

UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAÚ - UVA
ESCOLA SUPERIOR DA MAGISTRATURA – ESMEC
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA

Mônica Sales de Mendonça

**A OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ:
GÊNESE, EVOLUÇÃO E CONSOLIDAÇÃO**

FORTALEZA – 2008

Mônica Sales de Mendonça

**A OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ:
GÊNESE, EVOLUÇÃO E CONSOLIDAÇÃO**

Monografia apresentada à Universidade Vale do Acaraú – UVA como exigência parcial dos requisitos para a obtenção do título de Especialização em Administração Judiciária, sob a orientação do professor Pedro Carvalho de Oliveira Neto.

FORTALEZA – 2008

Mônica Sales de Mendonça

**A OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ:
GÊNESE, EVOLUÇÃO E CONSOLIDAÇÃO**

DATA DA APRESENTAÇÃO: ___/___/___

MS. Pedro Carvalho de Oliveira Neto
Orientador

Dr. Edílson Baltazar Barreira Júnior
1º examinador

MS. José de Anchieta Silveira
2º examinador

MS. Pedro Carvalho de Oliveira Neto
Coordenador e Orientador

Agradeço e dedico este trabalho aos meus filhos e amigos que muito ajudaram, ofertando-me compreensão nos momentos de grande ansiedade; apoio e incentivo na execução desta pesquisa, e entusiasmo e alegria ao vê-la concluída.

Será o ombudsman, como há quem pense, um Dom Quixote de lança sempre em riste para atacar os moinhos de vento da burocracia?

Larry B. Hill

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
CAPÍTULO 1 – A ORIGEM DAS OUVIDORIAS	11
1.1.ORIGEM	11
1.2.CRIAÇÃO	15
1.3.FUNÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ	17
CAPÍTULO 2 – CRIAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES – SEÇÃO – CE (ABO-CE)	22
CAPÍTULO 3 – OMBUDSMAN	24
3.1. ORIGEM DO TERMO – OMBUDSMAN	24
3.2. CONFORME BASTOS A CARACTERÍSTICA DO OMBUDSMAN CLÁSSICO, PODE SER CLASSIFICADA DA SEGUINTE FORMA	26
3.2.1. QUANTO À JURISDIÇÃO	28
3.2.2. QUANTO À AUTORIDADE	28
3.2.3. QUANTO À INICIATIVA DAS INVESTIGAÇÕES	29
3.2.4. QUANTO ÀS SUAS QUALIFICAÇÕES	30
3.2.5. QUANTO À NOMEAÇÃO	30
CAPÍTULO 4 – A OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL	32
4.1.O OUVIDOR BRASILEIRO	34
CAPÍTULO 5 – PESQUISA DE CAMPO E ANÁLISE DOS DADOS	36
5.1. ESTATÍSTICA MENSAL	36
5.2. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA GERAL	36
5.3. ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS PERÍODOS DE NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2004 A DEZEMBRO DE 2007	37
5.4. OUVIDORIA DA OAB-CE	39
5.5.OUVIDORIA DA PREFEITURA DE FORTALEZA	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	48

RESUMO

A presente monografia traça um panorama atual da instituição ouvidoria, destacando o advento da terminologia ombudsman e a fundação da Associação Brasileira de Ouvidores do Ceará ABO-CE. Demonstra-se a evolução da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sua operacionalização com relatórios mensais, providências adotadas, conhecimento da opinião dos usuários dos serviços prestados e acolhimento das necessidades em demanda. Apresenta-se breve histórico sobre a origem e a universalização da função de ombudsman, sobre as ouvidorias instaladas no Brasil, as vertentes, modelos e programas adotados pela administração pública brasileira e, em especial, a cearense, que consolidaram a Ouvidoria Pública como um instrumento de participação popular e de controle social no Brasil. Enfatizam-se ainda, as atribuições básicas da ouvidoria, que através de quesitos informativos e análise estatística e por intermédio do ouvidor atua na defesa dos direitos e dos interesses da sociedade em geral, notadamente dos clientes e usuários, atuais ou potenciais, contra atos e omissões cometidos pela instituição, com a finalidade de zelar para que a justiça atue com eficiência e mantenha o crescente prestígio de que desfruta perante a sociedade.

Palavras-chave: Ouvidoria. Ombudsman. Eficiência. Prestação jurisdicional.

ABSTRACT

The present monograph draws a current view of the institution Ouvidoria, when are standing out the advent of the terminology OMBUDSMAN and the foundation of the Brazilian Association of Ouvidores of Ceará – ABO-CE Demonstrate with this inquiry the evolution of the institution General Ouvidoria of the Court of Justice of the State of the Ceará, make it operational sweats with monthly reports, adopted providences, knowledge of the opinion of the users of the services given by the Ouvidoria and welcome of the necessities in demand. Also it presents a brief historical on the origin and the make it universal of the function Ombudsman, as well as the ouvidorias installed in Brazil, as well as the slopes, models and programs adopted by the public Brazilian administration and, in special, of Ceará what consolidated the Public Ouvidoria like an instrument of popular participation and of social control in our country. This work boards still what, through informative queries and statistical analysis, to Ouvidoria, through the Listener, has like basic attributions act in the defense of the rights and interests of the society in general, especially of the clients and usufructuary, you act or potentiate, against acts and omissions committed by the institution with the finality of looking so that same it acts with efficiency and there maintains crescent the prestige which it enjoys before the society.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por finalidade pesquisar a evolução e a consolidação da Ouvidoria Judiciária no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará como um importante instrumento de participação popular na gestão pública e no controle da administração judiciária cearense.

Ao atuar profissionalmente com o objeto desta pesquisa, surge o interesse em discutir a evolução e consolidação da Ouvidoria Judiciária. A labuta diária em seu processo de construção e desconstrução tornou-se uma tarefa difícil, mas prazerosa, em razão da necessidade da ouvidoria, fato que reforçou o interesse pelo tema.

As observações destacadas adiante se justificam pela importância da Ouvidoria Judiciária no processo de promoção da defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, no incentivo ao exercício da cidadania, no controle social da administração judiciária e no aperfeiçoamento do aparelho estatal, que vem acarretando mudanças tanto no comportamento do cidadão em relação aos seus direitos como do estado em relação aos direitos do cidadão.

A ouvidoria, introduzida no Brasil no período colonial, passou paulatinamente por várias transformações e recebeu muitas influências, pois as leis, normas e decretos trazidos na época pelo governo de Portugal, de início não surtiram efeito.

Assim, o representante da ouvidoria, exercida pela figura do Ouvidor Geral, tinha na época o encargo não somente de ouvir, mais de julgar e punir. Diferentemente da atual realidade, uma vez que a função da ouvidoria, hoje, é de ouvir, bem como orientar e/ou encaminhar as informações das manifestações recebidas.

Na primeira fase deste estudo foram coletadas informações em obras especializadas, artigos em revistas nas áreas administrativa e jurídica, legislações e pesquisas na *internet*.

Numa segunda fase, com a finalidade de obter dados complementares e informações recentes que espelhassem o panorama atual das ouvidorias cearenses, foram realizadas visitas a instituições públicas e entrevistas com ouvidores e funcionários.

O estudo realizado objetiva, portanto, demonstrar que a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará estreita os laços entre a sociedade e o Poder Judiciário, utilizando-se de um canal direto de comunicação eficaz com o qual as pessoas contam na busca de seus direitos e da melhoria dos serviços jurisdicionais.

1 - ORIGEM DAS OUVIDORIAS

1.1 ORIGEM

As ouvidorias ressurgiram no Brasil como reflexo do processo de redemocratização. A figura do ouvidor, no caso brasileiro, foi introduzida no período colonial. Em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges. Sua função era de representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei.

Nessa época o Ouvidor-Geral, ao contrário da função exercida hoje, tinha o encargo de julgar e punir, na maior parte dos casos sem direito a recorrer em 2ª instância, sendo necessária algumas vezes a designação de audiência, tendo como presidente o governador.

Em 1985 foi instalada a primeira ouvidoria brasileira. A empresa Rhodia foi a pioneira em adoção do ombudsman, na iniciativa privada, seguida pelo jornal “Folha de São Paulo”, em 1989, importante vetor de divulgação da missão do instituto (VILANOVA, 2004,p. 163).

A partir daí, a função do ombudsman passou a ser adotado por uma série de empresas privadas e públicas.

Conforme realça GOMES (1996) o contexto da criação do instituto da ouvidoria ombudsman foi o processo de abertura política, com a volta das eleições diretas para as prefeituras das capitais brasileiras em 1985, após mais de vinte anos de regime militar. Referidas eleições constituem o fato político propiciador da abertura de espaços de participação popular e possibilitou um controle social da administração pública.

Em Curitiba, Gomes foi o autor do projeto de ouvidorias apresentado ao então prefeito, Roberto Requião, aprovado pelo Decreto 215, de 21 de março de 1986.

O Ouvidor-Geral era o acusador, o observador do rei ou do governador. No Brasil de hoje, os ouvidores atuam em ambientes específicos tanto em empresas como em órgãos públicos no sentido de facilitar a consecução de seus objetivos.

A função de Defensor do Homem, ombudsman ou a de Mediador, na Europa, ou a de defensor, na Espanha, assemelha-se mais àqueles desempenhados pelo Ministério Público.

A função de ouvidor, ou de ombudsman, não pode ser com elas confundida. O ouvidor, ou o ombudsman, é um funcionário público ou privado, que atua somente no âmbito da empresa ou repartição em que trabalha.

Podemos observar que o cidadão ou o consumidor que usufrui do serviço público tem sua defesa associada à luta pela democracia, e sua atividade deve ter caráter pedagógico para que possa transmitir à sociedade uma mensagem ética.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Curitiba, implementada pelo prefeito Roberto Requião, serviu de inspiração para as que surgiram, depois pelo Governo do Estado do Paraná, também por sua iniciativa em 1991. A partir de então, o instituto da ouvidoria ganhou força, distribuindo-se por diversas prefeituras e órgãos de governos estaduais do país.

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990), por sua vez, contribuiu para a disseminação das ouvidorias no setor privado, com foco na prevenção de conflitos nas relações de consumo, visando a tornar menos onerosos os gastos das empresas em litígios.

A criação de ouvidorias no Ceará iniciou-se em 1989, na Prefeitura Municipal de Fortaleza, pelo Decreto nº. 8020, de 31 de julho de 1989. O primeiro ouvidor foi o pedagogo João Freire Neto, nomeado em junho de 1990 que permaneceu no cargo até 1998, com inspiração na ouvidoria da prefeitura de Curitiba.

Hoje, há ouvidorias nas câmaras municipais de Fortaleza, Crato, Russas, Araripe, Iguatu, Morada Nova, Limoeiro do Norte, Beberibe e Caucaia, também na Santa Casa de Sobral, na Santa Casa de Canindé e no hospital São Francisco, nesse município.

O Decreto nº. 44.074/99 regulamenta, a composição e estabelece competências das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº. 10.294/99. Esse dispositivo legal define com clareza a filosofia de atuação dos ouvidores, a seguir transcrita em seus principais artigos:

O Decreto Estadual nº. 44.074/99 estabelece no seu Artigo 1º:

Compete aos ouvidores do serviço público:

I - Exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;

II - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

III - Facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV - Encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V - Ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VI - Identificar problemas no atendimento ao usuário;

VII - Sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;

VIII - Propor correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - Estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - Estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário os procedimentos adotados até a prestação do serviço.

Estabelece ainda no seu Artigo 3º:

O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

- I - Solicitar informações e documentos ao órgão público em que atua;*
- II - Participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;*
- III - Solicitar esclarecimentos dos funcionários para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;*
- IV - Propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;*
- V - Formar comitês de usuários para apurar opiniões;*
- VI - Buscar eventuais causas da deficiência do serviço evitando sua repetição.*

Pode-se perceber que o decreto nº 44.074/99 demonstra que as autoridades preocupam-se com a seriedade e eficácia das ouvidorias, transmitindo ao cidadão segurança para proceder às suas reclamações no âmbito público e privado.

1.2. CRIAÇÃO

Vários são os modelos e iniciativas de implementação de ouvidorias na esfera pública. Existem unidades criadas por lei, por decreto ou por portaria formalmente constituído ou simplesmente atuando a partir da delegação do gestor. Os ouvidores públicos possuem mandato previamente definido, sendo nomeados para cargos formalmente criados ou apenas designados para o exercício da função. Pode-se relatar também aqueles escolhidos por meio de consulta popular, por indicação, designação de autoridade ou por órgãos de representação da sociedade, podendo atuar em equipe, utilizando recursos técnicos, estrutura e ferramentas adequadas de trabalho ou ainda atuando de maneira isolada e solitária dentro da estrutura administrativa respectiva.

A Ouvidoria Judiciária da Comarca de Fortaleza foi instituída em 29 de maio de 1996, por ato do desembargador José Maria de Melo, sendo na oportunidade

diretor do Fórum Clóvis Beviláqua, ressaltando que o Estado do Ceará tornou-se uma das primeiras unidades da federação a criar no âmbito da Justiça a figura do ouvidor, tendo a frente dos trabalhos o Dr. Paulo Camelo Timbó, juiz de Direito titular da 8ª Vara Criminal da Comarca de Fortaleza.

O segundo ouvidor foi o Dr. Francisco Suenon Bastos Mota, seguido do Dr. Mantovanni Colares Cavalcante. Atualmente, Dr. Clécio Aguiar de Magalhães, juiz titular da 14ª Vara de Família, está a frente da Ouvidoria do Fórum.

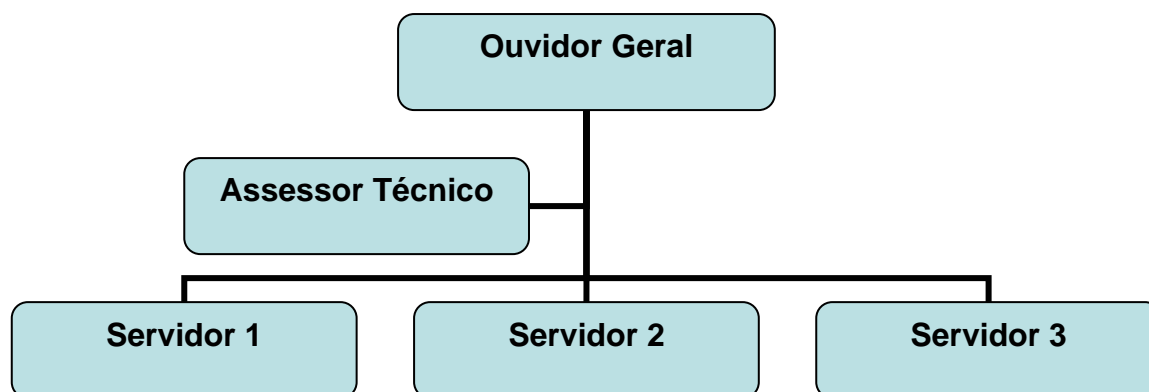
A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará foi criada pela Resolução nº. 23, de 19 de agosto de 2004, na gestão do desembargador João de Deus Barros Bringel, sendo nomeada para assumir as funções do cargo a desembargadora Edite Bringel Olinda Alencar.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará constitui-se um importante instrumento de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário em relação as suas necessidades primordiais.

A ouvidoria, hoje, é um meio eficaz com o qual as pessoas contam na busca de seus direitos e na melhoria das instituições, na busca de informações, no relato de reclamações, na emissão de opiniões.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará atualmente é composta por uma desembargadora e cinco servidoras.

ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA OUVIDORIA GERAL–TJ/CE



Fonte: o autor.

A Ouvidora Geral é autoridade cuja responsabilidade está em assumir interinamente os trabalhos de gestão da ouvidoria no âmbito do poder judiciário, bem como o de autorizar a expedição de ofícios, a fim de melhorar a prestação dos serviços jurisdicionais.

O assessor técnico é responsável pela supervisão dos trabalhos e assessoramento jurídico no âmbito do desenvolvimento dos trabalhos realizados pela ouvidoria geral.

Os demais servidores são encarregados da elaboração e execução dos trabalhos desenvolvidos pela ouvidoria, os quais podem ser discriminados: ouvir, diligenciar as manifestações, tanto para viabilizar andamento processual ou solicitar informações como para retorno de respostas das referidas solicitações.

1.3 FUNÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará é um canal aberto de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário. Ela incorpora a missão de resgatar o sentimento da cidadania e de aperfeiçoamento contínuo dos serviços judiciários. Manifesta-se esta missão na medida em que se aproxima a instituição pública do cidadão, ao serem avaliadas as reclamações, sugestões e críticas dos seus usuários, apontando veredas no sentido de aprimorar a prestação jurisdicional do Estado.

O ouvidor tem a missão de ser um colaborador do usuário e de ser um parceiro das instituições, ao mesmo tempo em que esclarece e busca a opinião deste usuário.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará procura atender com presteza o cidadão, seja ele servidor da justiça, advogado, estudante de Direito, enfim, todos os jurisdicionados, atuando como um termômetro que mede a satisfação do cliente com o serviço prestado, e permitindo ao cidadão expressar-se aos moldes do regime democrático.

A busca da qualidade total é uma preocupação dos dirigentes dos tribunais sendo a ouvidoria percebida como um instrumento, uma ferramenta que fornece dados e subsídios aos dirigentes do Poder Judiciário para que estes possam atuar de forma coerente e eficaz.

Os registros estatísticos da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará demonstram que até dezembro de 2007, foram atendidos 4151 jurisdicionados, sendo alguns de forma recorrente. Observa-se então, o crescimento do interesse público por este serviço e o aumento, ano a ano, do número de jurisdicionados recebidos.

Para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, fez-se necessário dar publicidade a sua existência, colocando à disposição dos jurisdicionados todos os equipamentos de comunicação, como, correio, telefone, fax, correio eletrônico, e capacitar funcionários para que pudessem exercer a função de ouvir com respeito e paciência, as reclamações por meio dos equipamentos citados, ou pessoalmente.

É interessante observar que o meio de comunicação eleito pelo cliente para fazer esse contato depende das características de cada cliente. A forma mais utilizada, com aproximadamente sessenta por cento da preferência, é o correio eletrônico.

Em seguida aparece o telefone com quarenta por cento de incidência, sendo o meio preferido pelas “donas-de-casa”. Os três restantes, carta, fax, atendimento pessoal, são menos utilizados. Os clientes idosos optam pela comunicação por carta, geralmente bem escritas e com grafia bastante apropriada.

O atendimento pessoal é procurado por aquelas pessoas que querem se justificar de alguma forma e precisam ter a certeza que o funcionário da ouvidoria entende seus motivos. Percebe-se a necessidade de desabafar, de olhar nos olhos do funcionário que o ouve. Este é um dos atendimentos mais difíceis, e requer paciência, educação, mas também firmeza por parte de quem o faz.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará também exercita a ética nas relações humanas, fazendo e repensando os conceitos de responsabilidade social e cidadania ativa das políticas públicas.

O papel dos ouvidores não se confunde com as tarefas legais dos advogados, promotores e juízes e também não pode ser confundido com o trabalho dos fóruns, tribunais, juizados, ministério público e promotorias de Justiça. O seu papel é representar o cidadão junto aos serviços públicos dentro da instituição onde atua e, ao fazê-lo, deve agir como o canal receptor de todas as reclamações,

sugestões e demandas provenientes da população, relacionadas aos serviços públicos do estado.

No setor público do Ceará, após a promulgação da Lei Estadual nº 10.294/99/SP, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado do Ceará, foram criadas ouvidorias em diversos órgãos do estado e, gradativamente é dada à devida importância a esse serviço na garantia dos direitos básicos do cidadão, atuando com qualidade, informação e controle dos serviços prestados.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará exerce atividades que vão além do encaminhamento de respostas a manifestações recebidas. Os contatos estabelecidos podem ser resolvidos imediatamente, através do uso do sistema de consulta processual (SPROC), desenvolvido para o acompanhamento do andamento dos processos que tramitam no Tribunal de Justiça.

Nas questões que envolvem pesquisa mais elaborada, opinião ou autorização, as solicitações vão sendo encaminhadas aos devidos setores à medida que são recebidas, depois é feito um retorno da resposta através de e-mail ou carta resposta. Em qualquer situação, os dados do interessado são cadastrados em um sistema desenvolvido especialmente para a ouvidoria.

Portanto, nenhum contato poderá ser anônimo, resguardando a garantia do sigilo.

O que a Ouvidoria Geral busca é que não haja ilegalidade, nem prejuízo para a instituição quando da viabilização do bem-estar e satisfação dos jurisdicionados. Assim, o que se pretende, é que as partes e a ouvidoria encontrem o ponto de equilíbrio e uma solução ideal para todas as manifestações.

Segundo o Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO – Nacional, o sistema de ouvidorias não pode ser confundido com o serviço de Atendimento do Cliente (SAC).

Na opinião de OLIVEIRA:

As ouvidorias têm que ter um papel ativo junto aos consumidores.

E ainda:

A ouvidoria não pode ser uma instituição passiva, ela tem que ter uma postura pró-ativa, não pode apenas receber as reclamações, mas também solucioná-las e dar o retorno ao cidadão e a partir das soluções, propor modificações ao órgão para que com isso outros problemas não venham a ocorrer (2000: p.174).

Para o presidente da Associação Brasileira dos Ouvidores ABO - Nacional, os ouvidores em futuro próximo adquirirão o *status* de ombudsman como na Europa e Estados Unidos, ou seja, serão eleitos e por um período terão estabilidade. O fato de não poderem ser demitidos durante o mandato dará mais independência e segurança aos ouvidores, com relação a futuras represálias.

Em sua visão, esse período deveria ser de dois anos para que não ocorra um “relaxamento” do ouvidor e nem que os funcionários se acostumem com o perfil do profissional que ocupa o cargo naquele momento.

¹*Somos todos responsáveis por tudo. É preciso pensar globalmente, mas agir localmente.*

Neste sentido, a ouvidoria de hoje não é apenas um canal de atendimento, mas configurando-se como um moderno e diferenciado modelo de gestão, com uma atuação capaz de influenciar a instituição na qual está inserida, direcionando-a à busca contínua do aprimoramento, levando-a ao necessário exercício de autocrítica, e à conseqüente melhoria da prestação dos serviços.

¹ SOUZA, Betinho, sociólogo. Direitos humanos priorizados pela justiça. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/diretos/dhesc/belisar.html>> acesso em: 10/03/2008.

A ouvidoria detentora de uma visão sistêmica leva a instituição a atuar de forma imparcial e a prestar tratamento isonômico a reclamantes e reclamados, tanto pela análise das questões que lhe são apostas, quanto pelo mapeamento e estudo dos problemas apontados e pela conseqüente propositura de soluções.

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará é um alicerce democrático de Direito, um órgão que valoriza e respeita o cidadão e que amplia os espaços de participação social. Mas para que se possa alcançar a verdadeira extensão das atividades da ouvidoria, é necessário que se tenha em mente a idéia de gestão integrada e de diminuição de distâncias, de dar voz ao cidadão.

No seu trabalho diário o ouvidor toma suas decisões se baseando na solidariedade, igualdade e cidadania, sendo este o compromisso que um ouvidor deve assumir.

A ouvidoria deve ser um canal isento e ético que a própria organização criou, dando-lhe alguma facilidade para, sempre que for possível e necessário, solicitar, informar e reivindicar solução para conflitos e problemas apontados pelos jurisdicionados, que normalmente no processo burocrático não são visualizados e analisados com a agilidade necessária.

2 – CRIAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - SEÇÃO – CE (ABO - CE).

Com o crescimento das ouvidorias no Brasil foi necessária a criação da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), em 1995, por ocasião do I Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, realizado em João Pessoa (PB).

Inicialmente reunindo vinte associados a Associação Brasileira de Ouvidores - ABO Nacional, conta hoje com mais de 250 associados. No Ceará, em 1996, o jornal O POVO promoveu uma mesa redonda, no período de agosto a dezembro, com ouvidores locais e interessados no desenvolvimento do instituto da ouvidoria para troca de experiências na discussão para parâmetros norteados de atuações necessárias ao seu aperfeiçoamento e difusão. Os resultados das discussões da mesa-redonda apontaram para a necessidade de congregação dos ouvidores/ombudsman numa entidade que os representasse e viabilizasse o aprofundamento das discussões e a consolidação do referido instituto.

Assim, em 19 de dezembro de 1996, foi instalada a Associação Brasileira de Ouvidores-Seção CE (ABO-CE) na sala da presidência do jornal O POVO, com a eleição da primeira diretoria executiva. Ela foi empossada pelo presidente da ABO Nacional, Nilo Entholzer Ferreira, com a presença do então presidente do jornal O POVO, Demócrito Dummar.

A eleição pela presidência ficou empatada por duas vezes entre Adísia Sá e Paulo Camelo Timbó, tendo ocorrido o desempate por idade. Na ocasião, foram aprovados o Estatuto Social da ABO-CE e o Código de Ética dos Ouvidores que serviam de modelo para a ABO Nacional, implantados em 1997, durante o III Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, trazido ao Ceará pela então presidente da ABO-CE, Adísia Sá (1996/1998).

A Associação Brasileira de Ouvidores ABO-CE reunia uma dezena de associados quando de sua instalação. Em 2007, a entidade congregava mais de 150 ouvidores. Dentre algumas realizações do segundo mandato de Adísia Sá,

registra-se a cessão de uma sala pelo Tribunal de Justiça do Ceará para a instalação da sede da ABO-CE, a veiculação do programa “Ouvidoria” na rádio AM do Povo, da coluna “A Voz do Ouvidor”, no jornal O POVO, publicada a partir de maio de 1999, no último domingo de cada mês e do programa “A Voz do Ouvidor”, na TVC (FUNTELC), televisão educativa do Governo do Estado, levado ao ar desde maio de 2000, gravado e transmitido no último sábado de cada mês, das 18h às 18h30min, ambos escritos e produzidos pela autora deste trabalho. Suas reuniões são itinerantes e os ouvidores anfitriões apresentam suas atividades para os presentes, abrindo-se o debate para troca de experiências e divulgação de notícias das ouvidorias.

A Associação Brasileira de Ouvidores ABO-CE vem buscando incessantemente a participação dos ouvidores para o fortalecimento da cidadania, por meio dos encontros mensais. Ressaltando-se que essa iniciativa promove a afirmação do conceito do ouvidor e encoraja seu desenvolvimento através de debates que facilitam a troca de informações e experiência.

3 – OMBUDSMAN

3.1. ORIGEM DO TERMO – OMBUDSMAN

Segundo BASTOS, a função exercida pelo ombudsman tem origem em alguns instrumentos de controle da administração. Os cidadãos que exerciam vigilância sobre os funcionários públicos, eram chamados de Euthynoi, e tinham por objetivo, na Grécia antiga, assegurar o cumprimento de acordo ditado pelo Conselho dos Quinhentos. Outra evidência foi encontrada em uma instituição de nome Eforat, em Esparta, que tinha poderes disciplinares sobre o rei e seus funcionários, Yan, na China, era a terminologia usada para especificar o controlador da administração imperial chinesa. O assessor direto do Imperador Ciro, a quem cabia a supervisão de todos os funcionários no Império Persa era intitulado, o “Olho do Rei”. O responsável em garantir à plebe alguma proteção contra os abusos dos patrícios, na antiga Roma era os Tribunus Plebis. O Conselho dos Dez em Veneza exercia controle sobre a burocracia da cidade. O mediador entre o príncipe e seus súditos, na época de igreja medieval cristã era denominado Missi Domicini. O fiscal dos funcionários de auxiliares de Pedro “O Grande” foi intitulado o Procurador Geral da Rússia. Uma secção superior de justiça exercia vigilância sobre os funcionários com o objeto de garantir a obediência islâmica, na Turquia. Inspirando o Rei Carlos XII a criar o cargo de Supremo Representante do Rei em seu país.

Servem à palavra ombudsman pelo menos duas traduções: aquela que representa, defendida por Caio Túlio Costa, e pessoa encarregada de delegação, destacada por Faria Mendes, jornalista e professor da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. O certo é que duas palavras do sueco (“ombud”, representante, e “man”, homem) se uniram para designar o procurador do interesse coletivo frente ao aparelho estatal (SÁ, VILANOVA e MACIEL, 2006: p.15)

E ainda segundo BASTOS, a função foi criada em 1809, recebendo a denominação de "Justitieombudsman" que significa representante do cidadão de justiça, assim como a origem da palavra não é inglesa, seria incorreto colocá-la no

plural "ombudsmen", devendo ser retificado para "ombudsmän", ficando seu feminino "ombudskvinna" Em contra partida, já ficou consagrada a utilização na maioria dos países do plural "ombudsmen", o qual está sendo utilizado no presente trabalho. Ressaltando-se, nos países da escandinavia, a figura do ouvidor-geral, o qual possui função pública de canalizar problemas e reclamações da população.

O reflexo da instituição do ombudsman nos países nórdicos se deu no século XIX no Brasil, quando em 1823, mediante apresentação por meio de um deputado do Parlamento Imperial, de um projeto de lei criando a "figura" do ombudsman nacional.

No Brasil, a palavra ombudsman se apresenta com significado ambíguo. CENTURIÃO (2003, p.59) destaca que,

Ombudsman é palavra recente em nosso vocabulário, ainda não muito bem definida em seu significado - ou significados – pois o termo se mostra multifacetado em acepções e possibilidades.

A palavra ouvidor, de origem remota na língua portuguesa e pouco utilizada na era moderna, tem sido aplicada no Brasil e com grande aceitação nos tempos atuais, para identificar profissionais que atuam em funções compatíveis com as do ombudsman sueco.

Ainda de acordo com CENTURIÃO (2003, p.59),

Ouvidor é palavra mais antiga entre nós, porém com significado diverso em sua origem. O Ouvidor do Rei de tempos coloniais era representante da coroa imperial, em seu nome fiscalizando e aplicando justiça. O completo oposto do Ouvidor da máquina estatal de hoje, que é representante do cidadão perante o Estado.

3.2.CONFORME BASTOS A CARACTERÍSTICA DO OMBUDSMAN CLÁSSICO, PODE SER CLASSIFICADA DA SEGUINTE FORMA:

- 3.2.1 – Quanto à jurisdição;
- 3.2.2 – Quanto à autoridade;
- 3.2.3 – Quanto à iniciativa das investigações;
- 3.2.4 – Quanto às suas qualificações e,
- 3.2.5 – Quanto à nomeação.

O controle administrativo foi sempre característica marcante na execução das atividades exercidas pelo ombudsman desde o seu surgimento.

Acerca do assunto assim dispõe BOTELHO:

O controle tende a assegurar a coerência da atividade administrativa. O controle assegura ainda que a Administração respeite as regras assentadas pelo poder político e não se imiscua nos direitos e liberdade publica dos cidadãos (1992 p.18)

Diante da necessidade que requer a máxima eficiência na execução das atividades exercidas dentro da administração pública, foi observado que as diversas espécies de controle administrativo, jurisdicional, político, entre outros, respeitando os limites da ação, já não eram mais suficientes para atender todas as situações.

O ombudsman clássico sueco era encarregado de controlar a observância das leis pelos tribunais e funcionários, bem como de acionar perante os tribunais competentes aqueles em que no exercício de suas funções houver, parcialidade, favor ou qualquer outro benefício, cometido ilegalmente ou mediante negligência ao executar os deveres de seu ofício.

Na opinião de BOTELHO :

O ombudsman é o único instituto jurídico-administrativo que possibilita aos administrados realizar controle administrativo em relação às lacunas omissivas e comissivas, às zonas cinzentas e a certos abusos e distorções do poder discricionário, no âmbito interno na administração Pública. (Ibid., p.15)

GOMES discorre:

A instituição do ombudsman é uma clara reafirmação do pronunciamento de André LEGRAND que de maneira direta ou indireta todos os meios de controle se apresentam como um meio de defesa dos direitos e interesses dos cidadãos .(1987 p.253)

ROWAT sobre o assunto assim define:

O ombudsman é um delegado do Parlamento que investiga queixas de cidadãos contra mau atendimento por parte das repartições públicas e, quando as considera procedentes, procura soluções. Devido às múltiplas formas e adaptações que a instituição escandinava sofreu ao migrar para outros países, não existe consenso entre os estudiosos quanto a definição do Ombudsman .(1975. p.20)

LEITE destaca que o ombudsman:

É instituído por lei; é funcionalmente autônomo não integra a administração; independe operacionalmente, tanto do Legislativo quanto do Executivo; é um especialista; é um perito; não tem posição partidária; é normativamente universalista; defende os interesses da parte, mas não é um adversário da administração; qualquer pessoa pode vê-lo e entrar em contato com ele. (1975, p.53)

3.2.1 QUANTO À JURISDIÇÃO:

O ombudsman escandinavo, com jurisdição em todo o país, exerce o controle sobre todos os órgãos da administração direta e indireta de forma plena. Encontra-se em alguns casos, jurisdição limitada em determinados países para ser restrito, em somente alguns determinados órgão ou setores da administração pública, podendo ser excluído de sua competência as Forças Armadas e o Poder Judiciário.

GOMES ainda diz:

O ombudsman surge como um importantíssimo sistema interorgânico defendendo os direitos individuais e coletivos ameaçados pelo Estado. A fiscalização exercida pelo Ombudsman recai, em regra, sobre todos os órgãos e agentes da administração direta e indireta. (2000 p.49-124)

3.2.2 QUANTO À AUTORIDADE

O ombudsman no sentido amplo e genérico não possui caráter punitivo, mas sim investigativo, ao mesmo tempo em que diligencia e solicita informação de cunho interno ou externo, requisita quaisquer documentos, arquivos ou registros, tendo livre acesso a todos os setores que estão à sua jurisdição, a fim de colher dados específicos que contribuam para um bom atendimento operacional daquele determinado órgão ou setor, sempre em busca da perfeição da melhoria da prestação de serviços.

Assim sendo, com exceção do ombudsman sueco e finlandês, o ombudsman mundial não possui caráter coercitivo, ou seja, não pune, não adverte e nem acusa qualquer servidores faltosos junto aos devidos tribunais.

A sua autoridade de cunho moral limita-se em receber críticas, censuras, sugestões, reclamações, a fim de ser providenciada informalmente a reparação de algum dano, inicialmente provocando, transferindo de uma certa forma respaldo junto ao poder público e ressaltando o seu traço fundamental, a imparcialidade.

3.2.3 QUANTO À INICIATIVA DAS INVESTIGAÇÕES

Os meios de investigação são os mais variados: reclamações ou denúncias dos cidadãos realizadas através de carta, telefone, e-mail ou pessoalmente ao titular do cargo, sem qualquer formalidade. Ressaltando-se que alguns países adotam o sistema a fim de controlar a demanda de reclamações encaminhadas somente por membro do Parlamento, ficando preteridas as denúncias anônimas. As reclamações devem ser apresentadas no prazo de um ano após a ocorrência do incidente, no entanto, caso estas reclamações sejam prescritas o ombudsman pode tomar iniciativa diante dessa manifestação já prescrita.

Portanto, pode-se verificar que na maioria dos países podem ser feitas investigações por iniciativa própria quando se toma conhecimento de alguma irregularidade ou ilegalidade. Em países como a Suécia, por exemplo, o ombudsman se encarrega pessoalmente de inspecionar cadeias, hospitais para doentes mentais, instituições para tratamento de alcoólatras e orfanatos. Não há formalidade para elaboração de reclamações ou denúncia, independentemente de nacionalidade, de estar ou não em pleno gozo de seus direitos políticos ou não seja o titular do direito lesado, tendo como uma de suas principais características o fácil acesso da população com relação aos serviços prestados pelo ombudsman.

Uma vez apurando as reclamações formalizadas, diante das diversas manifestações recebidas, o ombudsman solicita informações, averiguando dados e informes, tornando-se um agente ativo de mudanças, que além de satisfazer o cidadão manifestante da reclamação, diante do retorno de suas solicitações,

contribui para melhorar e aperfeiçoar os serviços prestados daquele órgão, setor ou repartição junto à sociedade.

Além do retorno diante da apuração dos resultados, o ombudsman apresenta periodicamente um relatório, qualitativo e quantitativo, com o resumo dos casos e recomendações mais importantes, das atividades exercida devendo o relatório ser amplamente divulgado e distribuído aos setores competentes, a fim de servir como instrumento de pesquisa e orientação administrativa. Dando publicidade dá-se visibilidade, credibilidade junto à população e respaldo com relação aos agentes públicos.

3.2.4 QUANTO AS SUAS QUALIFICAÇÕES:

Pode-se elencar, dentre algumas qualificações, as principais funções do ombudsman: a) humanizar as relações entre o cidadão e a administração da maneira mais informal possível, direcionando ao cidadão a atenção e o devido respeito ao ouvir seus reclamos; b) demonstrar sensibilidade diante dos problemas apresentados ao tempo em que demonstra imparcialmente diante da situação; c) procurar resolver com empenho e celeridade as situações.

Ressalta-se ainda outras características necessárias e inerentes à figura do ombudsman: a) notável poder de conhecimento jurídico, político e social; b) ampla influência na administração pública e da organização em que o mesmo vai atuar; c) elevado espírito público; d) senso de justiça e equidade, sensibilidade social, e) habilidades nas relações públicas; f) equilíbrio e personalidade marcante; g) ilibada reputação; h) boa conduta moral e sem rastro de improbidade administrativa.

3.2.5 QUANTO À NOMEAÇÃO:

Em cada país, verificando-se seus aspectos políticos, sociais e culturais, o preenchimento para o cargo de ombudsman designa-se de acordo com as

exigências normativas e peculiaridades e respectivas necessidades. Destarte, pode haver a criação efetiva do cargo para o Legislativo, mediante aprovação prévia do Executivo; para criação efetiva do cargo para o Executivo, mediante consulta do Legislativo, proposta de colegiados da sociedade civil ou através da nomeação por decreto.

No entanto, verifica-se em qualquer caso o mínimo exigível de autonomia funcional para que o ombudsman possa ter liberdade, eficiência e eficácia em suas ações. Há, desta forma uma série de garantias que possibilitam o seu respaldo e a completa isenção de suas ações, as quais rejam mandato definido, inamovibilidade, irredutibilidade de vencimentos e para cassação a devida previsão legal. Aconselha a doutrina que o referido mandato seja de pelo menos cinco anos, sendo permitida a sua reeleição. O mesmo terá seu mandato cassado em caso de condenação por sentença passada em transito e julgado por delito ou negligência.

4 – A OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL

As ouvidorias foram criadas e desenvolvidas no Brasil diante da percepção e sensibilidade dos dirigentes públicos e do reflexo direto com relação ao próprio processo democrático participativo. Elas foram implantadas de diversas formas, tendo em vista não ter sido recepcionada pela Carta Magna de 1988.

Segundo BASTOS, após a promulgação da Constituição de 1988 e com o advento da consolidação da democracia no Brasil foram estabelecidos canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos. A ouvidoria, como viabilizadora desse canal de comunicação, teve reflexo no crescimento da democracia participativa, facilitando a circulação de informações, aumentando a concretização da população em relação ao exercício de seus direitos, ampliando os mecanismos de controle e permitindo a transparência ao desempenho e aperfeiçoamento da prestação dos serviços daquela à instituição.

Assim sendo, a ouvidoria atua ativamente no processo de participação popular, aplicando o exercício da cidadania e tendo por objetivo dentro outros, servir de meio de aprimoramento do serviço público.

LIRA assim explica:

Os diferentes instrumentos de democracia participativa têm concorrido enormemente para que o cidadão compreenda que a satisfação do seu problema, na verdade, está ligada de forma umbilical ao aprimoramento da instituição no seu conjunto (2001; p.116).

A ouvidoria é participativa no processo de políticas públicas, pois estabelece parâmetros que avaliam o sistema de administração daquele respectivo setor ou órgão. Numa visão mais ampla, a ouvidoria serve de instrumento concretizador de diretrizes gerenciais com o fito de implantar os devidos mecanismos e traçar ações que possibilitem ao administrador efetivar a melhoria dos serviços prestados junto à sociedade.

A ouvidoria, portanto, não tem caráter punitivo, mas sim poder propositivo, pois permite a reavaliação dos procedimentos adotados junto àquela determinada instituição, induzindo reformas estruturais. Nas ouvidorias brasileiras o cargo de ouvidor é demissível *ad nutum*, sendo nomeado pelo dirigente máximo do órgão que fiscaliza.

As opiniões são divergentes em relação à autonomia do ouvidor. Alguns defendem ser a sua autonomia necessária em defesas dos direitos do cidadão em sua plenitude diante das falhas cometidas pelo agente público; outros defendem que autonomia não se faz de forma tão necessária assim, uma vez se verificando que o titular da instituição não exerce sua atividade com isenção e imparcialidade na efetiva defesa dos direitos individuais do cidadão. No Brasil, alguns ouvidores são nomeados através de decretos, portarias ou leis. No caso do ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, a nomeação é feita pelo chefe máximo do Poder Judiciário, que é o Presidente do Tribunal de Justiça do Estado.

Na opinião de VISMONA (2001) o papel da lei é institucionalizar a Ouvidoria dentro da administração pública, deixando de ser um ato de vontade do governador e passando a ser um ato de vontade legítimo da população.

Segundo OLIVEIRA:

As diferenças entre o Ombudsman clássico e as ouvidorias brasileiras não impedem que estas atinjam os objetivos para as quais foram criadas. Entre estes objetivos ele destaca: o de inserir na Administração Pública as demandas dos cidadãos de modo informal e expedito; de sanar as incorreções da administração através das reclamações individuais ou coletivas e da fiscalização popular; e de proporcionar aos cidadãos uma maneira alternativa de proteção dos direitos e interesses, individuais e coletivos, de forma mais célere e eficaz do que os tradicionais meios de defesa (2000, p.173-175)

LYRA explica que a ouvidoria:

Foi gerada pela mobilização democrática e popular dos militantes dos direitos humanos, sob o manto protetor e com o apoio ostensivo de D. Paulo Evaristo Arns, então Cardeal de São Paulo (2003, p.173)

Para LACERDA, no período colonial, muitas eram as atribuições do ouvidor, dentre as quais podemos destacar a de representante do donatário, compartilhando com este sua jurisdição nos assuntos civis e penais, com poder sobre escravos, gentios, peões cristãos e homens livres, tanto para condenar como para absolver.

O ouvidor dos tempos do Brasil Colônia, conhecido por ouvidor geral, se diferenciava ouvidores atuais, por ser representante do Rei, sua função principal era fazer aplicar e respeitar as leis da metrópole, sendo responsável pelo o que acontecia na colônia .

A criação das ouvidorias brasileiras representa um importante marco no processo de redemocratização do Brasil, tendo em vista que o cidadão busca interação com o governo, necessitando ser ouvido na esperança de mudanças.

Em 1986 houve a instalação da primeira ouvidoria pública brasileira, na Prefeitura Municipal de Curitiba (PR), criada por decreto, na gestão do Prefeito Roberto Requião (GOMES, 2000, p.68-69).

4.1 – O OUVIDOR BRASILEIRO

O termo ouvidor, apesar de pouco empregado na atualidade, está sendo aplicado no Brasil e com grande aceitação, utilizado para identificar aqueles profissionais que funcionam como um ombudsman sueco.

CENTURIÃO (2003, p.59) destaca que:

Ombudsman é palavra recente em nosso vocabulário, ainda não muito bem definida em seu significado - ou significados – pois o termo se mostra multifacetado em acepções e possibilidades.

Ao chegar ao Brasil o ombudsman escandinavo passou por um processo de alterações e aos poucos conseguiu adquirir características próprias, e ao inspirar-se no passado optou por adotar o termo “ouvidor”, para se referir ao atual representante do cidadão.

A luta internacional pelos direitos humanos do cidadão chega ao Brasil, e com ela, a Constituição Federal de 1988, fazendo os ideais democráticos e o espírito de cidadania do povo crescer cada vez mais.

A diferença existente entre o ouvidor brasileiro e ombudsman clássico estão na sua origem, que não é parlamentar, apesar de atuar em defesa da cidadania. E, quase sempre, é nomeado pelo chefe do executivo, ou pelo dirigente das organizações privadas. Sua gestão é mais participativa, sendo permitido, dentro das organizações, como representante do cidadão o controle interno e externo por meio das questões dirigidas a ouvidoria.

Dentre as principais atribuições do ouvidor brasileiro, podemos destacar: receber manifestações na forma de reclamações, solicitações e elogios, buscando informações e orientando a partir do exame das demandas, para se chegar a um melhor desempenho da máquina administrativa.

O ouvidor no âmbito do judiciário exerce a mesma função do ouvidor no âmbito privado, ou seja, também é um representante do cidadão.

LACERDA (2000, p.13) conceitua ouvidor como: (sic) *“supremo funcionário judicial nas capitâneas e por cujo intermédio atuavam os donatários nos âmbitos civil e penal”*.

5 - PESQUISA DE CAMPO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa de campo foi realizada visando adquirir conhecimentos no âmbito do desenvolvimento das atividades da ouvidoria, com observância de técnicas utilizadas para apuração de dados e posterior análise dos resultados.

5.1. ESTATÍSTICA MENSAL

A estatística mensal, além dos dados referentes à forma de recebimento (e-mail, carta, ofício, pessoalmente, telefone ou urnas), também é composta dos seguintes dados:

RECLAMAÇÕES: Manifestações feitas a fim de reivindicar agilidade processual ou à prestação jurisdicional.

SUGESTÕES: Opiniões com intuito de melhoria dos serviços judiciais.

ELOGIOS: Exaltações que elevam de forma positiva a prestação jurisdicional.

CRÍTICAS: Manifestações que discriminam erros/falhas dos serviços auxiliares prestados em geral.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO – Manifestações requisitando informações sobre atos processuais, prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará (estrutura, funcionamento, aspecto formal, aspecto legal, etc.)

OUTROS - São todas e quaisquer manifestações recebidas que não se enquadram acima.

5.2. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA GERAL

Utilizada como uma ferramenta de apoio pela ouvidoria, a estatística é uma poderosa fonte de pesquisa que auxilia o administrador público a traçar metas, tomar decisões, identificar tendências e mensurar o grau de satisfação da população em relação aos serviços públicos.

Em razão das mudanças ocorridas na Ouvidoria Geral, houve alteração na metodologia utilizada na coleta de dados acarretando a inexistência de informações correspondente aos períodos de novembro e dezembro de 2004 a

2005 e 2006 a 2007, não sendo possível apresentar todos os resultados alcançados pela ouvidoria. Apesar disso procurou-se, através da apresentação desses dados, apresentar um panorama de como se comportou a Ouvidoria Geral do estado nesses quatro anos de sua existência.

A análise das manifestações recebidas se subdivide em 02(duas) ordens: do valor total de manifestações recebidas, especifica-se qual o valor absoluto e o relativo (em termos percentuais) para cada e-mail, carta, ofício, atendimento pessoalmente, telefone e urna (itens da forma de recebimento das manifestações ocorridas naquele mês).

Do valor total de manifestações recebidas especifica-se qual o valor absoluto e o relativo (em termos percentuais) para cada reclamação, sugestão, elogio, crítica, pedido de informação e outros (itens do tipo de manifestação ocorridos naquele mês).

5.3 - ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS PERÍODOS DE NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2004 A DEZEMBRO DE 2007.

O número de atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral entre 2004 e 2007 demonstra o quanto cresceu a participação popular na administração Judiciária Cearense. Conforme quadro estatístico abaixo:

QUADRO COMPARATIVO – ESTATÍSTICA ANUAL
(2004/2005/2006/2007)

	2004	2005	2006	2007
E-MAIL	41	457	895	2.090
CARTA(OFFÍCIO)	27	31	27	13
ATEND.PESSOALMENTE	10	65	78	68
TELEFONE	44	100	94	82
CORREIO	7	0	2	3
URNA	0	15	2	0
<u>TOTAL</u>	129	668	1.098	2.256
RECLAMAÇÕES	92	376	483	816
SUGESTÕES	11	16	16	16
ELOGIOS	12	6	11	39
CRÍTICAS	3	11	14	3
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	9	154	444	1016
DENÚNCIA	0	0	16	44
OUTROS	2	105	114	322
<u>TOTAL</u>	129	668	1098	2.256

Fonte: o autor.

Verificou-se que no ano de 2004 houve um aumento no valor percentual de 417,83% das manifestações recebidas em relação ao ano de 2005, tendo em vista ter sido feita comparação dos dois primeiros meses de funcionamento da ouvidoria no ano de 2004 com relação aos 12 meses de funcionamento relativos ao ano de 2005; no entanto, houve um aumento das manifestações recebidas no valor percentual de 64,37% em relação ao ano de 2005, bem como observa-se um aumento no ano de 2007 no valor percentual de 105,46% em relação ao ano de 2006, confirmando a importância da ouvidoria no apoio à otimização dos serviços prestados no âmbito no Poder Judiciário, ressaltando um resultado positivo com relação aos trabalhos desenvolvidos por esta ouvidoria no ano de 2007.

5.4. OUVIDORIA DA OAB-CE

A Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB-CE começou informalmente em meados de janeiro de 1998, de forma voluntária, através da participação da advogada Joita Rodrigues que colhia reclamações, sugestões e elogios, levando-os diretamente à presidência da ordem. Notou-se que a atuação da instituição poderia ser aprimorada, tanto interna como externamente, ouvindo os reclamos de seus membros e do público em geral, por intermédio de um órgão transparente, imparcial e independente, que transmitisse confiança e seriedade, que servisse de instrumento de acesso à OAB.

A idéia materializou-se em junho de 1998, quando o causídico Paulo César Rodrigues de Lima apresentou ao Conselho Estadual projeto de implantação da ouvidoria, tendo sido protocolado sob o nº 3240/98. Tal projeto, pioneiro no meio da advocacia no Brasil, até hoje serve de exemplo e de inspiração a tantos outros que se aventuram na experimentação do novo.

Empossado em 17 de março de 1999 como o primeiro ouvidor, o advogado Paulo Braun deu os primeiros e mais importantes passos para a afirmação e expansão da Ouvidoria da OAB-CE. A atividade desenvolvida pela Ouvidoria da Ordem é voluntária e gratuita, mas isso não tira a relevância do serviço que é prestado. A advocacia é a única profissão liberal que tem status constitucional, sendo considerada como indispensável à administração da Justiça.

No Estado Democrático de Direito, a OAB possui missão muito relevante, sendo a última cidadela na defesa da democracia, da cidadania e dos direitos humanos. A antiga estrutura hermética da casa dos advogados teve de alcançar o cidadão comum e a ouvidoria é a porta da frente para quem a ela se socorre. Pode o cidadão dirigir-se à ouvidoria sem qualquer formalidade, facilitando assim o acesso direto dos interessados. A atual gestão da Ouvidoria da OAB-CE tem a influência do instituto do ombudsman, que presta serviço de natureza especial em defesa do cidadão, indistintamente, com paciência cívica e, sobretudo, vocação,

sempre se pautando na ética e no sigilo, configurando-se num eficaz instrumento de luta contra as desigualdades sociais.

Na prática, a ouvidoria funciona como instância prévia de apuração dos fatos e, principalmente, de conciliação, recebendo a reclamação, analisando a procedência através de um minucioso trabalho feito pelo corpo de seus assessores – que estão em capacitação constante - buscando solução amigável e justa aos problemas e conflitos. Caso não seja possível um entendimento, a ouvidoria encaminha a reclamação ao órgão competente. Um dos requisitos essenciais que tem predominado dentro da Ordem para o bom desempenho do ouvidor e de sua equipe é a sua autonomia funcional. Com essa independência, retira-se o caráter corporativista e cria-se uma maior credibilidade perante o público externo. A ampliação da Ouvidoria da Ordem dos Advogados do BRASIL - OAB-CE contou com a estruturação de seu atendimento e com a criação das ouvidorias no interior do Estado, culminando, por fim, com a inauguração recente da sala da Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil-OAB-CE, que tomou o nome do advogado Francisco Flósculo Barreto, no Fórum Clóvis Beviláqua, fazendo a aproximação, ainda mais, com o cidadão cearense e com os demais operadores do direito.

A Ouvidoria da Ordem, por meio de seus representantes, teve participação em vários eventos e, inclusive, na mídia local, mostrando para jornalistas, advogados, outros ouvidores e para a sociedade a sua atuação e o seu trabalho. Concluindo, a OAB-CE vem trilhando um caminho novo, através de sua Ouvidoria, aproximando-se da sociedade, aproximando-se do advogado, abrindo suas portas numa gestão mais democrática e participativa.

5.5 OUVIDORIA DA PREFEITURA DE FORTALEZA

A Ouvidoria Geral do Município é a instância administrativa responsável por acolher reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos quanto ao atendimento prestado pelos diversos órgãos municipais. Está diretamente ligada ao Gabinete da Prefeita, o que lhe confere independência e

autonomia no desenvolvimento de suas atividades, garantindo-lhe o direito de representar a população de Fortaleza junto à chefe do Executivo.

Tem como objetivo estreitar a integração entre sociedade e administração municipal, colaborando, divulgando e promovendo ações que ampliem a participação popular através dos mecanismos de democratização dos estados garantidos pelo princípio constitucional de que “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”; contribuir permanentemente para melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, evidenciando transparência nas relações com os usuários dos serviços municipais; zelar pelas observâncias dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade dos serviços públicos; receber as reclamações, denúncias, sugestões e elogios da população, mantendo-a informada sobre o andamento dos seus registros até a conclusão total do seu processo; realizar inspeções sugerindo, quando necessárias, auditorias e/ou instaurações de sindicâncias administrativas a fim de apurar os fatos denunciados.

Além disso, pode propor políticas públicas e até projetos de lei, conforme a necessidade; promover diálogos, visitas e audiências com administradores (as) públicos (as); colaborar para a conscientização da população em busca de seus direitos; responder as correspondências enviadas à Prefeitura de Fortaleza após conhecimento e determinação da mesma; providenciar o atendimento proveniente da demanda do serviço Fala Fortaleza – que teve suas atividades iniciadas em 04 de agosto de 2006 alimentando o banco de dados do programa e registrando os encaminhamentos e/ou as soluções definitivas; fornecer subsídios para as decisões da Prefeita de Fortaleza relacionados à melhoria do atendimento dos serviços públicos municipais; mediar crises que se estabeleçam entre a população, seus segmentos e a administração municipal.

As funções da Ouvidoria Geral do Município resumem-se em três principais focos. A primeira atribuição é registrar e dar o tratamento adequado às

reclamações, sugestões denúncias e elogios sobre serviços públicos municipais, oriundos da sociedade. O segundo grande foco é participar do processo, sugerindo mudanças, tanto gerenciais como de procedimento, mediante análise e interpretação das percepções dos cidadãos, com produção de relatórios estratégicos, gerados pelos registros feitos nas ouvidorias municipais destinados à prefeita e secretários municipais, nos quais são apontadas as principais deficiências ou irregularidades, sob o ponto de vista dos cidadãos. O terceiro foco é a mediação de crises comunitárias e litígios entre sociedade civil organizada e a administração municipal. Essas funções subsidiam a formulação e gestão das políticas e estratégias da administração municipal. A ouvidoria é também um excelente instrumento de gestão, já que possui um imenso banco de dados para alimentar as áreas de inteligência da administração municipal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reforma do Poder Judiciário teve como uma exigência à criação das ouvidorias judiciárias, inspirada nos sentimentos de transparência e de participação popular nos destinos da prestação jurisdicional.

Tal exigência incide por todos os estados do país, mas ainda não se desenvolveu consistentemente na maioria deles. Explica-se pelo fato de que a ouvidoria é um órgão independente embutido na estrutura do Poder Judiciário, como é óbvio, vem sendo visto com algumas reservas pelos outros setores administrativos dos tribunais que se sentem ameaçados pela sua possível interferência em áreas até então exclusivas, como por exemplo, nos julgamentos processuais.

Necessário se faz que as autoridades se conscientizem da importância e da validade das ouvidorias para se chegar a um melhor aperfeiçoamento do serviço.

O trabalho realizado pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça é importante e tem a finalidade de atender de forma imparcial e solícita aos diversos anseios da sociedade, seja no aspecto jurídico, administrativo ou restrito ao Poder Judiciário. Contudo, pode-se observar a importância do papel do ouvidor, suas características e funções junto à sociedade.

O ouvidor hoje é uma figura essencial em uma instituição. Além de ouvir, deve elaborar sugestões e impor respeito sem deixar que o subestime. A ouvidoria traz também soluções para os administradores. Os desembargadores João de Deus Barros Bringel e Edite Bringel Olinda Alencar tiveram a sensibilidade de perceber a importância do órgão e o papel político que lhe está reservado, não exercendo caráter punitivo ou de execução.

A ouvidoria dispõe de uma autonomia operacional que se revela pelo mandato do ouvidor e por sua hierarquização como órgão de alta esfera administrativa do tribunal.

O Judiciário deve exalar transparência e voltar-se para o atendimento de sua clientela. Prestador de serviço como qualquer outra organização, está comprometida com a eficiência da sua atuação.

Não adianta estar aparelhado para o desempenho das suas funções se os usuários estiverem insatisfeitos. Uma Justiça moderna tem que estar atenta aos interesses da população e dos seus interlocutores – os advogados.

É preciso ter humildade para ouvir. Essa é, certamente, a mais importante função das ouvidorias, ao lado das suas atividades permanentes de receber queixas dos jurisdicionados pelos meios eletrônicos, pelas caixas receptoras ou pelo atendimento pessoal.

Pensar de outra forma é estar na contramão da história. A ouvidoria é o retrato da democratização do Judiciário, onde deságuam as aflições das pessoas.

Feita a análise dos trabalhos realizados nesta ouvidoria, pela amostragem da forma e tipo de manifestação recebida, apresenta-se de forma positiva os serviços prestados, no cômputo geral, da ouvidoria junto desta sociedade.

Ressaltar-se a evolução dos atendimentos por e-mail no ano de 2006 em relação a 2005, havendo um maior número de reclamações no ano de 2007 em relação ao ano de 2006, bem como a ocorrência em grau elevado no ano de 2006 das manifestações referentes a pedido de informação comparada com as mesmas manifestações no ano de 2005.

Assim sendo, ao longo dos três anos (2004 a 2007), verifica-se que também houve uma evolução no tocante ao endereço eletrônico no ano de 2007 em relação ao ano de 2006, sendo que a procura pelo atendimento feito

pessoalmente é elevado em relação à amostragem apresentada, considerando apenas o período relativo ao ano de 2006.

Paulatinamente constrói-se um modelo de ouvidoria pública para o nosso estado do Ceará combatendo o mau atendimento, a morosidade nos processos, as falhas nos procedimentos funcionais, a burocracia excessiva, a arrogância, dentre outros, que corroem a imagem do serviço público brasileiro, agregando, ainda, um estereótipo negativo para o Judiciário.

A ouvidoria, portanto, é o futuro. Já se foi o tempo em que o Poder Judiciário era uma organização hermética, atuando sob uma redoma, insuscetível de qualquer questionamento.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO Brasileira de Ouvidores. **Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman**. Fortaleza, 1997.

Disponível em:<http://www.abonacional.org.br/codetica.htm> Acesso em 26.jan.2008.

ALENCAR, Edite Bringel Olinda, **Ouvidoria: história e desafios**, Expressão Gráfica e Editora Ltda., 2006.

BASTOS, Marco Aurélio, **A ouvidoria pública no Paraná**, Curitiba, 2006, p. 77. Monografia (Especialização em Administração Pública, Unibral), 2006.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: atualizada até a emenda constitucional nº 47.10 ed. São Paulo: Verbo Jurídico, 2005.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã: como e por que instalar uma ouvidoria**. 1ª ed. São Paulo: Educador, 2003.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e, **Do instituto do Ombudsman à construção das ouvidorias públicas brasileiras**. In LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria na esfera pública brasileira**. 1ª ed. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB; Curitiba: Editora Universitária UFPR, 2000.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e, O Ouvidor-Geral. **Uma Experiência Municipal**. Revista de Direito Público, São Paulo, a.20, n.83, p.250-259, jun/set.1987.

GUALAZZI, Eduardo Lobo Botelho. **Controle administrativo e ombudsman**. Revista dos Tribunais, São Paulo, mar./1992.

LACERDA, Arthur Vismond de. **As ouvidorias do Brasil colônia**. 1ª ed. Curitiba: Juruá, 2000.

LEITE Celso Barroso. **Ombudsman: corregedor administrativo**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

LYRA, Rubens Pinto. **Prevenção e mediação de conflitos: a atuação dos conselhos e ouvidorias na área de segurança e de justiça**. Revista de informação Legislativa, Brasília, out./dez.2003.

LYRA, Rubens Pinto. Ações de Cidadania. **A experiência da Universidade Federal da Paraíba e o instituto da Ouvidoria**. In Seminário Ações da Cidadania. Brasília, 2001.(Série Ação Parlamentar).

SCHILLING, Volyaire, **A declaração dos direitos do homem e do cidadão**, Terra Networks, São Paulo, 2002.

OLIVEIRA, João Elias de. **A ouvidoria do Estado do Paraná**. In: LYRA, Rubens Pinto(org).**A ouvidoria na esfera pública brasileira**, Curitiba: UFPR. 2000.

VILANOVA, Fátima; SÁ Adísia, MACIEL, Roberto. Ombudsman Ouvidores, **Transparência mediação e cidadania**, Edições Demócrito Rocha, 2006.

VISMONA, Edson Luiz.**Ações de cidadania**. Brasília, 2001.

VISMONA, Edson Luiz. **A ouvidoria no Brasil e seus princípios**. In: Vismona, Edson Luiz. **A Ouvidoria no Brasil**, 1ª ed. São Paulo: ABO, 2001.

_____ **Construindo um Novo Judiciário – Ouvidoria – Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro**. março 2007

ANEXOS

OUVIDORIA GERAL DO PODER JUDICIÁRIO

Tipo de Manifestação:

Sugestão Reclamação Elogio

Crítica Informação Outros

Atenção: O sigilo é assegurado. Não serão aceitas manifestações anônimas.

Nome:

Endereço:

Profissão: RG: CPF:

e-mail:

Fone: Nº do Proc.

Como deseja receber sua resposta:

Retorno do manifestante

Utilize o verso para sua manifestação

RELATÓRIO DE PROVIDÊNCIAS

Enviado Ofício _____

Ligação telefônica _____ às h. do dia ____/____/____

Contato _____

E-mail _____

Resposta _____

Retorno _____ às h. do dia ____/____/____

CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN (ABO)

1. Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”.
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito às pessoas.
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errôneos, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidário ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no “Código de Ética”, sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.

20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-officio ou mediante representação, com direito a recursos ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.

21. As sanções estaduais poderão ter o seu “Código de Ética e Conduta”, que deverá ser submetido à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.

22. As sanções impostas pelas seções estaduais da ABO poderão ser objeto de recursos ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo a avaliação e aplicação das sanções serão definidas por Resolução da Diretoria Executiva.