

**EDIÇÃO 24** ESPECIAL JUN – JUL/2024

ISSN 2675-9403

GRUPO DE PESQUISA DIREITO E POLÍTICA - PPGD/UFPR



**TJPR**

# GRALHA AZUL

PERIÓDICO CIENTÍFICO DA EJUD/PR



**EJUD-PR**

ESCOLA JUDICIAL DO PARANÁ

## A VIRADA DE COPÉRNICO JUDICIÁRIA, O ESTUDO DE CASO DO PROJETO-PILOTO DA CORREGEDORIA-GERAL DO TJPR, DIANTE DAS NOVAS PERSPECTIVAS DA GESTÃO NA ERA DA COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA



**Leandro Nascimento Mantau<sup>1</sup>**

A Pandemia trouxe grandes desafios para a Gestão Judiciária, com o isolamento compulsório os servidores passaram ao teletrabalho e audiências aconteceram online. A Pandemia exigiu que os métodos de trabalho fossem revistos e aperfeiçoados a fim de alcançar o desiderato da eficiência, com celeridade e produtividade, diante de cenário atroz. Logo, despontou o uso do WhatsApp, na versão business, como meio ágil e eficiente para a comunicação dos atos processuais. Nesse sentido, a Corregedoria-Geral de Justiça do TJPR autorizou a utilização desse aplicativo em diligências, por meio de Projeto-Piloto, com ganhos expressivos na efetividade, sem olvidar a economia para o erário. Desta forma, os resultados obtidos subsidiaram a edição da Instrução Normativa nº 073/2021 – CGJ e assim operou-se uma Virada de Copérnico na Gestão Judiciária do TJPR, que passou a não depender mais da expedição físicas de Cartas, via aviso de recebimento, AR, para ingressar na era da comunicação instantânea. Portanto, este artigo visa ao registro histórico de uma época em que a Gestão

<sup>1</sup>Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná – UFPR e com pós-graduação pela Escola da Magistratura do Paraná – EMAP, servidor no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, ora lotado na Corregedoria-Geral da Justiça, integrante do DIRPOL-UFPR, lattes iD: <http://lattes.cnpq.br/9757957937761556>

Judiciária se modificou, em face dos desafios imprevisíveis da Pandemia e da necessária evolução tecnológica, por meio do estudo de caso do projeto implantado pela Corregedoria-Geral de Justiça do TJPR. E análise dos dados empíricos obtidos, que emergiram da eficiência concreta, compreendida pelo viés da "boa administração" e da interdisciplinaridade de um Direito que dialoga com a Economia, resultando em benefícios para a Corte paranaense, com mais qualidade de vida e de trabalho aos servidores, bem como efetividade do Direito na prestação aos jurisdicionados.

**Palavras-chave:** WhatsApp; Gestão Judiciária; Pandemia; Projeto-Piloto; boa administração.

The Pandemic brought great challenges to Judicial Management, with compulsory isolation, servers began to telework and hearings took place online. The Pandemic required that work methods be reviewed and improved in order to achieve the goal of efficiency, with speed and productivity, in the face of an atrocious scenario. Soon, the use of WhatsApp, in the business version, emerged as an agile and efficient means of communicating procedural acts. In this sense, the TJPR General Inspectorate of Justice authorized the use of this application in investigations, through a Pilot Project, with significant gains in effectiveness, without forgetting the savings for the treasury. In this way, the results obtained supported the edition of Normative Instruction nº 073/2021 – CGJ and thus a Copernican Turn took place in the Judicial Management of the TJPR, which no longer depended on the physical dispatch of Letters, via acknowledgment of receipt, AR, to enter the era of instant communication. Therefore, this article aims to record the history of a time in which Judicial Management changed, in the face of the unpredictable challenges of the Pandemic and the necessary technological evolution, through the case study of the project implemented by the TJPR's General Inspectorate of Justice. And analysis of the empirical data obtained, which emerged from concrete efficiency, understood from the perspective of "good administration" and the interdisciplinarity of a Law that dialogues with the Economy, resulting in benefits for the Court of Paraná, with better quality of life and work for servers, as well as the effectiveness of the Law in its provision to those under its jurisdiction.

**Keywords:** WhatsApp; Judicial Management; Pandemic; Pilot project; good administration.

## INTRODUÇÃO

### A Virada de Copérnico Judiciária

Este trabalho é resultado dos insights no Grupo de pesquisa de Direito e Política – DIRPOL, do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Paraná. Assim, em meio a estudantes, colegas servidores e servidoras, Magistrados e Magistradas, houve o diálogo em que se ressaltou a importância da pesquisa empírica aplicada ao Judiciário paranaense, sobretudo, pelo viés da interdisciplinaridade, com a problematização generosa dos Professores Doutores Fabrício Tomio e Rodrigo Kanayama, da UFPR.

A tecnologia aplicada ao Poder Judiciário, em 2023, já não é uma novidade. Por isso, optou-se pelo recorte temporal da Pandemia do SARS/COV-19, que impactou a vida de todos. Nessa época, o Judiciário defrontou-se com a necessidade de mudanças na lógica de trabalho, como resultado do isolamento compulsório, o que incluiu o teletrabalho e os meios de comunicação instantânea, do que emergiu a ideia do uso do WhatsApp, na versão business, para cumprimento de diligências e impulsionar processos.

Logo, o objetivo deste trabalho não é a fazer digressão sobre os meios de comunicação usados pela humanidade, desde as pinturas rupestres até a chegada da internet, passando pelas inovações e patentes do Vale do Silício, tal como WhatsApp. Tampouco visa ao debate se estamos na quarta revolução industrial ou da Justiça 4.0 e “Sociedade 5.0”<sup>1</sup>, com o advento da inteligência artificial e a gama de conceitos da área, cuja nova linguagem<sup>2</sup> o Judiciário está assimilando.

Portanto, o objetivo deste trabalho é o estudo de caso do Projeto-Piloto desenhado e executado no âmbito da Corregedoria-Geral de Justiça, ainda no período pandêmico, em 2021. E a repercussão do Projeto na mudança de paradigma da Gestão Judiciária paranaense. Desta forma, a pergunta que conduziu este trabalho é: “Quais os resultados concretos de se utilizar o WhatsApp em diligências?”. E a escrita deste artigo é sobre o porquê da importância de isso ser relatado, como uma “gota caída da nuvem”<sup>3</sup>, ou mais um elemento a transbordar essa Virada de Copérnico Judiciária.

### O Projeto-Piloto

Antes de virar Projeto, a ideia surgiu no meio da burocracia cotidiana da repartição pública. A Divisão de Movimentação e Acompanhamento Processual do Departamento da Corregedoria-Geral da Justiça – TJPR realiza as comunicações, intimações e citações, no Foro Judicial e Extrajudicial. Logo, ainda no começo do período pandêmico, eram expedidas centenas de correspondências físicas, por aviso de recebimento, AR. E, quando o destinatário constava ausente, mesmo após a 3ª visita do carteiro, aguarda-se a devolução do AR, em média 20 dias, a depender da localidade de destino, para nova expedição. Isso sem olvidar que não era incomum haver extravio de AR, gerando mais custos ao erário com envios e reiterações, bem como tornado evidente a demora no andamento dos expedientes.

Nesse cenário, diante de uma aporia kafkiana<sup>4</sup> optou-se pelo caminho da ação, assim, em uma das ocasiões indagou-se sobre o porquê de se reiterar o envio de AR para um requerente, cujo retorno havia sido negativo, mas que havia número de telefone celular nos autos e que era WhatsApp. A praxe já na Pandemia era de se tentar o envio de e-mail, quando informado nos autos pela parte requerente, após o primeiro retorno de AR negativo. Porém, o e-mail não possui confirmação automática de recebimento, necessitando que o destinatário o confirme e isso muitas vezes não acontecia, o que demonstrava a ineficácia daquele meio. Desta forma, persistia a demanda em aberto para nova

<sup>1</sup> O mundo atual vive uma era fortemente influenciada pela tecnologia, com o desenvolvimento de vários mecanismos digitais, caracterizando uma “Sociedade 5.0”, em uma fase denominada de “quarta revolução industrial”. Essa expressão, que já se encontra incorporada às discussões econômicas e tecnológicas da era moderna, foi cunhada por Klaus Schwab no Fórum Econômico Mundial, nos idos de 2016, para se referir ao impacto da tecnologia na forma de viver, trabalhar e se relacionar (...). (CABRAL, Trícia Navarro Xavier e SANTIAGO, Hiasmine. Tecnologia e Inteligência Artificial no Poder Judiciário. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022, p.315).

<sup>2</sup> Inteligência artificial, big data, machine learning, deep learning, sharing economy e apps: todos são termos que, até pouco tempo, eram estranhos aos profissionais do Direito. Contudo, o sistema jurídico não permaneceu imune aos efeitos dessas e de outras tecnologias, sendo possível afirmar que as “inovações disruptivas” se fazem, cada vez mais, presentes no Direito. (TOMAZ, Dante, NETTO, Leonardo, ARAUJO, Valter Shuenquener de. Admirável Mundo Novo: Possibilidades e Riscos do Impacto da Inteligência Artificial e do Big Data na Administração Pública. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022, p.52).

<sup>3</sup> Referência a Nietzsche em Assim Falava Zaratustra, prólogo: “Vede: eu sou o anunciador do raio, eu sou uma pesada gota caída da nuvem (...)”.

<sup>4</sup> Duas possibilidades: fazer-se infinitamente pequeno ou ser assim. A primeira é a perfeição, ou seja, a inação; a segunda, o início, a ação. KAFKA, Franz, 1883-1924. Aforismos reunidos (livro eletrônico) / Franz Kafka. Introdução e tradução de Modesto Carone. São Paulo: Instituto Moreira Salles, 2012, p.93.

expedição de AR e o expediente se protraia no tempo sem resolução, de modo insólito, onerando os servidores com o necessário monitorando desses casos.

Portanto, havia a urgência sentida e narrada por servidor integrante da engrenagem que movimentava os processos, para que fossem iniciados estudos de viabilidade do uso do WhatsApp em diligências da Corregedoria, como dizia Fernando Pessoa: "Ora a vida é essencialmente ação, e a ação procede da vontade. A vontade, por sua vez, é suscitada por uma emoção, pois a simples ideia, ou representação não produz vontade, senão através da emoção, que é a razão de ser da ação"<sup>5</sup>.

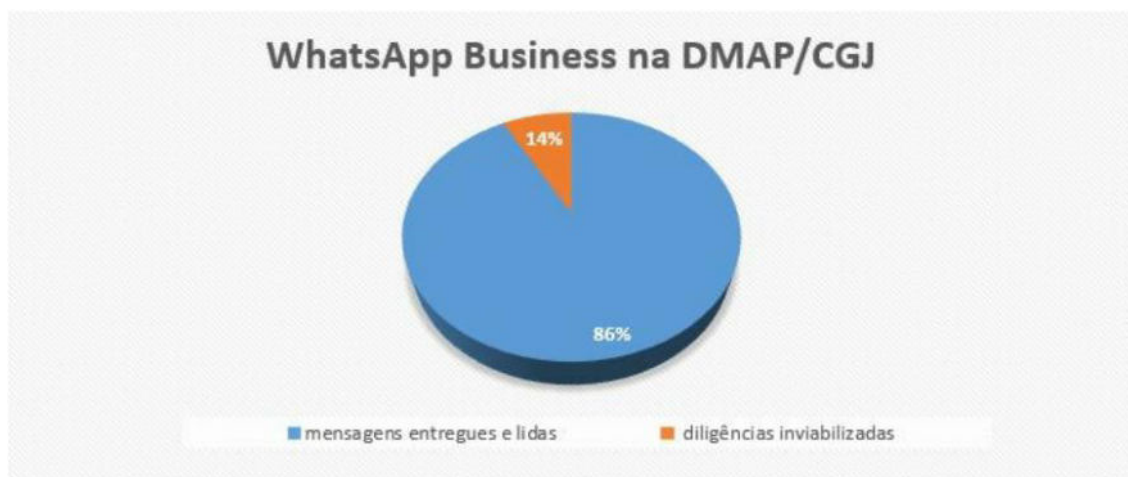
Assim, o Projeto-Piloto para a utilização do WhatsApp Business na Corregedoria-Geral de Justiça do TJPR, expediente SEI 0049431-92.2021.8.16.6000, iniciou em maio/2021 para as diligências realizadas pela Divisão de Movimentação e Acompanhamento Processual – DMAP, a qual compete as intimações e comunicações provenientes dos procedimentos de natureza disciplinar ou administrativa (quando não relacionadas às atribuições das demais Divisões) no âmbito da Corregedoria-Geral da Justiça.

Desta forma, constou no Projeto o seguinte: Atualmente a unidade é responsável por aproximadamente 1.100 processos, e dispõe do sistema V-post (via postal e com aviso de recebimento), oferecido pela Empresa Brasileira de Correios, mediante um **custo ao erário** por carta expedida, para o envio das citações e intimações às partes, advogados e público externo em geral. Excepcionalmente, utiliza-se também o e-mail, observando-se que o dispositivo não permite acusar o efetivo recebimento e leitura da correspondência eletrônica. (Projeto, id. 6354500, maio/2021).

Por meio do Despacho 6362482, o então Exmo. Des. Corregedor-Geral acolheu o projeto e determinou o início, nesses termos: "(...) fase de teste de implementação da ferramenta deverá perdurar até julho/2021 (*aproximadamente três meses*). Ao final deste período, a Divisão de Movimentação e Acompanhamento Processual deverá apresentar relatório consolidado a respeito dos resultados obtidos com as intimações via WhatsApp, para eventual regulamentação futura".

O Projeto foi executado e coletados dados empíricos das diligências que embasou o Relatório final, com registros consolidados, análises e sugestões pertinentes<sup>6</sup>.

A duração do período de testes foi de 48 dias úteis, desde a primeira diligência cumprida pela DMAP via aplicativo. A Divisão realizou 44 tentativas de envio de mensagens pela funcionalidade, destas, 38 foram entregues e lidas, e apenas 6 restaram inviabilizadas:



(gráfico extraído do relatório final, id. 6723159, SEI0049431-92.2021.8.16.6000).

Os benefícios do Projeto foram evidenciados pelos dados empíricos obtidos:

<sup>5</sup> Obra Completa de Fernando Pessoa VIII: Escritos e fragmentos autobiográficos (Edição Definitiva) eBook Kindle. Vol.V. Quaresma, decifrador. O Caso Vargas, p.1927.

<sup>6</sup> Uma boa teoria vem com um guia para desenvolver implicações observáveis sobre o fenômeno que ela procura descrever ou explicar. Somente ao avaliar essas implicações observáveis – comparando as implicações teóricas com algumas observações empíricas relevantes – é possível saber se a teoria é passível de estar correta." (EPSTEIN, Lee. Pesquisa empírica em direito [livro eletrônico]: as regras de inferência / Lee Epstein, Gary King. São Paulo: Direito GV, 2013. (Coleção acadêmica livre), p.83, Teorias e suas implicações observáveis).

Registramos que as mensagens inviabilizadas não foram efetivadas por incorreções no número de telefone informado, falta de indicação de leitura (marcadores azuis) e ausência de respostas por escrito acusando o recebimento (em observância às regras preestabelecidas no projeto-piloto).

Em suma, do total de 35 cumprimentos de diligências por WhatsApp Business, 29 foram devidamente concluídas, sendo 26 efetivadas em poucos minutos ou no prazo máximo de 24 horas.

Importa registrar que, além das intimações, a funcionalidade foi também utilizada como suporte aos meios de comunicação tradicionais. Por exemplo, para complementar uma providência em andamento, como assinalar ao destinatário o envio de um mensageiro que demandava leitura, ou ainda, como canal de comunicação no processo seletivo de contratação de estagiários realizado pelo Departamento da Corregedoria-Geral da Justiça. Essas ações não foram computadas nos quantitativos ora apresentados.

De acordo com os dados extraídos do sistema Qlik (BI - Business Intelligence), detectamos uma redução de 60 dias no tempo médio de tramitação das reclamações disciplinares e representações por excesso de prazo em relação aos meses de abril e maio deste ano:

WhatsApp Business - Reclamações Disciplinares e Representações por Excesso de Prazo		
Período	Quantitativo	Tempo médio de tramitação
Procedimentos arquivados no ano de 2020	685	214
Procedimentos arquivados nos meses de abril e maio 2021	219	208
Procedimentos arquivados somente nos meses de junho e julho 2021	211	148

(extraído do relatório final, id. 6723159, SEI0049431-92.2021.8.16.6000)

O Projeto demonstrou ser possível ao Tribunal de Justiça do Paraná sair do analógico para o digital nas comunicações processuais. E com isso deixou-se de expedir correspondências físicas, ou seja, não foi mais preciso usar "papel". Logo, houve ganhos efetivos em economicidade, com dispêndio zero para o erário e reflexo ambiental<sup>7</sup>, pois não havia mais necessidade de produzir documentos físicos.

Nesse sentido, a perspectiva do Projeto evoca a interdisciplinaridade para perceber que o Direito não é antagônico a Economia<sup>8</sup>, por meio de dados concretos extraídos do relatório final, id. 6723159, SEI0049431-92.2021.8.16.6000:

É possível estimar que as 35 diligências via WhatsApp Business da DMAP significaram a economia para o Tribunal de R\$ 386,75 (trezentos e oitenta e seis reais e setenta e cinco centavos), visto que o custo médio unitário para a expedição de cada correspondência pelo sistema E-Carta é de R\$ 11,05 (onze reais e cinco centavos), sem contemplar ainda a modalidade "AR-MP", com valor adicional de R\$ 7,50 (sete reais e cinquenta centavos). Além disso, deve ser considerado também o tempo poupado, uma vez que o prazo médio para o retorno do comprovante de recebimento é

<sup>7</sup>Convém reiterar a imprescindível redefinição do exame de custo-benefício para que este se converta em escrutínio que transcenda os ditames da eficiência econômica, conferindo primazia ao bem-estar multidimensional. Nesse aspecto, faz-se imperiosa a inclusão do desenvolvimento sustentável entre as prioridades constitucionais (CF, art.225, combinado com 170, VI), com a capacitação dos agentes públicos para que se tornem exímios na ciência retrospectiva e prospectiva de estimar os interdependentes ganhos sociais, ambientais e econômicos (FREITAS, Juares. As políticas públicas e o direito fundamental à boa administração. NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Fortaleza, v.35, n.1, 2015, p.208-209).

<sup>8</sup>A economia e o direito não são antagônicos e interagem perfeitamente (PORTO, 2019, p. 26; SALAMA, 2017). O preconceito existente contra a interação é resultado de compreensão de que o direito não pode se valer de categorias econômicas na apreciação de normas jurídicas ou do comportamento dos agentes. O direito (ou, especificamente, a doutrina do direito) sempre se valeu de opiniões (a doutrina) que, repetidas à exaustão, tornaram-se verdades, sem análise científica que pode ser realizada mediante adoção da economia. A utilização do método da economia para compreensão do direito concede-lhe cientificidade necessária para determinar consequências à criação e aplicação das normas jurídicas. Abandonam-se as meras opiniões e trazemos fatos concretos para o mundo jurídico. Conceitos sobre maximização da riqueza (levantada e parcialmente abandonada por Richard Posner, em prol da visão pragmática) (POSNER, 2010, p. 97; DWORKIN, 1980; SALAMA, 2012) e eficiência tornam-se importantes para a análise do direito (KANAYAMA, Rodrigo. Escolhas e serviços públicos: uma análise do Direito e da Economia. Temas em direito e economia. Coordenadores: Armando Castelar Pinheiro, Antônio José Maristrello Porto, Patrícia Regina Pinheiro Sampaio. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021, p.366).

de 20 dias, sem considerar eventuais reiteraões, por destinatário ausente, endereços desatualizados ou incompletos e até mesmo extravio de AR.

De forma inovadora e incentivando a melhoria da prestação jurisdicional, esta Corregedoria-Geral autorizou os servidores da Divisão de Movimentação e Acompanhamento Processual a receber documentos relacionados ao respectivo processo pela própria ferramenta, a esclarecer dúvidas acerca do trâmite processual, ou, quando se tratar de questão de mérito, indicar o respectivo contato do Gabinete da CGJ, que também é WhatsApp Business, e prestar apoio aos requerentes. Isso, além de orientar o jurisdicionado e contribuir para o melhor direcionamento de suas pretensões, também pode evitar o protocolo de eventuais demandas fora do escopo da atividade correicional.

O WhatsApp Business mostrou-se mais ágil e assertivo em comparação aos meios adotados anteriormente. Permite verificar com facilidade e de forma incontestável se a mensagem foi entregue e lida pelo destinatário, diferentemente do e-mail, que possui caixa de *spam* ou lixo eletrônico e que depende da total colaboração da parte para a confirmação da entrega da mensagem. Ou seja, a ferramenta é mais eficiente e impulsionou a modernização nas rotinas de trabalho e fluxos processuais desta unidade.

A informação sobre o custo unitário de cada hipotética correspondência foi obtida com o servidor responsável pela área de expedição. E o Relatório completo foi veiculado também em áudio, gravado por este autor, também idealizador dele e disponível no link:

<https://is.gd/RelatoWhatsAppBusinessDMAPCGJ>



Ou acessível apontando a câmera do smartphone para o QRCode:

Ao apreciar estes resultados, foi decidido, id. 6806309, nesses termos:

**4)** Os resultados apresentados pela Divisão de Movimentações Processuais revelam considerável ganho de produtividade e celeridade em razão da implementação do *WhatsApp Business* como meio de comunicação de atos processuais no âmbito desta Corregedoria-Geral.

**5)** A economia se refletiu tanto no aspecto temporal (*redução de 60 dias na tramitação dos processos*), quanto na perspectiva financeira (*menor onerosidade aos cofres públicos*).

**6)** Ainda, a via eletrônica já é amplamente utilizada pelo Gabinete da Corregedoria-Geral como meio primordial de atendimento aos Advogados(as) e partes.

**7)** Além disso, esta Corregedoria-Geral editou, em 09/09/2021, a Instrução Normativa 073/2021-CGJ (evento 6704674), regulamentando a utilização dos meios eletrônicos para comunicação pessoal de atos processuais nos processos judiciais no âmbito das Secretarias, Escrivanias e Centrais de Mandados no Primeiro Grau de Jurisdição do Poder Judiciário do Estado do Paraná.

O Projeto-Piloto trouxe subsídios para a edição da IN 073/2021 – CGJ e a Ordem de Serviço 1097/2021 – CGJ que dinamizou as rotinas de trabalho, com as diligências sendo cumpridas preferencialmente pelo meio eletrônico.

E a maneira como foi executado o Projeto demonstrou a viabilidade do uso da tecnologia desonerando o erário, pois deixou de ser imprescindível licitar aparelhos telefônicos, gerando economia exponencial ao Judiciário paranaense. O WhatsApp Business foi operacionalizado por meio de ramais institucionais que funcionavam pelo sistema de redirecionamento de chamadas conhecido como "siga-me". Ou seja, ao receber uma chamada em ramal institucional, o "siga-me" transfere para um aparelho celular previamente cadastrado, a exemplo do aparelho particular do servidor, resguardando o número pessoal.

O procedimento foi detalhado, id. 6399159, nesses termos:

**3)** O atendimento via aplicativo WhatsApp **não** se limita a utilização do número de telefone celular particular. Pelo contrário, a versão do aplicativo voltado para empresas, denominada WhatsApp Business, permite o cadastro de contas com a utilização de **telefones fixos**. Nessa hipótese não é necessária a aquisição de aparelho específico para atendimento, pois o número pessoal não é divulgado.

**4)** Para tanto, basta cadastrar o telefone fixo institucional, vinculado à Unidade Judiciária, no momento de criação da conta no aplicativo WhatsApp Business.

**5)** Destaque-se que o Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Paraná (SINDIJUS-PR) realizou consulta semelhante ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) no SEI 0039374-49.2020.8.16.6000.

**6)** Naquele expediente o DTIC informou que o WhatsApp Business **pode ser utilizado** pelas unidades judiciárias, ressaltando-se que a vinculação de um telefone fixo no WhatsApp Business apenas será possível nas unidades que possuem a tecnologia de telefonia digital "DDR" (...).

**E com base na informação da área técnica do TJPR, id. 5153762, ainda na época da Pandemia:** *"Informo ainda que o procedimento técnico para a ativação/configuração de número fixo no aplicativo WhatsApp Business é bastante simples e facilmente poderá ser realizado pelo próprio usuário, reiterando a necessidade do recebimento da chamada telefônica a ser realizada pelo sistema WhatsApp para o referido número a ser ativado. Ainda, em decorrência do distanciamento social vigente no estado e das medidas adotadas através do Decreto nº 227/2020, não é possível que os servidores tenham acesso direto ao ramal telefônico no fórum, sendo, todavia, necessário e possível, a ativação de recurso siga-me de forma a permitir o recebimento da chamada telefônica encaminhada pelo sistema WhatsApp Business diretamente no celular do servidor responsável pela ativação. (...)"* (extraído de Informação, id. 5153762).

No final de 2022 foi consignado o incremento da economia ao Tribunal, com benefícios aos servidores e ao jurisdicionado: "O Relatório Final (6723159) estimou que as diligências via WhatsApp Business significaram a economia para o Tribunal de R\$ 386,75 durante os 48 dias úteis do Projeto-Piloto. Considerando que a Divisão manteve a utilização do aplicativo, a média diária de economia (R\$ 8,06) e a quantidade de dias úteis desde a implantação (mais de 350), estima-se uma economia de cerca de R\$ 2.800,00 apenas nesta Divisão. Por fim, ressalta-se a redução do nível de estresse dos servidores e colaboradores, que são incomensuráveis. Portanto, houve o incremento na qualidade de vida e de trabalho, tornando a Justiça mais eficiente e próxima do jurisdicionado" (extraído do relatório de projetos, formulário 2760515-7, de novembro/2022, enviado pela chefia de divisão da DMAP/CGJ/TJPR).

#### Novas perspectivas da Gestão na era da comunicação instantânea

*Desta forma, cabe ressaltar a importância disruptiva<sup>9</sup> da tecnologia e a mudança de paradigma, sobretudo, em face do cenário pandêmico.* A IN 073/2021 – CGJ revogou a normativa anterior que vigorava para os Juizados Especiais. E sobre o dispêndio de recursos para o erário, em 2016/2017, constava essa informação de custos ao Tribunal:

*"A título exemplificativo, foram levantadas informações junto ao chefe da Seção de Controle e Expedição do Tribunal de Justiça do Paraná sobre os gastos expendidos com o envio de correspondências, no ano de 2016."*

*"Nesse toar, apurou-se que os Juizados Especiais da Comarca de Curitiba gastaram cerca de R\$ 1.202.707,56. Já os Juizados Especiais da Comarca de Maringá, objeto do presente expediente, gastaram cerca de R\$ 455.472,51 com a expedição de cartas no mesmo período."*

<sup>9</sup> A tecnologia constitui uma grande aliada no aprimoramento do ambiente institucional judicial brasileiro trazendo a esperança de uma justiça mais célere, efetiva e capaz de transmitir maior segurança jurídica e estabilidade a todos os jurisdicionados. (MORAIS DA ROSA, Alexandre. GUASQUE, Bárbara. O Avanço da Disrupção nos Tribunais Brasileiros. Inteligência Artificial e Direito Processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Ed. JusPodium, 2021, p. 98).



*"Assim, tendo em mente os recentes avanços tecnológicos, é necessário que os meios de intimações sejam modernizados, com o fim de reduzir custos e facilitar o acesso da população ao Judiciário." (extraído de estudos preliminares, id. 1685762, SEI 0010131-65.2017.8.16.6000).*

Na época, ainda em 2017, o TJPR realizou licitação, protocolo 0010131- 65.2017.8.16.6000, na modalidade de pregão eletrônico, nº 36/2017, veiculado no EDJ 2074, de 20/07/2017, com essa planilha de custos para a aquisição de aparelhos telefônicos:

<b>PREÇO GLOBAL MENSAL PROPOSTO (considerar-se-á como global mensal o somatório da quantidade multiplicado pelo preço unitário de cada item que compõe a proposta)</b>	<b>R\$ 14.070,54</b>
<b>B - APARELHOS EM REGIME DE COMODATO</b>	
<b>APARELHOS EM COMODATO</b>	
<b>MODELO 1</b>	<b>SAMSUNG Galaxy J2</b>
<b>QUANTIDADE</b>	<b>199</b>

(extraído da deliberação do Presidente, veiculado no EDJ 2074, de 20/07/2017).

O Projeto ainda viabilizou o uso do WhatsApp como lembrete de diligências em curso via sistema mensageiro, suplementando a comunicação oficial, o que pode ter prevenido a instauração de procedimentos disciplinares<sup>10</sup>. Ademais, constituiu canal direto com o jurisdicionado, esclarecendo dúvidas sobre as atribuições da Corregedoria-Geral de Justiça e com isso prevenindo o protocolo de demandas fora do escopo correccional.

Ademais, no curso do Projeto a ferramenta demonstrou eficiência em face de expedientes que antes tiveram diligências onerosas, incluindo reiterações pela via postal. Foi o caso real de um Agente Delegado(a), nominado(a) didaticamente neste trabalho, de "X", cuja Citação só havia sido possível por Carta de Ordem expedida para o cumprimento por Oficial de Justiça. Pois o mensageiro enviado e depois as 2 (duas) tentativas via AR-MP (aviso de recebimento em mãos próprias), expedidos para o endereço residencial de "X" e para a serventia dele(a) resultaram negativos.

Logo, autorizado pelo Gabinete do Exmo. Des. Corregedor-Geral à época, apurou-se o número de contato telefônico via registro funcional e confirmou-se a identidade de "X", como sendo de uso pessoal de "X". E ato contínuo, houve o envio de mensagem via WhatsApp business, com o recebimento confirmado de "X". Portanto, evidenciou-se o ganho na efetividade da diligência, com custo zero ao erário. Em comparação com as diligências anteriores, destaque-se que o "AR-MP" é mais caro que o envio tradicional, além de ter sido necessária expedição de Carta de Ordem, tornando o procedimento mais burocrático, somando ao deslocamento de Oficial de Justiça. E a reiteração do "AR-MP" só ocorria após o retorno do "AR", indicando cumprimento "negativo", o que na época significava em média 20 (vinte) dias, a depender da distância do local para a capital, o que trazia mais morosidade ao processo e o risco da ineficácia do procedimento.

Desta forma, o êxito do WhatsApp nas rotinas de trabalho, conforme evidenciou o Projeto, resultou na Ordem de Serviço nº 1097/2021 – CGJ, determinando que a comunicação dos atos processuais será realizada preferencialmente pela via eletrônica (arts. 246, 247 e 270 do Código de Processo Civil).

<sup>10</sup> A apuração de responsabilidade por inobservância, em tese, do art.159, § 1º, do Regimento Interno desta Corte, que dispõe: "Os Magistrados, servidores e serventuários da Justiça autorizados, deverão, obrigatoriamente, abrir os Sistemas Mensageiro e de Malote Digital e ler as mensagens recebidas, todos os dias em que houver expediente. (vide redação da Resolução nº 9, de 13 de agosto de 2012).

No cenário de Pandemia, o Projeto efetivou as diligências com custo zero, o que denota a importância do Judiciário se adequar as mudanças tecnológicas<sup>11</sup> ao invés de negá-las<sup>12</sup>.

O Projeto forneceu subsídios empíricos para a edição da IN 073/2021 – CGJ, que regulamentou a utilização dos meios eletrônicos para comunicação pessoal de atos processuais nos processos judiciais no âmbito das Secretarias, Escrivanias e Centrais de Mandados no Primeiro Grau de Jurisdição do Poder Judiciário do Estado do Paraná. Logo, benefícios com economia, celeridade, efetividade e produtividade demonstram a “boa administração”<sup>13</sup> na Gestão Judiciária.

E um dos vértices dessa “boa administração” está em compreender a responsabilidade aos fins que se destina<sup>14</sup>. E o implemento da comunicação instantânea, via WhatsApp, por meio do Projeto deu prova de mais efetividade para as diligências, alcançando assim telelogicamente a responsabilidade que lhe incumbe, ou seja, a comunicação do Direito ao jurisdicionado e o impulsionamento dos expedientes. Portanto, o objetivo é o atuar com eficiência dos resultados concretos e não meramente retóricos<sup>15</sup>.

Por fim, concluiu-se que o uso do WhatsApp nos processos e procedimentos administrativos significou uma mudança de paradigma<sup>16</sup>, com o célere e efetivo impulsionamento dos expedientes, desonerando o erário. Ainda mais

---

11 O Judiciário, obviamente, não está fora desse contexto. Assim como em diversos setores, as instituições públicas têm o desafio de acompanhar um mundo em constante transformação. Todas as organizações, principalmente as mais verticalizadas e com uma ótica linear do mundo acabam sendo impactadas pela disrupção. Algumas não sobrevivem ao desafio de se adaptar a um mercado de novos concorrentes exponenciais que já nasceram com bases tecnológicas. O Poder Judiciário, por ser um serviço público, sobrevive, mas sob alta pressão de mudança. E por que ele sofre essa alta pressão de mudança? Porque atualmente são quase 80 milhões de processos em estoque<sup>10</sup>, tornando a celeridade o principal desafio do sistema judiciário no Brasil. Vivemos uma verdadeira ruptura com o passado, já que tudo está sendo alterado pelo uso da tecnologia (...) Sem dúvida hoje temos sido simultaneamente espectadores e protagonistas de uma das maiores transformações da história da humanidade: o sepultamento da era analógica e o surgimento da era digital. “Somos passageiros de uma mudança histórica sem precedentes”. O cidadão tem expectativas por serviços públicos digitais que facilitem suas vidas — assim como ele já é favorecido por uma gama de aplicativos disponíveis na palma da sua mão.” (PORTO, Fábio Ribeiro. A “corrida maluca” da inteligência artificial no Poder Judiciário. *Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito*. CNJ. Brasília, 2022, p.108-109, citando (apud) FORBES, Jorge; REALE JÚNIOR, Miguel e FERRAZ JÚNIOR, Tercio Sampaio (org.). *A invenção do futuro: um debate sobre a pós-modernidade e a hipermodernidade*. Barueri: Manole, 2005).

12 “Em 1929, o Tribunal da Relação de Minas Gerais anulou uma sentença criminal porque ela tinha sido datilografada, por considerar que o uso da máquina de escrever podia antecipar a sua publicidade. Nos anos 1980, foi indeferida a petição inicial de um mandado de segurança, porque não tinha sido observado o vernáculo. Na verdade, os primeiros editores automatizados de texto não conheciam os signos do português inexistentes no inglês, como o cedilha e o acento circunflexo. Nos anos 1990, anularam-se sentenças judiciais elaboradas com utilização do microcomputador, por receio de que a reprodutibilidade do texto impedia o estudo acurado do processo a que devem se dedicar os juízes”. (COELHO, Fabio Ulhoa. *O Judiciário e a tecnologia*. Portal Migalhas. <https://www.migalhas.com.br/depeso/298546/o-judiciario-e-a-tecnologia>, acesso em 18 de dez. 23).

13 “Conceito difundido no Direito, compreende o funcionamento adequado e com vista ao bem-estar dos indivíduos. Guido Falzone, em meados do século XX, publicou obra que pautou grande parte da discussão sobre o tema: “o dever da boa administração”. Conceitua, antes de mais nada, a atividade administrativa como desenvolvimento de uma função e como exercício do poder, voltada para a satisfação do interesse público, não confundível com a atividade legislativa ou jurisdicional, realizada nos limites da lei. 227 Nessa senda, o dever da boa administração relaciona-se com o dever do melhor exercício da função administrativa<sup>228</sup>, sendo um princípio de Direito.” (KANAYAMA, Rodrigo. *Direito, política e consenso: a escolha eficiente de políticas públicas*. Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Estado do Paraná. Curitiba. 2012, p.104).

14 “(f) direito à administração pública eficiente e eficaz, além de econômica e telelogicamente responsável”, (citado por KANAYAMA, apud, FREITAS, Juarez. *Discricionariedade Administrativa e o Direito Fundamental à boa administração pública*, p. 20-21).

15 A doutrina jurídica vem adotando critérios de eficiência que possuem raízes na economia, sempre voltado ao controle de fim, de resultados (eficiência como fim). Resumem-se a “fazer mais com menos”, sem desperdícios de recursos (otimização), ou, como explica Sérgio Sêrvulo da Cunha, eficiência “é conceito que diz respeito ao fazer, mais propriamente à obtenção de resultados positivos com o fazer”. Nessa linha, Odete Medauar entende que o termo eficiência “liga-se à ideia de ação, para produzir resultado de modo rápido e preciso” para satisfazer necessidades da população, afastando a “lentidão, o descaso, a negligência, a omissão”. Conforme Raquel Sztajn, “Eficiência significa a aptidão para obter o máximo ou o melhor resultado ou rendimento, com a menor perda ou o menor dispêndio de esforços; associa-se à noção de rendimento, de produtividade; de adequação à função.” Para Diogo de Figueiredo Moreira Neto, o Estado “funcionalmente eficiente demanda um Direito Público que privilegie, por sua vez, a funcionalidade. Um Direito Público orientado por uma teoria funcional da eficiência”, voltado para obtenção de resultados concretos e não apenas retóricos. (KANAYAMA, Rodrigo. *Direito, política e consenso: a escolha eficiente de políticas públicas*. Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Estado do Paraná. Curitiba. 2012, p.101-102, grifos acrescidos).

16 “Nessa linha, a Université Paris I Panthéon Sorbonne<sup>3</sup> desenvolveu uma pesquisa sobre a qualidade da prestação jurisdicional e identificou, no que concerne às novas tecnologias, que elas aumentam a produtividade e a qualidade, gerenciam a escassez a longo prazo e são instrumentos essenciais à gestão dos tribunais” (SALOMÃO, Luis Felipe e BRAGA, Renata. *O Estado da Arte do uso da Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro*. *Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito*. CNJ. Brasília, 2022, p.189).

no contexto de Pandemia que se vivenciou, refletindo um Poder Judiciário que acompanha as transformações da sociedade e que se aproxima mais do jurisdicionado.

Tudo para nós está em nosso conceito do mundo; modificar o nosso conceito do mundo é modificar o mundo para nós, isto é, é modificar o mundo, pois ele nunca será, para nós, senão o que é para nós. Aquela justiça íntima pela qual escrevemos uma página fluente e bela, aquela reforma verdadeira, pela qual tornamos viva a nossa sensibilidade morta — essas coisas são a verdade, a nossa verdade, a única verdade. O mais que há no mundo é paisagem, molduras que enquadram sensações nossas, encadernações do que pensamos<sup>17</sup>. (Fernando Pessoa).

## REFERÊNCIAS

CABRAL, Trícia Navarro Xavier e SANTIAGO, Hiasmine. Tecnologia e Inteligência Artificial no Poder Judiciário. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022.

COELHO, Fabio Ulhoa. O Judiciário e a tecnologia. Portal Migalhas. <https://www.migalhas.com.br/depeso/298546/o-judiciario-e-a-tecnologia>, acesso em 18 de dez. 23.

EPSTEIN, Lee. Pesquisa empírica em direito [livro eletrônico]: as regras de inferência / Lee Epstein, Gary King. São Paulo: Direito GV, 2013

FREITAS, Juarez. As políticas públicas e o direito fundamental à boa administração. NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Fortaleza, v.35, n.1, 2015.

KAFKA, Franz, 1883-1924. Aforismos reunidos (livro eletrônico) / Franz Kafka. Introdução e tradução de Modesto Carone. São Paulo: Instituto Moreira Salles, 2012.

KANAYAMA, Rodrigo. Direito, política e consenso: a escolha eficiente de políticas públicas. Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Estado do Paraná. Curitiba, 2012.

KANAYAMA, Rodrigo. Escolhas e serviços públicos: uma análise do Direito e da Economia. Temas em direito e economia. Coordenadores: Armando Castelar Pinheiro, Antônio José Maristrello Porto, Patrícia Regina Pinheiro Sampaio. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021.

MORAIS DA ROSA, Alexandre. GUASQUE, Bárbara. O Avanço da Disrupção nos Tribunais Brasileiros. Inteligência Artificial e Direito Processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Ed. JusPodium, 2021.

NIETZSCHE, Friedrich Wilhelm. Assim Falou Zaratustra: um livro para todos e para ninguém. Tradução de Mário da Silva. 12. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

PESSOA, Fernando. Obra Completa de Fernando Pessoa VIII: Escritos e fragmentos autobiográficos (Edição Definitiva) eBook Kindle.

PORTO, Fábio Ribeiro. A "corrida maluca" da inteligência artificial no Poder Judiciário. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022.

---

<sup>17</sup> Obra Completa de Fernando Pessoa VIII: Escritos e fragmentos autobiográficos (Edição Definitiva) eBook Kindle, p.1538.

SALOMÃO, Luis Felipe e BRAGA, Renata. O Estado da Arte do uso da Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022.

TOMAZ, Dante, NETTO, Leonardo, ARAUJO, Valter Shuenquener de. Admirável Mundo Novo: Possibilidades e Riscos do Impacto da Inteligência Artificial e do Big Data na Administração Pública. Inteligência Artificial e aplicabilidade prática no Direito. CNJ. Brasília, 2022.