

necessidades e preferências dos usuários como vetor para melhorar a “usabilidade” e eficiência¹¹⁵, incorpora a ideia da justiça como um serviço.

A perspectiva da *justiça como um serviço* é mais um referencial da teoria da justiça multiportas, no formato como vem se desenvolvendo no Brasil. Essa teoria, pautada no tratamento adequado dos problemas jurídicos (*cf. item 2*), coloca o *foco nos usuários* dos serviços de justiça e nos *resultados* que se pretende alcançar, enfatizando o *tribunal como um prestador de serviço*¹¹⁶ – e não, necessariamente, como um prédio ou um espaço físico¹¹⁷.

A ideia de tribunais como prestadores de serviços é atribuída a Richard Susskind, que propôs uma espécie de Corte judicial *on-line* composta por quatro camadas de serviços: (a) promoção de saúde jurídica; (b) prevenção, (c) contenção e (d) resolução de disputas – esta concebida como último recurso¹¹⁸. A Corte de Susskind, assim, era multiportas, com ênfase à incorporação da tecnologia como elemento necessário à reconfiguração do sistema de justiça, de forma a torná-lo mais orientado ao usuário¹¹⁹.

A incorporação da tecnologia pelo Poder Judiciário brasileiro é objeto do “*Justiça 4.0*”, programa institucional do Conselho Nacional de Justiça, que tem como propósito oferecer soluções tecnológicas e de inteligência artificial, voltadas a incrementar “produtividade, celeridade, governança e transparência dos processos”¹²⁰. Embora a referência seja ao Judiciário, *as propostas do Justiça 4.0 visam ao*

¹¹⁵ Margaret Hagan (“A Human-Centered Design Approach to Access to Justice: Generating New Prototypes and Hypotheses for Intervention to Make Courts User-Friendly”. *Indiana Journal of Law and Social Equality*. vol. 6, issue 2, article 2, 2018) aponta sete áreas-chave nas quais os tribunais devem focar para melhorar a “usabilidade” e eficiência de seus sistemas: (1) Caminhos navegáveis (*Navigable Pathways*): os tribunais devem estruturar trajetos compreensíveis, que permitam aos usuários visualizar todas as etapas do processo e receber assistência eficaz ao longo do percurso; (2) Ferramentas de orientação (*Wayfinding Tools*): é necessário oferecer sinalização mais clara, tanto no acesso físico como no virtual, que ajude os usuários a se localizarem nos espaços do tribunal e a compreenderem seus procedimentos; (3) Boas experiências de acolhimento: o primeiro contato com o sistema de justiça deve ser acolhedor, eficiente e humanizado, transmitindo dignidade, confiança e encorajamento para que o usuário prossiga; (4) Redesenhar a “papitada”: formulários, folhetos e petições devem ser visualmente mais claros, organizados e funcionais; (5) Ferramentas *on-line* devem ser desenvolvidas para que os usuários possam cumprir mais tarefas *on-line*; (6) Espaços de trabalho funcionais nos tribunais; (7) Cultura de testes de “usabilidade” e *feedback*, para identificar junto aos usuários os pontos de falha, experiências negativas e oportunidades de melhoria.

¹¹⁶ SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the future of Justice*, cit.

¹¹⁷ “A visão da justiça como serviço (*‘justice as a service’*) entende que sua missão é prestar um serviço aos cidadãos e, portanto, deve se adaptar às exigências da sociedade, colocando o jurisdicionado no centro e no foco das atenções. [...] a justiça vista como um serviço refere-se à ideia de que o sistema de justiça deve *‘de fato’* ser entendido como um serviço público prestado aos cidadãos, e não apenas como um *prédio (fórum)*” (PORTO, Fábio Ribeiro. *A ascensão da Justiça 4. e a desterritorialização do Poder Judiciário*, cit., p. 114-116).

¹¹⁸ SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the future of Justice*, cit., p. 113.

¹¹⁹ SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the future of Justice*, cit. cap. 3.

¹²⁰ Informações extraídas do site oficial do Justiça 4.0: <<https://shre.ink/rqse>>. Acesso em novembro/2025.

