
OS PROCEDIMENTOS EXTRAJUDICIAIS E AS TECNOLOGIAS DIGITAIS A SERVIÇO DA PACIFICAÇÃO SOCIAL

Carine Volz Zaiosc¹
Adriane Medianeira Toaldo²

RESUMO: O presente estudo possui o condão de trazer à baila os mecanismos judiciais e extrajudiciais que compõem a necessária evolução tecnológica no âmbito da resolução de conflitos sociais. As ciências jurídicas possuem como escopo primordial o estudo da interação humana ao longo das épocas, ao passo que a jurisdição é ato em que o Estado-juiz decide sobre determinada pretensão resistida levada ao seu conhecimento. Nessa senda, a evolução tecnológica, experimentada hodiernamente, vêm alterando substancialmente as interações humanas e, por consequência, trazendo inovações nas formas de ofertar o intento estatal de pacificação de conflitos sociais. Para tanto, o estudo em voga encontra-se alicerçado no método indutivo, com subsídio no embasamento teórico, devido ao enfrentamento das discussões sobre a aplicação das novas tecnologias, por meio das plataformas digitais, para o fim de contribuir para a desjudicialização. A técnica de pesquisa empregada consiste na documentação indireta, cuja forma toma por base a pesquisa bibliográfica. Portanto, tendo como parâmetros a legislação e a doutrina, realiza-se um aprofundamento no estudo da legislação acerca do redirecionamento de alguns serviços para as serventias extrajudiciais e outros órgãos, bem como o uso das plataformas digitais como meio de resolução de litígios, sem a necessidade de judicializá-los.

PALAVRAS-CHAVE: Desjudicialização; inovações; pacificação de conflitos; tecnologia.

ABSTRACT: This study has the power to bring up the judicial and extrajudicial mechanisms that make up the technological evolution in the context of social conflict resolution. The legal sciences have as primary scope the study of human interaction over the ages, while jurisdiction is the act in which the State-judge decides on a certain resisted

¹ Bacharela em Direito pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus Santa Maria, RS. Pós-Graduanda em Direito Civil e Processo Civil pela Fundação Escola Superior do Ministério Público – FMP/RS. Pós-Graduanda em Direito Público pela Fundação Escola Superior do Ministério Público – FMP/RS. Integrante do Núcleo de Estudos Avançados em Processo Civil (NEAPRO) da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Advogada. E-mail: carinezaiosc@gmail.com

² Doutora em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Santa Cruz do Sul, RS. Professora Adjunta do Curso de Direito da Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), Campus Santa Maria, RS. Advogada. E-mail: adrianetoaldo@gmail.com

claim brought to its knowledge. In this way, the technological evolution, experienced nowadays, has been substantially, altering human interactions and, consequently, bringing innovations in the ways of offering the state's intention to pacify social conflicts. Therefore, the current study is based on the inductive method, with subsidy in the theoretical basis, due to the confrontation of discussions about the application of new technologies, through digital platforms, in order to contribute to the de-judicialization. The research technique used consists of indirect documentation, whose for is based on bibliographic research. Therefore, having as parameters the legislation and the doctrine, the study of the legislation on the redirection of some services to the extrajudicial offices and other bodies, as well as the use of digital platforms as a means of dispute resolution, without the need to judicialize them.

KEYWORDS: Disqualification; innovations; conflict pacification; technology.

1. Introdução

Em virtude dos avanços tecnológicos, em que cada vez mais indivíduos encontram-se conectados, é imprescindível que haja mudanças no modo como as pessoas buscam o enfrentamento de seus conflitos, sem se ater somente ao Poder Judiciário que, na maioria das vezes, é moroso.

Além disso, o Poder Judiciário há muito encontra-se sobrecarregado, com uma demanda crescente de lides nas relações verticais, que envolvem os entes públicos, bem como nas relações horizontais, entre particulares. Assim, um dos efeitos do crescente acesso à informação e à ciência foi a vertiginosa busca por direitos sociais, cíveis e trabalhistas.

Desse modo, a desjudicialização é extremamente necessária, haja vista o alto custo que o Poder Judiciário dá aos cofres públicos, com estrutura, com pessoal ou diversos outros fatores. O custo de cada processo é muito elevado e, cada medida tomada para ampliar a capacidade de processamento vai deixar isso bem pior, sendo de grande valia as alternativas para resolver esse problema.

O Código de Processo Civil de 2015 inovou ao trazer a chamada “Justiça Multiportas” onde orienta e quase impõe que sejam aplicadas outras técnicas mais adequadas para a solução dos litígios, dentre essas a mediação, a conciliação, a arbitragem, a negociação, etc.

Mas, é preciso ir além, e tentar tirar o máximo possível da alçada do Poder Judiciário, haja vista que os meios alternativos de conflitos possuem o condão de serem mais práticos, ágeis e desburocratizados. Assim, como estratégia para tentar solucionar o problema da judicialização, bem como a demora da atividade jurisdicional, surge a opção do redirecionamento de alguns serviços para outros órgãos. Dentre esses órgãos estão as serventias extrajudiciais, por meio dos registros civis, tabelionatos de notas, protestos e até mesmo o registro de imóveis.

Mediante as serventias extrajudiciais é que são regulados vários atos da vida em sociedade, dentre eles o nascimento, o casamento, o registro de um imóvel, e desde alguns anos podem ser realizados inventários, partilhas, separações consensuais, divórcios consensuais, usucapião, pela via administrativa, todavia isto é facultativo às partes, que podem optar pela via administrativa (extrajudicial) ou ingressar via Poder Judiciário.

Além disso, hoje se é exigido para o ingresso de ações judiciais que haja uma tentativa administrativa de solucionar o feito, como por exemplo, em ação de exibição de documento em agências bancárias, é necessário que seja feito o requerimento administrativo, para o ingresso de ações previdenciárias, também é preciso tentar pela via administrativa perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para ações com pedido de medicamentos, também é necessária a negativa do fornecimento via administrativa e assim por diante.

À vista disso, levando em conta que as plataformas digitais estão cada vez mais presentes na vida em sociedade, é de salutar relevância que se busque conciliar o uso

dessas tecnologias com as técnicas extrajudiciais para a resolução de conflitos. Desse modo, será possível evitar ao máximo o ajuizamento de demandas, fato que contribuirá para a indubitável desjudicialização.

Como metodologia foi utilizado o método indutivo, com subsídio no embasamento teórico, devido ao enfrentamento das discussões sobre a aplicação das novas tecnologias, por meio das plataformas digitais, para o fim de contribuir para a desjudicialização, usando as técnicas mais adequadas para o enfrentamento dos conflitos. A técnica de pesquisa empregada consiste na documentação indireta, cuja forma toma por base a pesquisa bibliográfica. Portanto, tendo como parâmetros a legislação e a doutrina, realiza-se um aprofundamento no estudo da legislação acerca do redirecionamento de alguns serviços para as serventias extrajudiciais e outros órgãos, bem como o uso das plataformas digitais como meio de resolução de litígios, sem a necessidade de judicializar os mesmos.

Para melhor entendimento do tema proposto, dividiu-se o estudo em três pontos específicos. O primeiro tópico analisa a desjudicialização e a justiça multiportas. Já o segundo ponto trata dos procedimentos extrajudiciais como meio para evitar o ingresso de ações judiciais. Por fim, a terceira parte deste trabalho traz como os meios eletrônicos aliados aos procedimentos extrajudiciais podem evitar a judicialização de conflitos.

2. A Desjudicialização e a Justiça Multiportas

A chamada desjudicialização é medida que se impõe nos dias atuais, haja vista a necessidade de romper a cultura do ajuizamento de ações que podem ser resolvidas com técnicas mais adequadas do que o ingresso via judicial.

Há anos discute-se maneiras de retirar do Judiciário essa sobrecarga de processos, o que traria inúmeros benefícios aos que realmente necessitam do órgão jurisdicional para serem solucionados, começando principalmente pela resolução da morosidade, o que aliás não engloba somente a quantidade de processos, mas também a falta de servidores, de estrutura e entre outras variáveis.

São diversos os fatores que levam ao ingresso com uma ação judicial, a própria Constituição Federal de 1988, quando ampliou diversos direitos e garantias aos cidadãos, de certa forma fez com que houvesse uma procura maior ao Poder Judiciário.

Diversos são os motivos apontados como causas que contribuem para o aumento exponencial do número de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, (3) determinadas facilidades no acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas (LIMA, 2019, p. 20).

O Ministro Luís Roberto Barroso (2012, p. 24) firma que “Judicialização significa que algumas questões de larga repercussão política ou social estão sendo decididas por órgãos do Poder Judiciário, e não pelas instâncias políticas tradicionais”.

O pensamento que deve ser mudado, já de início, e o de que toda e qualquer ação tem que ser proposta no Poder Judiciário, como se esta fosse a única maneira possível de solucionar uma contenda.

Uma análise sociológica do sistema judiciário não pode assim deixar de abordar o desempenho judicial de rotina ou de massa. Apesar da sua reduzida notoriedade, quando comparado com os casos de justiça

dramática, é a justiça de rotina que corresponde ao cotidiano do trabalho dos tribunais (SANTOS, 2011, p. 46).

Mudar a cultura arraigada da judicialidade a qual está impregnada há séculos na sociedade trata-se de tarefa difícil, tal cultura leva a crer que somente a figura do juiz é que poderá resolver os litígios, fazendo com que situações que podem ser resolvidas pela via extrajudicial, por tabelionatos, por exemplo, estejam ainda sobrecarregando o Poder Judiciário.

Ocorre que, a [...] existência de uma “cultura de litigância” de base “multifatorial”, em que se destacam, como exemplos, um ensino jurídico de formação voltada à judicialização e uma produção legiferante desornada e complexa (LARANJA, 2018, p. 153). São diversos fatores que levam a judicialização, que vão desde a própria cultura, aos operadores do direito e as partes.

A judicialização dos processos traz diversos prejuízos para a própria sociedade, que sequer se dá conta de que uma significativa parcela da riqueza nacional é destinada ao custeio do Poder Judiciário, toda e qualquer medida adotada para que seja ampliada a capacidade de processamento vai aumentar ainda mais a onerosidade do mesmo, e que esse dinheiro virá dos cofres públicos.

Também se pode inferir que não é a capacidade de aumento no processamento das demandas que permitirá alcançar a solução, bem como o cenário internacionalmente considerado sugere que há necessidade de reduzir drasticamente o custo do Poder Judiciário brasileiro (LARANJA, 2018, p. 190).

Porém, é importante frisar que o fenômeno da judicialização tem uma relação também com um grande princípio constitucional, o princípio do acesso à justiça, que trouxe aos cidadãos uma efetiva aproximação ao Poder Judiciário para uma maior garantia aos seus direitos.

Trata-se obviamente de um grande direito aos cidadãos, mas que por outro lado, de certa forma, facilitou com que demandas que poderiam estar sendo resolvidas pela via administrativa fossem parar no Judiciário.

Hodiernamente, em virtude da vigência de uma nova legislação processual civil (CPC/2015), percebeu-se uma mudança no tocante às maneiras pelas quais os conflitos podem ser resolvidos, de modo a evitar demandas judiciais ou, pelo menos, que as mesmas possam ser solucionadas de forma mais célere, buscando o tratamento do litígio.

Existem vários meios consensuais que podem levar a finalização de uma desarmonia, dentre as constantes no Código Processual de Civil de 2015 estão: a conciliação, a mediação e a arbitragem. Por isso, está sendo constantemente usada a expressão “Justiça Multiportas”, onde o diploma processual civilista além da justiça estatal, abarca estes outros métodos, se tornando um modelo mais democrático e participativo.

Nem sempre e, cada vez está mais nítido isso em nossa sociedade, a satisfação ou solução de um conflito deve passar por um magistrado em um processo judicial. Dessa maneira, cada litígio deveria ser submetido à uma técnica que seja mais adequada para sua solução, devendo serem empregadas todas as diligências possíveis para que as partes cheguem a um resultado de maneira consensual.

O conceito do sistema de “Justiça Multiportas” foi inicialmente apresentado pelo professor da faculdade de Harvard, Frank Sander, em 1976, ou seja, já naquela época a insuficiência do Poder Judiciário era destaque em discussões.

No Brasil, a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tornou-se imprescindível para a efetivação do modelo de Justiça Multiportas, uma vez que se trata da primeira normativa que versa sobre os meios adequados de solução de conflitos.

Nos Tribunais de Justiça foram criados Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos (NUPEMECs) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), frutos da Política Judiciária Nacional. Segundo o CNJ, esta Política tem como objetivo:

[...] 1) o acesso à Justiça como “acesso à ordem jurídica justa”; 2) a mudança de mentalidade dos operadores do Direito e das próprias partes, com a redução da resistência de todos em relação aos métodos consensuais de solução de conflitos; 3) a qualidade do serviço prestado por conciliadores e mediadores, inclusive da sua capacitação (site CNJ).

O entendimento da coordenadora do NUPEMEC do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJ/MT), juíza Cristiane Padim da Silva, encontra-se nesse mesmo sentido, conforme segue:

Nesta perspectiva, o acesso à Justiça não diz respeito exclusivamente à chegada ao Poder Judiciário pela interposição de uma ação, mas, também e principalmente, ao acesso efetivo a uma ordem jurídica justa e em tempo razoável, e isso o sistema de justiça multiportas tem oferecido ao jurisdicionado, com a disponibilização dos métodos autocompositivos, que são mais céleres, mais adequados ao perfil de cada caso e menos onerosos (SILVA, 2021).

Claro que, não se vive em um mundo perfeito, onde basta a existência de uma lei para que a mesma seja aplicada imediatamente. Há inúmeros desafios para que o modelo de Justiça Multiportas passe a ser exercido de maneira adequada, conforme o ensinamento de João Luiz Lessa Neto:

[...] É preciso profissionais habilitados para assistir a negociação das partes, advogados capazes de entender, estimular e assessorar adequadamente os seus clientes durante as audiências de mediação ou conciliação, sem falar na criação de espaço físico adequado e próprio para

a aplicação destas técnicas, bem como na capacitação e cadastramento de mediadores e conciliadores judiciais (LESSA NETO, 2015).

Tem-se caminhado para uma grande mudança, mas é preciso que todos estejam dispostos a enfrentar os obstáculos, acabar com a velha justiça não é fácil, principalmente para os mais resistentes, mas o Poder Judiciário com a figura do juiz irá sempre existir, já que também configura uma porta de solução.

O princípio da primazia do mérito pode e deve ser efetivado pelo sistema da Justiça Multiportas, da mesma maneira que esse sistema pode e deve contribuir para que vários princípios constitucionais e que agora se fazem presentes no Código de Processo Civil de 2015 como direitos fundamentais processuais, sejam enfim concretizados.

A duração razoável do processo, a efetividade na solução dos conflitos, a cooperação entre as partes e juiz, a boa-fé, dentre outros, juntos complementarão esse novo modelo, a fim de que sejam dadas soluções mais adequadas aos casos em concreto, de maneira justa, célere e tempestiva, tentando assim, evitar a judicialização em demasia.

3. Os Procedimentos Extrajudiciais Como Meio para Evitar o Ingresso de Ações Judiciais

Um dos meios pelos quais tenta-se solucionar a demora da atividade jurisdicional é através do redirecionamento de alguns serviços para outros órgãos, e dentre eles estão as serventias extrajudiciais, através dos registros civis, tabelionatos de notas e protestos e até mesmo o registro de imóveis.

As serventias extrajudiciais, chamadas na linguagem coloquial de cartórios, foram normatizadas pela Constituição Federal, em seu artigo 236 e parágrafos, além da regulamentação pela Lei nº 8.935, de 18 de Novembro de 1994 (Lei dos cartórios).

[...] Os Cartórios desempenham um trabalho fundamental para a

organização social, estabelecendo uma junção de serviços que buscam atingir determinada objetivo, em um contexto econômico onde as relações negociais demandam uma maior segurança jurídica (FARIA, 2020, p. 12).

A atividade notarial apesar de ser uma função pública, é exercida por delegação em caráter privado, conforme o disposto no já mencionado artigo 236 da Constituição Federal de 1988. Assim, quem são os responsáveis pelos serviços são particulares que após prestarem concurso de provas e títulos se mostraram aptos a exercer tal atividade.

O relevante caráter social que as atividades notariais e registrais possuem é evidente, isto porque estão presentes em vários atos jurídicos na vida dos cidadãos, seja por meio do nascimento (certidão de nascimento) até a morte (certidão de óbito), seja pela transferência de bens (escritura pública), dentre outros, permeando toda a existência do ser humano, e que ficam registrados para as demais gerações.

A Lei nº 11.441, de 4 de Janeiro de 2007, ampliou as funções dadas anteriormente aos cartórios, em especial aos Tabelionatos de Notas, “transformando em atividade administrativa o que antes era exclusivo da atividade judiciária” (LUCCHESI; TEOTONIO, CARLUCCI, 2013).

De acordo com a referida lei, permitiu-se que as Serventias Extrajudiciais realizem inventários, partilhas, separações consensuais e divórcios consensuais por via administrativa, porém é facultativo às partes optarem pela via administrativa (extrajudicial) ou ingressar via Judiciário.

Além disso, o Código de Processo Civil de 2015, em seu artigo 1.071, regula o procedimento administrativo extrajudicial para usucapião de bens imóveis, tal artigo acrescenta o artigo 216-A, juntamente com seus incisos e parágrafos, na Lei de Registros Públicos (Lei nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973).

Dessa forma, passou-se a ter a possibilidade de que também o procedimento da usucapião possa ser feito via administrativa, sem a necessidade do ingresso no Poder

Judiciário, obviamente que devidamente instruído com os documentos necessários e com a assistência de profissional da advocacia, devido à complexidade do ato.

Assim, apesar de já terem se passado vários anos da regulamentação que dá maior liberdade e ampliação de atos aos cartórios, a sociedade ainda reluta em usar desses meios e insiste na judicialização dos conflitos.

O atual Código Processual Civil tem estimulado e muito os meios extrajudiciais de solução de conflitos ou melhor, o uso de técnicas mais adequadas para a solução dos mesmos, conforme já explanado no tópico anterior, estando isso bem evidente em seu artigo 3º, que dispõe:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015).

Outra alternativa, que na verdade é uma exigência, é o requerimento administrativo em causas previdenciárias assim, antes do ingresso ao Judiciário, no âmbito federal, o segurado deverá fazer o seu pedido administrativo perante a autarquia do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), não fazendo disso qualquer lesão ou ameaça à direito.

Em casos de exibição de documentos junto a agências bancárias, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem entendido que é necessário o requerimento prévio junto aos bancos, sem qualquer violação ao princípio do acesso à justiça:

[...] a propositura de ação cautelar de exibição de documentos bancários (cópias e segunda via de documentos) é cabível como medida preparatória a fim de instruir a ação principal, bastando a demonstração da existência de relação jurídica entre as partes, a comprovação de prévio pedido à instituição financeira não atendido em prazo razoável, e o pagamento do custo do serviço conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária (STJ, Resp. 1.349.453-MS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 10.12.2014).

Ademais, nas ações para fornecimento de medicamentos, direcionadas às pessoas jurídicas de direito público (União, Estados, Distrito Federal e Municípios), também se é exigido a negativa de cobertura pela seguradora e também, das Coordenadorias de Saúde e farmácias municipais, para então ser permitido o processamento das ações perante o Poder Judiciário.

De outra banda, nos conflitos que versam sobre direito do consumidor, tem-se a plataforma Consumidor.gov, que cada vez mais ganha espaço, pois permite a interlocução direta entre consumidor e empresas, por meio da internet, é um serviço público e gratuito.

A tentativa de solução pela referida plataforma tem sido solicitada quando do ajuizamento de ações nos Juizados Especiais Cíveis (JECs), uma vez que, os conflitos muitas vezes são resolvidos sem a necessidade do ingresso da ação judicial e, de forma muito mais rápido à satisfação do consumidor.

Nesta perspectiva os juristas Fredie Didier Júnior e Hermes Zaneti Jr, tem o seguinte posicionamento:

Nesta nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser ultima ratio, extrema ratio. Assim, do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a

tutela dos direitos, como finalidade do processo (DIDIER JÚNIOR, ZANETI JÚNIOR, 2017).

Cada vez mais se buscam maneiras a fim de tentar solucionar as demandas de maneira mais rápida, eficaz e, de certa forma, mais satisfatória aos indivíduos, evitando que toda e qualquer demanda movimente a máquina jurisdicional, devendo o Poder Judiciário ser a *ultima ratio* das soluções, ficando somente com o que é realmente complexo.

4. Os Meios Eletrônicos Aliados aos Procedimentos Extrajudiciais Como Forma para Evitar a Judicialização de Conflitos

São inegáveis as contribuições que as tecnologias trouxeram para a toda a sociedade, em todos os setores e, não seria diferente no tocante ao Poder Judiciário, sendo também evidente o prejuízo que a demora na solução dos conflitos traz aos envolvidos, assim, como meio a garantir soluções rápidas, mas não menos eficientes, é que estão surgindo através de plataformas digitais novos métodos para a resolução de litígios.

No âmbito da resolução de conflitos, existem várias plataformas para negociações de dívidas, o ingresso, por exemplo, de ações no Poder Judiciário da Justiça Estadual do Rio Grande do Sul passara a ser na forma eletrônica, via sistema Eproc, assim como já era na Justiça Federal, com a possibilidade também da opção do Juízo 100% digital. Nesse passo, tem-se também a já citada possibilidade de resolver questões envolvendo direito do consumidor através da plataforma Consumidor.gov, dentre outros.

Através dos avanços da internet, dos meios eletrônicos e da própria necessidade com a evolução da sociedade, que foram surgindo várias inovações, dentre elas, por exemplo, tem-se no direito de família, o chamado divórcio virtual.

O divórcio virtual surgiu durante a pandemia do vírus da Covid-19, onde houve um grande aumento no número de pedido de divórcios nos tabelionatos do Brasil inteiro

e, diante da impossibilidade de as pessoas se deslocarem até estes estabelecimentos em virtude das restrições de locomoção para não propagação do vírus, surgiu assim a necessidade de se criar uma maneira de solucionar esse impasse, que é a possibilidade do divórcio virtual.

O que ocorre na modalidade de divórcio virtual, através da plataforma do e-Notariado, é a possibilidade de todos os documentos serem enviados via internet, sem a necessidade de que os interessados em se divorciar façam deslocamento até o tabelionato, podendo inclusive pedir as certidões necessárias também pelo computador, sem sair do conforto de suas casas, assinar com assinatura digital e consentimento por videoconferência.

Além do divórcio virtual, outra forma de solução extrajudicial, para não judicialização de conflitos e, que tem a ajuda dos meios eletrônicos, é a já mencionada plataforma Consumidor.gov.

Sabe-se que são inúmeras as ações envolvendo direito do consumidor que se encontram ajuizadas no Judiciário, sendo a maioria delas nos Juizados Especiais Cíveis, o que contribui, e muito, para a superlotação do erário público.

Especificamente sobre ações consumeristas, o assunto mais demandado no juizado especial, em 2017, foi o da “responsabilidade do fornecedor e direito a indenização por dano moral”, representando 15,15% das ações, atingindo o número de 1.234.983 Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 21, nº 53, p. 81-93, Janeiro-Março/2020 85 (um milhão, duzentos e trinta e quatro mil, novecentos e oitenta e três) de processos somente em 2017, sem contar a fase recursal ou de execução (MAIOLINO, TIMM, 2020, p. 84-85).

A sociedade hoje está diferente do que era, hodiernamente quase todas as pessoas possuem celular, a maioria delas com acesso à internet, estando sempre conectadas e com maior acesso à informação. O modelo retrógrado para a solução dos conflitos muitas vezes

não condiz com os anseios dos indivíduos, e é por isso que o Código de Processo Civil incentiva o uso de outras técnicas para a solução dos conflitos.

Com a criação da mencionada plataforma, diminuíram e muito os ajuizamentos de ações, e ela consiste em:

[...] uma política pública para a defesa do consumidor que auxilia no subsídio de informações para o processo decisório da defesa do consumidor, atende o cidadão e auxilia na mitigação e resolução de problemas de consumo. Para tanto, este trabalho busca compreender como se desenvolveu a política pública em questão para o enfrentamento dos desafios impostos à defesa e ao direito do consumidor (SOUSA, 2014, p. 14).

O acesso à plataforma é totalmente gratuito, a mesma é de responsabilidade do Estado, ou seja, é pública, com administração da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), é transparente, foi estabelecida pelo Decreto nº 8.573/2015, e tem basicamente o intuito de solucionar e prevenir conflitos de consumo, e principalmente evitar o ingresso de ações judiciais.

Ademais, tem-se a plataforma intitulada “Meu INSS”, utilizada para ações previdenciárias, como já mencionado, o requerimento administrativo via plataforma do “Meu INSS” trata-se de uma exigência ante o ingresso da ação judicial, não sendo necessário que se esgotem as vias administrativas, mas que ao menos seja feita esta tentativa.

Em 2017 dita plataforma fora criada, através dela o segurado poderá ter acesso aos dados pessoais e fazer suas solicitações e requerimentos, acompanhar o andamento de seus pedidos e a sua conclusão. Assim, evita-se até mesmo o deslocamento até as agências, o que gerava longas filas, os indivíduos tinham que se deslocar em longas distâncias,

ficavam por horas esperando, além de serem na maioria das vezes hipossuficientes tanto técnica como socialmente, as filas continuam, mas agora de maneira virtual.

Ainda, a plataforma “Meu INSS” possui uma assistente virtual, denominada Helô, criada para auxiliar e tirar dúvidas, sem a necessidade de se deslocar até as agências.

Desde o lançamento da assistente virtual do Meu INSS, a Helô, uma média diária de 21,9 mil cidadãos tiraram dúvidas ou fizeram consultas de processos sobre seus requerimentos (15,75%), busca de informações sobre atendimento nas agências (9,61%), serviços (8,66%), resultado de perícias médicas (6,43%), auxílio-doença (6,13%), entre outros. (INSS, 2020).

Claro que, não são todas as pessoas que tem acesso à internet, em computadores ou celulares, muitos ainda têm pouco acesso a informação, ausência de qualquer estrutura digital, seja por falta de condições tecnológicas, sociais e educacionais.

Dessa maneira, para alguns, os avanços tecnológicos ainda são temerários, pois para estes, essas novas maneiras podem gerar ainda mais desigualdades, pois pela falta de acesso e de condições, terão que procurar profissionais para fazerem estes serviços por eles.

Porém, não se pode negar que tais mudanças e avanços são necessários, é inegável também que muitas facilidades foram criadas e, principalmente, no tocante à resolução de conflitos, onde muitos poderão sair do âmbito do Poder Judiciário para serem solucionados por meios tão quão eficientes e ágeis, sem que seja necessário movimentar o erário público e conseqüentemente com redução de gastos dos cofres públicos.

5. Conclusão

Os estudos sobre os temas relacionados à desjudicialização dos conflitos são de extrema relevância para a sociedade de hoje, principalmente devido a inúmera quantidade

de processos que encontram-se tramitando no Poder Judiciário, bem como o grande número de demandas em massa que situações quotidianas proporcionam.

Há muito se discutem maneiras de evitar o ingresso de ações no órgão jurisdicional, o que ajudaria a resolver problemas como a morosidade, por exemplo, e muitas vezes a falta de efetividade das decisões.

Mas, o difícil mesmo é mudar a cultura já arraigada na sociedade da judicialização, que sequer se dá conta do alto custo que um processo tem aos cofres públicos, e que qualquer medida que for adotada para ampliar a capacidade de processamento será muito mais onerosa do que a busca de métodos alternativos para solucionar os conflitos.

O Código de Processo Civil trouxe meios consensuais, outras alternativas, que são englobadas pela “Justiça Multiportas”, tornando-se um modelo mais democrático e participativo de resolução de conflitos, onde cada litígio será submetido à uma técnica específica, mais adequada.

Dentro da “Justiça Multiportas” tem-se os procedimentos extrajudiciais, estes são grandes contribuintes para a desjudicialização, uma maneira de tentar solucionar a demora da atividade jurisdicional é o redirecionamento de alguns serviços para outros órgãos, dentre estes estão as serventias extrajudiciais.

Através das serventias extrajudiciais, hodiernamente, podem ser feitos os procedimentos de inventário, partilha, divórcio, além de usucapião de bens imóveis.

Tem-se várias alternativas, como por exemplo, o requerimento administrativo em ações previdenciárias, em pedidos de exibição de documentos junto a agências bancárias, dentre outros.

Além disso, outro aliado aos procedimentos extrajudiciais são as plataformas digitais. As tecnologias ao longo dos anos vêm contribuindo para a evolução da sociedade, agilizando e facilitando serviços.

No tocante a resolução de conflitos, existem várias plataformas que ajudam a evitar demandas judiciais, dentre elas tem-se a Consumidor.gov, que possibilita a resolução de questões envolvendo direito do consumidor.

Ademais, há também a possibilidade do divórcio virtual, através da plataforma do e-Notariado, onde divórcios podem ser feitos de forma online, com assinatura digital e consentimento por videoconferência.

Através da plataforma do Meu INSS, são feitos requerimentos de benefícios, que somente nos casos de insatisfação com a negativa, é que serão ingressadas com ações judiciais. Dessa maneira, estão sendo criadas diversas maneiras com o fim de desjudicializar as demandas, através de outras alternativas, outras técnicas, que muitas vezes serão mais adequadas e satisfatórias aos envolvidos, assim, o Poder Judiciário deverá ser a *ultima ratio*, apenas para quando não houver outras alternativas.

Referências

BARROSO, Luís Roberto. **Judicialização, ativismo e legitimidade democrática.** [Syn]Thesis, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 23-32, 2012.

BRASIL. **Lei nº 6.015, de 31 de Dezembro de 1973.** Dispõe sobre os registros públicos, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6015compilada.htm>. Acesso em: 10 Jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.935, de 18 de Novembro de 1994.** Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro. (Lei dos cartórios). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8935.htm>. Acesso em: 10 Jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.441, de 4 de Janeiro de 2007.** Altera dispositivos da Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil, possibilitando a realização de inventário, partilha, separação consensual e divórcio consensual por via administrativa. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111441.htm>. Acesso em: 10 Jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de Março de 2015.** Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 10 Jun. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Política Judiciária Nacional, NUPEMECs e CEJUSCs.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/>>. Acesso em: 09 Jun. 2021.

DIDIER JR, Fredie, ZANETI JR, Hermes. **Justiça Multiportas e Tutela Constitucional Adequada:** Autocomposição em Direitos Coletivos. Revista da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo. Vitória: PGE/ES, 2017. Semestral. Disponível em: <<https://pge.es.gov.br/Media/pge/Publica%C3%A7%C3%B5es/Revista%20PGE/Revista%20PGE%2015%20site%20com%20capa.pdf#page=112>>. Acesso em: 09 Jun. 2021.

FARIA, Maycon Antônio Alvarenga. **A Desjudicialização do Poder Judiciário através das Serventias Extrajudiciais.** Orientadora: Profa. Me. Aline Hadad Ladeira. 2020, p. 44. Graduação em Direito. Unilavras. Lavras/MG. Disponível em: <<http://localhost:80/jspui/handle/123456789/629>>. Acesso em: 11 Jun. 2021.

INSS. **Helô em números!** Assistente virtual do Meu INSS já realizou mais de 3,6 milhões de atendimentos. Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/helo-em-numeros-assistente-virtual-do-meu-inss-ja-realizou-mais-de-36-milhoes-de-atendimentos>>. Acesso em: 11 Jun. 2021.

LARANJA, Anselmo Laghi. **Fundamentos Constitucionais da Desjudicialização e Limitação do Acesso do Estado ao Poder Judiciário.** Vitória, 2018. Disponível em: <<http://191.252.194.60:8080/handle/fdv/12>>. Acesso em: 09 Jun. 2021.

LESSA NETO, João Luiz. **O Novo CPC adotou o Modelo Multiportas!!! E Agora?!** Revista de Processo. Vol. 244/2015, p. 427 – 441.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC).** 2019. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

LUCCHESI, Erika Rubião; TEOTONIO, Luis Augusto Freire; CARLUCCI, Juliana Helena. **Desjudicialização do poder judiciário, função social dos cartórios e cartorização dos serviços.** Revista Reflexão e Crítica do Direito, v. 1, n. 1, p. 87-98, 2013.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. **Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.** gov. Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 21, nº 53, Janeiro-Março/2020, p. 81-93.

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

SILVA, Cristane Padim da. **Justiça Multiportas oferece caminhos adequados à solução de conflitos em MT.** 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/justica-multiportas-oferece-caminhos-adequados-a-solucao-de-conflitos-em-mt/>>. Acesso em: 09 Jun. 2021.

SOUSA, João Paulo Alexandre de. **Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br.** 2014. Monografia (Bacharelado em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.