

Por José Barroso Filho (*)

Tramitam no Judiciário Brasileiro cerca de 100 milhões de processos. Essa explosão de demandas judiciais caracterizou-se como afirmação de uma cidadania ativa. Desde a promulgação da Constituição de 1988, enquanto o número de processos ajuizados multiplicou-se em mais de 80 vezes, o número de juízes chegou apenas a quintuplicar (4.900 Juízes em 1988 e 16.429 em 2013).

Sem dúvida que a alta litigiosidade conjugada com a não utilização ou pouca utilização de meios alternativos de solução de litígios (conciliação processual e pré-processual, mediação e arbitragem) o que ocasiona uma demora na prestação jurisdicional o que leva a não solução do caso, em tempo razoável, não por falha do Poder Judiciário, que já atua no seu limite; não por que o cidadão não deva buscar os seus direitos mas, porque este modelo de judicialização imediata dos conflitos chegou a sua exaustão.

Acesso à Justiça não é, necessariamente, acesso ao Judiciário. O que busca é a solução para os conflitos que pode se construir pelas partes envolvidas ou imposta por uma decisão judicial. O Cidadão deseja ver o seu caso resolvido. O Estado precisa que os conflitos sejam pacificados.

Mesmo o nosso Judiciário sendo um dos mais produtivos do mundo, por ano, são prolatadas cerca de 25 milhões de sentenças conjugadas com outras milhões e milhões de decisões, o cidadão sofre com a demora na solução de seus processos.

Que processos são esses:

- 51% dos processos em andamento são demandas do Poder Público;
- Cerca de 30 milhões de ações são decorrentes de relações de consumo...Com clara definição de quem são os grandes demandados.

Precisamos de mudança cultural para fugirmos desta caótica cultura do litígio em direção à valorização do diálogo e das soluções autocompositivas, reservando o caminho judicial só em última instância.

Levando em consideração que a razão da existência e condição de sobrevivência das instituições é a sua contribuição para o desenvolvimento social manifesto na eficiente prestação de serviços e fornecimento de produtos. Se conflitos existem em face da diversidade de opiniões, opções e percepções próprias da natureza humana, há de se admitir que muitos destes conflitos surgem da relação das instituições públicas ou privadas com os usuários (serviços públicos) e consumidores (serviços e produtos privados).

O Cidadão (Usuário de Serviço Público ou Consumidor) deseja ver o seu caso resolvido, O Estado precisa que os conflitos sejam pacificados. O conflito não pode ser ignorado ou dissimulado: deve ser aceito, até porque é importante para o desenvolvimento e amadurecimento democrático das relações sociais.

Mas, não podemos ficar “presos” ao conflito. A perpetuação da divergência leva a desconfiança, ao descrédito nas relações e no diálogo como meio para construção de alternativas, faz surgir o radicalismo que pode descambar em violências, como o não ouvir, o não respeitar ou o exercício arbitrário das próprias razões.

Há um pesado custo pela não resolução dos conflitos: o emperramento da cidadania. Se muito das divergências surgem do relacionamento das instituições com os cidadãos, cabe às próprias instituições resgatando a sua própria razão de existir, criar um canal de entendimento e solução, ou

seja, promover uma gestão ativa e consequente destes conflitos.

Nesse sentido, surge a Ouvidoria como um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações. A palavra Ouvidor surgiu a partir de Ombudsman, expressão de origem nórdica, a qual resulta da junção da palavra ombud, que significa “representante”, “procurador”, com a palavra man “homem”.

A palavra em sua forma original foi adotada em vários países, assumindo denominação própria em outros países de origem Hispânica, Defensor Del Pueblo, França, Médiateur e Portugal, Provedor de Justiça. Ouvidor é a denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Assim, a ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que vivamente incrementou níveis de participação democrática do cidadão/consumidor.

Atuando como mediador, o Ouvidor valoriza as pessoas, facilita a comunicação, possibilitando um diálogo pacífico ensejando que as próprias partes encontrem uma solução satisfatória para o conflito. É um órgão estratégico um poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da efetividade da cidadania.

Nesse diapasão, a Ouvidoria comprometida com a transparência e ética estabelece uma ponte entre as instituições e o cidadão/consumidor visando a eficiência do serviço – situação que agrada ao usuário e só pode ser prestada por uma instituição comprometida e aparelhada para esta destinação. A Ouvidoria assim deve ter um duplo “olhar” visando a garantia dos direitos do usuário e velar pela funcionalidade da instituição de modo a cumprir seus objetivos.

Assim, a Ouvidoria tem a finalidade de mediar as relações entre as pessoas e as organizações. Tem por propósito conhecer o grau de satisfação do usuário, buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes da empresa ou do órgão, visando o aprimoramento dos seus produtos ou dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais com seus públicos, interno e externo.

No âmbito interno, o ouvidor é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes, que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas, influenciando os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

São funções complementares pois, vale ressaltar, instituições aparelhadas e comprometidas prestam serviços adequados e ocasionam a satisfação do usuário, comprovando-se a maturidade e funcionalidade do sistema que, mesmo em controvérsias decorrentes desta relação, estas tem resolução por meios pacíficos e autocompositivos, reservando-se a discussão judicial como exceção e não, regra.

Com total pertinência, o professor Edson Vismona – Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) aponta que é importante que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, dentre os quais:

- a) Ética;
- b) Imparcialidade;
- c) Confiabilidade;

d) Autonomia e

e) Atitudes propositivas.

Nesse sentido, a Ouvidoria é um valioso instrumento na solução dos conflitos vez que esses institutos além de instrumentos voltados para o tratamento consensual dos conflitos, fortalecem a cultura da paz, do diálogo e da busca pela cidadania, já que analisam o problema, possibilitando uma conversa entre as partes e, conseqüentemente, a administração das controvérsias.

Valendo-se de técnicas de mediação e servindo como poderoso instrumento estratégico, as ouvidorias procuram estabelecer um canal ágil e direto de comunicação entre as pessoas, o cliente e a empresa, o cidadão e o órgão público, o trabalhador e o seu sindicato, o associado e sua entidade, o profissional e o seu conselho, o usuário e o concessionário.

Desenvolvendo a cultura do entendimento, as ouvidorias centram esforços na eficiência e qualidade dos serviços prestados reafirmando a missão primeira das Instituições. Desta forma, as ouvidorias objetivam abandonar a cultura do litígio, dando oportunidade à cultura do diálogo, condição fundamental para a solução dos conflitos ocorridos na relação dos cidadãos com as instituições sejam elas públicas ou privadas, de modo a incentivar o entendimento, a construção de soluções por parte dos envolvidos no conflito sedimentando a paz e a cidadania, condições essenciais para o desenvolvimento de uma sociedade.

(*) **José Barroso Filho** é ministro-ouvidor do Superior Tribunal Militar e associado da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

Fonte: [Estadão. Blog do Fausto Macedo](#), em 01.03.2015.