

MONUMENTUM

TJDFT – PRIMEIRA VICE-PRESIDÊNCIA – SEGD – SERAMI – ANO V, Nº 37, AGOSTO DE 2015

OUVIDORIA DO TJDFT: 15 ANOS DE HISTÓRIA



Em março deste ano, a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, TJDFT, completou quinze anos de sua instituição oficial, em março de 2000. Mas desde 1997 o Tribunal já oferecia um canal de comunicação direto aos seus jurisdicionados. Naquele ano, após modificação na estrutura organizacional do Tribunal, a Assessoria de Comunicação Social, ACS, recebeu a atribuição de comandar um serviço de ouvidoria. Foram criados, então, pela Assessoria os canais “Alô-Justiça” e “Ouvidor Virtual”. O sucesso foi tanto que, em março de 2000, o então Presidente do TJ Hermenegildo Gonçalves apresentou a Resolução n. 3, que criava a Ouvidoria Geral do TJDFT, desvinculando-a da ACS, colocando-a subordinada à Presidência do TJ e transformando a Ouvidoria em uma unidade administrativa independente. Nascia oficialmente a Ouvidoria Geral do TJDFT.

Depois de instalada, a estrutura inicial da Ouvidoria atendeu plenamente às necessidades do jurisdicionado local até 2004, quando um incidente público tornou-se o estopim para uma nova reestruturação. Nesse ano, o Anexo A do Palácio da Justiça foi interditado após parte do piso do décimo andar levantar. Com isso, os serviços que funcionavam no prédio foram paralisados e os servidores enviados, após publicação da Portaria Conjunta 37 de 2004, para casa, até o pronunciamento de uma empresa de engenharia sobre a condição do prédio. Diante desse episódio, o Presidente do TJ na época, Des. José Jerônimo Bezerra de Souza, declarou publicamente que a Ouvidoria do TJ

responderia a todas as dúvidas dos usuários da Justiça. Em seguida, as chamadas cresceram mais de 30%, número além da capacidade de atendimento do serviço.

Para atender a essa nova realidade, foi criado o PROMOUV, Projeto de Modernização dos Serviços da Ouvidoria Geral do TJDFT, base da Portaria GPR 274 de 19/04/2006, que ampliou pela segunda vez a estrutura da Ouvidoria. Assim, foram instituídos os serviços de Teleinformação ao Cidadão, SERTIC, que responde aos questionamentos sobre o funcionamento do Tribunal; de Gestão da Informação, SERGIN, que processa e organiza as informações; e a Central da Ouvidoria, SERCOU, que recebe denúncias, elogios, sugestões e reclamações sobre os serviços do Tribunal de Justiça. Ainda foram criados novos canais de comunicação: formulários eletrônicos, e-mail, formulários impressos e o “Selo Justiça”, formulário selado disponível nas Varas da Justiça.

O reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria do TJDFT foi atestado, em 11 de maio de 2011, com a entrega do Certificado de Conformidade ISO 9001:2008 ao então Presidente do TJ, Otávio Augusto Barbosa. Em quinze anos de atuação, a Ouvidoria do TJDFT tornou-se referência não apenas para outras ouvidorias do país, mas também um veículo de comunicação e transparência dos trabalhos do Tribunal de Justiça tanto para seus servidores, quanto para a sociedade brasileira.





HERMENEGILDO FERNANDES GONÇALVES

Perfil do Ouvidor

Nasceu em São Gonçalo, município do estado do Rio de Janeiro, em setembro de 1936, filho de Hermenegildo Fernandes e Laura Gonçalves Xavier. Forma-se em Direito pela UFRJ em 1961, mas, desde os dezoito anos de idade, já trabalhava no serviço público: primeiro no Ministério da Fazenda, no Rio de Janeiro, depois, no Tribunal de Contas da União, a partir de 1957, no qual permaneceu até ser aprovado em 2º lugar no concurso para Defensor Público do Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios, MPDFT, em 1971. Em setembro de 1974, passa rapidamente pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, como Procurador de Contas Adjunto, até tomar posse como Juiz Substituto do TJDF, cargo para o qual foi aprovado em 3º lugar no V Concurso para magistratura do DF.

Como Juiz Substituto, atuou em varas de Família, Criminais e Cíveis e foi Presidente do Tribunal do Júri de Brasília. Foi titularizado como Juiz de Direito na 3ª Vara de Família, em 1977. Antes de ser promovido por antiguidade ao cargo de Desembargador, em fevereiro de 1988, torna-se o primeiro juiz convocado pelo Tribunal, em 1987 — período em que foi relator do caso Mário Eugênio. Até sua aposentadoria da magistratura, em

setembro de 2006, ocupou os cargos de Vice-Presidente (1990/1992) e Presidente do TRE (1992/1994) e, posteriormente, dois importantes cargos na alta administração do TJ: foi eleito Vice-Presidente no biênio 1994/1996 — quando João Carneiro de Ulhôa ocupou a Presidência — e Presidente do Tribunal de Justiça para o biênio 1998/2000.

Destacam-se na sua atuação como Desembargador: a instalação dos Juizados Especiais na Justiça do DF, a implantação do Juizado Itinerante, da Justiça Volante, do Drive Thru de petições e da Ouvidoria do TJDF, entre outros projetos. Por sua defesa de uma Justiça mais transparente, foi o escolhido pelo Tribunal Pleno em 2000 para ocupar o cargo de Ouvidor, no qual permanece até o presente. Além dessa função, o Desembargador Hermenegildo Fernandes integra a atual Comissão de Concurso do TJDF, além de ser um dos entrevistadores do Programa História Oral, parte do Programa Memória do TJDF. Para conhecer um pouco mais da história do Desembargador Hermenegildo Fernandes, confira a entrevista concedida ao Programa História Oral e a biografia institucional, ambas disponibilizadas no Centro de Memória Digital — <http://www.tjdft.jus.br/institucional/centro-de-memoria-digital> — na intranet e internet do Tribunal.

Próximos Eventos do Memorial TJDF

8 a 18/9

Amor Colorido

Exposição de pinturas » Riccô, artista plástico

28/9 a 9/10

120 anos do Tratado de Amizade Brasil-Japão

Exposição de porcelanas pintadas à mão » Ateliê Bell Stipp

O Memorial TJDF funciona no 10º andar, Bloco A, Ala A e está aberto para visitas de segunda a sexta, de 12h às 19h.

PEQUENO HISTÓRICO

Os primeiros registros da existência de ouvidorias remontam ao Império Chinês, 202 a.C, no período da dinastia Han. Depois, já na Suécia, em 1890, surge a figura do “ombudsman”, termo sem tradução para o Português, mas cujo significado aproxima-se do conceito de ouvidor, ou seja, aquele que tem permissão para ser o interlocutor dos interesses da população e do governo, com foco na defesa dos direitos dos cidadãos em geral.

Já no Brasil, a figura do ouvidor surge no Brasil Colônia, mas o conceito era diferente do ombudsman chinês ou sueco. Aqui, o ouvidor era para aplicar as leis da metrópole e, em 1538, Antônio de Oliveira é nomeado o primeiro ouvidor. Em 1548, com a criação do Governo Geral do Brasil, surge o cargo de Ouvidor-Geral, cujo primeiro ocupante foi Pero Borges, indicado por Tomé de Sousa, com o papel mais de um corregedor da justiça do que de ouvidor. Durante o Império, o ouvidor assume o papel de “juiz do povo”, encaminhando queixas à Corte.

Já durante o período Republicano, a abertura democrática advinda com fim do Regime Militar permite que novos canais de comunicação entre a população e os governos surjam. Em 1986, por exemplo, a Prefeitura de Curitiba criou um Serviço de Atendimento ao Cidadão, considerado a primeira Ouvidoria pública do país. Ainda em 1986, surge a figura do Ouvidor dentro do Poder Executivo Federal, com o Presidente da Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão também acumulando as funções de Ouvidor, trabalho que em 1992 daria origem à Ouvidoria-Geral da República, subordinada ao Ministério da Justiça.

No Poder Judiciário, o marco é a Emenda Constitucional 45, de 2004, que determinou a criação de “ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça”. Com a publicação da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527, de 18/11/2011, que regulamenta as determinações constitucionais que tratam do direito a receber dos órgãos públicos informações de natureza particular e coletiva, as instituições públicas passam a ser obrigadas a oferecer um serviço de Ouvidoria à população, facilitando assim o controle social da atividade pública.

EXPEDIENTE

Des. Getúlio de Moraes Oliveira
Presidente

Desa. Carmelita Brasil
1º Vice-Presidente

Des. Waldir Leônico Júnior
2º Vice-Presidente

Des. Romeu Gonzaga Neiva
Corregedor

Serviço de Apoio à Memória Institucional – SERAMI
Conteúdo e Redação

Assessoria de Comunicação Social – ACS
Projeto Gráfico e Diagramação