

Uso da tecnologia na administração da justiça: regulamentações para promover processos eficientes, experiências, mecanismos de monitoramento ou supervisão de objetivos e boas práticas de gestão judicial, cibersegurança e fortalecimento da cultura digital

Resumo Executivo

Este projeto corresponde ao eixo temático "Justiça atualizada para garantir a dignidade das pessoas", aprovado para a XXII edição da Cúpula Judiciária Ibero-Americana, do subtema "Justiça tempestiva" (com 0% de atraso), que foi definido com o objetivo de conhecer e divulgar experiências que fortaleçam a eficiência na prestação da justiça e a confiança que deve existir entre a sociedade e o sistema judiciário.

Os resultados deste projeto centram-se na utilização da tecnologia na prestação da justiça, em particular nas ferramentas que estão atualmente a funcionar para facilitar a gestão judicial, bem como nos serviços disponíveis para os cidadãos, no acompanhamento e monitorização de atividades e processos, nas políticas de reforço da cultura digital, na cibersegurança, e até mesmo a incursão no campo da inteligência artificial.

Este documento, juntamente com a plataforma de informação que compila os 135 casos ou experiências específicas que compõem este projeto, são o resultado do trabalho conjunto de 13 países ibero-americanos: Brasil, Costa Rica, Chile, Guatemala, Equador, Espanha, Honduras, México, Panamá, Peru, Portugal, Porto Rico e República Dominicana.

A plataforma está disponível para consulta na página do Plano Ibero-Americano de Estatísticas Judiciais (PLIEJ), da Cúpula Judiciária (<https://www.pliej.org/pliej/>), na seção sobre casos e experiências. É importante notar que este projeto não integra todos os sistemas ou ferramentas tecnológicas que estão operando nesses países. No entanto, aqueles que compõem este projeto mostram um amplo uso da tecnologia na administração da justiça.

Os principais resultados são apresentados a seguir:

- **Gestão judiciária e serviços aos cidadãos.** As experiências registadas mostram que os sistemas utilizados para reforçar a gestão judicial.

Os sistemas de gestão judiciária, que permitem prestar serviços aos cidadãos, têm demonstrado um impacto positivo. Destaca-se o arquivo eletrônico, que inclui o envio de promoções, a consulta de arquivos, notificações eletrônicas, audiências por videoconferência e o uso de assinaturas eletrônicas. Em 11 dos 13 países que participaram neste projeto, estão atualmente em funcionamento sistemas de gestão judicial que prestam serviços aos cidadãos. Esses sistemas também reforçam a eficiência na gestão interna do Judiciário e facilitam a geração de informações oportunas e confiáveis, bem como o acompanhamento do trabalho institucional. As ferramentas tecnológicas fortalecem a eficiência processual ao reduzir significativamente os tempos

de resposta nos processos judiciais e, conseqüentemente, na emissão de resoluções, além da padronização dos processos judiciais fortalecendo a segurança jurídica. Outros serviços relevantes que têm sido implementados por vários poderes judiciários são: o endereço judicial eletrônico, os serviços de SMS que funcionam como lembretes de audiências ou julgamentos agendados e os *chatbots*, que respondem a questões recorrentes ou comuns do poder judicial e reduziram significativamente o tempo de espera e aliviaram a carga de trabalho dos centros de atendimento ao cidadão.

- **Interconexão e interoperabilidade entre sistemas internos ou com outras autoridades.** É identificado como um aspeto estratégico. O Poder Judiciário tem implantado significativamente sistemas de consulta e gestão de informações, com objetivos específicos, tais como: *i)* recuperação de bens que facilitem a fase de execução para pagamento de dívidas em matéria cível, trabalhista e criminal; *ii)* gerir demandas previdenciárias que facilitem procedimentos para pessoas com deficiência ou idosos; *iii)* gerir e controlar as informações relativas às medidas de proteção e localização de crianças e adolescentes ou vítimas de violência e até mesmo agressores; *iv)* o registo de intérpretes de línguas nativas ou estrangeiras, mecanismos de retenção e gestão dos pagamentos de alimentos pelos devedores; *v)* certificar a identidade das pessoas na carreira judiciária e alternativas inovadoras para processos e audiências por videoconferência para pessoas privadas de liberdade que operam com pessoal e equipamentos do Poder Judiciário em centros de detenção, e permitir a integração de arquivos. Estes casos mostram que a implementação da tecnologia na administração da justiça beneficiou grupos vulneráveis da sociedade, incluindo as mulheres.
- **Indicadores e acompanhamento.** Existem instrumentos de monitorização que incluem indicadores de várias atividades, incluindo desempenho, desempenho ou avaliação de resultados, mas nesta área mantém-se o desafio de passar da esfera administrativa para a esfera jurisdicional.
- **Inteligência artificial.** O Judiciário ibero-americano também se aventurou nesse aspeto da tecnologia. Além dos *chabots*, existem sistemas que identificam e classificam textos ou documentos, e até mesmo dados pessoais. Foram também desenvolvidos sistemas que visam tirar partido do *know-how* de juízes e magistrados para apoiar o seu trabalho. No entanto, não foram implementados.
- **Cibersegurança.** As estratégias e políticas de cibersegurança são imperativas para o poder judicial da região devido ao delicado trabalho de fazer justiça. As experiências recolhidas incluem: a monitorização contínua da infraestrutura tecnológica para deteção atempada de anomalias e falhas, o reforço das capacidades de resposta a incidentes, a adoção de normas internacionais de segurança, salvaguardando a integridade e rastreabilidade dos dados e dispendo de áreas técnicas que planeiem, acompanhem e controlem as atividades acima referidas e as realizadas pelos utilizadores em sistemas com cobertura 24x7. Isto exige um investimento significativo. É relevante mencionar que também foi feita referência aos benefícios de ter data centers alternativos ou "espelhos" localizados em diferentes cidades.

- **Cultura digital.** As experiências do Judiciário da região mostram que os principais fatores que fortalecem a cultura digital são: *i)* formação de oficiais de justiça, funcionários do judiciário e usuários (litigantes ou aqueles que os representam); *ii)* implementar mecanismos de avaliação contínua dos serviços eletrônicos pelos utilizadores, *iii)* garantir a segurança e a proteção dos dados pessoais, *iv)* promover a interoperabilidade entre os sistemas judiciais, com as diversas autoridades com as quais os tribunais interagem e *v)* Centrar a melhoria das soluções tecnológicas nos utilizadores, ou seja, na evolução das necessidades dos cidadãos e dos funcionários e agentes de justiça.
- **Lições aprendidas.** Destacam-se: *i)* as disposições regulamentares são um incentivo claro e constante à implementação de ferramentas tecnológicas na administração da justiça; *ii)* não há um padrão claro em relação aos benefícios ou desvantagens da implementação de desenvolvimentos do Judiciário ou adquiridos através de fornecedores. No entanto, é possível argumentar que os desenvolvimentos internos nos permitem responder de forma mais ágil e flexível às mudanças regulatórias ou administrativas; *iii)* a necessidade de investir recursos e capital humano continuamente no desenvolvimento, implementação e acompanhamento de ferramentas e sistemas tecnológicos é uma necessidade urgente do poder judicial; *iv)* a implementação de ferramentas e serviços na administração da justiça deve ser acompanhada de formação, acesso remoto, apoio, acompanhamento e melhoria contínua, com foco nos utilizadores; *v)* implementar mecanismos de avaliação contínua dos serviços eletrônicos pelos utilizadores, *vi)* garantir a segurança e proteção dos dados pessoais; *vii)* prevalece também uma cultura digital forte e transversal, bem como *viii)* reforço da resiliência institucional, ou seja, da capacidade do poder judicial, incluindo o seu capital humano, para se adaptar a mudanças e fenômenos imprevistos, com o objetivo de sobreviver e melhorar.
- **Fontes de insatisfação dos utilizadores.** Problemas de conectividade e falhas na disponibilidade dos serviços são uma das principais fontes de insatisfação entre os usuários. A experiência sublinha a importância de investir numa infraestrutura tecnológica robusta e em ações de planeamento e monitorização, que permitam a sua atualização e renovação atempadas. Além de implementar mecanismos de suporte técnico acessíveis para atender ocorrências em tempo real.
- **Desafios.** Os desafios que se colocam ao Judiciário em termos de políticas de implementação tecnológica são os seguintes: *i)* passar de soluções independentes para a interoperabilidade de sistemas e ferramentas ou para uma cobertura mais ampla, *ii)* ampliar medições, indicadores e a geração de informações oportunas e abrangentes; *iii)* implementar o acompanhamento em tempo real dos indicadores-chave; *iv)* tirar partido das técnicas de *big data* para analisar grandes volumes de informação e descobrir padrões ou tendências que possam melhorar a gestão judicial; *v)* utilização de modelos preditivos para antecipar a carga de trabalho e alocar recursos de forma eficiente com base no processo judicial; *vi)* desenvolver e implementar regulamentos para a governança de dados; *vii)* incorporar "alertas precoces" que permitam uma resposta proativa, *viii)* consolidar uma política de cibersegurança que antecipe ameaças, acompanhada da constante atualização de tecnologias e de uma maior sensibilização

dos funcionários judiciais para a importância da segurança digital; e *ix*) se possível, partilhar soluções ou sistemas para os adaptar aos poderes judiciais interessados.

- **oportunidades.** Identificam-se oportunidades para o Judiciário na implementação da tecnologia. Destacam-se: *i*) o alargamento dos serviços às aplicações móveis, *ii*) o reforço da inclusão de setores vulneráveis da população ou residentes em regiões remotas, *b*) o reforço da colaboração com outras entidades governamentais para a consulta de informações ou fluxos de dados e documentos; *iv*) intensificar as campanhas de sensibilização para a transformação digital; *v*) ampliar a aplicação da análise preditiva de tendências judiciais com base no conteúdo do texto; *vi*) automatização de tarefas repetitivas; *vii*) ampliação do atendimento virtual para atendimento ao cidadão; *viii*) a personalização dos serviços e, *ix*) em termos de resolução de conflitos, é possível que, através da IA, possam ser implementadas soluções tecnológicas em processos de mediação e arbitragem que ajudem a propor possíveis resoluções com base em precedentes judiciais. Tudo isto, no quadro do respeito e garantia dos direitos humanos e dos princípios que os regem.