Entrevista — Maria de Lourdes Abreu, desembargadora e ouvidora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Pronta para ouvir os cidadãos

Ana Maria Campos

Eleita para atuar como ouvidora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territorial (TJDFT) no biênio 2024-2026, a desembargadora Maria de Lourdes Abreu pretende aproveitar a função para conhecer as demandas dos cidadãos e colaborar com a melhoria dos serviços, especialmente, para atendimento da diversidade e da inclusão social.

A magistrada faz parte de uma minoria feminina no Judiciário nacional e local. No TJDFT, são 12 desembargadoras num total de 48 magistrados da segunda instância, o que corresponde a 25%. Maria de Lourdes foi nomeada em novembro de 2014 pela então presidente Dilma Rousseff em vaga do quinto constitucional do Ministério Público. Antes disso, foi promotora e procuradora de Justiça do DF por 33 anos, depois de ingressar no cargo por concurso público em 1981.

Maria de Lourdes é natural de Goiânia, graduou-se pela Universidade Federal de Goiás e é pós-graduada em Direito Processual Civil e Direito Processual Penal. Nesta entrevista, ela fala de seus planos e afirma que a inovação tecnológica é um caminho importante para melhorar o atendimento à população.

Divulgação/TJDFT

O que espera ouvir dos cidadãos?

Pretendo desempenhar com dedicação as funções confiadas à Ouvidoria que é, em resumo, mostrar o TJDFT mais próximo de seus jurisdicionados, buscando ouvir ativamente os cidadãos acerca do funcionamento da Justiça, seja por meio de suas reclamações, dúvidas, sugestões, ou até mesmo elogios. Acredito que por meio da escuta qualificada dessa percepção externa é possível contribuir para o aprimoramento do serviço público prestado por este Tribunal.

Como será esse aprimoramento?

Com base em louváveis programas implantados pela administração que ora termina, os projetos e programas a serem propostos e desenvolvidos estarão focados em expandir o alcance e a eficácia dos serviços. Para tanto, foram organizados eixos temáticos voltados ao aperfeiçoamento da comunicação e do atendimento, assim como a promoção da diversidade e da inclusão, áreas que considero fundamentais para o avanço de nossa missão.

Acredita que os cidadãos de Brasília estão satisfeitos com o Judiciário?

A pesquisa realizada pelo CNJ em 2022 e as avaliações internas do TJDFT indicam uma percepção positiva da população em relação ao Poder Judiciário local, mas também sinalizam desafios relacionados à celeridade dos processos, que foram impulsionados por avanços tecnológicos, desde a introdução do Processo Judicial Eletrônico (PJe) até as inovações da Justiça, no sentido de ampliar o acesso, simplificar e agilizar o funcionamento do Judiciário. Avançamos no uso de software de automação de fluxos processuais, proporcionamos mais canais de atendimento ao cidadão e desenvolvemos soluções que utilizam automação e a Inteligência Artificial. Iniciativas como o Balcão Virtual, Juízo 100% Digital, Redução a Termo por videoconferência, atendimento por mensagem de texto, além do próprio atendimento da Central Telefônica do TJDFT, economizam tempo e reduzem deslocamentos dos jurisdicionados. Além disso, a conquista pelo quinto ano consecutivo do Prêmio CNJ de Qualidade, em seu grau máximo, na categoria Diamante, reflete nosso compromisso com a eficiência no serviço que a Ouvidoria presta à sociedade do DF.

Com o diálogo com a sociedade, a ouvidoria pode ajudar a aperfeiçoar a gestão do TJDFT?

Sem dúvida. A Ouvidoria é um elo entre a sociedade e o Poder Judiciário, desempenhando um papel decisivo na participação cidadã, na garantia da materialização dos direitos do administrado e também no aprimoramento da gestão do Órgão. Assim, o diálogo constante com o público permite à Ouvidoria não apenas atender às expectativas do jurisdicionado, mas também identificar áreas que necessitam de melhorias em todo o Tribunal.

As redes sociais acabam ecoando críticas ao Judiciário. Como a magistratura pode se contrapor a esse fenômeno?

As redes sociais são espaços que permitem o anonimato e a ampla disseminação de mensagens, o que pode fomentar tanto discussões construtivas quanto críticas infundadas. Para a magistratura, enfrentar esse fenômeno exige uma abordagem proativa. É fundamental utilizar as redes sociais para educar o público acerca do funcionamento do Poder Judiciário, esclarecendo procedimentos e promovendo uma comunicação transparente e aberta. O TJDFT tem mantido uma presença constante nas redes sociais e em seu site, utilizando essas plataformas para reforçar a confiança do público e esclarecer questões. Ações presenciais e virtuais contribuem significativamente para uma imagem mais positiva e bem-informada sobre prestação jurisdicional no Distrito Federal.

Por onde é possível melhorar a Justiça?

Para aprimorar a eficácia da Justiça, é crucial persistir na inovação tecnológica, investindo-se em ferramentas positivas, como WhatsApp, redes sociais e inteligência artificial que facilitem os procedimentos e reduzam os tempos de tramitação dos processos. Paralelamente, também é importante que haja um esforço contínuo na capacitação de magistrados, magistradas, servidores e servidoras, com um enfoque particular em tecnologias emergentes, uso de linguagem simples, gestão judiciária e direitos humanos. Nesse processo, a Ouvidoria deve ser compreendida como um instrumento proativo e indispensável na melhoria da satisfação dos usuários e na identificação de áreas críticas, ampliando e fortalecendo seu relacionamento com a sociedade. Além disso, é fundamental concentrar esforços na eliminação de barreiras ao acesso à Justiça, com atenção especial às pessoas mais vulneráveis.

Há algum tempo, magistrados só falavam nos autos. Hoje são mais abertos. Qual a sua opinião?

Vejo essa mudança como positiva e essencial no contexto atual. A disponibilidade dos magistrados e magistradas para se comunicar além dos autos reflete uma evolução na maneira como o Judiciário interage com a sociedade. Essa nova postura proporciona maior transparência, facilita a compreensão pública sobre o processo judicial e fortalece o relacionamento com o Poder Judiciário.

A senhora faz parte de uma minoria: mulher na segunda instância do Judiciário. Acha que faltam desembargadoras e ministras?

Embora tenhamos alcançado progressos significativos em direção à igualdade de gênero dentro do sistema judiciário, as mulheres estão assumindo, mesmo que minoritariamente, posições de maior poder e decisão, como é evidente entre as magistradas dos diversos Tribunais do país. Essa discrepância não apenas destaca uma lacuna em termos de representação numérica, mas também sublinha desafios mais profundos relacionados ao acesso a oportunidades iguais de ascensão nas carreiras jurídicas. A inclusão de mais mulheres em posições de liderança no Judiciário é essencial não somente para assegurar a representatividade, mas também para enriquecer as perspectivas judiciais com uma diversidade de experiências e pontos de vista.