

Tânia Reckziegel e Bandeira de Mello: Ouvidoria judiciária

O Judiciário brasileiro tem muito a comemorar neste Dia do Ouvidor, celebrado neste 16 de março desde 2012. Com pouco mais de 13 anos de história, as atuais ouvidorias judiciárias se consolidaram fornecendo um serviço de qualidade à sociedade e agora começam a enfrentar importantes desafios para aprimorar seu papel.

CNJ



Divulgação

A história das ouvidorias modernas começa na Suécia. Em 1809, o país criou o *ombudsman*, que em português significa "representante do povo". Esse funcionário público era o responsável por receber críticas e sugestões, para agir no interesse da população junto ao Parlamento, já que o chefe de governo é o primeiro-ministro.

O exemplo foi se espalhando por todo o mundo. Em Portugal, tem o provedor de justiça. Na França, o *médiateur de la république*. Nos países latinos, o *defensor del pueblo*. No Brasil, a ouvidoria surge na administração colonial, em meados do século 16. Mas, diferente do que temos hoje, o ouvidor-geral era um órgão do Sistema de Justiça, que atuava como os "ouvidos do rei" para garantir a aplicação das leis portuguesas.

Extinta com a independência, em 1822, a Ouvidoria ressurgiu no país durante a redemocratização, na década de 1980. E agora já trazendo o significado inspirado na instituição sueca do *ombudsman*: um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, em Curitiba. Em 1995, foi criada a Ouvidoria-Geral da República, atual Ouvidoria-Geral da União, que exerce a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Executivo federal. Em 2004, a Emenda Constitucional n. 45 determinou a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi criada em março de 2009, com a aprovação do Regimento Interno. E, em fevereiro de 2010, foi aprovada a Resolução nº 103, que determinou a criação de ouvidorias em todos os tribunais brasileiros.



Desde então, elas se tornaram o principal canal de relacionamento direto dos órgãos judiciais com a sociedade, a porta de entrada para as críticas, denúncias e sugestões para aprimoramento da prestação jurisdicional em todo o país. Diversas melhorias foram implementadas nesses últimos 12 anos, desde aprimoramentos tecnológicos até o essencial papel de serem as gestoras da Lei de Acesso à Informação em cada tribunal.

Consolidadas no atendimento, hoje, as ouvidorias judiciárias têm pela frente o desafio de ampliar ainda mais seu papel, conforme preconiza a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público. Mais do que serem mediadoras entre os tribunais e a população, as Ouvidorias começam a se preocupar em assumir o papel consultivo junto aos órgãos para o aperfeiçoamento dos serviços públicos, em prol da defesa dos direitos e promovendo a efetiva participação social.

Essas questões e o papel de guardiãs da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foram tratadas na Resolução CNJ n. 432, aprovada em outubro do ano passado, que define as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, criando uma padronização em todo o Judiciário nacional. E recentemente, na data em que se comemora o dia internacional da mulher, dia 8 de março, foi criada no CNJ a Ouvidoria Nacional da Mulher, um importante mecanismo de escuta e acolhimento de situações de violações dos direitos das mulheres.

A Ouvidoria Nacional da Mulher caracteriza-se como um espaço para o recebimento de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, possibilitando à mulher mais informações sobre as providências adotadas nos processos.

É importante que as mulheres tenham um local onde possam chegar, perguntar, se informar, pedir esclarecimentos e ser auxiliada nessa caminhada. É uma medida que permite maior acesso da mulher à Justiça.

Enormes passos foram dados pelos órgãos judiciais no relacionamento com a população até agora. Pela frente, o caminho traçado é para que o conhecimento gerado pelas ouvidorias, a partir desse contato direto com a sociedade, promova políticas públicas e serviços ainda mais qualificados, céleres e efetivos para reforçar o Estado Democrático de Direito.

Meta Fields