

**A IMPLEMENTAÇÃO DO ARTIGO 4º DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL PELO
DESIGN DE SISTEMAS DE GESTÃO DE CONFLITOS**

***LA IMPLEMENTACIÓN DEL ARTÍCULO 4 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO
CIVIL MEDIANTE EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS***

***THE IMPLEMENTATION OF ARTICLE 4 OF THE CIVIL PROCEDURE CODE BY
THE DISPUTE SYSTEM DESIGN***



Ianna Menezes CABANELAS¹
e-mail: iannamcabanelas.adv@gmail.com

Como referenciar este artigo:

CABANELAS, I. A implementação do artigo 4º do Código de Processo Civil pelo Design de Sistemas de Gestão de Conflitos. **Revista de Legal Design e Visual Law**, Maceió, v. 1, n. 00, e023002, 2023.



| **Submetido em:** 15/02/2023
| **Revisões requeridas em:** 11/04/2023
| **Aprovado em:** 22/05/2023
| **Publicado em:** 28/07/2023

Editora: Marielli Melo Soares de Moraes
Editor Adjunto Executivo: Prof. Dr. José Anderson Santos Cruz

¹ Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas), Belo Horizonte – MG – Brasil. Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Direito Processual. Membro da Comissão de Direito Inovação e Tecnologia da OAB de Uberlândia. Gestora de Inovação no Portugal Vilela Advogados. CEO da empresa Iris: Jurídico Descomplicado.

RESUMO: O presente trabalho tem por objetivo apresentar a temática do Design de Sistemas de Gestão de Conflitos e demonstrar como esta metodologia é capaz estimular uma revisão dos Sistemas de Justiça brasileiros sob uma ótica mais inclusiva e funcional. Além disso, procurou-se explicar como o design de sistema de gestão de conflitos é capaz de garantir a implementação da razoável duração do processo, consagrada no artigo 4º do Código de Processo Civil e no artigo 5º, LXXVIII da Constituição Federal, sem prejuízo da qualidade da prestação jurisdicional, contribuindo, assim, para a construção de um contraditório dinâmico e participativo. Para tanto, utilizou-se o método indutivo e pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira.

PALAVRAS-CHAVE: Razoável duração. Design de sistemas. Gestão de conflitos. Contraditório dinâmico. Inclusão.

RESUMEN: Este trabajo tiene como objetivo presentar el tema del Diseño de Sistemas de Gestión de Conflictos y demostrar como esta metodología puede estimular una revisión de los Sistemas de Justicia brasileños desde una perspectiva más inclusiva y funcional. Además, se trató de explicar como el diseño del sistema de manejo de conflictos es capaz de garantizar la implementación de la duración razonable del proceso, consagrado en el artículo 4 del Código de Procedimiento Civil y en el artículo 5, LXXVIII de la Ley Federal. Constitución, sin perjuicio de la calidad de la provisión judicial, contribuyendo así a la construcción de un sistema acusatorio dinámico y participativo. Para ello se utilizó el método inductivo y la investigación bibliográfica nacional y extranjera.

PALABRAS CLAVE: Duración razonable. Diseño de sistemas. Manejo de conflictos. Dinámica contradictoria. Inclusión.

ABSTRACT: This work aims to present the theme of Conflict Management Systems Design and demonstrate how this methodology is able to stimulate a review of Brazilian Justice Systems from a more inclusive and functional perspective. In addition, an attempt was made to explain how the design of the conflict management system is capable of guaranteeing the implementation of the reasonable duration of the process, enshrined in article 4 of the Code of Civil Procedure and in article 5, LXXVIII of the Federal Constitution, without prejudice to the quality of judicial provision, thus contributing to the construction of a dynamic and participatory adversary system. For that, the inductive method and national and foreign bibliographical research were used.

KEYWORDS: Reasonable duration. Systems design. Conflict management. Dynamic contradictory. Inclusion.

Introdução

Neste trabalho será descortinada a temática do Design de Sistemas de Gestão de Conflitos, a fim de demonstrar como esta metodologia é capaz estimular uma revisão dos Sistemas de Justiça brasileiros sob uma ótica mais inclusiva e funcional.

O objetivo final é demonstrar como o design de sistema de gestão de conflitos é capaz de garantir a implementação da razoável duração do processo, consagrada no artigo 4º do Código de Processo Civil e no artigo 5º, LXXVIII da Constituição Federal, sem prejuízo da qualidade da prestação jurisdicional, contribuindo, assim, para a construção de um contraditório dinâmico e participativo. Para tanto, utilizou-se o método indutivo e a pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira.

Acerca do artigo 4º do Código de Processo Civil, é consenso na doutrina que ele consagrou a garantia da razoável duração do processo, com respaldo no inciso LXXVIII do artigo 5º da Constituição Federal, inserido pela Emenda Constitucional nº 45/2004 (BRASIL, 1988).

Ao analisar o contexto judiciário brasileiro, vislumbram-se obstáculos para a efetivação da referida garantia que esbarram, sobretudo, no alto número de processos que são submetidos ao Poder Judiciário cotidianamente, sem um aumento correspondente no corpo de julgadores, o que desagua em uma superlotação de gabinetes e, por conseguinte, uma maior morosidade processual.

Paralelamente a isso, a configuração social da atualidade, marcada pela hiperconectividade e pelo crescimento do papel das mídias sociais na rotina dos seres humanos, acarreta um anseio por soluções de conflitos cada vez mais céleres e menos burocráticas.

Diante disso, iniciou-se um movimento por parte da doutrina nacional de estudo de alternativas que vêm sendo aplicadas no setor privado e no exterior em prol de um redimensionamento dos sistemas de justiça, a fim de assegurar uma prestação jurisdicional mais efetiva e uma redução de custos. Importou-se, então, as noções de Design de Sistemas de Gestão de Conflitos (*Dispute System Design – DSD*), de *Online Dispute Resolutions – ODR`s* e de *Cortes Online*.

A proposta dos referidos institutos é atuar de modo majoritariamente preventivo sobre o conflito, compreendendo-o estruturalmente e adequando o rito à demanda. Ao fim e ao cabo, o que se pretende é evitar a necessidade de decisão por um terceiro alheio ao conflito, por meio da redução da assimetria informacional entre as partes e da ampliação da zona de acordo potencial.

Para tanto, a tecnologia é inserida estrategicamente como uma ferramenta para informar as partes acerca do direito em questão e, caso necessário, atua como viabilizadora do contato direto entre elas, reduzindo a necessidade da força de trabalho humana nos primeiros momentos de gestão do conflito.

A estrutura que tem sido pensada pelo Design de Sistemas de Gestão de Conflitos coloca as partes como principais atores da resolução da controvérsia, de modo que esta somente é levada a juízo caso não seja possível resolvê-la nas fases iniciais do sistema, o que assegura, além de uma considerável redução no tempo de duração da demanda, um contraditório participativo e dinâmico, em que as partes se envolvem ativamente na construção da solução da controvérsia.

Considerações principiológicas acerca do artigo 4º do Código de Processo Civil

O artigo 4º do Código de Processo Civil possui correspondência legislativa com o inciso LXXVIII do artigo 5º da Constituição Federal que assegura a todos os cidadãos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tendo a referida normativa eficácia plena e imediata, consoante determina o parágrafo §1º do mesmo dispositivo, não necessitando de qualquer regulamentação adicional para ser aplicada (BRASIL, 1988; 2015).

O dispositivo assegura, portanto, o direito fundamental do cidadão de obter a satisfação do seu direito em um prazo razoável. Segundo Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery:

o conceito de satisfatividade envolve as tutelas de urgência, de conhecimento e de execução, de sorte que somente estará preenchido o preceito contido na norma comentada, se a sentença, os recursos, o cumprimento da sentença e a satisfação da pretensão estiverem findos em prazo razoável (NERY JUNIOR; NERY, 2016, p. 208).

Infere-se, pois, que a normativa contida no art. 4º do CPC e 5º, LXXVIII da CRFB garante ao cidadão brasileiro o direito a uma prestação jurisdicional satisfativa, ou seja, que abarque todas as fases do interstício processual, inclusive a executória, em um prazo razoável. Diante disso, faz-se mister destrinchar o que seria entendido pela doutrina como *prazo razoável* (BRASIL, 1988).

Hitters (2010) entende que é preciso avaliar quatro elementos para aferir a razoabilidade da duração processual, quais sejam, (i) a complexidade do assunto; (ii) a atividade processual

do interessado; (iii) a conduta das autoridades judiciais; (iv) a afetação gerada pela duração do procedimento na situação jurídica da pessoa envolvida (HITTERS, 2010). Dessa forma, não é possível padronizar um tempo razoável de duração para todos os casos indistintamente, pois as particularidades de cada demanda influem diretamente no tempo de duração processual.

No entanto, é pacífico na doutrina brasileira que a lentidão da justiça raramente decorre da estruturação do processo em si, mas está mormente atrelada aos “recursos empregados para garantir uma razoável intensidade de trabalho por todos aqueles relacionados ao processo (juiz, advogados e, fundamentalmente, serventuários)” (NUNES; BAHIA; PEDRON, 2020, p. 552).

Dessa forma, defende-se que para assegurar um processo com razoável duração, sem dilações indevidas, é necessário primeiramente eliminar tempos procedimentais “mortos”, que constituem tempos de inatividade procedimental, em que os autos ficam paralisados em cartório aguardando a realização de impulsos oficiais ou a tomada de decisões (DIAS, 2018). Em seguida, há que se buscar alternativas para

implementar mecanismos gerenciais para cumprimento de prazos, organização por assuntos, especialização de servidores, bem como a implementação de comportamentos éticos e cooperativos, comprometidos com a boa-fé por parte de advogados, defensores, ministério público e juízes são alicerces fundamentais para a concretização do referido princípio (NUNES; BAHIA; PEDRON, 2020, p. 451).

Não obstante estar previsto na Constituição Federal a eficácia plena e imediata, o cenário do Poder Judiciário brasileiro carece de mecanismos viabilizadores dessa efetivação, porquanto marcado por uma cultura de litigiosidade excessiva e, por conseguinte, vislumbra-se uma superlotação de gabinetes.

Desafios enfrentados no judiciário brasileiro atual para a efetivação da razoável duração do processo

O inciso LXXVIII foi acrescido no artigo 5º da Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 45/2004, cujo contexto de sua publicação foi marcado por uma insatisfação social com a qualidade do serviço jurisdicional brasileiro, muito desse descontentamento decorrente da demora crônica com que o serviço era prestado (DIAS, 2018).

Há duas décadas, portanto, já se percebia uma insatisfação por parte do jurisdicionado com a morosidade vislumbrada na prestação de serviços jurisdicionais. Não por menos, o contexto da Era da Informação ainda traz agravantes externos relacionados à dinâmica em que a sociedade está estruturada, a qual apresenta estreita relação com o crescimento do papel da internet no cotidiano dos indivíduos.

A Sociedade em Rede despertou nos seres humanos uma preferência por serviços prestados de forma imediata e personalizada, fenômeno que experimentou um crescimento exponencial com o advento das mídias sociais, marcadas por uma instantaneidade na transmissão de informações e na comunicação interpessoal (CASTELLS, 1996).

Tais fatos repercutiram no contexto do Poder Judiciário, sobretudo após a virtualização processual, gerando a necessidade de se repensar a forma como os serviços jurídicos são prestados, de modo a melhor adequá-los à dinâmica da sociedade hiperconectada.

Nesse contexto, são pertinentes os ensinamentos de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery no sentido de que

o tempo no processo assume importância vital nos dias de hoje, porquanto a aceleração das comunicações via web (internet, e-mail), fax, celulares, em conjunto com a globalização social, cultural e econômica tem feito com que haja maior cobrança dos jurisdicionados e administrados para que haja solução rápida dos processos judiciais e administrativos (NERY JUNIOR; NERY, 2016, p. 211).

Dessa forma, tem-se um anseio por parte dos jurisdicionados e por todos os atores envolvidos na ceara judicial (magistrados, advogados, servidores), inseridos na Era da Tecnologia e no contexto das mídias sociais, de que o serviço jurídico seja prestado de forma célere e eficiente, com menor burocracia e com mais dinamicidade.

Não obstante, ainda existe um temor relacionado à perda de segurança jurídica, paralelamente a uma neofobia (fobia do novo, medo do desconhecido), que, em alguma medida, ainda conferem certa reticência à desburocratização e à utilização de técnicas inovadoras na prestação jurisdicional. Afinal, a atividade jurídica observa a mesma dinâmica tradicionalista e essencialmente burocrática há décadas.

Outro obstáculo para a efetivação da razoável duração do processo é o aumento do número de ações que são ajuizadas cotidianamente. Consoante o relatório Justiça em Números de 2021, em 2020 foram ajuizadas 25.8 milhões de novas ações, sendo que, em 2019, o número havia chegado a 30.2 milhões, maior valor desde 2009 (CNJ, 2021).

Paralelamente ao crescimento do número de demandas ajuizadas, não se vislumbra um aumento proporcional do número de julgadores, até mesmo em razão da falta de verba pública para criação de novos cargos. A consequência lógica é uma superlotação de gabinetes e uma impossibilidade de entregar a prestação jurisdicional satisfativa em um prazo razoável.

A esse respeito, Nery Junior e Rosa Maria entendem que

para que se dê efetividade à garantia constitucional da celeridade e duração razoável do processo judicial é necessário equipar o Poder Judiciário de aparato logístico de que precisa para dar cumprimento ao comando constitucional, constituído de melhoria da capacitação técnica dos juízes e dos elementos materiais necessários ao bom desempenho das funções dos magistrados e dos auxiliares da justiça (NERY JUNIOR; NERY, 2016, p. 214).

Destarte, os autores entendem que cabe ao Poder Executivo fornecer tais mecanismos, pois incumbe a este assegurar a implementação das normas constitucionais.

Nesse sentido, o presente trabalho aborda um mecanismo, que pode ser fonte de investimento pelo poder público, capaz de promover uma efetivação à garantia da razoável duração do processo: O Design de Sistemas de Gestão de Conflitos, que será detalhadamente analisado no tópico seguinte.

É importante lembrar que a eficiência e a razoável duração processual não devem ser perseguidas em detrimento da qualidade da prestação jurisdicional, vez que

a redução atécnica dos espaços de formação do provimento, ao se buscar celeridade, mediante algumas estruturas de tutelas sumárias e diferenciadas ou, mesmo, alterações no procedimento comum, acabam por macular um ou vários princípios processuais, como, por exemplo, o contraditório (NUNES; BAHIA; PEDRON, 2020, p. 450-451).

Desta feita, ao se buscar soluções alternativas para efetivar a razoável duração do processo, é preciso ter cautela para não macular o exercício pleno do contraditório, bem ainda assegurar o protagonismo das partes na formação do provimento final.

Solidificadas as noções supracitadas, passa-se a discorrer sobre os recentes estudos acerca do Design de Sistemas de Gestão de Conflitos como uma alternativa para aprimorar a prestação jurisdicional brasileira, sobretudo no que tange à solução de controvérsias em um tempo reduzido, de modo menos burocrático, com maior satisfação das partes envolvidas e a um menor custo, em decorrência da redução de envolvimento humano pelo emprego de tecnologia qualificada.

O Design de Sistemas de Gestão de Conflitos como uma ferramenta de efetivação da razoável duração processual

O Design de Sistemas de Gestão de Conflitos é uma forma alternativa de pensar e estruturar mecanismos de resolução de conflitos com foco no aprimoramento da experiência dos usuários (MALONE; NUNES, 2022).

A esse respeito, Hugo Malone e Dierle Nunes contextualizam:

Desenvolvido na década de 80 na Escola de Negócios de Harvard, o *Dispute System Design* (DSD), ou Design de Sistemas de Gestão de Conflitos, se dedica a identificar as causas do conflito e a existência de padrões em sua ocorrência, com o objetivo de projetar sistemas customizados para sua solução e tratamento adequado (MALONE; NUNES, 2022, p. 35, grifo dos autores).

Infere-se que o DSD tem por escopo garantir um olhar diferenciado para os métodos de resolução de conflitos, tanto judiciais quanto extrajudiciais, porquanto atribui enfoque à interação dos usuários com o sistema, com o objetivo final de se antecipar ao conflito, evitando, assim, que a controvérsia adquira caráter litigioso e a necessidade de decisão por um terceiro alheio ao conflito. A atuação, portanto, é majoritariamente preventiva, visando evitar a litigiosidade, por meio da compreensão do conflito e da busca por formas de tratá-lo (prevenir, gerenciar e resolver) (MALONE; NUNES, 2022).

É nesse ponto que se pode pensar a interseção do DSD com o art. 4º do CPC, na medida em que este dispositivo consagrou o princípio da razoável duração do processo como uma garantia a ser perseguida pela jurisdição. No entanto, a atual configuração brasileira, marcada por uma cultura da litigiosidade excessiva, inviabiliza a efetivação do referido princípio, tendo em vista o altíssimo número de demandas que são levadas a juízo diariamente e, em contrapartida, a inexistência de crescimento proporcional do corpo judiciário, o que gera um descompasso na produtividade e uma impossibilidade de se obter agilidade na prolação de decisões.

Dessa forma, a proposta do DSD de se antecipar ao conflito e criar mecanismos de prevenção, visando evitar a necessidade de decisão por um magistrado, contribui para a efetivação da razoável duração do processo, diante da busca pela resolução do conflito antes mesmo de ser levado à esfera judicial, o que, via de consequência, acarreta um desfecho mais célere e uma redução do número de demandas que são levadas a juízo.

Originalmente, o DSD pode ser aplicado no âmbito de qualquer espécie de organização, seja pública ou privada, afinal, todo setor em que existam transações e relações interpessoais está sujeito a eclosão de conflitos.

Em uma cultura de litigância excessiva, a tendência é de que uma quantidade significativa de demandas seja levada ao judiciário antes mesmo de se tentar uma solução alternativa, extrajudicial. É esse padrão que o Design de Sistemas de Gestão de Conflitos pretende romper.

Dentre os mecanismos propostos pelo DSD está o estudo do método mais adequado a ser aplicado em cada situação, possibilitando adequar o rito ao direito vindicado (*Case Management*) (FERRARI, 2021). Daí a importância da percepção dos demandantes e da compreensão estrutural do conflito, considerando os motivos que o originaram. Por essa razão, “a participação dos interessados na fase de projeto de um sistema de gestão de conflitos não pode ser meramente retórica. É necessário garantir a participação efetiva de todos aqueles que podem ser atingidos pelo sistema” (MALONE; NUNES, 2022, p. 40).

Ao assegurar a participação ativa de todos os usuários do sistema na concatenação do método de resolução do conflito, bem como nas fases de prevenção, gestão e tratamento da controvérsia, garante-se a observância ao contraditório efetivo e dinâmico, bem ainda, viabiliza-se o protagonismo das partes na construção da decisão final (caso exista).

Nesse contexto,

o conflito é aceito como algo natural e, ao ser melhor compreendido, nos permite conhecer seus gatilhos e tratá-los de modo a impedir que pontos de tensão surjam, por mudanças que atendam aos interesses dos afetados. Impede-se, também, que conflitos se convertam em problemas que exigirão abordagens mais traumáticas e, na fase na qual o conflito já eclodiu, permite-se feedbacks que garantam que o debate se circunscreva aos interesses ligados ao objeto (MALONE; NUNES, 2022, p. 39-40).

A definição de *Dispute System Design* foi desenvolvida em um contexto no qual já existiam os chamados meios alternativos de resolução de conflitos (*Alternative Dispute Resolution – ADR*), como a conciliação, a mediação e a arbitragem, os quais, nas últimas décadas do século XX, inspiraram o surgimento das chamadas ODR's (*Online Dispute Resolution*), cuja definição essencialmente remonta ao emprego de tecnologia e do ambiente virtual para desenvolver formas inovadoras e eficazes de resolução de conflitos, para tanto, recorrem às abordagens trazidas pelas ADR's (FERRARI, 2021).

As ODR's constituem uma aplicação prática do Design de Sistemas de Gestão de Conflitos, porquanto têm por escopo primordial evitar que o conflito ecloda e, caso não seja possível evitá-lo, empregam uma gestão e tratamento diferenciado, buscando a melhor satisfação das necessidades das partes.

Um dos exemplos mais significativos e exitosos de ODR é o implementado pelo site de comércio eletrônico *eBay*. A plataforma *Modria*, desenvolvida por Colin Rue em 2011, se destina à resolução de conflitos decorrentes de transações efetuadas dentro do site de vendas *eBay*: “Esse sistema conecta compradores e vendedores, permitindo a resolução de mais de 60 milhões de disputas por ano, com uma taxa de satisfação superior a 90%” (FERRARI, 2021, p. 30).

Essa satisfação dos usuários está diretamente relacionada à velocidade com que as demandas são resolvidas. O sentimento não necessariamente está vinculado ao êxito por parte do comprador, mas à solução célere e devidamente informada.

Nesse sentido, o primeiro momento de tratamento do conflito constitui em munir o consumidor com o máximo de informações possíveis relacionadas à sua demanda, de modo que, caso ele decida prosseguir com a reclamação, o usuário já tenha ciência do possível resultado final. Esse momento inicial é de suma importância sobretudo considerando que muitos conflitos são levados ao judiciário porque as partes acreditam ter um direito que, em verdade, não possuem (FERRARI, 2021).

Dessa forma, informar o jurisdicionado adequadamente constitui mecanismo capaz de evitar a eclosão do conflito. Além disso, quanto menor a assimetria informacional entre as partes, maior a chamada zona de acordo potencial, diante do alinhamento de expectativas prévio (FERRARI, 2021). Para tanto, é importante que a informação acerca do direito em questão seja transmitida de modo didático e de fácil compreensão a leigos.

O segundo momento consiste em tentar uma mediação *online*, “conectando as duas partes envolvidas e perguntando em linguagem mais natural possível, em que consiste o conflito” (FERRARI, 2021, p. 30). Nesse momento, as partes estão conectadas por meio de um software norteador da comunicação, por meio do qual é possível apresentar propostas de conciliação. Após, o próprio sistema começa a identificar pontos de acordo e a sugerir possíveis soluções.

Na terceira etapa tem-se uma transformação da mediação frustrada em arbitragem, cuja decisão final, redigida por um árbitro, considera todas as informações trazidas pelas partes nas fases anteriores.

A inteligência do sistema permite parametrizar o percentual de êxito na resolução de disputas, por meio do banco de dados da plataforma, a fim de que o algoritmo empregado na segunda fase possa se aprimorar constantemente, reduzindo o número de demandas que necessitem ser decididas por um árbitro.

Além disso,

a efetividade das decisões e acordos realizados no ambiente do *eBay* é garantida por meio de débito direto em cartão de crédito; afinal, o site detém os dados financeiros dos litigantes desde a primeira transação. Se o desconto não for possível, a reputação do usuário fica prejudicada perante a comunidade de usuários do *eBay*, dificultando novas transações, podendo até mesmo chegar a sua exclusão definitiva da plataforma (FERRARI, 2021, p. 31-32).

Inferese que a intenção da plataforma é funcionar “em blocos” que vão sendo acionados conforme a necessidade do caso, visando sempre a solução na fase mais inicial do conflito.

Essa estrutura do *eBay* inspirou o desenvolvimento de outras plataformas de ODR como as utilizadas pela *Amazon* e pelo *PayPal*, e, essencialmente, constitui objeto de estudo para o Design de Sistemas de Gestão de Conflitos.

Tem-se, pois, que a ODR é uma forma alternativa de prevenção, gerenciamento e resolução de conflitos que coaduna com a proposta do DSD de repensar a forma como atualmente as controvérsias são solucionadas.

Não obstante a estrutura de ODR esteja sendo majoritariamente aplicada na esfera privada, ela deve servir de inspiração para o redimensionamento de conflitos na esfera pública, sobretudo visando a efetivação do art. 4º do Código de Processo Civil. Isso porque, como dito, o referido dispositivo visa assegurar a razoável duração do processo atrelada a uma atividade satisfativa, a qual, pelo que se infere das experiências com a utilização de ODR's, corriqueiramente está relacionada à resolução célere e informada do conflito.

Nesse sentido, ao observar a necessidade humana relacionada à forma de resolução de controvérsias na atualidade, percebe-se que existe um anseio pela resolução célere que, por vezes, se sobrepõe ao êxito na demanda. Daí porque, a utilização de mecanismos alternativos, com menor necessidade de mão de obra humana, diante do emprego de tecnologia qualificada, é capaz de, além de desafogar o judiciário, proporcionar maior satisfação aos cidadãos.

A incorporação de ferramentas de ODR no Poder Judiciário já vem presenciando algumas movimentações pontuais no Brasil (como o Consumidor.gov), mas, sobretudo, no exterior, desaguando no fenômeno conhecido como *Cortes Online*, originário da busca por um aprimoramento da prestação jurisdicional, por meio do aumento da eficiência e redução de custos (FERRARI, 2021).

O fenômeno se caracteriza pela utilização de ferramentas tecnológicas no contexto da prestação jurisdicional, com manifestações que envolvem desde a utilização de *e-mail* e *WhatsApp* como recursos de comunicação entre o judiciário e as partes, até a criação de fases

procedimentais que não demandam a força de trabalho humana, em uma dinâmica semelhante à aplicada pelo sistema *Modria*.

Nesse contexto, a ideia é que sejam levados à decisão por um magistrado apenas os procedimentos em que, ultrapassadas as fases iniciais de (i) informar o jurisdicionado acerca das possibilidades que envolvem o direito em questão e de (ii) tentar uma composição amigável mediada por um software, ainda assim, não seja possível solucionar o litígio, demandando a decisão por um terceiro.

A propósito, merece destaque a experiência canadense, consubstanciada na criação do *Civil Resolution Tribunal – CRT*, um tribunal inteiramente virtual, destinado à resolução de pequenas causas e disputas condominiais. A corte adota dinâmica similar à descrita anteriormente e conta com um tempo de resolução de controvérsias, considerando as três fases, que varia entre 60 e 90 dias (FERRARI, 2021), um período consideravelmente inferior à duração de um processo no contexto brasileiro, cuja média de tempo para prolação da primeira decisão é de 2 (dois) anos (CNJ, 2021).

Infere-se, portanto, o potencial que o redimensionamento da dinâmica com que a atividade jurisdicional é prestada tem de efetivar a garantia consagrada no art. 4º do Código de Processo Civil, a razoável duração do processo. Para tanto, é válido recorrer ao Design de Sistemas de Gestão de Conflitos (DSD) e buscar inspiração no fenômeno das Cortes *Online*.

Ademais, o DSD também contribui para a redução das mencionadas *etapas mortas* do processo (períodos de inatividade procedimental), diante da possibilidade de empregar tecnologia para automatizar atividades repetitivas, como intimações e comunicações, além de pretender a reestruturação do procedimento em prol da eliminação de atividades meramente burocráticas, contribuindo, assim, com a celeridade na prestação jurisdicional, sem prejuízo da qualidade e da segurança jurídica.

Depreende-se, pois, os valiosos contributos que o Design de Sistemas de Gestão de Conflitos é capaz de proporcionar em prol da efetivação da razoável duração do processo, mas com resguardo a um contraditório participativo e dinâmico, por meio da inclusão de todos os envolvidos no conflito na estruturação do método a ser aplicado para resolução da controvérsia.

Considerações finais

A razoável duração do processo, não obstante consagrada nos artigos 4º do CPC e 5º, LXXVIII da CRFB como norma de eficácia plena e imediata, encontra obstáculos para sua efetivação na configuração do Poder Judiciário brasileiro atual e na cultura de litigância excessiva que, em última instância, acarreta uma superlotação de gabinetes e uma morosidade na prestação jurisdicional.

Some-se a isso o crescimento do papel da internet no cotidiano dos seres humanos, que gera um anseio por soluções de controvérsias cada vez mais céleres e menos burocráticas, muito em decorrência da dinâmica de funcionamento das mídias sociais, marcada por uma instantaneidade na comunicação.

Surgiu, então, a necessidade de repensar a prestação jurídica de modo a melhor adequá-la à configuração social da atualidade. Diante disso, importou-se as noções de Design de Sistemas de Gestão de Conflitos (*Dispute System Design – DSD*), de *Online Dispute Resolutions – ODR's* e de *Cortes Online*.

Tais institutos propõem uma forma alternativa de pensar a prestação de serviços jurídicos que privilegia a prevenção, por meio da compreensão estrutural do conflito e da adequação do rito ao caso concreto.

A proposta, em geral, é atuar na prevenção, na gestão e no tratamento da controvérsia, subdividindo-as em três momentos: (i) diagnóstico do problema, paralelamente à instrução das partes acerca do direito em questão, a fim de reduzir a assimetria informacional e ampliar a zona de acordo potencial; caso o conflito ainda subsista, (ii) tentativa de autocomposição mediada por um software e, se ainda assim não for possível solucionar a controvérsia, esta é submetida à (iii) decisão por um terceiro (magistrado, na esfera pública e árbitro na esfera privada).

Destarte, a dinâmica estruturada pelo DSD assegura a razoável duração do processo, diante da redução de ‘tempos mortos’ pelo emprego estratégico de tecnologia no desempenho de atividades automatizáveis e devido à ação preventiva com escopo de evitar a eclosão do conflito, o que reduz o número de demandas que são submetidas a juízo.

Ademais, ao permitir que as partes participem ativamente da construção do rito a ser aplicado para resolução da controvérsia, bem como na elaboração da solução final, o Design de Sistemas de Gestão de Conflitos evita que haja perda na qualidade da prestação jurisdicional, viabilizando a efetivação do contraditório participativo e dinâmico.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 abr. 2022.
- BRASIL. **Lei n. 13.105 de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 3 abr. 2022.
- CASTELLS, M. **Sociedade em rede**. 8. ed. Tradução: Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996. v. 1.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2021**. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2022.
- DIAS, R. B. C. **Processo Constitucional e Estado Democrático de Direito**. 4. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2018.
- FERRARI, I. (org.). **Justiça Digital**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2021.
- HITTERS, J. C. Las garantías judiciales en el Pacto de San José de Costa Rica (Interpretación evolutiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos). **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre (MG), v. 26. n. 2, p. 63-122, jul./dez. 2010.
- MALONE, H.; NUNES, D. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online**. São Paulo: JusPodivm, 2022.
- NERY JUNIOR, N.; NERY, R. M. A. **Código de Processo Civil Comentado**. 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- NUNES, D.; BAHIA, A.; PEDRON, F. Q. **Teoria geral do processo**. Salvador: JusPodivm, 2020.

CRediT Author Statement

- Reconhecimentos:** Não aplicável.
 - Financiamento:** Não aplicável.
 - Conflitos de interesse:** Não há conflitos de interesse.
 - Aprovação ética:** O trabalho respeitou a ética durante a pesquisa.
 - Disponibilidade de dados e material:** Não aplicável.
 - Contribuições dos autores:** Toda a pesquisa bibliográfica e redação textual foi realizada pela autora do texto.
-

Processamento e editoração: Editora Ibero-Americana de Educação.
Revisão, formatação, normalização e tradução.

