

Audiências virtuais: uma visão advocatícia

Alexandre A. F. Tella¹

Advogado, mediador e pesquisador

A crise pandêmica decorrente do coronavírus compeliu o Poder Judiciário a ser rápido, inovador e criativo. Também forçou as Autoridades Judiciais, membros do Ministério Público e Advogados a reverem qualquer aversão pessoal à tecnologia, e ainda a se atualizarem para suprir déficits com habilidades tecnológicas. As práticas adotadas pelos Tribunais fornecem uma visão impressionante das possibilidades de trabalho à distância. Dentre tais costumes, nota-se uma promissora abertura para a realização de audiências virtuais, inclusive sessões de mediação².

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) divulgou orientações sobre o trabalho remoto. Dentre as instruções, o TJSP elaborou material explicativo sobre as audiências virtuais³. Tais audiências estão criando novas possibilidades de atuação, que além de manterem os Tribunais funcionando durante a pandemia, também apresentam promessas para facilitar o acesso à Justiça, além de evitar conflitos iminentes⁴ e solucionar as disputas pendentes⁵.

A realização de sessões virtuais pode ser utilizada para atender ao crescimento da demanda, de maneiras que os procedimentos tradicionais não podem. Assim, por necessidade de dar uma resposta aos jurisdicionados frente a uma pandemia sem precedentes, os Tribunais estão adotando mudanças de forma ousada, alinhando os procedimentos judiciais às tecnologias disponíveis, e assim tentam suprir as necessidades daqueles que buscam a Justiça.⁶

Este trabalho foi organizado de forma a apresentar algumas das vantagens da utilização de audiências virtuais. Depois, aponta alguns desafios para a realização dessas sessões. E ao final, sugere regras de conduta para a realização das audiências virtuais, tudo isso sob olhar de um advogado.

¹ Possui graduação em Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (1993), mestrado em Direito Processual Civil pela Universidade Paulista (2004), mestrado em Resolução de Disputas pela Faculdade de Direito da Universidade do Missouri (2017). Atualmente cursa programa de Ph.D. na Faculdade de Educação na Universidade do Missouri, com ênfase em ensino superior e resolução de disputas; também atua como pesquisador assistente no Departamento de Liderança Educacional e Análise de Políticas na Faculdade de Educação da Universidade do Missouri.

² Para os efeitos deste trabalho os termos mediação e conciliação serão tratadas como sinônimos, a exemplo da forma como foi disciplinado o assunto no artigo 2.3 da Convenção de Singapura sobre Mediação.

³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. SGP 6 – Diretoria de Capacitação Desenvolvimento de Talentos Estenotipia e Novos Projetos, Audiências Virtuais. Sistema Remoto de Trabalho, Sistema remoto de trabalho. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/CapacitacaoSistemas/AudienciaVirtualSistemaRemotoTrabalho.pdf?d=1594833830897>. Acesso em: 17 jul. 2020.

⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Provimento CG nº 11/2020.

⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Ato Normativo NUPEMEC 01/2020.

⁶ EMBLEY, P.L., Judicial Perspectives on ODR and Other Virtual Court Processes, *SSRN Electronic Journal*, Nova Iorque: 2020. v. 5, n. 1.

Vantagens

A expressão “resolução de disputas online (ODR)”, neste artigo, será considerada a aplicação da tecnologia da informação e comunicação à prevenção, gerenciamento e resolução de disputas⁷. O objetivo da utilização da ODR não é afastar-se dos seres humanos, mas tornar mais eficaz a resolução de disputas, e impedir que as dificuldades de acesso a qualquer forma de solução de conflitos mantenham as pessoas em uma situação injusta. É uma percepção errônea pensar que a tecnologia desumanizará as pessoas; simplesmente oferece outros caminhos. Espera-se que aprender sobre as vantagens dessa metodologia convença as partes interessadas a investir no ODR a curto, médio e longo prazo⁸. Portanto, a realização de audiências virtuais pode ser entendida como uma prática, no sentido de se usar a tecnologia para resolver disputas.

Muitos são os benefícios das audiências virtuais. A seguir serão relacionadas algumas das vantagens experimentadas pelo autor e algumas apontadas por Fernando Hoffman⁹ em relação às sessões virtuais de mediação, que se adaptam perfeitamente às demais modalidades de audiências virtuais.

- a) *Não paralisação do processo.* Em razão da pandemia, muitas atividades foram interrompidas para garantir o distanciamento social e conseqüentemente tentar evitar o contágio e a disseminação do vírus Covid-19. Num primeiro momento, também houve uma parada por parte do Poder Judiciário, porém tal paralisação poderia ser mais desastrosa ainda para a população pois, num momento tão crítico, os jurisdicionados ficariam desamparados caso precisassem se socorrer do Poder Judiciário. Assim sendo, sessões virtuais pré-processuais de mediação podem evitar conflitos e resolver as contendas que já tramitam perante o Poder Judiciário. E ainda, a realização de audiências virtuais nos casos em que não é possível a solução pacífica da demanda permite a continuidade da tramitação do feito até a decisão judicial.
- b) *Superação de barreiras geográficas.* A utilização de aplicativos de videoconferência possibilita que pessoas que estejam em locais diferentes, distantes, e até mesmo de difícil acesso, possam se aproximar virtualmente e participar da audiência sem a necessidade de deslocamento. Por exemplo, no final de maio de 2020, o Centro de Conciliação e Mediação de Família de São Luís - MA realizou, com sucesso, uma sessão de divórcio por videoconferência, pois uma das partes mora nos Estados Unidos¹⁰.
- c) *Acessibilidade.* A utilização de aplicativos de videoconferência pode facilitar o acesso à Justiça aos portadores de necessidades especiais. Por exemplo, o aplicativo Google Meet permite a criação de legendas instantâneas, a possibilidade ao usuário surdo ou com deficiência auditiva da leitura em tempo real daquilo

⁷ KATSH, Ethan; RULE, Colin, What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution, *South Carolina Law Review*, South Carolina: 2007. v. 67, p. 329-344.

⁸ PHILIPPE, Mirèze, What Does It Take to Bring Justice Online?, *International Journal of Online Dispute Resolution*, Haia: 2020. v. 6, n. 2, p. 183-192.

⁹ HOFFMANN, Fernando. *Como se preparar para conduzir mediações por videoconferência*. Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-24/fernando-hoffmannmediacoes-videoconferencia>. Acesso em: 7 ago. 2020.

¹⁰ O MARANHENSE. Centro de Conciliação de Família de São Luís realiza primeira videoconferência internacional. *Giro de Notícias*. Acesso em: 17 ago 2020.

- que a outra parte estiver falando. O referido aplicativo também viabiliza que o usuário com dificuldade visual use recursos para dar zoom na tela e alterar as cores para facilitar a visualização¹¹. As audiências virtuais também evitam o deslocamento de portadores de necessidades especiais, que muito embora tenham proteção legal para garantir acesso a transporte e a prédios públicos, na prática, nem sempre acontece.
- d) *Economia*. Com a realização de sessões virtuais, ocorre a diminuição de gastos, pois não se faz necessário deslocamento das partes, dos advogados, nem das testemunhas, evitando, assim, despesas com transporte, alimentação, hospedagem, etc.
 - e) *Distanciamento social*. Em tempos de pandemia, se faz necessário o distanciamento social para evitar tanto o contágio, quanto a disseminação do coronavírus. A realização de audiência virtual permite o regular andamento do processo e ainda garante o afastamento das pessoas.
 - f) *Empoderamento da parte*. O distanciamento dos participantes da sessão empodera a parte e equilibra o poder, caso haja desequilíbrio dessa natureza entre elas. Por exemplo, em um caso de violência doméstica, a vítima não terá contato direto com a parte.
 - g) *Melhor aproveitamento do tempo*. Sem a necessidade de deslocamento, os advogados, as partes e as testemunhas não precisam se deslocar de um local para o outro, evitando a perda de tempo com a locomoção, trânsito e estacionamento.
 - h) *Ampliação e facilitação do acesso à Justiça*. A possibilidade de se praticar atos processuais de forma virtual facilita o acesso à Justiça, assim considerada, em sentido amplo, como por exemplo, mediação pré-processual, mediação tanto extrajudicial quanto judicial.

Desafios

Apesar das audiências virtuais trazerem muitas vantagens, elas também trazem alguns desafios para o Poder Judiciário, advogados, partes e testemunhas.

- a) *Acesso à internet*. Segundo estudo divulgado em 2019, no Brasil, 74% da população estava conectada à internet. Na zona rural eram apenas 53%, e somente 57% da população compreendida pelas classes sociais D e tinha acesso à internet¹². Além do grande número de pessoas sem acesso à rede, outro dado que também chama a atenção é o fato de 41,6% das pessoas com acesso à internet não o fazerem por não saberem como usá-la, 34,6% não têm interesse e 11,8% acham o serviço caro¹³. Portanto, apesar das audiências virtuais eliminarem

¹¹ GOOGLE. Google Meet accessibility. Google Meet Help. Disponível em: <https://support.google.com/meet/answer/7313544?hl=en>. Acesso em: 17 jul. 2020.

¹² LAVADO, Thiago, Pela primeira vez, mais da metade da zona rural e classes mais baixas têm acesso à internet, diz pesquisa. *G1 - Economia*. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/05/26/tres-em-cada-quatro-brasileiros-tem-acesso-a-internet-e-mais-da-metade-das-classes-baixas-esta-conectada-aponta-pesquisa.ghtml?utm_source=push&utm_medium=app&utm_campaign=pushg1. Acesso em: 17 jul. 2020.

¹³ SILVEIRA, Daniel. Em 2018, quase 46 milhões de brasileiros ainda não tinham acesso à internet, aponta IBGE. *G1 - Economia*. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/04/29/>

- barreiras geográficas, em parte da população carente há falta de educação a respeito do uso da internet, e alguns daqueles que moram em zona rural estão privados de tal vantagem. Assim, o grande desafio é educar a população para o uso da internet, ampliar o acesso para a população mais vulnerável e para aqueles que moram nos locais mais distantes dos grandes centros.
- b) *Acesso a equipamentos tecnológicos que permitam a participação em audiências virtuais.* Outro desafio é a dificuldade de acesso a equipamentos tecnológicos. Apesar do crescente número de pessoas com acesso a computadores e a telefones celulares, muitos ainda não dispõem de tais equipamentos. Conforme estudo realizado pelo IBGE em 2018, 5,7% da população brasileira acha caro o aparelho de acesso à internet, e ainda apenas 41,7% da população tinha computador, 12,5% tinham tablete, e 88,5% dispunham de telefone celular para uso pessoal com acesso à internet¹⁴. Portanto, para que realmente possa ser garantido acesso à Justiça, o acesso a equipamentos tecnológicos deve ser ampliado, seja pela facilitação de aquisição de tais equipamentos ou pela criação de locais onde a população possa ter acesso a eles, tais como prédios públicos, defensorias, OAB, etc.
- c) *Confiança.* Para as partes e testemunhas, o ambiente judicial já pode ser um motivo de desconfiança, uma vez que não faz parte da sua rotina diária. O ambiente virtual pode agravar ainda mais essa situação. Uma das formas de se construir confiança com as partes e testemunhas é orientá-las sobre o que esperar da audiência virtual e de como ela se realizará. Se as partes e testemunhas receberem orientação, logo se sentirão seguras e confiantes para prosseguir no procedimento, pois uma das formas de se construir confiança num ambiente virtual é por meio de informação, ou seja, se as partes tiverem conhecimento do que vai acontecer, elas confiarão no processo¹⁵.
- d) *Emoções.* Com a realização de audiências virtuais, a percepção de emoções pode ser perdida, dado o distanciamento das partes. Tal desafio é maior ainda nas sessões de mediação. Hoje já existem equipamentos que conseguem identificar sentimentos e emoções¹⁶, mas acredita-se que não seja necessário o uso de tais recursos. Agora, basta combinar com as partes que elas podem expressar sentimentos, seja por gestos, por chat ou até mesmo com a utilização de *emojis* disponíveis em aplicativos de videoconferência.
- e) *Empoderamento da parte.* A distância gerada pelas audiências virtuais pode empoderar a parte e acabar gerando uma menor resistência para manter a disciplina e o respeito. Para enfrentar tal desafio, cabe ao advogado orientar seus clientes e as testemunhas a respeito da obrigatoriedade de agir com urbanidade durante a sessão virtual. Também cabe à autoridade exercer o poder de polícia na condução da sessão, utilizando-se, inclusive, das ferramentas disponíveis para silenciar o microfone, bloquear vídeo, separar aquele que não se comportar adequadamente em salas privadas.

em-2018-quase-46-milhoes-de-brasileiros-ainda-nao-tinham-acesso-a-internet-aponta-ibge.ghtml . Acesso em: 17 jul. 2020.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ EBNER, Noam. *ODR and interpersonal trust*. In: Online Dispute Resolution: Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution. Haia, Portland: Eleven International Publishing, 2012. n. 667, p. 203-236.

¹⁶ INDUSTRYWIRE. *Devices Can Now Know Your Feelings with Empathetic Technology*. Disponível em: <https://industrywired.com/devices-can-now-know-your-feelings-with-empathetic-technology/> . Acesso em: 17 jul. 2020.

- f) *Conhecimento e utilização de plataformas tecnológicas.* A falta de educação a respeito do conhecimento e da utilização das plataformas de videoconferência são desafios para a boa realização desta. Tal dificuldade pode ser enfrentada com o fornecimento de material escrito e vídeos orientando a respeito do uso do aplicativo. A realização de teste/simulação antes da sessão virtual pode ser um elemento que supera tal desafio.
- g) *Instabilidade de acesso à rede mundial de computadores.* Infelizmente no Brasil, a instabilidade de acesso à internet ainda é um desafio. Uma das formas de enfrentar esse problema é combinar com todos os participantes da sessão virtual uma alternativa em caso de instabilidade da rede. Podem ser combinadas outras formas de continuidade da sessão, como por exemplo, continuidade dos trabalhos sem utilização de imagem, por meio de mensagem de textos, de ligação telefônica, ou até mesmo de agendamento de uma data predeterminada para a continuidade da sessão em data posterior, caso não seja possível a conexão.

Sugestões

Além das regras já estipuladas pelos Tribunais, algumas sugestões se fazem pertinentes para sobrepor os desafios supracitados, bem como para o sucesso da audiência virtual.

- a) *Etiqueta online.* Para que a sessão possa ocorrer, com urbanidade, da mesma forma que a presencial, a seguir são apresentadas algumas regras de etiqueta online que deverão ser observadas por todos aqueles envolvidos na realização da sessão virtual. A Câmara Internacional de Comércio (CCI) elaborou Nota de Medidas de Mitigação dos Efeitos do Covid-19¹⁷, que se adaptadas, podem ser aplicadas para a realização de sessões virtuais:

- a. identificar os participantes;
- b. abster-se de interromper quem estiver se manifestando, podendo usar gestos para pedir a palavra ou até mesmo “levantar a mão virtualmente”;
- c. usar, de maneira razoável e responsável, os recursos da videoconferência, evitando assim distrações, interrupções, durante a realização da sessão;
- d. evitar o uso de equipamentos que interfiram na conexão;
- e. não gravar, sem a devida autorização, a realização da sessão;
- f. evitar procrastinação e desperdício de tempo durante a audiência;
- g. silenciar os microfones enquanto não estiver falando;
- h. orientar e requerer que os participantes trazidos por qualquer uma das partes para a audiência respeitem as mesmas regras;
- i. adotar as providências necessárias para garantir a normal realização e a eficiência procedimental da sessão;

¹⁷ INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE. Nota de Medidas de Mitigação dos Efeitos do COVID-19 da Corte da CCI. Paris: ICC, 2020. p. 1-15.

- j. assumir o compromisso de que ninguém mais está presente no ambiente ou escutando a sessão¹⁸, sem a devida identificação da pessoa e autorização da autoridade e das partes.
- b) *Material informativo*. Nem todos os usuários estão familiarizados com a utilização de ferramentas tecnológicas. Para facilitar o uso, é crucial a elaboração de textos e vídeos educacionais que ensinem os usuários a lidar tanto com hardware quanto com software¹⁹. Como exemplo, pode ser citado que o TJSP já adotou tal providência²⁰. O provimento da educação, além de gerar inclusão, facilita a realização das sessões virtuais.
- c) *Testes*. O Tribunal de Justiça de São Paulo também adotou tal prática, sob a denominação de “reuniões teste”. A realização de simulações também permite que os usuários não familiarizados com os equipamentos e aplicativos possam se habituar e assim prepará-los para a realização das sessões, reduzindo a chance de falhas e mitigando o estresse na participação da sessão e na utilização de ferramentas tecnológicas. A CCI também sugere a realização de simulações para testar a conexão, streaming²¹, e trazer familiaridade com hardware e software para o usuário daquele instrumento antes da sessão.
- d) *Boas práticas*. Com a rápida mudança para o ambiente virtual, nem todos os usuários estavam preparados nem familiarizados para atuar nesse espaço. Hoje já é possível encontrar vasto material orientando a respeito de boas práticas em videoconferência. A seguir, encontra-se uma compilação de algumas sugestões encontradas em websites^{22 23 24 25} além das decorrentes de experiência pessoal.
- a. *Pontualidade*. Assim como nas sessões presenciais, a pontualidade também deve ser respeitada nas sessões virtuais. Portanto, os participantes devem se conectar com antecedência para que possam preparar e testar tanto o som quanto o vídeo antes do início da sessão. O ideal é que o participante, minutos antes do início da sessão, já esteja conectado e dentro da sala de videoconferência. Agindo dessa forma, evita-se que o encontro atrase, seja pela impropriedade ou por falhas nos equipamentos.
- b. *Ambiente ao redor do participante*. É recomendável que cada um dos participantes se certifique de que o ambiente ao seu redor esteja organizado, de

¹⁸ EMBLEY. Judicial Perspectives on ODR and Other Virtual Court Processes.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Capacitação e Competências, Como fazer na prática*. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/CapacitacaoSistemas/CapacitacaoSistemas/ComoFazer>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²¹ INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE (ICC), Nota de Medidas de Mitigação dos Efeitos do Covid-19 da Corte da CCI.

²² EQUIPE ELOS. *Boas práticas na videoconferência*. À Moda da casa. In: Elos Blog. Disponível em: <https://blog.elos.vc/boas-praticas-na-videoconferencia/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²³ EDUARDO, Marcio. *Boas práticas em reuniões remotas, utilizando videoconferências*. Medium. Disponível em: <https://medium.com/@marcio.sosie/boas-praticas-em-reunioes-remotas-utilizando-videoconferencias-6b0683d1937e>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²⁴ AQUA. *Boas práticas para vender por videoconferências*. Aqua Blog. Disponível em: <https://blog.aqua.com.br/boas-praticas-videoconferencias/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²⁵ SUPREME COURT OF FLORIDA. *Best practices: Facilitating remote appearance technology for the court and the litigants in the domestic relations divisions*. Disponível em: <https://www.ninthcircuit.org/sites/default/files/BEST-PRACTICES.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020.

modo que não haja distrações nem poluição visual. Deve-se ter o cuidado de excluir elementos inapropriados à seriedade da sessão que apareçam no fundo, tais como objetos íntimos, elementos que possam causar constrangimento aos outros participantes. Em se tratando de *ambientes virtuais*, a escolha do fundo deve ser feita de forma compatível com a solenidade da sessão²⁶.

Além do cuidado na escolha do ambiente, o participante também deve adotar as providências necessárias, para evitar a presença de outras pessoas na sala²⁷, a circulação de pessoas no fundo²⁸, e para que a câmera não esteja captando imagens de uma janela, pois tudo isso tira a concentração e pode atrapalhar a realização da sessão.

c. *Imagem*. Antes do início da sessão, o participante deve testar a câmera. É preciso certificar-se de que ela esteja funcionando adequadamente, habilitada e desbloqueada²⁹, e com as lentes limpas. Além do funcionamento apropriado da câmera, o participante também deve se preocupar com o enquadramento. A melhor posição da câmera é de frente para o participante e o ideal é que ele esteja enquadrado no centro da tela. Se isso não for possível, deve-se dar preferência para uma leve inclinação de cima para baixo, evitando a posição de baixo para cima para evitar distorções. A distância entre o participante e a câmera deve permitir que esse ocupe uma boa parte da área capturada, exibindo-o dos ombros para cima. A parte superior da cabeça pode ficar de fora do centro para que se possa aproximar mais a imagem e dar destaque aos olhos e às expressões faciais.

Outro principal aspecto a ser observado é a iluminação. Sempre que possível, deve ser aproveitada a luz natural. O efeito preferido é aquele cuja fonte de iluminação vem da frente do rosto com uma luz mais suave, que não cause sombras, de trás da câmera.

d. *Áudio*. O microfone também é um equipamento essencial para o sucesso da sessão virtual, pois é o responsável pela captação e transmissão do áudio. Antes do começo da sessão, o participante deve testar e avaliar o som emitido, ajustando o volume, se necessário, e a posição do microfone.

Se possível, recomenda-se usar microfones que captam som localizado, pois os microfones que captam som ambiente prejudicam a qualidade da comunicação, uma vez que reproduzem ruídos que poluem o som da sala virtual.

O participante também deve ficar atento para ativar o seu microfone somente quando estiver falando, desativando-o em seguida, para evitar a sobreposição de sons e prejudicar a compreensão de quem está falando. Além disso, o participante deve evitar as ações que geram ruídos, como por exemplo, ficar clicando a caneta, batucando na mesa, respondendo “ok” a cada frase, etc.

²⁶ TILT. Sem querer, ministro do STJ participa de sessão online com fundo de tubarão. Curiosidades da Tecnologia. In: Tilt: o canal sobre tecnologia da UOL. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/05/06/sem-querer-ministro-do-stj-participa-de-sessao-online-com-fundo-de-tubarao.htm>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²⁷ BARNES, Sara. *Husband Keeps Hilariously Photobombing Wife's Zoom Meetings Dressed in Silly Costumes*. Home/Funny. In: My Modern Met. Disponível em: <https://mymodernmet.com/zoom-photobombing-husband/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²⁸ BBC NEWS. *Children interrupt BBC News interview - BBC News*. BBC News. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Mh4f9AYRCZY>. Acesso em: 17 jul. 2020.

²⁹ MOREIRA, Eduardo. *Cinco métodos para desabilitar a webcam e melhorar a segurança*. Target HD. Disponível em: <https://www.targethd.net/cinco-metodos-para-desabilitar-a-webcam-e-melhorar-a-seguranca/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

Deve também desligar o microfone quando não estiver falando. O volume do celular, do tablete ou do computador também deve ser ajustado para evitar microfônias ou reverberações.

Além do mais, o participante deve esperar a sua vez para se manifestar, evitando interromper os outros. Caso haja a necessidade de fazer uma observação pontual sobre algo que está sendo dito, pode-se utilizar gestos ou outros recursos como o chat ou *emoji*.

e. *Postura*. O fato de o participante não estar fisicamente num fórum não o desobriga de respeitar a liturgia do ato. Inicialmente, deve ter em mente que outras pessoas estarão observando-o. Via de regra, os aplicativos de videoconferência possibilitam que muitos participantes estejam simultaneamente presentes na mesma tela, então é importante ter consciência de que se está sendo constantemente observado por todos. É imprescindível demonstrar atenção ao que está sendo dito e evitar esboçar reações de descontentamento e desprezo.

Não se deve fazer nenhuma outra atividade enquanto outros participantes estiverem falando, como por exemplo, mexer no telefone celular, trocar de tela para ver e-mails, acessar outros sites. Embora os participantes não tenham acesso à tela dos aparelhos dos outros membros, salvo se ela estiver sendo compartilhada, é possível perceber se o participante não está prestando atenção àquilo que está sendo dito.

É necessário falar naturalmente, em uma velocidade normal e com boa entonação. Outra orientação constitui-se em olhar para a câmera, de modo que os demais tenham a sensação de que o participante está se dirigindo diretamente para eles. Deve-se evitar movimentos bruscos, permanecer com uma postura firme e realizar movimentos suaves, para evitar que ocorram distorções na tela, ainda mais se o usuário do aparelho estiver usando *fundo virtual*.

É preciso respeitar o *dress code*³⁰. Ainda, o participante deve dar preferência a roupas com cores neutras e lisas, sem muitos detalhes nem estampas geométricas.

f. *Compartilhamento de tela*. Tal ferramenta pode ser muito útil para o sucesso da sessão, caso haja a necessidade de mostrar algo que esteja num computador ou na rede mundial de dados, e desde que disponibilizada pelo aplicativo de videoconferência, autorizada pela autoridade que preside a sessão e utilizada adequadamente.

Caso seja deferida a utilização de tal ferramenta, o participante deve estar pronto para usá-la de forma correta. Ter muito cuidado com o que está sendo apresentado é imprescindível. O compartilhamento de uma única tela de cada vez evita o compartilhamento de todo o conteúdo do computador. Outra recomendação é a cautela para compartilhar a tela correta, quando o usuário estiver trabalhando com múltiplas telas, evitando assim que imagens inadequadas ou mesmo informações confidenciais sejam equivocadamente divulgadas a todos os participantes da sessão.

³⁰ BONIN, Robson. “Sou o maior defensor da liturgia”, diz Marco Aurelio sobre camisa polo. Radar. In: *Veja*. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/blog/radar/sou-o-maior-defensor-da-liturgia-diz-marco-aurelio-sobre-camisa-polo/>. Acesso em: 20 ago. 2020.

Conclusão

Colin Rule, em 2015, anteviu o futuro e mencionou que o campo de resolução de disputas está sendo transformado pela tecnologia, e a única incerteza que resta é se essa transformação levará um, dois, cinco ou dez anos para ocorrer completamente, e se as previsões dele estiverem corretas, a resolução *online* de problemas se tornará o novo normal³¹. Com o advento da pandemia, esse tempo foi reduzido. Num primeiro momento, houve relutância de várias partes interessadas em adotar a tecnologia, em decorrência do desconhecimento do método e da falta de confiança nele, o que é errado. Os tomadores de decisão não devem ser observadores, devem tomar iniciativas ousadas e inovadoras³², caso contrário, essa pandemia apenas fez sofrer e não deixou nada de positivo.

Referências

- AQUA. *Boas práticas para vender por videoconferências*. Aqua Blog. Disponível em: <https://blog.aqua.com.br/boas-praticas-videoconferencias/>. Acesso em: 17 jul. 2020.
- BARNES, Sara. *Husband Keeps Hilariously Photobombing Wife's Zoom Meetings Dressed in Silly Costumes*. Home/Funny. In: My Modern Met. Disponível em: <https://mymodernmet.com/zoom-photobombing-husband/>. Acesso em: 17 jul. 2020.
- BBC NEWS. Children interrupt BBC News interview - BBC News. BBC News. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Mh4f9AYRCZY>. Acesso em: 17 jul. 2020.
- BONIN, Robson. “Sou o maior defensor da liturgia”, diz Marco Aurelio sobre camisa polo. Radar. In: Veja. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/blog/radar/sou-o-maior-defensor-da-liturgia-diz-marco-aurelio-sobre-camisa-polo/>. Acesso em: 20 ago. 2020.
- COURT OF FLORIDA. *Best practices: Facilitating remote appearance technology for the court and the litigants in the domestic relations divisions*. Disponível em: <https://www.ninthcircuit.org/sites/default/files/BEST-PRACTICES.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020.
- EBNER, Noam. *ODR and interpersonal trust*. In: Online Dispute Resolution: Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution. Haia, Portland: Eleven International Publishing, 2012. n. 667, p. 203-236.
- EDUARDO, Marcio. *Boas práticas em reuniões remotas, utilizando videoconferências*. Medium. Disponível em: <https://medium.com/@marcio.sosie/boas-praticas-em-reunioes-remotas-utilizando-videoconferencias-6b0683d1937e>. Acesso em: 17 jul. 2020.
- EMBLEY, P.L.. Judicial Perspectives on ODR and Other Virtual Court Processes, *SSRN Electronic Journal*, Nova Iorque: 2020. v. 5, n. 1.
- EQUIPE ELOS. *Boas práticas na videoconferência*. À Moda da casa. In: Elos Blog. Disponível em: <https://blog.elos.vc/boas-praticas-na-videoconferencia/>. Acesso em: 17 jul. 2020..
- GOOGLE. Google Meet accessibility. Google Meet Help. Disponível em: <https://support.google.com/meet/answer/7313544?hl=en>. Acesso em: 17 jul. 2020.

³¹ RULE, Colin, Technology and the Future of Dispute Resolution. *Dispute Resolution Magazine*, Chicago: 2015. p. 4-7.

³² PHILIPPE, Mirèze. What Does It Take to Bring Justice Online? *International Journal of Online Dispute Resolution*, Haia: 2020. v. 6, n. 2, p. 183–192.

HOFFMANN, Fernando. *Como se preparar para conduzir mediações por videoconferência*. Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-24/fernando-hoffmannmediacoes-videoconferencia>. Acesso em: 7 ago. 2020.

INDUSTRYWIRE. *Devices Can Now Know Your Feelings with Empathetic Technology*. Devices. Disponível em: <https://industrywired.com/devices-can-now-know-your-feelings-with-empathetic-technology/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE. Nota de Medidas de Mitigação dos Efeitos do Covid-19 da Corte da CCI. Paris: ICC, 2020. p. 1-15.

KATSH, Ethan; RULE, Colin, What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution, *South Carolina Law Review*, South Carolina: 2007. v. 67, p. 329-344.

LAVADO, Thiago. Pela primeira vez, mais da metade da zona rural e classes mais baixas têm acesso à internet, diz pesquisa. *G1 - Economia*. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/05/26/tres-em-cada-quatro-brasileiros-tem-acesso-a-internet-e-mais-da-metade-das-classes-baixas-esta-conectada-aponta-Pesquisa.ghtml?utm_source=push&utm_medium=app&utm_campaign=pushg1. Acesso em: 17 jul. 2020.

MOREIRA, Eduardo. *Cinco métodos para desabilitar a webcam e melhorar a segurança*. Target HD. Disponível em: <https://www.targethd.net/cinco-metodos-para-desabilitar-a-webcam-e-melhorar-a-seguranca/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

O MARANHENSE. Centro de Conciliação de Família de São Luís realiza primeira videoconferência internacional. *Giro de Notícias*. Acesso em: 17 ago 2020.

PHILIPPE, Mirèze. What Does It Take to Bring Justice Online? *International Journal of Online Dispute Resolution*, Haia: 2020. v. 6, n. 2, p. 183–192.

RULE, Colin. Technology and the Future of Dispute Resolution. *Dispute Resolution Magazine*, Chicago: 2015. p. 4-7.

SILVEIRA, Daniel. Em 2018, quase 46 milhões de brasileiros ainda não tinham acesso à internet, aponta IBGE. *G1 - Economia*. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/04/29/em-2018-quase-46-milhoes-de-brasileiros-ainda-nao-tinham-acesso-a-internet-aponta-ibge.ghtml>. Acesso em: 17 jul. 2020.

TILT. Sem querer, ministro do STJ participa de sessão online com fundo de tubarão. *Curiosidades da Tecnologia*. In: Tilt: o canal sobre tecnologia da UOL. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/05/06/sem-querer-ministro-do-stj-participa-de-sessao-online-com-fundo-de-tubarao.htm>. Acesso em: 17 jul. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. SGP 6 – Diretoria de Capacitação Desenvolvimento de Talentos Estenotipia e Novos Projetos, Audiências Virtuais. Sistema Remoto de Trabalho, Sistema remoto de trabalho. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/CapacitacaoSistemas/AudienciaVirtualSistemaRemotoTrabalho.pdf?d=1594833830897>. Acesso em: 17 jul. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Capacitação e Competências. Como fazer na prática*. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/CapacitacaoSistemas/CapacitacaoSistemas/ComoFazer>. Acesso em: 17 jul. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Provimento CG nº 11/2020.