

Nosso papel é colocar o dedo na ferida, afirma ouvidor do CNJ

“O papel da Ouvidoria é colocar o dedo na ferida”, define **Fabiano Silveira**, conselheiro do Conselho Nacional de Justiça que ocupa a função de ouvidor-chefe desde dezembro de 2014. Em entrevista à revista **Consultor Jurídico** nesta segunda-feira (16/3) — quando se comemora o Dia Nacional do Ouvidor — Silveira afirmou que atualmente os esforços estão concentrados em um problema: a morosidade processual.

Gláucio Dettmar/Agência CNJ



"A pior sentença é aquela que não vem", diz ouvidor do CNJ, Fabiano Silveira.
Gláucio Dettmar/Agência CNJ

Ao explicar que o papel do órgão é mostrar os defeitos do serviço prestado pela Justiça, Silveira ressalta: “A pior sentença é aquela que não vem. Esse é nosso desafio central. Nosso trabalho é apontar como o Poder Judiciário tem de canalizar energia para buscar soluções para este problema”.

[Relatório da Ouvidoria](#) do CNJ aponta que, apenas em 2014, a Ouvidoria registrou mais de 18,7 mil demandas, das quais 8,5 mil — 46,9% do total — eram manifestações sobre a morosidade processual. Os tribunais dos estados do Pará, da Bahia e do Rio Grande do Norte lideram, proporcionalmente, o número de reclamações neste sentido.

Silveira comentou que estes índices servem mais para alertar sobre a necessidade de mudanças nas gestões dos tribunais do que simplesmente para apontar o que ou quem está errado.

“As ouvidorias são um termômetro mais quente sobre os problemas enfrentados pela sociedade e pelo Judiciário, pois tratam das ações que estão em curso, de questões imediatas. Um bom gestor vê os índices e acende a luz amarela. Os números devem ser traduzidos em respostas e não acusações”, explicou o ouvidor.

O conselheiro descartou a possibilidade de que a Ouvidoria se transforme em um órgão que sirva para pressionar juízes, onde o advogado sempre recorra para tentar acelerar o trâmite das ações de seus clientes. Para Silveira, a celeridade nos processos é algo de interesse comum.



“A legislação processual prevê prazos. Quando este prazo é vencido, todos querem solucionar a situação. Temos de respeitar os advogados, o pleito por celeridade é legítimo. Mas o fato é que, para todas as partes, inclusive os magistrados, ter processos parados há anos não é uma situação confortável”, disse.

Para o ouvidor, os atritos com juízes gerados na criação do próprio CNJ já são uma página virada. Segundo Silveira, a função da Ouvidoria é sensibilizar os magistrados e não para promover punições. “Para a questão disciplinar já existe a Corregedoria. Nossa linha é de cooperação”, destaca.

Planos para o futuro

Com média de 1,5 mil demandas recebidas por mês no último ano, a Ouvidoria do CNJ teria muita dificuldade em buscar soluções para todas as críticas, reclamações e denúncias. Conforme dispõem os artigos 2º e 4º, III, da [Resolução 103/2010](#) do CNJ, em 2014, 7.817 reclamações foram encaminhadas às ouvidorias e corregedorias dos tribunais e a outros órgãos judiciais. Deste total, ainda segundo relatório, 86,9% das críticas foram solucionadas.

Para o ouvidor do CNJ, a sintonia com as demais ouvidorias é essencial para o funcionamento do serviço. De acordo com ele, apesar do alto índice de questões resolvidas, atualmente o órgão trabalha na criação de um sistema único integrado, onde o acompanhamento das reclamações seja feito com maior eficiência.

“Uma equipe treinada acompanha as demandas repassadas e as correlaciona com as metas do próprio CNJ. Nós sabemos que os tribunais estão trabalhando no limite e que o índice de produtividade do magistrado no Brasil é muito alto, mas os dramas pessoais de quem acessa o Judiciário não podem se perder de vista”, afirmou Silveira.

De acordo com o conselheiro, o Poder Judiciário passa hoje por uma transição paradigmática. Se antes as decisões judiciais bastavam, atualmente elas são questionadas pela sociedade, que passaram a compreendê-las não mais como um ato de poder, mas sim como um serviço público.

Por conta disso, Silveira revelou que uma das preocupações da Ouvidoria é dar publicidade ao órgão e demonstrar sua importância para o grande público. Um dos resultados foi a criação de uma [página do órgão no Facebook](#) para divulgar suas ações para os usuários das redes sociais.

“Precisamos esclarecer que a Ouvidoria não se limita ao papel de *Call Center*. Com as redes sociais atingimos o grande público com uma linguagem dos dias de hoje. É essencial destacar que as nossas portas devem estar sempre escancaradas para a sociedade”, afirma.

Além de receber reclamações, críticas, elogios e outras manifestações, a Ouvidoria do CNJ também é responsável por receber e atender pedidos de divulgação de documentos fundamentados na [Lei de Acesso à Informação](#).

Clique [aqui](#) para ler o Relatório da Ouvidoria do CNJ.

Date Created

16/03/2015