

Data Publicação: 11-07-2014 - 06:16

Assunto: Matérias de Interesse

Veículo: Jornal | Estado de Minas (Opinião) | MG - Brasil

Doorgal Gustavo Borges de Andrada - Ouvidoria: instrumento de cidadania

Ouvidoria: instrumento de cidadania

DOORGAL GUSTAVO BORGES DE ANDRADA

Desembargador e ouvidor do Tribunal
de Justiça de Minas Gerais (TJMG)

A história registra o surgimento das ouvidorias na Suécia, em 1809, após a sua derrota na guerra contra a Rússia, como canal de diálogo entre o governo e o povo, incorporado na figura do ombudsman, indicado pelo rei para efetuar o controle de legalidade dos atos. A partir daí, as nações civilizadas ou pretensamente civilizadas passaram a implantar as ouvidorias como via de interlocução entre o poder público e o cidadão, com o objetivo de colaborar para a melhoria do serviço público.

Remonta a 1548 a concepção inicial de ouvidoria no Brasil, quando o rei dom João III assinou o regimento que disciplinava a administração da colônia brasileira, com a criação do cargo de ouvidor-mor. Era um modelo diferente. A denominação de ombudsman hoje se dá mais para aquele interlocutor entre a iniciativa privada e o cidadão ou consumidor, prevalecendo a denominação de ouvidoria no que diz respeito ao serviço público. A existência ou funcionamento das ouvidorias se liga aos humores políticos de cada época, pois a transparência e a possibilidade de gestões participativas dependem do regime da quadra em que se vive. Em épocas de exceção, as instituições democráticas são sempre silenciadas.

A primeira concepção modernizante de ouvidoria pública no país se deu no ano de 1986, em Curitiba, de onde foi disseminada para todo o país. Hoje as ouvidorias são instrumento utilizado nas gestões modernas e que se pretendem eficientes e transparentes. Elas chegaram mais recentemente aos tribunais de Justiça após aprovação da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), com experiências absolutamente exitosas como meio eficiente de transparência e aprimoramento da gestão pública.

Provavelmente pelo fato de ser um poder muito técnico e até mesmo hermético, demorou um pouco mais para o Judiciário assimilar a importância desse órgão. No entanto, o acolheu de forma irreversível, pois novos ares necessitam chegar às Casas da Justiça, onde a democracia e as gestões participativas, ainda incipientes, são irreversíveis. Nesse sentido, a Ouvidoria do Tribunal da Cidadania, o STJ, tem sido modelar, assim como a de outros tribunais, sobretudo o Tribunal de Justiça do Distrito Federal.

No Judiciário de Minas Gerais (TJMG), ela foi instalada há dois anos, tendo como primeira ouvidora a desembargadora Mariângela Meyer Pi-

res Faleiro, cuja gestão foi marcada pelo dinamismo e a capacidade incomum de gestora, que em pouco tempo implantou, consolidou e dimensionou o órgão como um grande parceiro do fortalecimento da cidadania, de modo a contribuir irreversivelmente no aprimoramento dos serviços do Tribunal de Justiça.

Durante a nossa gestão, que agora se finda, foi criado um canal de comunicação direto do cidadão com a Ouvidoria, através do número 08002833933. Além disso, ainda que de modo incipiente, pudemos ampliar o quadro de servidores que poderá ser reestruturado com possibilidades de redimensionamento, caso a proposta apresentada à presidência seja colocada em prática, para, assim, dar o suporte adequado às milhares de demandas que lá aportam.

O ingresso na Rede Ouvir das Ouvidorias do Estado foi outro avanço significativo, nesse curto período da nossa gestão, bem como o arcabouço legal ante sua necessária introdução no diploma que rege o Judiciário Mineiro, que é a nossa Lei Complementar.

São as ouvidorias instrumentos imprescindíveis no exercício da cidadania, pois todos são iguais perante a lei, prevê a Constituição da República, tanto no acesso quanto às informações prestadas pelos órgãos públicos. Elas têm o papel de fazer cumprir esse caro princípio constitucional na sua esfera de atuação, pugnando pelo igual tratamento a todos nas instituições públicas, de modo a contribuir para a eficiência e transparência dos serviços públicos. É por esse caminho que a lei prevê a todos o direito de sugerir, reclamar, elogiar, questionar e solicitar informações dos órgãos públicos.

Além de tudo, ela propicia a quem está à sua frente, um grande aprendizado, principalmente pela verdadeira obrigação do dever de ouvir. Não o ouvir por ouvir, mas o ouvir com o cuidado e determinação para mostrar caminhos e soluções, respeito e, por que não dizer, afeto. Aliás, as pessoas que procuram a Ouvidoria não o fazem por deleite, mas sim para espargirem as suas angústias na busca de uma última expectativa de solução para os seus problemas. Essa sublime missão, que é de se postar como o canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Judiciário – realizada pela Ouvidoria do TJMG – nesse contexto, também desempenha um papel de pacificação social. Aproximando o tribunal da realidade e da vida do cidadão, torna a instituição mais respeitada, legítima e mais reconhecida perante a sociedade. A Ouvidoria, cabe essa nobre e difícil tarefa.