

**XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO  
CONPEDI BUENOS AIRES –  
ARGENTINA**

**DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO  
SUSTENTÁVEL, GLOBALIZAÇÃO E  
TRANSFORMAÇÕES NA ORDEM SOCIAL E  
ECONÔMICA I**

**CAROLINA MEDEIROS BAHIA**

**KAREN BELTRAME BECKER FRITZ**

**VIVIANE COÊLHO DE SÉLLOS KNOERR**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

D597

Desenvolvimento Econômico Sustentável, Globalização e Transformações na Ordem social e Econômica I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Carolina Medeiros Bahia; Karen Beltrame Becker Fritz; Viviane Coêlho de Séllos Knoerr. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-755-7

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

Tema: Derecho, Democracia, Desarrollo y Integración

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Desenvolvimento Econômico. 3. Globalização. XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina (2: 2023 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BUENOS AIRES – ARGENTINA**

### **DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL, GLOBALIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÕES NA ORDEM SOCIAL E ECONÔMICA I**

---

#### **Apresentação**

É com imensa satisfação que apresentamos a obra referente aos trabalhos apresentados no GT “Desenvolvimento Econômico Sustentável, Globalização e Transformações na Ordem Social e Econômica I” no XXII Congresso Internacional do CONPEDI.

A diversidade de temas que envolvem os problemas na organização social, nos desafios socioeconômico-ambientais, no cenário global e no mercado de consumo no século XXI e em uma velocidade de mudanças que demandam diárias adaptações. E muito foi proposto pelos autores que ora, honradas, apresentamos.

Reflexão acerca da necessária defesa do consumidor pelo sistema jurídico brasileiro em razão da determinação do legislador constituinte originário, trazida pelos pesquisadores Oniye Nashara Siqueira, José Antonio de Faria Martos e Marcelo Braghini, recebeu o título A DEFESA DO CONSUMIDOR FRENTE AOS ALGORITMOS DE PRECIFICAÇÃO: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GEO-PRICING E GEO-BLOCKING e invoca “esforços conjuntos dos agentes públicos e privados no mercado de consumo a fim de assegurar a lisura dos algoritmos de precificação estabelecendo, se o caso, a regulação algorítmica para impedir condutas discriminatórias”.

O mesmo grupo de autores, SIQUEIRA, MARTOS e BRAGHINI, também analisa o problema do consumo em massa, seu incentivo e/ou facilitação por meio de concessão de crédito, por intermédio do texto A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO: UMA ANÁLISE DA (IN) EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CRÉDITO RESPONSÁVEL E O SUPERENDIVIDAMENTO NA LEI 14.181/2021, que propõe uma educação necessária especialmente junto aos consumidores mais vulneráveis.

Giovanna Taschetto de Lara, Maryana Zubiaurre Corrêa e Isabel Christine Silva De Gregori, com o trabalho intitulado A TUTELA DA AUTODETERMINAÇÃO ALIMENTAR DO CONSUMIDOR E A (IN)SUSTENTABILIDADE DO SISTEMA DE ROTULAGEM DE ALIMENTOS PRODUZIDOS SOB EXPOSIÇÃO A AGROTÓXICOS, alertam que o

consumo de agrotóxicos, frequente no Brasil, é correlato a doenças tais quais o Linfoma Não-Hodgkin, propondo as autoras, então, um reexame do sistema de rotulagem de alimentos, visando advertir os consumidores.

Com o trabalho **CONSTITUCIONALISMO E GLOBALIZAÇÃO ECONÔMICA: IMPACTOS E DESAFIOS PARA A EFETIVAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE**, Nadya Regina Gusella Tonial, Talissa Truccolo Reato analisam o fenômeno da globalização, bem como os efeitos produzidos nos âmbitos político, social e econômico sobre a efetividade da norma e do constitucionalismo como movimento, especialmente para instigar o leitor a refletir sobre os variados conceitos de sustentabilidade em uma sociedade global.

Tecendo pontos acerca da função social, econômica e solidária da empresa e seu papel na promoção da cultura nacional, Samuel Pedro Custodio Oliveira e Daniel Barile da Silveira, dialogam sobre “as concepções de Empresa e de Cultura no mercado e na constituição, bem como sobre o mecanismo atual de financiamento e um possível implemento futuro”. Essa provocação é um pouco, do muito que nos permite pensar sobre o que se encontra no artigo **DO MECENATO FISCAL À SOLIDARIEDADE SOCIAL: A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA NA PROMOÇÃO DA CULTURA BRASILEIRA**.

Através da análise “dos princípios e normas mantidas pelos tratados internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e as Convenções Internacionais da Organização Internacional do Trabalho (OIT), além de outros instrumentos internacionais”, Olivia Oliveira Guimarães, Daniel de Souza Vicente e Ipojuca Demétrius Vecchi observam, por meio do texto **GLOBALIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÕES NO MERCADO DE TRABALHO**, “como esses tratados têm sido incorporados nas constituições nacionais e influenciado o desenvolvimento e a consolidação do direito do trabalho”.

Os pesquisadores Karen Beltrame Becker Fritz, Talissa Truccolo Reato e Luiz Ernani Bonesso de Araujo, verificam, “sob a perspectiva da dignidade humana, a relação entre pobreza e meio ambiente a fim de compreender os pobres como agentes ou não das mudanças climáticas”. Assim, o artigo **MUDANÇAS CLIMÁTICAS E POBREZA: O DIREITO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA**, que nas palavras dos próprios autores, nos provoca “questionando em que medida as mudanças climáticas, como expressão da degradação, são impulsionadas pela pobreza, prejudicando a afirmação do princípio da dignidade da pessoa humana”, possibilita um novo e necessário olhar.

As pesquisadoras Maryana Zubiaurre Corrêa, Isabel Christine Silva De Gregori e Giovanna Taschetto de Lara trouxeram o tema do direito das relações de consumo em face à

inteligência artificial, com o artigo O CONSUMO PROMOVIDO POR MEIO DA PERSONALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE VIA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL FRENTE AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. Assim, abrem o questionamento: “Em que medida o crescimento da divulgação de publicidade personalizada, a partir da inteligência artificial, está alinhada com o desenvolvimento sustentável?”

O problema da sociedade de consumo foi enfrentado também pelo artigo O HIPERCONSUMO, SEUS REFLEXOS NO SISTEMA JUDICIÁRIO, E A CONSEQUENTE NECESSIDADE DE GESTÃO PROCESSUAL EFICIENTE pelas pesquisadoras Fernanda Ternes , Naiana Scalco e Carolina Medeiros Bahia, visando “demonstrar que, nas relações de consumo, bastante afetadas pelo avanço da vida consumista da sociedade contemporânea, a solução adjudicatória estatal é a via costumeiramente mais procurada para a resolução de conflitos”, apontando que há necessidade de uma educação para a solução adequada de conflitos na seara do direito das relações de consumo.

Andrews de Oliveira Leal, Emerson Wendt e José Alberto Antunes de Miranda oferecem o artigo O PAPEL DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA NAS ORGANIZAÇÕES DO SUBSISTEMA DA ECONOMIA, com o intuito de “verificar, com base na Teoria dos Sistemas Sociais de Niklas Luhmann, a possibilidade da RSC influenciar comunicações dentro deste subsistema através de sua adoção por parte das empresas, identificando como as comunicações ocorrem dentro das empresas e quais as premissas comunicacionais das Organizações dentro do subsistema da Economia”.

Visando enaltecer a relevância jurídica e a função social dos contratos, Clara Rodrigues Brito, Luciana Machado Cordeiro e Ricardo Pinha Alonso, por meio do artigo O PAPEL DO ESTADO E A FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO COMO PILAR PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO: UM ESTUDO À LUZ DO ARTIGO 421 DO CÓDIGO CIVIL ALTERADOS PELA LIBERDADE ECONÔMICA observam que “embora a nova Lei de Liberdade Econômica tenha ressaltado a valoração da autonomia da vontade, a função social e solidária do contrato, possuem grande relevância social, já que atuam como balizadores da autonomia da vontade, impondo limites para coibir abusos que possam comprometer o desenvolvimento socioeconômico das relações negociais”.

Abordando “as questões que circundam o Right to Repair, utilizando-se como sistema de referência Law and Economics e estabelecendo-se um paralelo entre as previsões desse direito no Brasil e nos Estados Unidos de forma comparada por meio do viés consumerista”, Daniel Barile da Silveira, Jonathan Barros Vita e Samuel Pedro Custodio Oliveira refletem sobre OS CUSTOS SOCIOECONÔMICOS DO CONSERTO: UMA ANÁLISE

COMPARADA DO DIREITO DE REPARAR, observando “que, apesar de o direitos de reparar já existir em certos aspectos nos Estados Unidos e de forma mais abrangente nas leis brasileiras, o fato de as empresas insistirem em descumprir até mesmo os parâmetros já positivados evidencia que a mera criação de leis se mostra insuficiente sem a correspondente sanção que torne o racional a se fazer cumprir a legislação e não apenas a ver como mais um custo operacional que pode ser internalizado”.

Apresentando como “objetivo analisar os impactos da globalização no desenvolvimento econômico”, Olivia Oliveira Guimarães, Daniel de Souza Vicente e Karen Beltrame Becker Fritz oferecem o artigo OS IMPACTOS DA GLOBALIZAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO. Conforme os autores, “os resultados mostram que a globalização pode oferecer oportunidades significativas para o crescimento econômico, por meio do aumento do comércio internacional, investimentos estrangeiros e transferência facilitada de conhecimento e tecnologia” permitindo o desenvolvimento colaborativo dos países.

As autoras Juliana De Farias Nunes, Clara Rodrigues de Brito e Lidiana Costa de Sousa Trovão, por meio do artigo PATROCÍNIO DAS EMPRESAS ESTATAIS AO ESPORTE E CULTURA: PONDERAÇÃO ENTRE PROMOÇÃO CULTURAL E LUCRO DE ARTISTAS FAMOSOS apresentam em sua pesquisa a “análise do patrocínio das empresas estatais ao esporte e cultura, apontando-se como ponto de intersecção sobre a ponderação entre a promoção cultural e o lucro dos artistas famosos”. Verificam-se, no texto, “os requisitos para concessão do benefício, sob o espreque do patrocínio corporativo de empresas estatais ao esporte e a cultura, cujos investimentos foram bastante discutidos nos últimos anos. Destaca-se, que a pesquisa acadêmica sobre esse tipo de patrocínio possui como ferramenta, a revisão interdisciplinar de pesquisas realizadas sobre patrocínio no Brasil, em fomento à economia criativa”.

Gustavo Anjos Miró e Oksandro Osdival Gonçalves, compartilham no artigo A PERPETUAÇÃO DO PROGRAMA EMERGENCIAL DE MANUTENÇÃO DO EMPREGO E DA RENDA COMO POLÍTICA DE ENFRENTAMENTO DE ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, que a “pandemia da Covid-19, levou o Governo Federal brasileiro a adotar políticas de proteção ao emprego e à renda da população como forma de mitigar os efeitos socioeconômicos causados pela crise sanitária. O principal instituto adotado para este fim foi o Programa Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, que, além de garantir a estabilidade provisória do empregado com carteira assinada que aderisse ao programa, pagava a este um Benefício Emergencial (BEm), com o objetivo de não prejudicar a renda do trabalhador”.

Camila Motta de Oliveira Lima, com o artigo **POLÍTICA PÚBLICA DE REGULAÇÃO PRÓ-INOVAÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO: O CASO DAS FINTECHS**, “faz um estudo da política pública de regulação promovida pelo Banco Central do Brasil a fim de incentivar a inovação no setor financeiro e sua consequente reestruturação do setor ” buscando “demonstrar o papel das fintechs para aumentar a concorrência no setor financeiro brasileiro, sob a ótica da Análise Econômica do Direito”.

Marcelo Benacchio e Mikaele dos Santos, por meio do artigo **REGULAÇÃO ESTATAL DE DISPUTE BOARD: UMA PERSPECTIVA FRENTE AO RACIOCÍNIO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO**, propõem “uma observação acerca da convergência de valores entre os fundamentos da regulação brasileira do setor econômico com os estímulos à inovação, citando como exemplo prático a adoção do Dispute Board (DB) em contratos administrativos celebrados pela Prefeitura de São Paulo, com o marco regulatório da Lei nº 16.873/ 2018. Nesse sentido, será possível pensar sobre a incorporação dessa sistemática nos contratos, e os valores já preconizados em normas legais, com as políticas públicas realizadas”.

Ainda **BENACCHIO** e **SANTOS** apresentam um outro texto que colabora com esta obra ao estudar o tema **SOBERANIA E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS A PARTIR DE POLÍTICAS INTEGRATIVAS SOB A PERSPECTIVA DE COOPERAÇÃO INTERESTATAL**, visando “demonstrar, a partir da soberania estatal na pós-modernidade e da necessidade de harmonização entre os atores globais, a viabilidade de políticas integrativas para a proteção dos direitos humanos e desenvolvimento social, com práticas comuns”, como desafio ao mundo globalizado.

Rogério Luiz Nery Da Silva e Karolyne Aparecida Lima Maluf apresentam um texto cujo “tema da pesquisa são os tipos societário mais sustentáveis para atividade rural, como recorte, encaminha-se um estudo estratégico para a análise e eleição do tipo societário. A problemática consiste em questionar a necessidade de investigação da opção societária com melhor desempenho no âmbito do agronegócio se a do tipo cooperativa ou a construção de uma holding? A justificativa da pesquisa se ancora na mandatória reorganização ou reengenharia societária capaz de induzir melhoras significativas no desempenho societário e, por via de consequência, no aproveitamento de capital, economicidade e avanço das empresas”. Assim, o questionamento, título do artigo... **SUSTENTABILIDADE SOCIETÁRIA NO AGRONEGÓCIO: HOLDING OU COOPERATIVA?**

Ainda abordando as inovações tecnológicas no setor alimentício, Flávia Thaise Santos Maranhão, Ana Cristina Duarte Pereira Murai e Jonathan Barros Vita, com o artigo **TECNOLOGIA ALIADA À SUSTENTABILIDADE: ANÁLISE DA FOODTECH NOTCO**

E SUAS IMPLICAÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS PARA O MEIO AMBIENTE, com o escopo de “compreender a atuação da Notco, startup Chilena, que lançou no mercado produtos livres de qualquer ingrediente de origem animal e tem na sustentabilidade, sua premissa, usando tecnologia de ponta para produzir em escala alimentos com características nutricionais e de sabor bem similar aos ingredientes de origem animal. Na realização da pesquisa observou-se que muitos setores vêm mostrando que é possível ter lucro, inclusive ambiental e social, ao fazer substituições na produção de alimentos, utilizando plantas, favorecendo, assim, o respeito à sustentabilidade”.

Honradas pela oportunidade de aprender os trabalhos aqui apresentados e compartilhar o avanço da pesquisa brasileira com a comunidade latino-americana, desejamos uma proveitosa e inspiradora leitura!

Buenos Aires, 13 de outubro de 2023.

Carolina Medeiros Bahia - Universidade Federal de Santa Catarina

Karen Beltrame Becker Fritz - Universidade de Passo Fundo

Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – Centro Universitário UNICURITIBA



**O HIPERCONSUMO, SEUS REFLEXOS NO SISTEMA JUDICIÁRIO, E A  
CONSEQUENTE NECESSIDADE DE GESTÃO PROCESSUAL EFICIENTE**  
**HYPERCONSUMPTION, ITS REFLECTIONS ON THE JUDICIAL SYSTEM, AND  
THE RESULTANT NEED FOR EFFICIENT PROCESS FLOW MANAGEMENT**

**Fernanda Ternes <sup>1</sup>**  
**Naiana Scalco <sup>2</sup>**  
**Carolina Medeiros Bahia <sup>3</sup>**

**Resumo**

O presente artigo, partindo de pesquisa bibliográfica e documental, emprega o método dedutivo e tem como objetivo investigar a influência do hiperconsumo no volume de demandas judiciais, contribuindo para a sobrecarga do sistema judiciário e gerando impactos na eficiência do sistema e no acesso à justiça. Nesse caminho, são abordados aspectos gerais sobre sociedade de consumidores na contemporaneidade, os impactos decorrentes das relações de consumo no âmbito do Poder Judiciário, com ênfase na justiça estadual catarinense, e os desafios de gestão de processos, em razão das demandas judiciais geradas, especialmente por esse padrão de consumo excessivo. Pretende-se demonstrar que, nas relações de consumo, bastante afetadas pelo avanço da vida consumista da sociedade contemporânea, a solução adjudicatória estatal é a via costumeiramente mais procurada para a resolução de conflitos, de modo que se mostra necessário uma adequada gestão processual, com a implementação de metodologias de administração processual para aperfeiçoar a eficiência do sistema e, assim, preservar o acesso à justiça dos consumidores.

**Palavras-chave:** Hiperconsumo, Congestionamento do sistema judiciário, Eficiência, Acesso à justiça, Desafios de gestão processual

**Abstract/Resumen/Résumé**

This article employs bibliographical and documentary research, using the deductive method and aims to investigate the influence of hyperconsumption on the volume of legal demands, contributing to the overload of the judicial system and generating impacts on the system's efficiency and access to justice. The focus of this investigation encompasses general aspects of consumer society in contemporary times, as well as the impacts resulting from consumer

---

<sup>1</sup> Técnica Judiciária do TJSC, mestranda em Direito pelo MPD/UFSC, pós-graduada em Direito Processual Civil pela Anhanguera-Uniderp.

<sup>2</sup> Analista Jurídica do TJSC, mestranda em Direito pelo MPD/UFSC, pós-graduada em Direito Processual Civil pela Unisul e pós-graduada em Ciências Penais pela Anhanguera-Uniderp.

<sup>3</sup> Doutora em Direito pela UFSC. Professora Adjunta do CCJ/UFSC, atuando nos cursos de graduação, mestrado acadêmico e mestrado profissional. Diretora do do CCJ/UFSC. Membro do GPDA/UFSC.

relationships within the scope of the Judiciary and emphasis in the Santa Catarina state Judiciary System. Additionally, the challenges of process management are discussed, stemming from the legal demands generated, especially due to this pattern of excessive consumption. Finally, the intent is to demonstrate that in consumer relationships, greatly affected by the advancement of consumerist life in contemporary society, the state adjudicatory solution is the commonly sought-after route for conflict resolution. Therefore, it becomes necessary to have proper process flow management, by implementing procedural administration methodologies to enhance the efficiency of the system and preserve consumers' access to justice.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Hyperconsumption, Judicial system congestion, Efficiency, Access to justice, Challenges of process flow management

## INTRODUÇÃO

O consumo é considerado uma atividade fundamental, nas sociedades de massa atuais, tanto para o alcance dos desejos e necessidades individuais quanto para o desenvolvimento da economia, despontando ao lado do crédito e da publicidade como um dos motores do sistema capitalista.

Muito embora seja uma atividade tão antiga quanto a própria existência do homem na Terra, a prática dá origem ao que Bauman (2008, p. 38) define como “consumismo”, a partir do momento em que o ato de consumir torna-se algo central para a vida das pessoas.

Atualmente, verifica-se uma intensificação neste processo, com o ingresso da Capitalismo de Consumo em uma nova fase, definida por Lipovetsky como a Sociedade de Hiperconsumo, que tem trazido múltiplos reflexos que alcançam tanto o comprometimento da capacidade de resiliência do sistema terrestre quanto a acentuação do quadro geral de superendividamento da população e a sobrecarga do Poder Judiciário dela decorrente.

O presente artigo tem como tema a análise do hiperconsumo na sociedade contemporânea, seus reflexos no sistema judiciário, e a consequente necessidade de uma eficiente gestão processual para fazer frente ao elevado número de demandas, com ênfase nas ações consumeristas, que diuturnamente aportam ao Poder Judiciário, especialmente na justiça estadual.

O estudo tem como objetivo, portanto, demonstrar os principais desafios enfrentados pelo sistema jurídico estadual na gestão processual, com ênfase no poder judiciário catarinense, em razão do volume de demandas, com enfoque nas ações envolvendo relações decorrentes de consumo.

Nessa linha, pode-se afirmar, *a priori*, que o volume de demandas relacionadas ao consumo exerce considerável influência sobre os índices de congestionamento do sistema judiciário, com reflexos adversos na celeridade e na eficiência da prestação jurisdicional, não apenas nos casos afeitos ao Direito do Consumidor, mas comprometendo todo o aparelho judicial.

Na esfera das relações de consumo, bastante afetada pelo avanço da vida consumista da sociedade contemporânea, observa-se que a solução adjudicatória estatal é a via costumeiramente mais procurada para a resolução de conflitos, razão pela qual se torna imprescindível a implementação de uma política de gestão de qualidade para fazer frente às demandas e, assim, garantir o efetivo acesso à justiça aos consumidores.

Partindo-se da hipótese de que o hiperconsumo está relacionado ao volume de demandas judiciais que contribuem para o congestionamento do sistema judiciário e consequente comprometimento da prestação jurisdicional, far-se-á uma análise a respeito: do hiperconsumo na sociedade contemporânea, dos impactos do hiperconsumo no Poder Judiciário estadual catarinense e da necessária gestão processual a fim de mitigar os impactos negativos dessas demandas excessivas e promover uma prestação jurisdicional mais eficiente.

Com relação à metodologia empregada, foi utilizado como método de abordagem e de procedimento dedutivo. Já as técnicas de suporte adotadas compreendem o uso de legislação, doutrina e jurisprudência, portanto, trata-se de pesquisa bibliográfica e documental. Por fim, a presente pesquisa se encerra com as considerações finais, nas quais serão apresentados pontos conclusivos destacados que demonstram que uma gestão processual competente se apresenta como um instrumento essencial na busca por um sistema judiciário mais responsivo e eficiente diante das demandas contemporâneas.

## **1 O hiperconsumo na sociedade contemporânea**

A sociedade de consumo de massa, contemporaneamente, ocupa-se em aumentar o conforto e a qualidade de vida. A felicidade está ligada à ideia de comodidade e de facilidades. Mas para além da elevação do nível de vida médio, há “a ambiência de estimulação dos desejos, a euforia publicitária, a imagem luxuriante das férias, a sexualização dos signos e dos corpos”. A economia se desenvolve por meio “da renovação dos produtos, da mudança dos modelos e dos estilos, da moda, do crédito, da sedução publicitária. O crédito é encorajado a fim de comprar as maravilhas da terra da abundância, de realizar desejos sem demora” (LIPOVETSKY, 2007, p. 35).

Contudo, a partir da década de 70 do século passado, para Lipovetsky (2007, p. 09), a reunião de novos fatores fez emergir um novo modelo de Sociedade, a Sociedade de Hiperconsumo, que representando a “civilização do desejo”, ultrapassaria o sistema fordiano para basear-se na economia da variedade e reatividade, apoiada no tempo, na inovação e na renovação dos produtos como critérios para o aumento da competitividade entre as empresas.

São características da Sociedade de Hiperconsumo, o progresso rápido da segmentação e da comunicação, com a alteração da orientação do produto para o mercado e o consumidor; a comercialização de todas as experiências em toda a parte em qualquer momento para todas as idades; a diversificação da oferta para adaptar-se às expectativas dos consumidores; a redução

dos ciclos de vida dos produtos; a segmentação dos mercados; o favorecimento do crédito ao consumo; e a fidelização dos clientes (LIPOVETSKY, 2007, p. 09).

Essa nova sociedade dá origem ao Homo Consumericus, caracterizado por Lipovetsky como um “turboconsumidor”, que, livre das antigas culturas de classe e do consumo ostentatório e imprevisível quanto aos seus gostos e preferências, busca, no ato de consumo, experiências emocionais e de melhor-estar. Mais do que focado no alcance do bem-estar material, esse consumidor procura cada vez mais “o conforto psíquico, a harmonia interior e o crescimento subjetivo”, contribuindo para a expansão do “mercado da alma” (LIPOVETSKY, 2007, p. 09-10).

Dessa forma, o turboconsumismo é marcado: (a) por um consumo hiperindividualista representado pelo lema “a cada um os seus objetos, a cada um os seus hábitos, a cada um o seu ritmo de vida”; (b) pela ampliação da oferta e da procura por espaços-tempo de consumo, o que transforma os locais de trânsito em pequenos ou grandes centros comerciais e torna a organização temporal do consumo contínuo, com inúmeros serviços funcionando “24 horas por dia, 7 dias por semana”; (c) pela obsessão do consumidor em comprimir o tempo, pela aversão ao tempo mínimo de espera e pela sacralização do presente; (d) pela flexibilização das fronteiras de classe e (e) pela expansão do modelo consumista-emocional-individualista em todas as faixas etárias, alcançando tanto as crianças e os pré-adolescentes quanto os seniores (LIPOVETSKY, 2007, p. 83-106).

Para Lipovetsky, todos esses elementos estão a apontar que, mais do que representar o fim do “individualismo triunfante”, a nova época traria apenas a acentuação da dinâmica do princípio da individualidade, com a expansão do consumo para outros setores, como o da saúde e da espiritualidade.

O hiperconsumo é fomentado pelo marketing e fórmulas que tornaram as redes sociais o paradigma da felicidade. Utilizando técnicas para seduzir e processos sutis que incentivam a imitação, com pessoas famosas alegres, nada mais são do que personagens que conduzem a sociedade de consumo, os quais passam a conduzir os destinos e as vivências das pessoas.

Nesse sentido:

[...] no momento da aquisição de um produto ou serviço, o consumidor que encontra-se “submerso” nas influências do neuromarketing; das redes sociais, nas quais os influenciadores digitais incitam ao desejo por um determinado produto; pelo contexto social e cultural do capitalismo de consumo, no qual ele, por pretender fazer parte de um grupo social, passa a usar itens da mesma marca que os demais, e, por conseguinte, acaba por tomar decisões impulsivas e emocionais, utilizando-se das heurísticas e vieses para simplificar seu raciocínio, o que o afasta completamente de uma decisão mais refletida e racional (SANTOS et al., 2022, p. 13).

Além disso, “a curta expectativa de vida de um produto na prática e na utilidade proclamada está incluída na estratégia de marketing e no cálculo de lucros: tende a ser preconcebida, prescrita e instilada nas práticas dos consumidores mediante a apoteose de novas ofertas (de hoje) e a difamação das antigas (de ontem)” (BAUMAN, 2022, p. 31).

Assim, com a aceleração da produtividade (aumento da oferta), as sociedades industrializadas adotaram as leis da economia de mercado como leis sociais e optaram por investir no crescimento econômico como estratégia para busca do bem-estar social. Contudo, “para a concretização desse plano social, precisava-se de consumidores mais ferozes, isto é, de um aumento da demanda” (LEITE; POPE, 2016, p. 13).

Para BAUMAN, o cidadão da era consumista tem por impulso adquirir e juntar. O consumismo, em oposição às formas de vida precedentes, associa a felicidade não tanto à satisfação de necessidades, mas a um volume e uma intensidade de desejos sempre crescentes, o que por sua vez implica o uso imediato e a rápida substituição dos objetos destinados a satisfazê-la (2022, p. 44).

Nesse contexto, observa-se que desejos nascem e se modificam. Há uma mercantilização de valores, de modo que “[...] a sociedade de consumo apenas prospera enquanto consegue vincular a ideia de felicidade à aquisição de bens de consumo, somada à perpétua não-satisfação de seus membros” (LEITE; POPE, 2016, p. 17).

Dito de outro modo, o consumo para satisfação das necessidades individuais supérfluas, ainda que dispensáveis, são estimuladas e vinculadas as necessidades de autoestima e status dentro da comunidade. Logo, apesar do forte senso de individualidade e liberdade proporcionado pela sociedade contemporânea, as pessoas são instigadas a encontrarem os valores socialmente aceitos por meio do processo de compra. (BAHIA; SANTOS; WODTKE, 2022, p. 222)

Há uma evidente suplantação da ostentação, que glorifica o valor do consumo enquanto experiência. Os indivíduos agora consomem para buscar agradar a si, preencher vazios existenciais. Passa-se para o universo do hiperconsumo quando o gosto pela mudança se difunde universalmente, quando o desejo de “moda” se espalha além da esfera indumentária, quando a paixão pela renovação ganha uma espécie de autonomia, relegando ao segundo plano as lutas de concorrência pelo status, as rivalidades miméticas e outras febres conformistas (LIPOVETSKY, 2007, p. 44)

Hoje, portanto, na sociedade de consumo ou de hiperconsumo, o ato de consumir é como uma finalidade em si, desvinculado de qualquer função de distinção ou status, isento de justificção, movido pela subjetividade e pelo desejo como elemento central.

A proteçção jurádica conferida ao consumidor (vulnerável) não impede a tomada de decisões muitas vezes impulsiva, impensada e o induz a erros sistemáticos, mesmo porque, conforme dito, o marketing intensifica a vulnerabilidade comportamental do consumidor, influenciando-o no momento da tomada de decisão.

Segundo KAHNEMAN (2012, p. 328-329) as heurísticas na tomada de decisões, que são, simplificadamente, as intuições, são bastante úteis, mas às vezes levam a erros graves e sistemáticos:

“[...] quando combinamos, os fatores emocionais, cognitivos e sociais que apoiam o otimismo exagerado são uma poçção inebriante, que por vezes leva as pessoas a assumir riscos que teriam evitado se soubessem das chances. Não há evidência de que gente que assume riscos no domínio econômico tenha um apetite incomum por apostar alto; meramente estão menos cientes dos riscos do que pessoas mais tímidas”.

Para corroborar esse entendimento, BERTONCELLO (2015, p. 35) esclarece que a publicidade utiliza a ciência para criar necessidade ao consumidor e “estudos demonstram que o inconsciente controla 95% do comportamento do consumidor”, o que pode ocasionar, em muitas ocasiões, situações indesejáveis aos consumidores, como, por exemplo, o endividamento.

Alinhado ao aumento das ofertas de crédito, a influênciada do mercado gera riscos maiores aos consumidores, que sofrem com a impossibilidade global de arcar com suas dívidas, visto que o desejo é o objeto de coaçção do mercado e tem seu acesso facilitado pelo crédito, ocorrendo, assim, o consumo demasiado de bens não essenciais, configurando o hiperconsumo (COUMO; SOUZA, 2021, p. 182).

Esse entusiasmo consumista, que é uma marca da época atual, resulta em desafios predominantemente jurádicos devido à elevada demanda por processos judiciais relacionados às questões de consumo e à complexidade que o Estado enfrenta para assegurar uma resoluçção ágil e eficaz por meio do Poder Judiciário.

## **2 Impactos do hiperconsumo no Poder Judiciário estadual**

Segundo o relatório Justiça em números de 2022 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a Justiça Estadual, com aproximadamente 71% do total de processos ingressados no Poder

Judiciário, reúne grande diversidade de assuntos. O tema Direito Civil aparece duas vezes entre os cinco assuntos mais frequentes na justiça, constando também como principal matéria em todos os graus de jurisdição da Justiça Estadual, especialmente na forma de ações sobre obrigações contratuais e de indenizações por dano moral, que surgem tanto na árvore do direito civil quanto na de direito do consumidor. O direito do consumidor é o segundo assunto mais demandado na justiça estadual.

O direito fundamental de ação, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, segundo o qual, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, garante “de modo enfático o direito fundamental à prestação jurisdicional efetiva; aos resultados através do processo e da jurisdição” (LAMY, 2021, p. 43).

Ocorre que o direito de ação se tornou um dogma intransponível e gerou a cultura pela demanda, conforme ensina MANCUSO (2015, p. 16): “[...] o demandismo judiciário excessivo tem sido insuflado por uma leitura ufanista e irrealista do acesso à Justiça, que, descuidando o fato de que a prestação jurisdicional deve ser ofertada, mas não estimulada, arrisca converter o direito de ação em (...) dever de ação [...].”

Aliado a isso, tem-se que a massificação da produção e do consumo acarretaram mudanças na economia e na sociedade, o que aumentou “exponencialmente a vulnerabilidade dos consumidores e levaram o direito a preocupar-se de forma tão profunda com sua tutela especial, criando um novo direito de consumidor” (MARQUES, 2022, p. 45), de modo que não é o consumidor, individualmente considerado, que deve suportar os custos sociais da produção em massa, razão pela qual este merece proteção normativa.

Diante disso, o Código de Defesa do Consumidor trouxe regras protetivas ao consumidor, a fim de garantir equidade, mas, ao mesmo tempo, uma certa facilitação à litigância, tal como a possibilidade de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), que se trata de uma norma que autoriza o magistrado a inverter o ônus da prova em duas hipóteses, quais sejam, quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando ele for hipossuficiente. Além disso, não podem as partes, por meio de contrato ou acordo, inverter o ônus da prova em prejuízo do consumidor (art. 51, VI, do CDC).

Os consumidores ainda passaram a ter o benefício do foro privilegiado (art. 101, I, do CDC), de modo que é “nula a cláusula de eleição do foro (AgRg no AG 1.362.438-RS, j. 17.11.2011, rel. Min. Luis Felipe Salomão), tema que não foi modificado pelo novo CPC (Lei 13.015, de 16 de março de 2015)” (MARQUES, 2022, p. 88).



A concessão da gratuidade da justiça na maioria dominante das demandas envolvendo consumidores hipossuficientes, representa também facilitação à propositura de ações, ao passo que o consumidor não tem custos para demandar judicialmente e às empresas demandadas, em geral grandes litigantes com notória capacidade financeira, é mais econômico litigar do que alocar recursos para uma solução extrajudicial, não despendendo, portanto, esforços para a autocomposição, o que leva, inevitavelmente, ao “acesso irresponsável ao Judiciário” a custo praticamente zero (PIMENTEL, 2017, p. 12).

Além disso, a interpretação ampla e ilimitada dos danos morais como forma de aplacar os conflitos ligados às relações de consumo também exerce influência no aumento da judicialização desses embates. Mesmo havendo restrições para a fixação de danos morais em determinadas situações de relações de consumo, como evidenciado pelas Súmulas 385 e 404 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a cultura da litigiosidade prevalece. Não se está aqui defendendo os responsáveis pelas transgressões, mas sim afirmando a necessidade de sensatez nas reivindicações que buscam compensações por danos morais a qualquer custo.

A garantia da isenção de custas, taxas, despesas, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis, assim como a fixação de honorários de sucumbência, também acabam atuando como fatores propulsores do incremento da litigiosidade, desmotivando a resolução consensual de pendências e prejudicando tanto o consumidor lesado quanto, de maneira indireta, o contribuinte – aquele que, em última instância, arca com os encargos relacionados à operação do sistema judiciário.

Portanto, apesar da existência de métodos extrajudiciais para resolver disputas em contextos de consumo, como por exemplo submeter a questão à plataforma consumidor.gov, persiste uma cultura que valoriza a intervenção judicial, inclinando-se a direcionar para o sistema judiciário, principalmente em nível estadual, interesses que tenham sido contrariados ou que tenham gerado insatisfação.

Diante desse quadro, para fazer frente ao grande número de demandas que aportam no sistema judiciário cotidianamente, é necessário que haja uma gestão processual de qualidade, elevada a poder-dever do magistrado, a fim de que haja equilíbrio no acesso à justiça, uso racional dos recursos e otimização dos fluxos processuais, como se verá a seguir.

O atendimento ao efetivo acesso à justiça ao consumidor não significa apenas garantir o mero formalismo inerente ao direito de petição, mas pressupõe que “o processo deve ser manipulado de modo a propiciar às partes o acesso à justiça, o qual se resolve, na expressão

muito feliz da doutrina brasileira recente, em acesso à ordem jurídica justa” (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2008, p. 39).

Nesse sentido:

“[...] Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais (9); que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada (10) e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social”. Eles precisam, conseqüentemente, ampliar sua pesquisa para mais além dos tribunais e utilizar os métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia, e ademais, aprender através de outras culturas” (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12-13).

Assim, na esfera das relações de consumo, bastante afetada pelo avanço da vida consumista da sociedade moderna, observa-se que a solução adjudicatória possui, não raras vezes, menor efetividade na resposta aos conflitos existentes entre consumidores e fornecedores, razão pela qual se torna imprescindível a implementação de uma política de gestão de qualidade para fazer frente às demandas e, assim, garantir o efetivo acesso à justiça aos consumidores.

### **3 Necessária gestão processual diante da grande quantidade de demandas com ênfase na justiça estadual catarinense**

A busca pela prestação jurisdicional eficiente que realize o resultado útil do processo em tempo hábil é medida perseguida pelo Poder Judiciário, a fim de concretizar o direito constitucional do acesso à justiça previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, segundo o qual, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

O tema é permeado pelas mais variadas estratégias para fazer frente ao número de processos em trâmite na justiça brasileira. Segundo dados do relatório Justiça em Números 2022, baseado nos dados estatísticos de 2021: “ainda que não houvesse ingresso de novas demandas e fosse mantida a produtividade dos(as) magistrados(as) e dos(as) servidores(as), seriam necessários aproximadamente 3 anos e 2 meses para a Justiça Estadual zerar o estoque” (CNJ, 2022, p. 107). Ou seja, a estrutura do Poder Judiciário, em termos de recursos humanos e de produtividade nos moldes tradicionais atuais, é incapaz de vencer os índices de litigiosidade, pois a entrada de novos processos não cessará.

Para combater os números, seria lógico concluir que ao expandir a capacidade de produção – o que implica na admissão de novos magistrados e servidores – a equação ficaria

mais bem equilibrada. No entanto, esta lógica resultaria também no aumento dos custos, medida a ser combatida para se compatibilizar com a boa gestão pública, fundamentada na economicidade e efetividade da atuação estatal.

É notório que uma das estratégias viáveis reside na resolução dos conflitos pelos métodos alternativos, tais como a negociação, a mediação e a conciliação, os quais têm a capacidade de dirimir as controvérsias sem a necessidade do prolongado e dispendioso processo judiciário.

Como já mencionado, a realidade evidencia como o paradigma da justiça opositiva é arraigado, pois na prática do trabalho forense, não é incomum que os autores recorram ao parágrafo 5º do art. 334 do Código de Processo Civil em suas petições iniciais, deixando explícito seu desinteresse na autocomposição. Do mesmo modo, quando expressam interesse na audiência de conciliação ou mediação, frequentemente o réu se manifesta contrário, em conformidade com as permissões delineadas nos parágrafos 4º e 5º do art. 334, do mesmo diploma legal.

No âmbito do direito do consumidor, é frequente que o litigante tenha previamente empreendido esforços administrativos visando à resolução do conflito (plataformas de reclamação, consumidor.gov, que permitem a interlocução direta entre consumidores e empresas, via internet), porém, sem muito êxito. Ao optar por recorrer ao Judiciário, muitas vezes o faz com a expectativa de obter sentenças favoráveis e vantajosas, o que o predispõe a recusar propostas de acordo. Essa abordagem sugere que as demandas consumeristas percorrem todas as fases do procedimento legal: desde a fase postulatória, passando pelo saneamento, instrução e culminando na prolação da sentença, o que, por consequência, contribui para o congestionamento do sistema.

Diante destas ponderações, a resolução do desafio quantitativo enfrentado pelo Poder Judiciário emerge como um imperativo que requer reavaliação e reformulação da gestão processual. Nessa linha, YEUNG e AZEVEDO (2012, p. 644) afirmam que o desempenho está pouco relacionado com a quantidade de recursos materiais e humanos que possui um Tribunal. Segundo os autores, “é possível melhorar os resultados sem necessariamente aumentar a quantidade de recursos empregados”.

Em artigo intitulado “Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos”, Maria Tereza Aina Sadek faz essa consideração:

Argumentos baseados na necessidade de gerenciamento se contrapõem a esse diagnóstico focado no número insuficiente de juízes e servidores. Ao invés de “mais do mesmo”, alega-se que a

organização do trabalho, o estabelecimento de metas, a administração de varas e tribunais teriam maior probabilidade de provocar diferenças significativas no grau de produtividade de juízes, desembargadores, ministros e serventias judiciais e consequentemente, no combate à morosidade, do que o aumento no número de magistrados e servidores. A proposta encontra suporte em pesquisas que demonstram os efeitos positivos do gerenciamento na morosidade do processo (SADEK, 2014, p. 62).

O desafio de gestão processual é ainda maior em se tratando de demandas relacionadas ao hiperconsumo, pois de um lado estão consumidores beneficiados, em razão de sua vulnerabilidade, pela inversão do ônus da prova, pela assistência judiciária gratuita e sem o risco de arcarem com ônus sucumbenciais - em sua expressiva maioria – benefícios que visam garantir o acesso à justiça, muitas vezes confundidos com a terceirização gratuita da responsabilidade pelo consumo excessivo ao poder estatal. E de outro, empresas litigantes contumazes, portanto, muito mais experientes a ponto de valerem-se do caos por elas criado no aparelho judicial para gerenciar a resolução dos conflitos de forma economicamente vantajosa, em manobra que se convencionou chamar de uso predatório da jurisdição (BUNN; ZANON JUNIOR, 2016, p. 254).

Ou seja, as partes envolvidas, consumidores e empresas demandadas, raramente encontram óbices legais, econômicos ou jurisprudenciais para mudança de padrão comportamental e o hiperconsumo segue estimulando a litigância e sobrecarregando o sistema judiciário.

Na lição de Ivo Teixeira Gico Jr., essa dinâmica é responsável pela “seleção adversa”, assim definida:

Cada vez mais pessoas deixarão de usar o Judiciário para fazer valer seus direitos e cada vez mais pessoas passarão a usar o Judiciário para postergar ou anular suas obrigações. É a antítese da função social do Judiciário. [...] detentores legítimos de direitos são afastados do Judiciário, enquanto agentes não detentores de direitos são atraídos justamente por causa da morosidade judicial para postergar o adimplemento. Em uma espécie de Lei de Gresham, bons litigantes são excluídos do mercado de litígios e litigantes ruins são atraídos a ele. As políticas públicas de acesso indiscriminado ao Judiciário, quando isoladamente consideradas, excluem usuários marginais pela morosidade e, ao fim e ao cabo, reduzem a utilidade social do Judiciário devido à sua sobreutilização, um resultado certamente trágico. (GICO JR., 2014)

Nesse contexto, ganha destaque a atuação do magistrado gestor, a quem não se descarta somar conhecimentos administrativos à sua formação jurídica, conforme destaca Zanon:

Daí que os magistrados merecem complementar sua formação jurídica com conhecimentos gerenciais específicos à sua área de atuação. [...] o aprimoramento da jurisdição não depende apenas do esforço para a produção de decisões em maior consonância técnica com o direito material envolvido, sendo necessário também que tais deliberações atinjam os efeitos almejados. Recomenda-se o enfoque em medidas de eficiência (meios) e de eficácia (resultados), para assegurar a prestação jurisdicional efetiva em tempo compatível com as dinâmicas sociais,

políticas e econômicas. [...] Notadamente, a adoção de métodos administrativos especificamente desenvolvidos para esta modalidade do exercício do poder político estatal pode proporcionar majoração na qualidade das decisões, redução de gargalos, eliminação de obstruções nos fluxos procedimentais, minoração dos tempos de tramitação processual e, ainda, de acordo com esta proposta de pesquisa, ampliação das taxas de segurança jurídica e de isonomia de tratamento aos jurisdicionados. (ZANON JÚNIOR, 2017, p. 229)

A habilidade administrativa do magistrado e seus auxiliares em gerir os processos de forma eficiente é uma ferramenta valiosa para mitigar os números crescentes de litígios e assegurar um sistema de justiça mais ágil e responsivo, conforme observa Fioreze:

A gestão da tramitação processual – ou, simplesmente, gestão processual – incumbe ao juiz, como decorrência da condição de diretor do processo que lhe é reservada – embora, em muitas situações, a atribuição pode e deve ser delegada aos seus auxiliares. A atividade jurisdicional, sob um dos ângulos pelos quais é visualizada, consiste no complexo de atos praticados no curso do processo, em especial, pelo juiz. Por sua vez, o monopólio da atividade jurisdicional que o Estado reserva para si se reflete diretamente nos poderes conferidos ao juiz e, também por isto, o juiz assume posição predominante em comparação com os demais partícipes do desenvolvimento do processo. (FIOREZE, 2011, p. 263)

Além da capacidade produtiva, o grande volume processual gerado pelas demandas consumeristas, absorve tempo, “um insumo fundamental no Judiciário. O desperdício desse insumo gera consequências indesejadas em vários setores da sociedade” (GOMES; GUIMARÃES, 2013, p. 387).

A precária gestão do tempo se deve, também, à forma tradicional de atuação do poder judiciário, predominantemente operacional e voltada para a consecução de metas imediatas e específicas, ou seja, a maximização da produção para combater os números. Esta atuação mostra-se insuficiente para enfrentar o volume processual resultante também das relações de consumo, representando, como dito, o segundo assunto mais demandado na justiça estadual.

Tradicionalmente, o método de gestão empregado no Poder Judiciário de Santa Catarina em nível de primeiro grau, pratica a separação das partes da unidade – gabinete e cartório – e ambas as equipes se baseiam em estratégias de gestão de caráter mais operacional que administrativo. A partir dessa análise da realidade, estabelecem-se dois modelos de gestão: um voltado para o fluxo processual de gabinete e outro para o fluxo de cartório e onde cada parte do todo “repassa” os feitos para que tenham continuidade no outro setor e assim sucessivamente. Não necessariamente os modelos de gestão convergem a ponto de desenvolver estratégias para otimizar o fluxo de processos da unidade como um todo, evitar o retrabalho, identificar pontos de estrangulamento e melhorar a eficiência do trabalho. A transição do modelo tradicional operacional para uma gestão mais administrativa, requer o enfrentamento

de alguns paradigmas na forma de trabalho da unidade, conforme ressaltado no Planejamento Estratégico do TJSC 2021-26 (2021, p. 17):

A instituição de uma Gestão Judiciária efetiva, que abandone definitivamente o seu caráter meramente operacional, é premente. Com olhos para esse horizonte disruptivo se apresenta o arrojado objetivo estratégico de transformar profundamente o Poder Judiciário. A constante revolução digital nos permite modificar o aproveitamento do nosso capital intelectual e reestruturar a nossa organização judiciária de modo mais fluido, assim promovendo as imprescindíveis mudanças que tornarão o Poder Judiciário catarinense mais ágil, dinâmico e eficiente!

Em consonância com essa visão, no ano de 2019, a Corregedoria-Geral da Justiça e o TJSC editaram a Resolução Conjunta GP/CGJ n. 11/2019, que dispõe sobre a gestão unificada de unidades jurisdicionais no primeiro grau de jurisdição do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina. A partir do documento, houve avanço de modo a justificar a substituição dos termos “gabinete e cartório” pela expressão “unidade judicial”, considerando a difusão da tramitação eletrônica de processos judiciais, bem como a busca pela celeridade e efetividade do processo e a necessidade de racionalizar e de otimizar os serviços judiciários.

Tal compreensão da unidade como um todo em maior sinergia é também decorrência natural da evolução das ferramentas de sistema disponíveis, sendo a atual o sistema EPROC, implementado definitivamente como sistema operacional do Tribunal de Justiça de Santa Catarina a partir de 2019 até a migração total dos processos do sistema anterior (SAJ – Sistema de Automação do Judiciário) em 21/01/2021. O sistema se desvelou como uma ferramenta de inovação, provocando a visão disruptiva da forma de trabalho utilizada até então e das práticas de gestão tradicionais, de modo a não mais justificar a separação “cartório/gabinete”, mas o termo “unidade judicial” e a gestão integrada como consequência.

Essa concepção fica clara no Planejamento Estratégico do TJSC que destaca (2021, p. 16):

O uso de ferramentas digitais tem tornado possível que um número cada vez maior de tarefas repetitivas e mecanizadas seja realizado de forma autônoma, com o mínimo de supervisão humana. Isso nos permite aproveitar ao máximo a capacidade intelectual dos colaboradores do Poder Judiciário para o suporte à prestação jurisdicional. A experiência também tem mostrado a possibilidade de uniformização de procedimentos e da consequente otimização dos esforços. Esse deslocamento da força de trabalho evidencia a desnecessidade da divisão funcional entre a atividade decisória e as atividades de suporte e execução; tudo passa a ser realizado em conjunto, com a superação do ultrapassado modelo cartório-gabinete.

Destaca-se como exemplo de modelo de gestão que estabelece melhor diálogo entre as partes da unidade (gabinete e cartório) e que preza pela sua otimização administrativa, a metodologia denominada “Triagem Complexa”.

De autoria do magistrado catarinense Orlando Luiz Zanon Junior, o método parte da criação de fluxos processuais diferenciados para dar vazão às questões processuais simples que podem ser resolvidas a partir do desenvolvimento de modelos de despachos e decisões padronizadas a serem aplicados pelo servidor independente de sua lotação em gabinete ou cartório, reservados à assessoria de gabinete, os casos que demandem maior análise para a construção das minutas decisórias correspondentes.

A partir da análise crítica ao modelo de separação tradicional “cartório-gabinete”, o magistrado identificou dois grandes paradigmas administrativos distintos:

- a. Modelo comum ou clássico: É caracterizado pela divisão das tarefas em dois grandes grupos, de modo que a produção da decisão é realizada pelo gabinete e, depois, o respectivo cumprimento incumbe ao cartório (ou secretaria). Aqui se verifica a clara divisão de tarefas entre os assessores (e estagiários lotados em gabinete) e cartorários (e respectivos estagiários), na forma antes mencionada. Neste modelo, há carga de processos conclusos, para fins de tramitá-los entre estas duas subdivisões da unidade (gabinete e cartório). A triagem é geralmente realizada, no ponto que interessa (gestão de lançamento de decisões), quando da chegada dos processos ao gabinete, oportunidade em que são separados os lotes de causas distintas. Trata-se do modelo mais amplamente empregado no Poder Judiciário de Santa Catarina, tanto que o próprio sistema informatizado (SAJ) é baseado neste conceito.
- b. Unificado: A unidade judicial permanece indivisa quanto à distribuição de tarefas. Ou seja, o mesmo grupo de auxiliares do juízo executa as atribuições de produção da minuta de decisão e, posteriormente à correção pelo juiz, efetua o respectivo cumprimento. Outrossim, aqui não há subdivisão entre assessores e cartorários, como antes dito. Neste modelo, não há de fato carga de processos, ainda que isto possa ser formalmente alimentado em algum sistema de registro. A triagem geralmente é realizada quando um determinado assessor assume a análise de um processo para produzir uma minuta de decisão e, depois de aprovada pelo magistrado, passa para o respectivo cumprimento. (ZANON JUNIOR, 2017, p. 234)

Baseada no estabelecimento de fluxos separados para impulsos processuais simples e complexos, a metodologia é amparada na padronização do lançamento de decisões, da base de modelos e de fluxo processual, o que reflete resultados positivos na eficiência da prestação jurisdicional, justificativa do projeto de Gestão de Gabinetes da Corregedoria-Geral do Estado de Santa Catarina:

O atingimento de graus mais elevados de eficiência e de eficácia na prestação da tutela jurisdicional está estreitamente relacionado com o desenvolvimento de estudos e projetos versando sobre a gestão de unidades judiciais, notadamente quanto ao lançamento de decisões, que consubstancia a atividade finalística do Poder Judiciário. (CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, Portfólio de Projetos, 2018)

Em novembro de 2018, o método foi institucionalizado como Programa Permanente de Treinamento e Implementação da Metodologia de Gestão por Triagem Complexa no TJSC, sendo implementada em 18 (dezoito) unidades de primeiro grau de jurisdição ainda naquele

ano, outras 60 (sessenta) unidades em 2019 e reconhecida como Boa Prática pelo Conselho Nacional de Justiça, em abril de 2020.

O projeto tornou-se permanente a partir das análises dos resultados positivos das unidades-piloto onde a metodologia foi implementada (2ª Vara Cível da comarca de Palhoça e a 1ª Vara Cível da Comarca de Blumenau), bem como da adesão espontânea de outras unidades judiciais, o que mereceu regulamentação pela Portaria CGJ/SC 46/2019, de 13/12/2019.

Os conceitos da Triagem Complexa e da gestão unificada se interrelacionam para realização plena da metodologia em questão, de modo provocativo às técnicas tradicionais de gestão em que a separação do trabalho ocorre conforme a natureza do ato a ser praticado: atos de competência de gabinete ou cartório.

A metodologia da triagem complexa e o conceito relacionado da gestão unificada implicam, em certo grau, na redefinição dos papéis tradicionais dos diversos intervenientes responsáveis pelo andamento processual faz-se necessário romper com a concepção segmentada da unidade, estruturada em setores e funções distintas, a fim de viabilizar que o método alcance plenamente os seus objetivos.

A utilização do modelo convencional de gestão processual nas unidades competentes para lidar com demandas relacionadas ao direito do consumidor demonstra sua incompatibilidade com a eficiência operacional necessária para atender às demandas de forma adequada. Isso ocorre devido à natureza e ao volume dos processos, frequentemente caracterizados por repetição, recorrência das partes demandadas e identidade dos pleitos. Ao adotar uma metodologia de triagem eficaz, os esforços e o tempo são direcionados de maneira a permitir o tratamento de um volume significativamente maior de demandas. Isso resulta na redução do tempo de resposta, desencoraja a prática do "uso predatório da justiça", onde a demora é vista como vantajosa, otimiza a alocação de recursos e promove efeitos positivos na garantia do acesso à justiça.

A título de exemplificação da eficácia de uma medida de gestão, merece destaque a implementação da prática de "triagem complexa" na unidade-piloto da 1ª Vara Cível da Comarca de Blumenau, ocorrida sob a supervisão da equipe da Corregedoria-Geral da Justiça no intervalo compreendido entre 2 de julho de 2018 e 23 de novembro de 2018:

Dado que merece ser mencionado é o fato de que se encerrou a primeira semana de trabalho com um total de mil processos assinados pela magistrada. Em consulta efetuada em 31.07.2018, verificou-se que a velocidade foi mantida, apesar de a equipe do projeto não estar pessoalmente na unidade, com um total de mais quinhentos processos assinados nestes dois dias de trabalho. Quanto à produtividade, durante os cinco meses de implementação da metodologia, a emissão



de atos judiciais mais do que dobrou (6.687 provimentos judiciais) em relação ao período de cinco meses anteriores (3.134 provimentos judiciais), isso devido à inexistência de mapeamento do acervo antes da implementação do método. Com efeito, nos cinco meses anteriores, foram proferidos 1.900 despachos, 711 decisões e 523 sentenças. Já nos cinco meses posteriores, foram proferidos 3.105 despachos, 2.575 decisões e 1.007 sentenças. Outro dado a ser mencionado é a redução do acervo concluso em cerca de 40% (quarenta por cento).

A unidade da Vara de Direito Bancário de Blumenau recebeu atendimento nos dias 28 a 31 de agosto de 2018 e 17 a 19 de junho de 2019, registrando os seguintes implementos de produção:

Durante vinte dias de trabalho foram triados 2.900 processos e, desse total, 2.366 receberam provimento judicial, uma média de 118 impulsos processuais por dia. Em agosto de 2018, o acervo de processos conclusos era de 9.747, sendo 7.886 para despacho e decisão e 1.861 para sentença. Um ano após a adoção da metodologia, a unidade conta com 4.663 processos conclusos, desse total 2.841 para despacho e decisão e 1.822 para sentença. A redução de processos conclusos para ato judicial diverso de sentença foi de 65% (sessenta e cinco por cento) e, também, foi verificada a diminuição de 60% (sessenta por cento) de processos conclusos há mais de 100 (cem) dias.

A fim de ilustrar o impacto transformador derivado da implementação de abordagens de gestão, utilizou-se os registros provenientes da prática da "triagem complexa". Estes registros ressaltam que a mera adoção de metas, uma estratégia comumente empregada no âmbito do Poder Judiciário, não se mostra suficiente. O âmbito da gestão transcende a fixação de metas, sendo que o cerne do método abordado reside na efetiva identificação e classificação dos processos, considerando sua similaridade e grau de complexidade. Essa avaliação prévia dos casos serve para estruturar de forma organizada todas as fases subsequentes do trâmite processual, promovendo, assim, uma resolução mais célere das contendas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O fenômeno do consumo excessivo vem correlacionado com um aumento significativo nos processos judiciais. À medida que indivíduos se envolvem em padrões de consumo desenfreado, muitas vezes influenciados por estratégias de marketing persuasivas, surgem conflitos decorrentes de transações relacionadas ao direito do consumidor. Esse aumento nos litígios demanda recursos consideráveis do sistema judiciário, levando a uma sobrecarga que pode comprometer a eficiência e prontidão no tratamento desses e outros casos.

Diante das abordagens ao logo do estudo, evidenciou-se que o crescente volume processual decorrente de demandas, especialmente as que envolvem relações consumeristas, é uma realidade que impacta diretamente a eficiência e a agilidade do sistema judiciário, mesmo

porque permanece uma cultura que atribui grande importância à intervenção judicial, tendendo a encaminhar para o sistema de justiça, especialmente no âmbito estadual, interesses que tenham sido contrariados ou que tenham causado insatisfação.

A necessidade de uma gestão processual eficaz torna-se inquestionável diante desse cenário desafiador. O papel do magistrado como gestor adquire relevância singular nesse contexto, a fim de implementar estratégias de gestão que incluam o mapeamento da unidade e a triagem eficiente dos processos, visando otimizar a alocação de recursos humanos, trabalho e tempo, de modo a mitigar os efeitos negativos do excesso demandista.

Ao direcionar o foco para gestão administrativa e não apenas operacional dos processos, o magistrado gestor pode não apenas aliviar a sobrecarga do sistema, mas também garantir que o acesso à justiça seja preservado e que a prestação jurisdicional ocorra de maneira mais célere e eficaz. Em última análise, a gestão processual competente se configura como um instrumento indispensável na busca por um sistema judiciário mais eficiente, responsivo e acessível às demandas da sociedade contemporânea.

Assim, uma gestão processual eficiente desempenha um papel crucial na garantia do acesso efetivo à justiça por parte dos consumidores. Ao otimizar os procedimentos processuais, desde o protocolo da ação até a resolução final do litígio, é possível assegurar que os consumidores não tenham apenas seus direitos protegidos, mas também possam fazê-lo de maneira rápida e acessível. A agilidade na tramitação dos processos, a adoção de alternativas de resolução de disputas e simplificação das formalidades são elementos essenciais para eliminar barreiras e tornar o sistema jurídico mais inclusivo, permitindo que os consumidores enfrentem desafios legais de maneira eficaz e justa.

## REFERÊNCIAS

BAHIA, Carolina Medeiros; SANTOS, Ana Carolina Dias dos; WODTKE, Guilherme Domingos. Efeitos do Hiperconsumo ao Meio Ecológico: A Ecologização do Direito do Consumidor. **Superendividamento e proteção do consumidor** [recurso eletrônico] : estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA / organizadoras Cláudia Lima Marques, Andréia Fernandes de Almeida Rangel. – Porto Alegre : Editora Fundação Fênix, 2022. 391 p. : il. (Série Direito ; 52) Disponível em < <https://doi.org/10.36592/9786581110857> > Acesso em: 18 jul. 2023.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria**; tradução Carlos Alberto Medeiros. 1ª ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2022.

BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 10. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. **Superendividamento do Consumidor: mínimo existencial**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 24, v.101, p. 575-580, set./out. 2015.

BUNN, Maximiliano Losso; ZANON JUNIOR, Orlando Luiz. **Apontamentos preliminares sobre o uso predatório da jurisdição**. Revista Direito e Liberdade, Natal, v. 18, n. 1, p. 247-268, jan./abr. 2016. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/100703/apontamentos\\_preliminares\\_predatorio\\_bunn.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/100703/apontamentos_preliminares_predatorio_bunn.pdf). Acesso em: 10 jul. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em 24 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)> Acesso em 27 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 14 jun. 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAUMO, B. R.; SOUZA, V. B. G. de. **O superendividamento dos consumidores como consequência da sociedade pós-moderna e sua regulamentação pela LEInº 14.181/2021**. Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR. Umuarama. v. 24 , n. 2, p. 181-203, jul./dez. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2022. Brasília: CNJ, 2022 <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>> Acesso em: 01 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. CNJ atualiza classificação de processos para mapear superendividamento na Justiça. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/cnj-atualiza-classificacao-de-processos-para-mapear-superendividamento-na-justica/#:~:text=Entre%20os%2018%20assuntos%20do,milh%C3%B5es%20de%20processos%20no%20total>. Acesso em: 17 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. **Triagem Complexa: dados da prática**. Disponível em: <https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/59>. Acesso em: 19 jul. 2023.

FIGEZE, Ricardo. **Gestão da tramitação processual nas varas trabalhistas**. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) – FGV – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2009.

GICO JR., Ivo Teixeira. **Análise econômica do processo civil**. São Paulo: Foco, 2020.

GOMES, Adalmir de Oliveira; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Desempenho no Judiciário**. Conceituação, estado da arte e agenda de pesquisa. Revista Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 47, n. 2, p. 379-401, mar./abr. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/MGqG4JC4szJbBhxwWTythCS/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 ago. 2023.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar**: duas formas de pensar. Tradução Cássio de Arantes Leite. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

LAMY, Eduardo de Avelar. **Aproveitamento de meios no processo civil**. 2ª ed. rev. atual. e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

LEITE, José Rubens Morato; POPE, Kamila. **Sociedade de risco e consumo sustentável**. Revista do Centro de Estudos de Direito do Ordenamento, Urbanismo e Ambiente. Coimbra: ano XIX 37: 9-36.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo**. Tradução Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LUNARDI, Fabrício Castagna. **Curso de direito processual civil**. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2019.

PIMENTEL, Wilson. **Acesso responsável à justiça: o impacto dos custos na decisão de litigar**. 2017. Dissertação (Mestrado em Direito) – Escola de Direito do Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=cat08036a&AN=sbfgv.000130907&lang=pt-br&site=eds-live>> Acesso em: 06 ago. 2023.

SADEK, Maria Tereza. **Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos**. Revista da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, n. 101, p. 55-66, mar/abr. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814/90736>. Acesso em: 10 ago. 2023.

SANTOS, Paulo Márcio Reis; GREVE, Regina; MATOS, Sumaia Tavares de Alvarenga. Contribuições da Análise Econômica do Direito para a Tomada de Decisões do Consumidor: um estudo sobre a prevenção e tratamento do superendividamento. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, v. 8, n. 1, 2022. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/8750/pdf>. Acesso em 01 fev. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Planejamento Estratégico 2021-2026**. Disponível em: [https://www.tjsc.jus.br/documents/27424/34827/Relat%C3%B3rio+planejamento\\_estrategico\\_2021\\_2026.pdf/051ed3ab-21f0-f49d-8310-4e602e0d622f?t=1625679373163](https://www.tjsc.jus.br/documents/27424/34827/Relat%C3%B3rio+planejamento_estrategico_2021_2026.pdf/051ed3ab-21f0-f49d-8310-4e602e0d622f?t=1625679373163).

Acesso em: 06 ago. 2023.

YEUNG, Luciana Luk-Tai; AZEVEDO, Paulo Furquim de. **Além dos “achismos” e das evidências anedóticas: medindo a eficiência dos tribunais brasileiros**. *Economia Aplicada*, v. 16, n. 4, p. 643-663, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ecoa/a/NfW7DvRjbyN8H8f8SnRhyrq/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 ago. 2023.

ZANON JUNIOR, Orlando Luiz. **Teoria complexa do direito**. 3. ed. São Paulo: Tirant to Blanch, 2019.