% não sabem ou não se lembram de algum direito humano protegido pela Constituição da República de 1988. Do mesmo modo, a maioria dos entrevistados associa à família (55%) e ao esforço pessoal (49%) os fatores mais importantes para garantir direitos, ao passo que as políticas de governo e o acesso à justiça foram citados por, respectivamente, 44% e 42% dos entrevistados (VENTURI; SINISGALLI; CHAMMAS; ALBA; ROSAS; VILLELA; DIAS, 2008).

Posto isso, é notável como a desinformação é um fator preocupante, uma vez que é uma carência da população, principalmente a parcela mais pobre e menos escolarizada, conhecer os seus próprios direitos e as instituições responsáveis por garanti-los. Silva (2017) afirma que, para tentar solucionar o problema da desinformação, “é preciso pensar na elaboração de políticas públicas que aproximem os indivíduos e grupos – principalmente os mais necessitados – de mecanismos, para além das instituições judiciárias, que possibilitem a concretização desses direitos”.



A fim de buscar novas soluções para a problemática, a Internet pode ser uma aliada na promoção de informações que conscientizem a população. Atualmente, diversos órgãos públicos, instituições e associações possuem perfis em mídias digitais, como uma estratégia de se manterem próximos dos indivíduos no ambiente virtual. De acordo com uma pesquisa do Instituto DataSenado (2022), a principal fonte de informação sobre política de 37% dos entrevistados é a TV, seguida pelas redes sociais (24%) e pelas páginas da Internet (23%). Esta pesquisa conclui que a internet é a principal fonte de notícia, sobretudo entre os mais jovens, sendo o Facebook a principal rede social que fornece informações para 35% dos entrevistados (INSTITUTO DATASENADO, 2022).

Assim, o meio digital, se utilizado com responsabilidade e verdade, torna-se uma ferramenta importante para informar a população e realizar a cidadania. Mídias digitais de ampla acessibilidade transformam-se em mecanismos jurídicos e democráticos, assim como instrumentos de estímulo à transparência e à credibilidade do Estado e das instituições. Desse modo, políticas públicas que envolvam as mídias sociais são um meio para aproximar os usuários das redes dos seus direitos fundamentais, suprimindo a necessidade de combater a desinformação.

### **3. POLÍTICAS PÚBLICAS E MÍDIAS DIGITAIS: O INSTAGRAM COMO FERRAMENTA PARA PROMOVER A INFORMAÇÃO**

O Instagram é um exemplo de uma das melhores mídias digitais para propagar informações amplamente e com segurança. As ferramentas dessa rede social permitem acessibilidade, pois as postagens são trabalhadas para alcançar cada vez mais usuários com uma mensagem simples e clara, além de fomentar a participação popular, por meio dos comentários nas postagens e da possibilidade de encaminhar mensagens, e a credibilidade do conteúdo, pois perfis oficiais são autenticados com um selo de verificado pela plataforma. Também é possível denunciar e até retirar postagens e perfis que disseminem notícias falsas e discurso de ódio.

Tornou-se comum que organizações governamentais, governos de estados, prefeituras e outras instituições criem perfis no Instagram. O propósito dessas contas é utilizar a linguagem virtual para chegar até a população em pouco tempo e de maneira acessível. Os perfis oficiais (e verificados) passam informações importantes para grandes quantidades de usuários da plataforma, os quais podem se comunicar, por meio de mensagens, com estas instituições e compartilhar suas postagens com outras pessoas. Além disso, é possível obter um feedback da população, seja abrindo uma “caixinha de perguntas” pelo “story” ou abrindo o espaço de

“comentários” em suas postagens, o que possibilita que a população expresse críticas ou satisfações.

Em uma análise do Instagram da prefeitura de Santo Antônio de Jesus, Lopes (2019) nota que os recursos fornecidos por tal rede social fortalece a construção de um espaço de sociabilidade. Neste meio de comunicação, as publicações do município pretendiam alcançar os indivíduos de maneira mais dinâmica e ampla, além de ter como objetivo beneficiar o interesse público. O autor também aponta como a prefeitura pode adotar melhores estratégias de comunicação pelo Instagram, utilizando, por exemplo, enquetes e pesquisas para interagir com os usuários da plataforma.

Um caso que ilustra esta estratégia é a campanha “SOS Jequié” feita pela prefeitura do município de Jequié na Bahia. No dia 25 de dezembro de 2022, devido às chuvas e ao volume dos rios presentes na região, a cidade foi atingida por uma forte enchente que danificou diversos pontos comerciais e muitas residências, principalmente das populações ribeirinhas. Enquanto o desastre ainda estava acontecendo, a prefeitura movimentou o seu Instagram para divulgar para as pessoas o número de contato com a Defesa Civil e passar as orientações de segurança necessárias no momento (PREFEITURA DE JEQUIÉ, 2022a).

No dia seguinte ao desastre, o Instagram da prefeitura lança a campanha “SOS Jequié” (PREFEITURA DE JEQUIÉ, 2022b), a qual começa informando os pontos de abrigo para receber aqueles que perderam suas casas. Também são divulgados a conta bancária do Fundo Municipal de Assistência Social, para doações em dinheiro, e os locais de recebimento de doações para as famílias desalojadas, com uma lista de mais itens necessários. Ao longo do mesmo dia, foram propagadas pela campanha informações muito necessárias, como as ruas e avenidas que estavam interditadas por conta da enchente.

No decorrer de uma semana, a campanha contribuiu para alertar a população em relação às consequências da enchente. As postagens forneceram informações como o consumo de determinados alimentos, o cuidado necessário com a leptospirose e a atualização de vacinas, incluindo quais são os documentos necessários para a vacinação e a solicitação para que as pessoas procurassem as Unidades de Saúde mais próximas (PREFEITURA DE JEQUIÉ, 2022c).

Nesse cenário, um dos conteúdos mais importantes relacionava-se ao cadastramento de pessoas afetadas pela enchente. Após as famílias, os mais atingidos foram feirantes, comerciantes e pequenos empresários, com isso, a prefeitura desenvolveu um sistema de crédito emergencial para estas pessoas. A campanha no Instagram esforçou-se para encontrar esses atingidos, convocá-los para que se cadastrassem, presencial ou eletronicamente, e identificar

quem precisa de ajuda e qual foi o tamanho do estrago para cada um deles. Por conseguinte, no dia 31 de dezembro, a prefeitura fez uma postagem não só divulgando o crédito emergencial, mas também informando o passo a passo de como pedi-lo e quais são os serviços de atendimento ofertados.

Portanto, o caso apresentado da prefeitura de Jequié-BA demonstra como uma plataforma de mídia digital pode conectar as pessoas e os seus direitos. Uma vez que o Estado ofereça iniciativas para realizar direitos, o Instagram é um aliado das políticas públicas necessárias para minimizar a desinformação, principalmente a que aflige a população marginalizada, a qual sofre mais com a falta de informação. Consequentemente, cria-se um ambiente virtual que possibilita a inclusão social, a participação popular, a efetivação de direitos e a garantia da cidadania.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A população brasileira, em especial aqueles que estão mais excluídos socialmente, carece de acesso à justiça pela via dos direitos, pois, para muitos ainda falta a efetivação de direitos sociais básicos e de justiça social. Para romper com tal situação de desigualdade, é responsabilidade das instituições do Estado promover não só medidas econômicas, mas também desenvolver a cidadania, disponibilizando direitos de uma forma que seja acessível pela população.

Nessa perspectiva, a desinformação é um dos principais obstáculos a serem retirados para que se consiga alcançar a aproximação de direitos visada. O não conhecimento e a falta de informação afastam o indivíduo do acesso à justiça pela via dos direitos, impedindo-o de exercer a sua cidadania. Com isso, urge a exigência de minimizar a distância entre os sujeitos e o acesso aos direitos garantidos, uma forma encontrada para concretizar o vínculo buscado é a utilização de veículos de comunicação mais fluidos, as redes sociais.

As políticas públicas que se utilizam das mídias sociais, em especial o Instagram, apresentam-se como solução para a problemática. Esta construção de um canal virtual de comunicação produz uma ponte que conecta o Estado e os cidadãos, como um meio para transmitir as informações necessárias, possibilitar o acesso e promover a confiança nas instituições. Além de aproveitar também da oportunidade que as mídias sociais promovem de abrir um espaço participativo com a população, possibilitando conhecer a realidade das pessoas, ouvir as suas críticas e exercer correções quando for preciso.

Portanto, quando a desinformação não for mais um impedimento, permite-se que os indivíduos busquem por conta própria a solução de seus conflitos e que também se interessem mais pela colaboração no ambiente democrático, mesmo que este seja virtual. À vista disso, as mídias digitais tornam-se ferramentas institucionais para promover a informação tanto sobre direitos e serviços quanto sobre como acessá-los.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza; DIAS, Maria Tereza Fonseca; NICÁCIO, Camila Silva. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 5. ed. São Paulo: Almedina, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Declaração Universal dos Direitos Humanos* (1948). Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 03 fev. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado, 1988.

SILVA, Nathane Fernandes da. *O Diálogo dos Excluídos: a mediação social informativa como instrumento de ampliação do acesso à justiça pela via dos direitos no Brasil*. Tese (doutorado) - Orientação: Adriana Goulart de Sena Orsini. - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Direito, 2017.

VENTURI, Gustavo; SINISGALLI, Beatriz; CHAMMAS, Wilson; ALBA, Deise de; ROSAS, Wagner; VILLELA, Santhiago; DIAS, Rita. *Pesquisa de opinião pública: percepção sobre os direitos humanos no Brasil*. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH/PR. Dez, 2008. Disponível em: [http://www.dhnet.org.br/dados/livros/dh/livro\\_sdh\\_pesquisa\\_percepcao\\_dh.pdf](http://www.dhnet.org.br/dados/livros/dh/livro_sdh_pesquisa_percepcao_dh.pdf). Acesso em: 06 fev. 2023.

INSTITUTO DATASENADO. *Panorama Político 2022: o cidadão e o Senado*. Senado Federal. Março de 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/arquivos/panorama-politico-2022>. Acesso em: 06 fev. 2023.

LOPES, Rafael Santana. *Possibilidades de comunicação pública no Instagram: Uma Análise da Prefeitura de Santo Antônio de Jesus*. Intercom, Brasil: Belém, 2019.

PREFEITURA DE JEQUIÉ. *A Prefeitura reforça as orientações à população para que se mantenha atenta, devido a grande quantidade de chuvas na região, e a previsão de uma maior defluência de águas na Barragem da Pedra*. Jequié, 25 dez. 2022. Instagram: @prefeiturajequeie. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CmmDGmHOIV5/>. Acesso em: 26 mar. 2023.

PREFEITURA DE JEQUIÉ. *A Prefeitura disponibilizou alguns locais para serem utilizados como abrigos às famílias desabrigadas devido às chuvas e ao transbordamento do Rio*

*Jequiezinho*. Jequié, 26 dez. 2022. Instagram: @prefeiturajequeie. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CmogklGs5UP/>. Acesso em: 26 mar. 2023.

PREFEITURA DE JEQUIÉ. *A Prefeitura vem tomando diversas medidas com vistas a prevenção e cuidados com a saúde da população, em virtude dos perigos causados pelas enchentes*. Jequié, 29 dez. 2022. Instagram: @prefeiturajequeie. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CmwmsP-MXNR/>. Acesso em: 26 mar. 2023.