

Sistema multiportas, páginas governamentais e o tratamento das demandas de massa no poder público

Multidoor system, government internet pages and mass claims management in public administration

Herbert Lima Salles de Souza¹

v. 14/ n. 2 (2026)
Abril/Junho

Aceito para publicação em 16/05/2026.

¹Graduado e pós-graduado em Direito pela Universidade Estácio de Sá e Procurador Federal, Brasília, Distrito Federal. ORCID: 0009-0004-3267-6256. E-mail: herbert.qco@gmail.com.

RESUMO: O presente artigo analisa a utilização do sistema multiportas no âmbito da Administração Pública brasileira, com especial atenção ao emprego de páginas governamentais como instrumentos de resolução e prevenção de demandas de massa. A pesquisa parte da constatação de que o crescimento exponencial da litigiosidade envolvendo políticas públicas e serviços administrativos tem provocado forte sobrecarga do Poder Judiciário, exigindo novas formas de tratamento dos conflitos. Nesse contexto, as plataformas digitais governamentais assumem papel relevante na prestação de informações, solução administrativa de controvérsias e racionalização do acesso à Justiça. A metodologia adotada foi qualitativa, baseada na análise da Constituição Federal, legislação infraconstitucional e jurisprudência relacionada ao acesso à Justiça, eficiência administrativa e meios adequados de resolução de conflitos. O estudo demonstra que a implementação de mecanismos digitais preventivos e consensuais pode contribuir significativamente para a redução da judicialização em massa, sobretudo em matérias previdenciárias, tributárias e consumeristas envolvendo o Estado. Conclui-se que o fortalecimento das páginas governamentais como canais efetivos de solução administrativa não substitui o controle jurisdicional, mas representa importante instrumento de democratização, eficiência e concretização do princípio da duração razoável do processo.

Palavras-chave: sistema multiportas; demandas de massa; páginas governamentais; acesso à justiça; administração pública digital.

ABSTRACT: This article analyzes the use of the multi-door courthouse system within Brazilian Public Administration, especially regarding government internet pages as tools for preventing and resolving mass claims. The research is based on the observation that the exponential growth of litigation involving public policies and administrative services has overloaded the Judiciary, demanding new methods for conflict management. In this context, governmental digital platforms have become relevant instruments for providing information, solving administrative disputes and rationalizing access to justice. The methodology adopted was qualitative, based on constitutional provisions, statutory law and case law related to access to justice, administrative efficiency and alternative dispute resolution mechanisms. The study demonstrates that preventive and consensual digital mechanisms may significantly reduce mass litigation, especially in social security, tax and consumer matters involving the State. It concludes that strengthening government internet pages as effective administrative channels does not replace judicial review, but represents an important mechanism for democratization, efficiency and realization of the constitutional principle of reasonable duration of proceedings.

Keywords: multi-door system; mass litigation; government websites; access to justice; digital public administration.

<https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RDGP>

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A intensa judicialização observada nas últimas décadas transformou o Poder Judiciário brasileiro em um espaço marcado pela sobrecarga processual e pela crescente dificuldade de oferecer respostas céleres e efetivas aos conflitos sociais. A expansão de demandas repetitivas envolvendo políticas públicas, benefícios previdenciários, serviços digitais e relações administrativas demonstra que o modelo tradicional de resolução jurisdicional já não se mostra suficiente para lidar, sozinho, com o fenômeno das demandas de massa.

Nesse cenário, o sistema multiportas passou a ganhar relevância no direito brasileiro. Inspirado na ideia de pluralidade de meios adequados de resolução de conflitos, o modelo busca permitir que cada controvérsia seja encaminhada ao mecanismo mais eficiente para sua solução, evitando a judicialização desnecessária e promovendo maior racionalidade institucional.

As páginas de internet governamentais surgem como instrumentos importantes dentro dessa lógica contemporânea. A digitalização de serviços públicos ampliou a capacidade estatal de fornecer informações, receber requerimentos, corrigir inconsistências administrativas e resolver conflitos sem a necessidade imediata de provocação judicial. Em muitos casos, a simples disponibilização de canais administrativos claros e acessíveis já reduz significativamente o número de ações repetitivas.

A relevância do tema também decorre do crescimento das políticas públicas digitais implementadas pela Administração Pública brasileira. O avanço de plataformas eletrônicas, sistemas automatizados de análise e canais digitais de atendimento representa transformação estrutural na relação entre cidadão e Estado. Contudo, esse movimento também levanta preocupações quanto à efetividade, acessibilidade e transparência dessas ferramentas.

O presente trabalho pretende analisar criticamente o papel das páginas governamentais no contexto do sistema multiportas, especialmente diante das demandas de massa que atingem o Poder Público. Busca-se compreender em que medida os mecanismos digitais podem contribuir para a redução da litigiosidade sem comprometer garantias fundamentais de acesso à Justiça e controle jurisdicional.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida por meio de abordagem qualitativa, utilizando análise normativa e jurisprudencial relacionada ao acesso à Justiça, eficiência administrativa e meios adequados de resolução de conflitos. Foram examinados dispositivos da Constituição Federal de 1988,

especialmente os princípios da eficiência, razoável duração do processo e inafastabilidade da jurisdição.

Também foram analisadas normas infraconstitucionais relacionadas à administração pública digital, processo administrativo eletrônico e política judiciária de tratamento adequado de conflitos. A pesquisa jurisprudencial concentrou-se em decisões do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça acerca da consensualidade administrativa, desjudicialização e eficiência processual.

O estudo possui natureza descritiva e crítica, buscando compreender os impactos concretos das plataformas digitais governamentais sobre a litigiosidade de massa e sobre o funcionamento do sistema de justiça.

3. O SISTEMA MULTIPORTAS E O ACESSO CONTEMPORÂNEO À JUSTIÇA

O sistema multiportas representa mudança significativa na forma como o direito processual passou a enxergar a resolução de conflitos. A ideia central consiste em abandonar a concepção segundo a qual toda controvérsia necessariamente deve ser resolvida por sentença judicial tradicional.

A Constituição Federal assegura o acesso à Justiça, mas esse acesso não precisa ser interpretado exclusivamente como acesso ao Judiciário. Em diversas situações, mecanismos administrativos eficientes, transparentes e acessíveis podem oferecer respostas mais rápidas e adequadas aos cidadãos.

No Brasil, o crescimento das demandas repetitivas evidencia a necessidade de fortalecimento de instrumentos preventivos e consensuais. Demandas previdenciárias, tributárias e consumeristas envolvendo o Estado frequentemente decorrem de falhas administrativas padronizadas, ausência de informação adequada ou demora na revisão de requerimentos administrativos.

Nesse contexto, o sistema multiportas não pretende restringir direitos, mas criar alternativas mais eficientes de solução. O próprio Código de Processo Civil de 2015 passou a estimular mecanismos consensuais e soluções autocompositivas como parte integrante da política pública de tratamento adequado de conflitos.

4. PÁGINAS GOVERNAMENTAIS COMO MECANISMOS DE PREVENÇÃO DE LITÍGIOS

As páginas governamentais deixaram de possuir função meramente informativa. Atualmente, plataformas digitais da Administração Pública desempenham papel central na prestação de serviços, protocolo de requerimentos, análise documental e comunicação com administrados.

O desenvolvimento de sistemas digitais permitiu ao Estado ampliar significativamente sua capacidade de atendimento. Serviços antes exclusivamente presenciais passaram a ser realizados por meios eletrônicos, reduzindo custos administrativos e facilitando o acesso da população.

Em matéria previdenciária, por exemplo, sistemas digitais de requerimento e acompanhamento processual passaram a concentrar grande parte da relação entre segurados e Administração. O mesmo fenômeno ocorre em áreas tributárias, assistenciais e regulatórias.

Apesar dos avanços, ainda existem problemas estruturais relevantes. Muitos sistemas apresentam linguagem excessivamente técnica, dificuldade de navegação ou ausência de transparência quanto aos critérios administrativos utilizados. Em determinadas hipóteses, essas limitações acabam produzindo exatamente o efeito contrário ao pretendido, incentivando a judicialização em massa.

A eficiência das plataformas governamentais depende não apenas da existência tecnológica do sistema, mas também da sua capacidade real de solucionar conflitos administrativos de forma acessível e compreensível.

5. DEMANDAS DE MASSA E SOBRECARGA DO PODER JUDICIÁRIO

O fenômeno das demandas de massa transformou o funcionamento do Judiciário brasileiro. Grande parcela dos processos em tramitação envolve controvérsias repetitivas decorrentes de políticas públicas, benefícios administrativos e relações padronizadas entre Estado e cidadãos.

A repetição de litígios semelhantes gera consequências relevantes para a prestação jurisdicional. O aumento do acervo processual compromete a duração razoável do processo e reduz a capacidade estrutural do Judiciário de enfrentar casos complexos de maneira individualizada.

A litigiosidade em massa frequentemente decorre de falhas sistêmicas administrativas. Quando determinado erro se reproduz em milhares de requerimentos administrativos, o resultado natural é a multiplicação de ações judiciais praticamente idênticas.

Nesse cenário, páginas governamentais eficientes podem atuar preventivamente. Sistemas de revisão administrativa automatizada, comunicação transparente e canais efetivos de solução consensual possuem potencial para reduzir significativamente a judicialização.

Não se trata de substituir o Poder Judiciário, mas de evitar que ele seja utilizado como primeira alternativa para conflitos que poderiam ser solucionados administrativamente de forma célere e menos onerosa.

6. LIMITES CONSTITUCIONAIS DA DESJUDICIALIZAÇÃO

A utilização de mecanismos administrativos digitais deve respeitar os limites constitucionais relacionados ao acesso à Justiça e à proteção de direitos fundamentais.

O princípio da inafastabilidade da jurisdição impede que o cidadão seja privado da possibilidade de recorrer ao Judiciário. Assim, plataformas digitais não podem funcionar como barreiras burocráticas destinadas apenas a dificultar o ajuizamento de ações.

Também é necessário considerar os problemas relacionados à exclusão digital. Parte significativa da população brasileira ainda enfrenta dificuldades de acesso à internet, limitação tecnológica ou ausência de conhecimento técnico suficiente para utilização de sistemas eletrônicos complexos.

A implementação do sistema multiportas exige equilíbrio institucional. A Administração Pública deve estimular soluções administrativas eficientes sem transformar a consensualidade em mecanismo de redução artificial de demandas judiciais.

Outro ponto relevante envolve a transparência dos algoritmos e critérios automatizados utilizados em decisões administrativas digitais. A ausência de clareza sobre os fundamentos das decisões pode comprometer o contraditório e a ampla defesa.

7. A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIGITAL E A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA

A Constituição Federal incorporou o princípio da eficiência como diretriz fundamental da Administração Pública. No contexto contemporâneo, a digitalização administrativa passou a ser frequentemente associada à concretização desse mandamento constitucional.

A utilização de páginas governamentais como instrumentos de resolução administrativa de conflitos pode contribuir para racionalização de recursos públicos e melhoria da prestação estatal. Procedimentos digitais bem estruturados reduzem custos operacionais e ampliam a capacidade de atendimento.

Entretanto, eficiência administrativa não pode ser compreendida apenas sob perspectiva quantitativa. A mera redução do número de ações judiciais não significa necessariamente melhoria

institucional. É indispensável verificar se os mecanismos digitais efetivamente garantem proteção adequada aos direitos dos cidadãos.

A construção de um modelo legítimo de administração digital exige participação social, transparência e constante aperfeiçoamento dos canais eletrônicos. Sistemas inacessíveis ou excessivamente automatizados podem ampliar desigualdades e dificultar o exercício de direitos fundamentais.

A experiência brasileira demonstra que o fortalecimento de soluções administrativas digitais possui potencial relevante, mas depende da construção de políticas públicas comprometidas com inclusão e efetividade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O crescimento das demandas de massa envolvendo o Poder Público evidencia a necessidade de transformação estrutural no tratamento dos conflitos administrativos. O modelo exclusivamente jurisdicional mostra-se insuficiente para lidar com o volume de litígios repetitivos presentes na realidade brasileira contemporânea.

Nesse contexto, o sistema multiportas surge como importante mecanismo de racionalização institucional. As páginas governamentais e plataformas digitais possuem potencial significativo para prevenção de conflitos, solução administrativa de controvérsias e ampliação do acesso à informação.

Todavia, a adoção de mecanismos digitais não pode ser tratada como solução automática para a crise de litigiosidade. A efetividade dessas ferramentas depende de acessibilidade, transparência, linguagem adequada e respeito às garantias constitucionais.

O fortalecimento da Administração Pública digital deve ocorrer em harmonia com o direito fundamental de acesso à Justiça. A desjudicialização legítima não consiste em restringir direitos, mas em criar caminhos mais eficientes e adequados para solução de controvérsias.

Conclui-se que o desenvolvimento de páginas governamentais eficientes e acessíveis representa instrumento relevante dentro da lógica do sistema multiportas, especialmente diante do cenário de demandas massificadas que desafia o Estado brasileiro.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 1999.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2021.