

A criação de ouvidorias como canal direto de comunicação para atender às demandas dos usuários e promover o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional já é uma realidade em quase todo o Judiciário brasileiro. Dos 91 tribunais existentes no país (61 federais e 30 estaduais, sendo três deles militares), apenas 14 não possuem ouvidorias formais em suas estruturas de trabalho.

Os poucos tribunais que ainda não contam com esse serviço – cerca de 15% do total – são os Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) do Acre, Amapá, Paraíba, Piauí, Paraná, Rio Grande do Norte, Rondônia, Rio Grande do Sul e São Paulo; os Tribunais de Justiça do Acre, Minas Gerais, Pará e Paraná e o Tribunal de Justiça Militar de São Paulo.

Mas isso não significa que eles não tenham outros instrumentos de comunicação com os cidadãos: os TREs do Acre, Paraná e Rio Grande do Sul; os TJs do Acre e do Paraná e Tribunal Militar de São Paulo dispõem de serviços do tipo “Fale com o TRE, Fale conosco ou Fale com a Corregedoria”.

Desde a publicação da Resolução 103 do Conselho Nacional de Justiça que definiu as atribuições e determinou a criação de ouvidorias em todos os tribunais, esse instrumento de valorização da cidadania já está em pleno funcionamento no Supremo Tribunal Federal (STF), nos quatro Tribunais Superiores (STJ, TSE, TST e STM), cinco Tribunais Regionais Federais (TRFs), 24 Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs), 18 Tribunais Regionais Eleitorais (TREs), 23 Tribunais de Justiça (TJs) e nos Tribunais de Justiça Militar de Minas Gerais e do Rio Grande do Sul.

Os Tribunais Eleitorais do Amapá, Paraíba, Piauí, Rio Grande do Norte, Rondônia e Rio Grande do Sul e os Tribunais de Justiça de Minas Gerais, Paraná, Pará e Acre informaram que suas ouvidorias estão em fase final de implantação. O Tribunal de Justiça Militar de São Paulo incluiu a criação de sua ouvidoria no planejamento estratégico de 2011.

A necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do

Poder Judiciário com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades foi diagnosticada pelo Conselho Nacional de Justiça e regulamentada na Resolução 103, publicada em março de 2010.

Para o ouvidor do Conselho Nacional de Justiça, conselheiro José Adônis de Araújo Sá, a ouvidoria é um importante instrumento de cidadania, pois funciona como um canal de comunicação direta do cidadão sem a necessidade de provocação formal por meio de processos.

De acordo com a resolução, as ouvidorias devem ter estrutura permanente e adequada para receber e atender consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal; prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal; apurar as manifestações e manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas.

Fonte: [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)