

Entrevista: Andréa Pachá, ouvidora do Tribunal de Justiça do RJ

Spacca

Mais de 90 milhões de ações tramitam no Poder Judiciário, segundo estatísticas do Conselho Nacional de Justiça. Uma análise mais aprofundada desses dados, entretanto, revela que boa parte dessa demanda não envolve aqueles que de fato precisam da Justiça. É o que avalia a ouvidora do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Andréa Pachá (*foto*).

De acordo com ela, a grande maioria dos processos em tramitação tem como autor ou réu o poder público, os bancos e as empresas de telefonia e energia elétrica. À revista eletrônica **Consultor Jurídico**, Andréa explicou que muitos conflitos sequer precisariam ter chegado aos tribunais se os órgãos de fiscalização e regulação funcionassem corretamente. “Mais de 80% dessa demanda está concentrada em quatro setores. Então, temos uma mega estrutura judiciária para atendermos uma demanda concentrada e que comporta soluções de conflito fora da Justiça”, diagnostica.



Segundo Andréa, o aumento da cultura da litigiosidade tem como resultado direto a insatisfação. Há um pouco mais de um ano à frente da Ouvidoria do TJ-RJ, a juíza convive com o número constantemente alto de reclamações. De janeiro a setembro deste ano, foram 19.838 segundo o levantamento do órgão. “A Ouvidoria é um escoadouro de insatisfações”, conta.

A surpresa da juíza, no entanto, foi verificar que as queixas tinham um alvo: a morosidade. “Pensava eu que a demanda que fosse chegar à Ouvidoria seria de acesso à Justiça, por pessoas que não conhecem o Judiciário ou que não sabem como chegar até ele. Então, tive essa surpresa”, disse ela, referindo-se ao índice de 87% de reclamações registradas nos nove meses de 2014, relacionadas à demora nos julgamentos.

No item lentidão, o relatório da Ouvidoria do TJ-RJ mostra que as reclamações abrangem praticamente todas as etapas do processo: abertura de conclusão (32% das queixas), juntada (27%), trâmite processual (13%), atendimento e despachos (8%), pedidos de informações (5%), devolução dos autos ao cartório (5%) e digitação de documentos (2%). Apesar do caráter individual das manifestações, Andréa conta que o trabalho que vem desenvolvendo no órgão visa a não deixar o cidadão sem resposta. “É importante que aquele que vem à Ouvidora não saia com a sensação de que nada pode ser feito”, afirma.

Na entrevista, ela defende a criação de meios para a melhor gestão dos processos judiciais. Ela também fala sobre a implantação da Lei de Acesso à Informação no TJ-RJ e a criação do Portal da Transparência, ambos pela Ouvidoria. A juíza sempre atuou em espaços de interlocução. Em associações

da magistrados, por exemplo, defendia a execução de iniciativas que aproximassem o Judiciário da sociedade. E como conselheira do CNJ, entre 2007 e 2009, atuou em diversos programas de promoção ao acesso à Justiça.

Atualmente, além do trabalho na Ouvidoria do TJ-RJ e como titular da 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da capital, Andréa se dedica a um projeto pessoal — e também muito especial: o seu segundo livro, *Segredo de Justiça*. A obra será lançada no próximo dia 6 de novembro, na livraria da Travessa, em Ipanema.

Leia a entrevista:

ConJur — Que balanço a senhora faz desse primeiro ano no comando da Ouvidoria do TJ-RJ?

Andréa Pachá — A Ouvidoria é um espaço desafiador. Nunca tinha tido essa experiência, embora eu já tivesse atuado em espaços de interlocução e diálogo com a sociedade. A Ouvidoria é um escoadouro de insatisfações. O que percebi, para a minha surpresa, é que ela acaba funcionando como um espaço onde as pessoas se socorrem para acelerar o trâmite dos seus processos, por causa da lentidão. Mais de 90% da demanda que chega à Ouvidoria diz respeito à morosidade no processamento: a lentidão na juntada de petições, no envio da conclusão, na digitação. Isso aponta para a necessidade de melhorarmos a gestão. Vivemos um momento de massificação dos direitos e o número de pessoas que temos não consegue enfrentar essa quantidade de processos. A insatisfação, então, é muito grande. Pensava eu que a demanda que fosse chegar à Ouvidoria seria de acesso à Justiça, por pessoas que não conhecem o Judiciário ou que não sabem como chegar até ele. Então, tive essa surpresa. Outro ponto fundamental, que consegui implantar nesse último ano, foi a Lei de Acesso à Informação, por meio do portal. Ampliamos a transparência e isso é muito importante. A lei é de 2011. Não estava funcionando ainda em boa parte dos lugares. Estamos ainda em um momento de aprimorar a comunicação, mas foi importantíssimo criar, junto a Ouvidoria, esse espaço de acesso à Lei da Informação.

ConJur — A demora na tramitação dos processos é uma reclamação em praticamente todas as ouvidorias do Poder Judiciário. Há algum consenso com relação à maneira de se lidar com essa questão?

Andréa Pachá — É importante ouvir, ainda que não seja a demanda que esperávamos, pois há uniformidade, em quase todos os tribunais, quanto à insatisfação com o funcionamento do Poder Judiciário. Passados praticamente 10 anos após a instalação do CNJ, temos de enfrentar o mesmo problema, agravado pelo volume, da massificação e da judicialização. Ou seja, continuamos enfrentando dificuldades de gestão. O que percebo, pela natureza das demandas e a dificuldade de responder a sociedade com a rapidez que ela quer e precisa, é que precisamos buscar outros mecanismos de gestão, que não passem pela massificação do processo. Não há ainda consenso *[sobre o que fazer]*. Vivemos um momento novo. Em muitas esferas, fala-se da solução de conflitos por meios alternativos ao Poder Judiciário. Ainda assim, o que parece, pelo volume da demanda e o grau de insatisfação, é que o uso do Judiciário não está sendo feito por quem mais precisa do Poder Judiciário, pois continuamos a ver o problema grave da dificuldade de acesso à Justiça por quem mais precisa. Então, é como se o Poder Judiciário estivesse sobrecarregado de uma demanda que não precisaria chegar aos tribunais para ter solução. As agências reguladoras, se funcionassem adequadamente, poupariam um volume enorme de demandas relacionadas à telefonia, iluminação pública e serviço bancário, por exemplo. Então, parece que essa deficiência no funcionamento regular das outras esferas de solução de conflitos faz desaguar no

Judiciário uma expectativa que, com a estrutura atual, não temos condições de responder.

ConJur — Falta comprometimento das esferas administrativas para atender ao cidadão?

Andréa Pachá — Temos buscado, junto às empresas que são as grandes demandadas e demandantes, alternativas para resolver esse excesso de processos, mas isso é algo muito difícil. Os números da Ouvidoria mostram o tamanho da insatisfação com a lentidão.

ConJur — Como a Ouvidoria tem respondido às demandas sobre morosidade?

Andréa Pachá — É importante que aquele que vem à Ouvidoria não saia com a sensação de que nada pode ser feito. Esse não é canal de execução, mas um importante meio de informação. Muitas vezes, as pessoas não sabem como funciona o Judiciário no cotidiano. É claro: quem tem um processo na Justiça quer logo a solução. É natural isso. Então, trabalhamos com a ansiedade individual e natural de cada cidadão. Com relação ao funcionamento de um cartório, por exemplo, os processos são milhares e é preciso haver uma ordem. Então, esclarecemos essas fases de tramitação. Trabalhamos também sempre para melhorar o atendimento, pois procuramos não apenas dar a informação acerca daquilo que não está funcionando, mas também ajudamos a resolver. Os dados são ferramentas úteis. Por meio deles é possível identificar que determinada serventia, temporariamente, pode estar com deficiência de servidores. Quando encaminho esses dados para a Corregedoria e para a Presidência, a administração tem uma belíssima ferramenta de gestão para poder combater os problemas os mais graves.

ConJur — Algum órgão interno no TJ já sofreu intervenção por conta das reclamações recebidas pela Ouvidoria?

Andréa Pachá — Já ocorreram ingerências junto ao Banco do Brasil, pois havia muitas reclamações com relação aos alvarás e à dificuldade para receber. Também houve um trabalho importante junto à Ouvidoria da OAB. Não adianta trabalharmos como se estivéssemos em campos antagônicos.

ConJur — Em que estágio está o Judiciário fluminense em relação à Lei de Acesso à Informação?

Andréa Pachá — A lei foi implantada há quase um ano, por meio de resolução do Órgão Especial. Hoje, quando o cidadão entra no site do tribunal, encontra o link com as informações. No entanto, ainda estamos trabalhando para melhorar a visibilidade das informações existentes. Talvez esse seja um dos maiores problemas de quase todo o setor público. A Lei de Acesso à Informação garante a qualquer cidadão fazer o controle dos órgãos públicos, por meio do acesso às informações relacionadas ao orçamento, ao pessoal, enfim, de tudo. Na Justiça não há nada sigiloso, exceto aquilo que diga respeito à vida pessoal dos servidores e dos magistrados. Quando começamos a processar as informações — e são muitas, pois o Judiciário é um mundo —, notamos que os pedidos de informações acabam se concentrando em concursos, ou seja, pessoas que querem saber o seu lugar na classificação. Acho que ainda não dimensionaram essa lei para o exercício da cidadania. Quando sabemos como as instituições funcionam, temos condição de participar de maneira mais efetiva, até propondo alternativas para melhorar a vida institucional.

ConJur — Ao longo dos anos, uma série de instrumentos foram criados para dar celeridade às ações judiciais. O que falta?

Andréa Pachá — Sou juíza há 20 anos. Nesse tempo, pude acompanhar algumas transformações do Poder Judiciário. Quando ingressei na magistratura, o juiz mal participava de administração. Essa



atividade era completamente alheia à função jurisdicional. Mas a demanda começou a crescer. E hoje faz parte da formação do magistrado, até pelo que a Constituição lhe impôs, que seja ele também um administrador. Essa foi uma mudança muito grande. O número de processos que chegava à Justiça era muito pequeno. Hoje, falamos em 90 milhões de processos, um número surreal se imaginarmos que a cada dois brasileiros, um tem ação na Justiça. Essa demanda não é real, especialmente quando a confrontamos com os dados do relatório Justiça em Números, do CNJ. Cruzando esses dados, concluímos que grande parte da demanda, mais de 80% dela está concentrada em quatro setores: no próprio Estado, na telefonia, na eletricidade e no setor bancário. Então, temos uma mega estrutura judiciária para atendermos uma demanda concentrada e que comporta soluções de conflito fora da Justiça. Quando isso começar a funcionar, diminuiremos o volume de trabalho da Justiça e conseguiremos garantir o acesso à Justiça para as questões que são fundamentais e que necessitam da atuação do Estado, como o Direito Criminal, o Direito de Família, ou seja, esses direitos que dizem respeito à afirmação da pessoa, ao indivíduo e ao social, e pelos quais trabalhamos ainda forma tímida. As ações coletivas também ainda são usadas timidamente. Mecanismos, então, nós temos. O que talvez precisemos é mudar a cultura de judicialização da vida. Hoje, tudo vira um conflito e vai para a Justiça. Há uma história que contamos como sendo uma piada, mas que é real e lamentável: em uma festa infantil, em um playground, duas crianças brigavam para ver quem ocupava um lugar na fila do pula-pula. E uma disse para a outra: “se você passar na minha frente, eu te processo”. Isso é contado como piada, mas é um fato. As pessoas estão acostumando a lidar com os conflitos naturais da vida como se tivesse que haver uma intervenção estatal que não é necessária. Então, mudar essa cultura é um trabalho lento, mas fundamental.