

A OUVIDORIA E O ACESSO À JUSTIÇA

Hermenegildo Fernandes Gonçalves¹

A Ouvidoria do TJDFT é, indubitavelmente, uma atividade de sucesso na Instituição. Reconhecida, consolidada e referência para muitas Ouvidorias que se instalaram nos Tribunais do Brasil antes mesmo, e principalmente após a Resolução 103/2010 do CNJ que determinou a instalação de Ouvidorias em todos os órgãos do Judiciário, a unidade está totalmente estruturada, com um moderno Sistema Informatizado, rotinas mapeadas. Além disso, a certificação ISO 9001:2008 conquistada pelo TJDFT em 2011 inclui a atividade de Ouvidoria que apresenta indicadores de desempenho bastante satisfatórios. Atingir esse nível não foi fácil e nem rápido. Há treze anos, na vanguarda de um movimento de valorização da cidadania que se instalava no Brasil logo após a sanção do Código de Defesa do Consumidor, o TJDFT instituiu formalmente essa atividade e passou a construir um caminho até então desconhecido: o de ouvir o cidadão. Desde então, a Ouvidoria do TJDFT foi conquistando espaço, relevância e credibilidade em razão do correto exercício de suas funções.

Para entender essa conquista, é preciso avaliar algumas questões anteriores e que fundamentam a decisão do Tribunal de instalar, manter, modernizar e valorizar o cidadão partícipe do processo de melhoria dos serviços.

Segundo Thomas Jefferson (filósofo, pensador e um dos maiores políticos que a nação americana já possuiu), o ser humano nasce com alguns direitos, entre eles o direito à vida, à liberdade e à justiça. Porém, se o homem não tiver acesso à justiça, até mesmo os direitos à vida e à liberdade correm grande perigo.

Com efeito, o acesso ao Poder Judiciário é fundamental. Consciente disso, a Carta Magna em vigor assegura no Art. 5º, inciso XXXV: "A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". É o princípio conhecido como da "inafastabilidade de jurisdição" ou de "amplo acesso ao Poder Judiciário". Desse modo, como um direito que pertence aos cidadãos, a Justiça precisa ser acessível, fácil e compreensível.

1 Desembargador Ouvidor-Geral do TJDFT

Segundo a doutrina, o acesso à Justiça é o acesso ao sistema jurídico no qual as pessoas podem reivindicar seus direitos ou resolver os conflitos de interesse em que são envolvidas. Sabemos que é suficiente a presença de duas pessoas para que possa surgir um conflito de interesses e sabemos também que o Estado arroga a si o poder de dizer o direito e que, por isso, considera crime fazer justiça com as próprias mãos. Então, o sistema jurídico estatal deve ser igualmente acessível a todos – pobres ou ricos. Mas, na prática, a realidade não é essa.

Um dos entraves é a dificuldade de a população carente conseguir a assistência judiciária gratuita. É impossível não reconhecer que essa assistência ainda é precária, embora tenha melhorado nos últimos anos. Recente estudo com base em dados do IBGE revela a insuficiência generalizada de Defensores Públicos nos Estados. O estudo considerou a proporção de 10.000 pessoas com estipêndios de até três salários mínimos por Defensor Público e concluiu que, com exceção do Distrito Federal e de Roraima, todas as demais unidades estatais apresentam déficit no número de Defensores Públicos.

Acresce que, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, intitulada Constituição cidadã pelo aumento considerável dos direitos concedidos, é palpável o crescimento da litigiosidade, em especial na camada mais carente da sociedade. Portanto, para atender ao prometido pelo legislador constituinte originário, é *mister* que o Estado estruture convenientemente a Defensoria Pública dotando-a do número de Defensores que possam atender com qualidade à imensa população de brasileiros, carentes de tudo, embora sejam chamados de cidadãos.

Hoje, o Estado não pode permanecer passivo e apenas impedir que os direitos do cidadão sejam infringidos. É fundamental que o Estado se empenhe para garantir o direito de acesso à Justiça aos carentes ou, em outras palavras, garantir que possam ajuizar suas demandas para solucionar seus conflitos de interesse.

É preciso mudar a imagem da Justiça vista pelo povo em geral como algo a que só tem direito a classe média e rica da sociedade. Cumpre assegurar o acesso à Justiça a toda a população. É isso que espera o cidadão brasileiro.

Por outro lado, penso que o direito de acesso à Justiça não se restrinja ao direito de propor a demanda, mas também o de acompanhar a tramitação do processo e de reclamar atrasos na solução da demanda. É aí que vai aparecer a grande contri-

buição das Ouvidorias Judiciárias, já que, antes delas, o direito de acompanhar a tramitação do processo ou de reclamar de eventual atraso, na prática, não existia.

Nos últimos anos, a imagem da Justiça tem sido desgastada perante a sociedade em parte pela demora na solução de processos judiciais e, em outra parte, pela visão distorcida com que parcela da mídia a apresenta. Vale lembrar que a imprensa livre e o Poder Judiciário são dois dos mais importantes pilares de nossa democracia, mas é preciso melhor entrosamento entre os membros do Poder Judiciário e os jornalistas, uma vez que ambos perseguem o bem da sociedade, a moralidade, a ética e o interesse público.

A opinião pública, de ordinário fortemente influenciada pela mídia, precisa saber que os juízes são pessoas que carregam um pesado fardo, pois a missão de julgar é difícil e a quantidade de feitos é cada vez maior. Assim, num universo de aproximadamente 17 mil juízes no país, aqui ou ali, nos deparamos com casos isolados de descumprimento dos deveres legais e constitucionais. Se a imprensa divulgasse que esses casos isolados não representam a magistratura brasileira e que as pessoas envolvidas têm sido punidas de acordo com a lei, a imagem da justiça estaria bem menos desgastada perante a sociedade. Porém, o dia a dia da imensa maioria dos julgadores no cumprimento de sua árdua missão não é notícia e não tem qualquer destaque na mídia e isso é muito ruim para a sociedade como um todo. Sabemos que o entrosamento com os jornalistas será difícil, mas tem havido progressos mercê da atuação das Ouvidorias judiciárias e cremos que um dia magistrados e jornalistas falarão a mesma língua.

Igualmente importante é destacar que, cada vez mais, os cidadãos estão exigindo da Administração Pública serviços de qualidade, tendo em vista os princípios constitucionais da eficiência e transparência, previstos no art. 37 da Constituição Federal em vigor. Consciente de seu papel motivador de mudanças, o cidadão quer ser sujeito ativo no processo de melhoria da gestão pública. Ele quer participar, seja denunciando, reclamando ou sugerindo e, para isso, a Ouvidoria funciona como um efetivo canal de intercomunicação e como ferramenta hábil de aproximação entre ele e a Instituição.

É de se ver que, assim como quer colaborar, o cidadão também quer cobrar eficiência e transparência. Foi-se o tempo em que a figura do servidor público era tra-

duzida por um paletó na cadeira de trabalho com baixa produtividade. Essa figura, ausente e descompromissada, que gostava de regalias e não compreendia o real significado de sua função de “servir ao público”, felizmente, está desaparecendo. Hoje, a Administração Pública, especialmente no Poder Judiciário, se empenha em fazer o melhor com os meios e recursos postos à sua disposição. Esse empenho, sem dúvida, caracteriza o que chamamos de “boa gestão”. E o cidadão cobra isso.

Mas, é preciso reconhecer também que, por causas múltiplas, a Justiça tem dificuldades para vencer a crítica de que é morosa. Realmente, no mundo atual, tudo acontece em alta velocidade, basta pensar na Internet. Por isso, é compreensível que o cidadão não aceite a necessidade de vários anos para que seu processo obtenha uma decisão final. O que se espera do setor público é o mesmo empenho do setor privado quanto à eficiência. O empresário coloca a eficiência da empresa em primeiro lugar, pois sabe que se não for eficiente perderá o cliente para o concorrente e, desse modo, seus lucros vão diminuir ou desaparecer.

Já no que tange à efetivação do princípio da transparência, pode-se afirmar que a Justiça, quanto à atividade puramente judicial, sempre foi muito transparente, já que todas as decisões dos magistrados são fundamentadas e publicadas. Restava aplicar nos atos administrativos o mesmo critério, o que agora também está sendo feito. Aliás, esse posicionamento por mais transparência vem sendo reconhecido e produzindo bons resultados e, apenas a título de exemplo, menciono a decisão que baniu o famigerado nepotismo, que tantas críticas gerava contra o Poder Judiciário. É, portanto, notório o progresso no atendimento às diretrizes dos princípios constitucionais de eficiência e transparência.

O atendimento à expectativa da sociedade por serviços mais eficientes e mais transparentes dará a exata medida do que o cidadão merece num Estado democrático. Ser cidadão, ressalte-se, é ter consciência de que é sujeito de direitos – como à vida, liberdade, propriedade e Justiça, enfim, direitos políticos, civis e sociais. Quem não pode votar e ser votado não é cidadão, já que o exercício do voto é um ato de cidadania. Mas, a cidadania envolve outros direitos, como a possibilidade de participar da vida e do governo de seu país independente da ocupação de cargos e de ter acesso real à Justiça. O apóstolo Paulo, ao ser preso, disse que era um cidadão romano e, em virtude disso, o caso dele deveria ser levado a César para aferir se a sua prisão era justa ou arbitrária. Portanto, valia muito ser cida-

dão romano naquela época. Os gregos, por sua vez, tinham a *Ágora*, praça pública onde praticavam cidadania, discutindo direitos, questões políticas e sociais. Ao brasileiro, porém, falta transformar em realidade muitos direitos e talvez nos falte uma *Ágora* para podermos praticar cidadania e, quem sabe, nos aprimorarmos para novas funções, entre elas a de *ombudsman*. O brasileiro precisa se sentir cidadão e, como o apóstolo Paulo, sentir orgulho disso.

A Ouvidoria contribui para proporcionar esse sentimento. Não só pela forma como trata o usuário, mas também pelo atendimento de excelência que lhe dispensa. O respeito, a atenção e o interesse pelo problema dele inspiram e garantem esse sentimento. Aliás, as pesquisas realizadas nesse campo têm demonstrado que informação e transparência são a base para se alcançar um atendimento de excelência. Essa é a opinião da maioria de ouvidores ao fazer avaliação sobre essas atividades, suas metas e os entraves a serem enfrentados para alcançar a almejada excelência. Além de informação e transparência, por óbvio, o respeito ao cidadão, consumidor ou jurisdicionado também garante um atendimento de qualidade.

Observa-se que, na maioria das empresas privadas, é notória a diferença de tratamento que o consumidor recebe no momento da venda e no de fazer uma reclamação. Essa diferença pode e deve ser amenizada por um tratamento respeitoso, ainda que seja para negar a pretensão do cliente. É nessa hora que o bom atendimento vai criar uma relação de confiança entre o cidadão e a empresa. A Ouvidoria, como órgão especializado, é a atividade que garantirá esse pós-atendimento de excelência.

As empresas que atendem mal o cliente que reclama, praticamente o estimulam a buscar o Judiciário na crença de que, assim, podem ganhar tempo e dinheiro. Na verdade, preferem investir em advogados que melhorar o atendimento ao cliente insatisfeito. A experiência tem mostrado, porém, que algumas vezes destroem a reputação da empresa, construída com sacrifícios por anos a fio. Outras vezes, o prejuízo é menor, mas perdem o cliente que jamais voltará a comprar naquela empresa.

Devo ressaltar, entretanto, que, no setor privado ou público, a Ouvidoria não é uma panacéia para resolver todos os problemas ou reclamações. Muitas vezes temos que dizer não. Todavia, a forma como a negativa será explicada fará toda a diferença.

Hodiernamente, o cliente o jurisdicionado não aceita simplesmente a negativa. É necessário dar razões que a fundamentam. Quando não se dá a razão, o cidadão se sente discriminado e desrespeitado. Observo que, no setor público, a justificativa é ainda mais importante, porque, nesse caso, o cidadão é o dono do serviço, já que é ele quem paga os impostos com os quais são mantidos os serviços públicos.

Malgrado essa realidade, alguns servidores, cientes de que o nosso “cliente” é cativo, porque não há concorrência na prestação do serviço público, não se esforçam para um atendimento de qualidade. Esse é um erro grosseiro, porque o cidadão tratado sem o respeito devido vai transmitir a tantos quantos ele puder, essa sensação negativa de que se trata de um serviço lento, moroso e ineficiente. E nesses casos, a atuação de qualidade da Ouvidoria fará a diferença e ajudará a resgatar a credibilidade no órgão, mesmo se a reclamação não for procedente.

E, afinal, esse atendimento de excelência consiste na arte de auscultar, ou seja, não apenas ouvir o cidadão, mas tentar entender a reclamação e buscar a possível solução. Implica ainda abolir o atendimento mecanizado, robotizado, com respostas memorizadas dos manuais de serviço. Na Ouvidoria o atendimento é personalizado e humanizado e, assim entendido, é um investimento e não uma despesa da organização, porque, seguramente, dá bons frutos, especialmente, no que tange à credibilidade da Instituição.

A Ouvidoria do TJDFT nasceu no início do atual milênio e, sem dúvida, tem aproximado o cidadão brasileiro de nossa Justiça, melhorando o acesso à Justiça e constituindo-se, pois, em uma janela para a cidadania. Não uma janela famosa como a janela indiscreta de Alfred Hitchcock ou a janela romântica de Romeu e Julieta, mas uma janela bastante importante, já que colabora para a eficiência e transparência dos serviços da Justiça do Distrito Federal.

O Judiciário hermético e fechado é coisa do passado. O afastamento dos juízes gerou a equivocada compreensão de que os magistrados se sentiam superiores às demais classes sociais. Era como se os magistrados fossem seres de outro planeta. O juiz era a boca fechada da lei. Hoje, o juiz fala e se intercomunica com a sociedade e para essa intercomunicação tem usado a Ouvidoria como canal adequado. Os magistrados reconhecem que o Judiciário tem falhas, que precisa melhorar e que ninguém melhor do que aquele que usa nossos serviços para nos dizer onde

está a falha. Portanto, a reclamação encaminhada à Ouvidoria é bem vinda, já que é através dela que tem sido possível corrigir algumas das falhas do serviço que prestamos aos nossos jurisdicionados. Esse trabalho melhorou a credibilidade da nossa instituição. Melhorou a confiança do povo na Justiça do Distrito Federal e tem contribuído para melhorar o acesso ao Poder Judiciário.

Inegável, assim, que o acesso à Justiça é um tema nuclear da chamada democracia participativa, é um tema que desperta especial interesse da mídia e tem provocado a reflexão de todos os que têm espírito verdadeiramente democrata. Penso que nós não precisamos de novas leis. Leis nós temos em número mais que suficiente. O que nós precisamos mesmo é, pelo menos, diminuir o distanciamento entre a promessa de direitos posta na Constituição e nas Leis e a nossa realidade. É irrecusável que há, de fato, um fosso entre a promessa formal e a realidade material entre nós. Esse fosso é, como diria o genial poeta mineiro Carlos Drummond de Andrade, uma pedra em nosso caminho.

Foi refletindo sobre como o Poder Judiciário vinha atuando e sobre as aspirações e reclamações do cidadão comum que nos ocorreu a idéia da criação de uma Ouvidoria judicial na Justiça do Distrito Federal. Na verdade, o advento do Código de Defesa do Consumidor e sua aplicação foi igualmente fonte dessa inspiração. O certo é que não poderíamos continuar mantendo aquele quadro em que o jurisdicionado – cidadão – era simplesmente ignorado e, quando reclamava nos balcões, essa reclamação não produzia qualquer efeito. Em suma, era imperiosa a aproximação entre a Justiça e o povo.

Recordo aqui o sucesso dos Juizados Especiais de pequenas causas porque atendem ao justo anseio do cidadão de ser ouvido e de poder obter uma solução rápida quando é lesado nas compras que faz ou nos serviços que contrata. Quando estivemos na Presidência do TJDF, tivemos a felicidade de transformar em realidade essas duas grandes idéias: a instalação de Juizados Especiais de pequenas causas e a instalação de nossa Ouvidoria para atender aos cidadãos da Capital da República. Já tínhamos observado que, no setor privado, atender as reclamações do consumidor tornara-se fundamental para o crescimento das empresas e manutenção do lucro, objetivo imediato e natural de qualquer empresa. Já tínhamos observado também o quão importante se transformara a aproximação entre a empresa e seus clientes na melhoria da qualidade de seus produtos e serviços.

Por que, então, não aproveitar essa experiência bem sucedida na nossa Justiça? Na verdade, não temos clientes e, por isso, não podemos perdê-los, porque também não temos concorrentes. Refletindo sobre esse aspecto, logo verificamos que, ao não ouvir e tratar com respeito o nosso jurisdicionado, não o perderíamos, mas as críticas que ele produzia e reproduzia desgastava de forma inequívoca a imagem e credibilidade da Justiça a ponto de transformar-se em crença popular que 'mais vale um mau acordo do que uma boa demanda'.

Em artigo de nossa lavra publicado na oportunidade dos dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO, afirmamos:

(...) na esfera privada, os *ombudsmän* (termo no plural em sueco), têm a função de buscar satisfazer o cliente, visando manter competitivas as empresas onde estão inseridos. Porque, todos sabemos, o cliente insatisfeito simplesmente deixa de consumir o produto ou serviço que não lhe agradou, procurando outro local que o ofereça. Na esfera pública, especialmente no Judiciário, nosso "cliente" pode ser considerado cativo, ou seja, ele é obrigado a consumir o serviço que prestamos, porque não existe a concorrência. Contudo, enganam-se aqueles que pensam que não sofremos "prejuízo" com o "cliente" insatisfeito. Nosso prejuízo, embora não possa ser medido financeiramente, atinge o nosso maior patrimônio, ou seja, a imagem da nossa Instituição, colaborando para, cada vez mais, aquela percepção distorcida de "se é público, é ineficiente".

Manifestando-se sobre a necessidade de melhorar o acesso a Justiça, bem observou o notável Mauro Cappelletti em sua conhecida obra *Access to Justice*:

(...) o resgate da credibilidade da Justiça só será atingido com a aproximação entre a Justiça e o povo, com a melhoria do acesso ao Judiciário e com mais transparência e eficiência na solução dos conflitos de interesse.

Efetivamente, para atender às aspirações do homem comum e para ser um verdadeiro instrumento de paz social, a Justiça tem que ser transparente e mais ágil na entrega da prestação jurisdicional.

Na primeira parte do Brasil Colonial, os recursos das decisões da Justiça seguiam de caravelas para Lisboa e, naturalmente, demoravam muito a ser julgados e a retornar

com a decisão judicial. O tempo passou e o Brasil hoje é muito diferente, tem uma justiça bem estruturada e muito mais célere, ainda que distante do ideal sonhado de decisões em tempo razoável, bastando recordar que, até pouco tempo, tínhamos um procedimento denominado “sumaríssimo”, que, de tanto ser descumprido, passou a ser chamado de “ordinaríssimo”. Reconhecemos que a máquina judicial ainda não funciona azeitada. Todavia, é preciso lembrar que providências como a criação dos Juizados Especiais e a instalação das Ouvidorias Judiciais muito têm contribuído para a celeridade na prestação dos serviços judiciais. Os Juizados Especiais por atuarem segundo os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade e, as Ouvidorias Judiciais, por possibilitarem certo controle do serviço prestado ao Jurisdicionado assim como por garantirem ao cidadão o direito à informação e a um serviço com qualidade e transparência.

Essa atuação tem sido considerada importante, quer no resgate da confiança na Justiça, quer no fortalecimento da cidadania. Com efeito, o Ouvidor, na configuração atual, representa a um só tempo, a Instituição ou a empresa e também o próprio cidadão. A ele compete, atuando com autonomia e independência, receber reclamações, sugestões, denúncias, etc., para corrigir falhas, omissões, erros ou abusos em favor de uma administração de qualidade e em nome dos direitos do cidadão-jurisdicionado.

Até aqui, fizemos algumas considerações sobre o acesso a Justiça, sobre cidadania, sobre transparência e eficiência no Poder Judiciário, tudo para demonstrar a estreita conexão desses temas com as Ouvidorias Judiciais. A partir deste ponto, pretendemos aproveitar a edição comemorativa dos 100 anos da Revista de Doutrina e Jurisprudência para dissertar mais especificamente sobre a nossa Ouvidoria desde o seu nascimento até o momento atual.

Como dissemos no início desse artigo, a Ouvidoria do TJDF é reconhecida como uma atividade de excelência e tem sido referência para dezenas de Ouvidorias Judiciárias que se instalaram no Brasil. Houve, decerto, dificuldades para chegarmos até aqui. Obstáculos que, um a um, foram sendo vencidos. Inexistiam modelos. Pouquíssimas instituições públicas se arriscavam nessa jornada. Raras eram as referências bibliográficas. E o mais árduo: uma enorme resistência à consecução da atividade, afinal não é simples abrir-se para ouvir críticas. E também não é fácil ser um cidadão partícipe.

Importante recordar que a idéia de Ouvidoria nasceu com base na premissa de que OUVIR é uma atitude de respeito e, de modo tímido e incipiente, foi introduzida na reestruturação organizacional que acontecia no Tribunal no ano de 1997, estabelecida como sendo atribuição da Assessoria de Comunicação Social – ACS.

Com o crescimento da demanda pelos serviços de Ouvidoria e, constatada a necessidade de estruturá-la de modo a garantir maior efetividade em suas rotinas, em 2000 foi aprovada pelo Tribunal Pleno a Resolução 3, instituindo a Ouvidoria Geral como unidade administrativa com funções e atribuições próprias, subordinada diretamente à Presidência. A partir de então, surge a autoridade do Ouvidor. A unidade começa a, de modo organizado, sistematizar as percepções dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelo Tribunal e a transformá-las em insumos para um processo de aprimoramento. As manifestações e opiniões apresentadas aos servidores nos balcões das varas, aos seguranças nos corredores e às autoridades nos gabinetes que, até então, se perdiam e deixavam de produzir consequências valiosas para a Instituição – passaram a ser formalmente elevadas à esfera decisória para conhecimento, análises e tomadas de decisões.

Gradativamente, as autoridades e o corpo gerencial da casa passaram a entender que, o que antes era incômodo e até mesmo ameaçador – as reclamações – poderia ser acolhido como oportunidade de melhoria e de implantação de medidas simples, possíveis e úteis aos jurisdicionados. De seu lado, também o usuário foi qualificando o seu nível de participação. Manifestações agressivas e deselegantes foram sendo substituídas por numerosos relatos amadurecidos e colaborativos.

Em 2006, houve a primeira grande modernização. Além da reformulação do Sistema Informatizado de gerenciamento de manifestações (SISOUV), das adequações de instalações físicas e de mobiliário, houve um grande salto no fornecimento de informações de interesse público com a criação da Central de Atendimento Alô TJ. O maior beneficiário desse serviço foi o setor mais carente da sociedade, que não dispõe de recursos financeiros e tecnológicos suficientes para acessar informações já disponibilizadas pelo Tribunal, principalmente na Internet, e que, assim, recorre frequentemente à ligação telefônica para buscar soluções para seus problemas. Com um atendimento ágil, simplificado, igualitário a toda a comunidade, o Alô TJ colabora para evitar o acesso desnecessário às dependências do TJDF, tanto em Brasília quanto nas cidades satélites, sem qualquer ônus para o cidadão/usuário.

Em 2008, a Ouvidoria, até então sustentada pela Resolução N.3, é criada na Lei de Organização Judiciária (11.697/2008). Tal fato dotou sua atuação de maior eficácia e, sobretudo, concretizou aquela primeira intenção do Tribunal de aproximar-se dos seus públicos. A própria lei define a missão de sua Ouvidoria. A um só tempo simples e complexa, resumidamente a missão consiste em aproximar a Justiça do cidadão por meio do acolhimento e sistematização das percepções de seus públicos para, por meio delas, buscar soluções para os problemas apontados e sugerir medidas que aprimorem os serviços prestados. Parece bem simples. Mas, a complexidade consiste no fato de que, para isso, é preciso muito mais que meramente ouvir. É imprescindível acolher, compreender, decodificar (às vezes até decifrar), validar, explicar, avaliar, mediar, estabelecer parcerias com gestores para, finalmente, elevar a voz do cidadão que se manifesta à alta administração.

Quando, em fevereiro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça, CNJ, editou sua Resolução 103, a Ouvidoria do TJDF se preparava para celebrar os seus dez anos de existência. A antevisão da necessidade de criar mecanismo de comunicação entre o órgão e os usuários de seus serviços foi, sem dúvida, motivo de orgulho para o TJDF. Mas, também trouxe enorme responsabilidade, pois diversos foram os Tribunais que passaram a visitar, conhecer e solicitar o *know how* da Ouvidoria do TJDF.

Em 2011, novo desafio. Entra em vigor a Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso a Informação, tendo sido atribuída pela Presidência do TJDF à Ouvidoria Geral a responsabilidade pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, conforme definido na Lei. Tal encargo impôs ajustes nas rotinas e procedimentos de modo a adequá-los à realidade que trouxe o novo instrumento legal.

Hoje, é unânime a opinião de que as Ouvidorias revelam o respeito da Instituição pelo seu usuário, fortalecem os direitos do cidadão (à informação, à qualidade e ao controle), aproximam a Instituição de seus públicos, agem em contato direto com o poder decisório e colaboram para coibir abusos e repetição de erros, gerando benefícios mútuos, como bem ressaltou o Desembargador Sérgio Bittencourt, em palestra proferida no evento comemorativo dos dez anos, sobre o tema “O Princípio Constitucional da Eficiência e a Ouvidoria – Interfaces”. Disse ele:

Importante também lembrar que a relação entre o usuário e a ouvidoria apresenta ganhos em ambos os sentidos. De um lado, o usuário contribui

ativamente para a melhoria da prestação dos serviços com sua visão direta de beneficiário do serviço. Por outro, a ouvidoria assume um papel de aproximar as complexas estruturas de linguagem do direito à população, maior interessada da prestação jurisdicional. Nesse contexto, o papel do ouvidor assume vital importância como mecanismo de fortalecimento do regime democrático e, principalmente, como promotor dos direitos fundamentais ao ser um instrumento capaz de conscientizar o usuário dos serviços públicos de que ele representa um sujeito de direitos e não um simples objeto da engrenagem do Poder Judiciário. Um cidadão consciente questiona, sugere, elogia e participa ativamente da construção de seus próprios direitos.

Toda trajetória é feita de momentos que propiciam oportunidades de amadurecimento e superação. Nesses treze anos, a Ouvidoria colecionou mais de 700 mil atendimentos, com um índice de 96% de retorno com posicionamento ao usuário. Seus indicadores – de prazo para resposta, de satisfação dos usuários, de conformidade do processo de trabalho e da resposta ofertada – revelam excelência na prestação dos serviços e sustentam uma atuação sólida e confiável.

O usuário do serviço o reconhece como uma evidência de respeito. São inúmeras as mensagens de retorno que denotam esse sentimento.

Ganhou o cidadão-jurisdicionado. Em dignidade. Em respeito. Afinal, possui um espaço respeitoso e responsável por lhe dar respostas ao qual recorre quando precisa de uma informação correta, tempestiva ou quando se sente bem ou mal atendido.

Ganhou muito mais o TJDF. Há treze anos tem a oportunidade de receber *feedbacks* constantes acerca dos serviços que presta e, sob essa valiosíssima perspectiva, gerenciar melhor a tomada de decisões.

Encerro essas considerações na certeza de que temos combatido o bom combate, na certeza de que vale a pena a luta pelo fortalecimento da cidadania, na segura convicção de que as Ouvidorias Judiciárias têm prestado relevante contribuição a todos quantos, diariamente, buscam ter acesso à Justiça e na certeza de que o cidadão que leva a sério a coisa pública, merece nossas homenagens.

Gráfico 1 – Registros de reclamações, dúvidas, elogios e denúncias na Ouvidoria 2000/2012

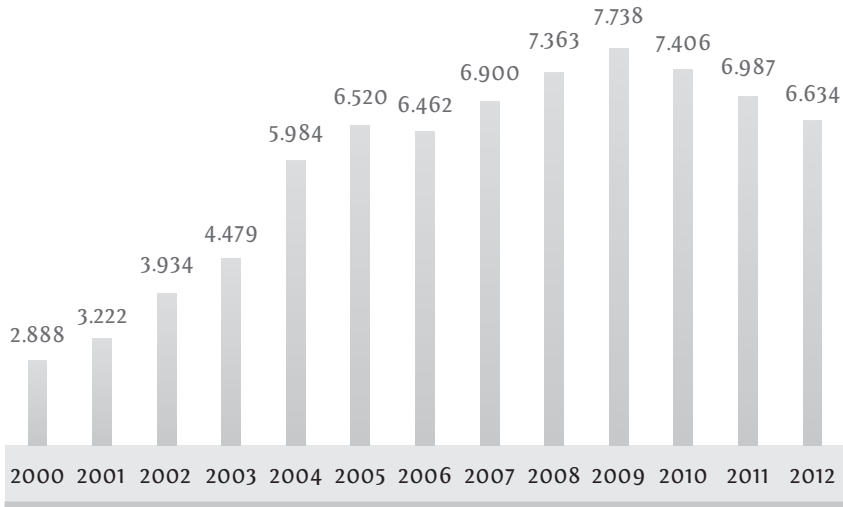


Gráfico 2 – Número de informações institucionais prestadas 2006/2012

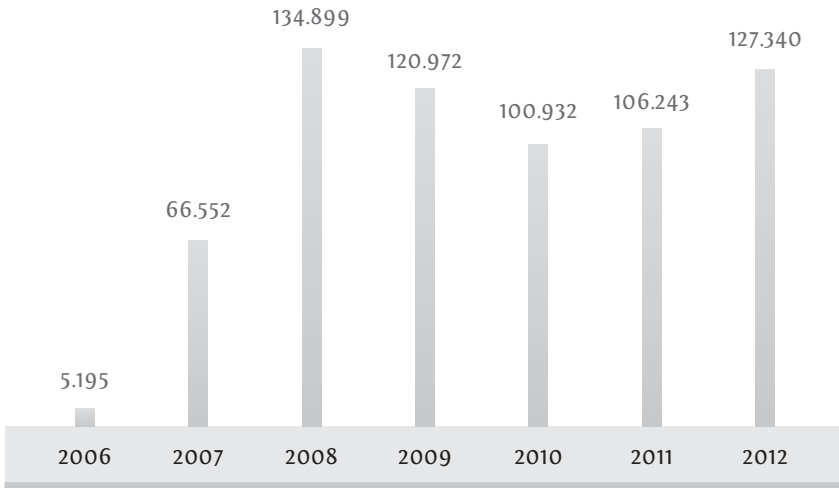
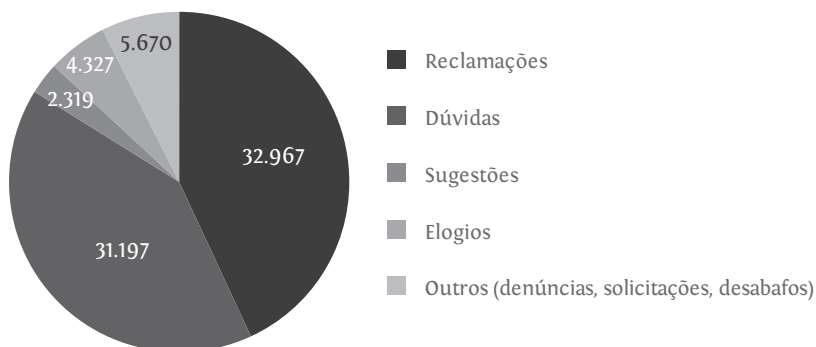


Gráfico 3 – Número de manifestações por tipo 2000/2012



CONCLUSÕES

1. As Ouvidorias Judiciárias aproximam a Justiça do cidadão, fortalecem a democracia e favorecem a cidadania ao elevar a participação popular na condução da coisa pública.
2. Antes das Ouvidorias, as reclamações dos jurisdicionados eram inócuas. Agora elas são registradas, sistematizadas e levadas a quem pode resolver o problema apontado. O manifestante é comunicado das providências adotadas ou, se não foram, das razões da impossibilidade.
3. As Ouvidorias Judiciárias diminuem a distância entre Justiça e cidadão, estabelecendo vários canais de acesso para que o público possa falar com a Instituição (e-mail, telefone, carta, atendimento pessoal).
4. Houve redução significativa do denunciismo na Imprensa, prática frequente antes do advento das Ouvidorias.
5. A Ouvidoria do TJDF, com a efetiva participação do cidadão-jurisdicionado, colabora para o processo de melhoria dos serviços judiciários.
6. Todas as manifestações são cadastradas, verificadas e avaliadas pela Ouvidoria do TJDF, que, se necessário, ouve o setor competente.

7. Todas as manifestações identificadas são respondidas e o retorno ao usuário ocorre no prazo mais curto possível.
8. A Ouvidoria do TJDFT possui uma Central de Teleatendimento ao Cidadão que, entre 8 e 20 horas dos dias úteis, presta informações institucionais de interesse público e esclarece dúvidas em geral sobre o funcionamento do TJDFT. É o Alô TJ 080061.4646.
9. Aos cidadãos que não entendem os despachos ou informações em virtude da linguagem jurídica, a Ouvidoria oferece em sua página da Internet os serviços de “Significado dos Andamentos” e “Vocabulário Jurídico”.
10. O atendimento de excelência praticado na Ouvidoria cria uma relação de confiança entre o cidadão e o TJDFT e ajuda a resgatar a credibilidade na Justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DEWEY, John. **O pensamento vivo de JEFFERSON**. Tradução Leda Boechat Rodrigues, São Paulo, Livraria Martins Editora, 1954.
- CAPPELLETTI Mauro, GARTH Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Nothfleet, Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.
- DALLARI, Dalmo. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo. Moderna, 1998.
- MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional Administrativo**. São Paulo, Atlas, 1999.
- BITTENCOURT, Sérgio – Desembargador – **Palestra** proferida no evento Dez Anos da Ouvidoria do TJDFT – “Princípio Constitucional da Eficiência e a Ouvidoria”, 2011.
- GONÇALVES, Hermenegildo – Ouvidor Geral do TJDFT – **Ouvidorias Judiciárias**, artigo publicado em comemoração aos Dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, São Paulo, Imprensa Oficial, 2005, pag. 79.