

PANORAMA DAS OUVIDORIAS DO JUDICIÁRIO À LUZ DA RESOLUÇÃO 432 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Carolina Campos Afonso¹

Marília Barbosa de Barcelos²

Resumo

Este artigo analisa o panorama das ouvidorias do Judiciário brasileiro, com base em dados obtidos em 90 tribunais do país, entre outubro e novembro de 2022. A pesquisa investiga critérios de escolha do ouvidor, estrutura organizacional, canais de atendimento, garantia de sigilo e cumprimento de prazos de resposta. Além disso, são examinados aspectos relacionados ao atendimento a pessoas com deficiência e à população em situação de rua, uso de ferramentas tecnológicas e publicação de termos de uso, tratamento de dados pessoais, entre outros. O objetivo é fornecer uma visão abrangente do funcionamento das ouvidorias, identificando boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Palavras-chave: Resolução 432 do CNJ. Ouvidorias do Judiciário. Boas práticas. Aprimoramento.

DOI:10.37814/2594-5068.2023v6.p75-90

1 Mestra em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Secretária substituta da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, TJDFT, Brasília/DF. (carolinacamposafonso@gmail.com)

2 Mestra em Administração Pública. Secretária da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, TJDFT, Brasília/DF. (barcelos.ma@gmail.com)

Abstract

This article examines the landscape of the Brazilian Judiciary ombudsmen, based on data obtained from 90 courts across the country between October and November 2022. The research investigates criteria for selecting the ombudsman, organizational structure, communication channels, confidentiality assurance, and adherence to response deadlines. Furthermore, aspects related to serving people with disabilities and the homeless population, the utilization of technological tools, and the publication of terms of use and personal data handling are examined, among others. The objective is to provide a comprehensive overview of ombudsmen operations, identifying best practices and opportunities for improvement.

Keywords: National Council of Justice Resolution 432. Judiciary Ombudsman. Best practices. Enhancement.

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias desempenham um papel fundamental no contexto do Judiciário brasileiro, atuando como mecanismos essenciais de participação cidadã, transparência e fortalecimento da *accountability*. Ao proporcionarem um canal direto de comunicação entre os cidadãos e as instituições judiciárias, as ouvidorias atuam na promoção da justiça acessível e na garantia dos direitos fundamentais dos indivíduos.

No entanto, para que elas possam cumprir efetivamente seu papel, é essencial analisar o panorama das ouvidorias do Judiciário brasileiro, a fim de compreender as estruturas, os desafios e as boas práticas dessas instituições e identificar oportunidades de aprimoramento, sendo este, portanto, o objetivo geral deste estudo. Com base nessa necessidade, o presente artigo avaliou o cumprimento da Resolução 432 do Conselho Nacional de Justiça, CNJ, em 90 tribunais do país, no período entre outubro e novembro de 2022, a partir dos dados obtidos na pesquisa realizada por aquele órgão.

Desta maneira, este artigo tem os seguintes objetivos específicos: investigar os critérios de escolha do ouvidor e seu período de mandato; analisar a estrutura organizacional, incluindo o quadro de pessoal; avaliar os canais de atendimento disponibilizados e a garantia de sigilo no tratamento das informações recebidas; examinar o cumprimento de prazos de resposta e a utilização de ferramentas tecnológicas; verificar a atuação no atendimento a pessoas com deficiência, à população em situação de rua e na publicação de termos de uso e tratamento de dados pessoais; identificar boas práticas e fornecer recomendações para o aprimoramento das ouvidorias judiciais.

Com essa abordagem, buscamos fornecer uma visão ampla e detalhada para identificar oportunidades de aprimoramento e fornecer subsídios ao desenvolvimento de estratégias que ampliem a transparência, a eficiência e a efetividade dessas instituições. Além disso, este estudo tem o propósito de incentivar o debate sobre a importância da participação cidadã no Judiciário e fornecer referências para a implementação de políticas públicas que promovam a justiça acessível e a garantia dos direitos dos cidadãos.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Marco Legal das Ouvidorias no Judiciário Brasileiro: Resolução 432 do CNJ

A atuação das ouvidorias judiciais é marcada pela interlocução entre o Poder Judiciário e a sociedade, sendo por meio dela que o cidadão se aproxima do sistema de justiça, exercendo o controle externo de natureza popular. Segundo CALLEGARI (2014), esse movimento de aproximação na prática revela o funcionamento do atual modelo de gestão pública participativa.

Ocorre que essa função clássica foi se transformando ao longo dos últimos anos e novos papéis e responsabilidades foram sendo atribuídos às ouvidorias, a partir da vigência de três importantes novas leis: a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/11 (BRASIL, 2011); o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei 13.460/17 (BRASIL, 2017); e a Lei Geral de Proteção de Dados – 13.709/2018 (BRASIL, 2018).

Após a promulgação desses normativos, houve a necessidade de regulamentar as atividades deles decorrentes no âmbito do Judiciário, o que resultou na recente publicação da Resolução nº 432/2021 do CNJ (BRASIL, 2021), que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funciona-

mento das ouvidorias dos tribunais e da Ouvidoria Nacional de Justiça, constituindo-se em capítulo importantíssimo da história das ouvidorias do Judiciário.

O primeiro destaque foi a regulamentação quanto à escolha e o mandato do ouvidor em seu Artigo 2º. Esse dispositivo é fundamental para assegurar que as ouvidorias serão regidas por autoridade eleita pelo Pleno (o Tribunal Pleno é integrado por todos os desembargadores e presidido pelo presidente do Tribunal de Justiça) com período máximo para o exercício da função e garantindo, desse modo, que haja rotatividade no assento de ouvidor. Outro ponto significativo foi a vedação de acumulação do cargo de ouvidor com outros diretivos ou de juízes. Sobre esse tema, corrobora QUINTÃO (2019):

Em segundo lugar, apenas 37% dos ouvidores possuem mandato (MENEZES, 2015), o que permitiria que o ouvidor pudesse exercer suas funções e atividades com um mínimo de independência. Ele possuiria **maior segurança no desenrolar dos trabalhos, garantindo a sua não destituição a qualquer momento de acordo com o livre arbítrio do gestor máximo**, mas sim com base em uma espécie de *recall* de mandato composto por decisão do conselho consultivo (MENEZES; LIMA NETO; CARDOSO, 2016). A instituição do mandato se faz mais presente nas agências reguladoras e universidades. Contudo, **reconhece-se a importância da renovação do ouvidor, possibilitando a sua recondução em apenas um período, para que a ouvidoria seja um espaço de fomento para novos pensamentos e projetos**, tendo menor vinculação ao *status quo*. (QUINTÃO, 2019, p. 309, grifo nosso)

Outro ponto foi a elevação das ouvidorias à alçada de órgão integrante da alta administração dos tribunais, ou seja, as ouvidorias passaram a integrar o corpo de dirigentes máximos da organização, juntamente com a presidência e a corregedoria dos órgãos. No mesmo artigo foi definido que se trata de órgão dotado de autonomia, conforme consta no Art. 3º da referida Resolução: “Art. 3º As ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais e essenciais à administração da Justiça” (BRASIL, 2021, p. 3).

Quanto aos novos papéis que as ouvidorias vêm exercendo, esse mesmo normativo do CNJ chancelou as atribuições referentes à Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD (BRASIL, 2018), sua função na defesa da ética, bem como fortaleceu o previsto no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, CDUSP:

Art. 4º Os tribunais e o CNJ deverão dispor de ouvidorias judiciais, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade: [...]
II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público; [...]
IV – **atuar na defesa da ética**, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;
V – **estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade** e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;
VI – propor a **adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário**, em observância à legislação pertinente; [...]
IX – contribuir para o **planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709/2018**. (BRASIL, 2018, n.p., grifo nosso)

Nos parágrafos do Artigo 5º é ainda mais explícita a responsabilidade das ouvidorias em relação à novel legislação, em que pese a redação não ser taxativa em termos de obrigatoriedade.

Art. 5º **Compete às ouvidorias judiciais** e à Ouvidoria Nacional de Justiça: [...]

§ 1º O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**, previsto na Lei nº 12.527/2011, o **serviço de recebimento de informações** a que alude o art. 4º- A da Lei nº 13.608/2018, bem como o **recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na nº 13.709/2018**, em conformidade com a Resolução CNJ nº 363/2021, poderão ser exercidos pela ouvidoria, a critério de cada tribunal ou conselho. [...]

§ 3º À ouvidoria, a qual for atribuído o serviço de recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/2018, caberá encaminhar a demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão. (BRASIL, 2018, n.p., grifo nosso)

Os demais artigos tratam dos canais para recebimento, localização da unidade e procedimentos, sendo que alguns desses dispositivos visam regulamentar artigos do CDUSP no âmbito do Judiciário, conforme exposto no quadro comparativo abaixo.

Quadro 1 – Correspondência entre artigos da Lei nº 13.460/2017 e a Resolução nº 432 do CNJ

LEI 13.460/17 – CDUSP	RESOLUÇÃO Nº 432 CNJ
<p>Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente. [...]</p> <p>§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico ou correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.</p> <p>§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.</p> <p>§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no <i>caput</i>, facultada ao usuário sua utilização.</p> <p>§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.</p>	<p>Artigo 7º Os tribunais instituirão uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:</p> <p>I – presencial;</p> <p>II – formulário eletrônico;</p> <p>II – por correspondência física ou eletrônica; e</p> <p>IV – por ligação telefônica.</p> <p>§ 1º A ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.</p> <p>§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.</p> <p>§ 3º As ouvidorias observarão a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.</p> <p>§ 4º A ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021.</p> <p>§ 5º Cada órgão do Poder Judiciário disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da ouvidoria.</p>

LEI 13.460/17 – CDUSP	RESOLUÇÃO Nº 432 CNJ
<p>Art. 12 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:</p> <p>I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;</p> <p>II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;</p> <p>III – análise e obtenção de informações, quando necessário;</p> <p>IV – decisão administrativa final; e</p> <p>V – ciência ao usuário.</p>	<p>Art. 8º As manifestações recebidas na ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.</p> <p>§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.</p> <p>§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do tribunal na internet, a ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.</p>
<p>Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico: [...]</p> <p>VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e</p> <p>VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.</p>	<p>Art. 4º Os tribunais e o CNJ deverão dispor de ouvidorias judiciais, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade: [...]</p> <p>VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;</p> <p>VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal ou conselho, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; [...]</p>
<p>Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.</p> <p>Parágrafo único. Observado o prazo previsto no <i>caput</i>, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.</p>	<p>Art. 9º O atendimento às demandas será feito pela ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011.</p> <p>§ 1º As unidades componentes da estrutura orgânica dos tribunais prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.</p> <p>§ 2º Os tribunais envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.</p>

Fonte: elaborado pelas autoras

Verifica-se na comparação entre os normativos que o CNJ regulamentou os principais pontos da Lei 13.460/17 (BRASIL, 2017) e ainda inseriu outros temas sensíveis e importantes para a atividade de ouvidoria, como a questão do mandato do ouvidor e de sua autonomia. Também acrescentou nessa norma políticas específicas do Judiciário, como a questão do atendimento a pessoas em situação de rua – Resolução CNJ nº 425/2021 (BRASIL, 2021) – e a possibilidade de atendimento por meio do Balcão Virtual – Resolução CNJ nº 372/2021 (BRASIL, 2021).

2.2 Metodologia

A metodologia utilizada neste estudo foi fundamentada em uma estratégia de pesquisa quantitativa. Os dados foram obtidos por um questionário eletrônico estruturado, enviado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a todos os tribunais brasileiros. Após solicitação feita pelas autoras, o Conselho encaminhou os dados anonimizados, com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O questionário foi elaborado com o intuito de verificar o grau de adesão dos tribunais à Resolução 432 do CNJ, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. Os respondentes foram representantes das ouvidorias de cada instituição, com conhecimento e experiência nas atividades desempenhadas.

Além da coleta de dados quantitativos por meio do questionário, eventualmente também foi realizada análise qualitativa dos dados disponibilizados nas páginas das ouvidorias nos respectivos sites dos tribunais. Isso porque nem sempre as respostas ao questionário eram conclusivas e foi preciso analisar documentos, relatórios, comunicados e outras informações publicadas pelas ouvidorias. O objetivo foi identificar práticas, iniciativas e outros elementos relevantes relacionados ao funcionamento e ao desempenho das ouvidorias. Essa abordagem permitiu obter *insights* qualitativos sobre as estratégias, desafios e boas práticas por elas adotadas.

2.3 Resultados

Inicialmente foi realizada uma etapa de “limpeza” e validação dos dados da pesquisa. Durante esse processo, foram identificados e tratados eventuais erros ou inconsistências nos dados, garantindo a confiabilidade e a precisão dos resultados. Além disso, é importante ressaltar que todas as informações analisadas foram tratadas de forma agregada e anonimizada, de modo a preservar a resposta individualizada das instituições envolvidas. Com base nesses dados, serão apresentados os principais achados em relação aos critérios de escolha do ouvidor, estrutura organizacional, canais de atendimento, garantia de sigilo, cumprimento de prazos de resposta e outros aspectos relevantes do funcionamento das ouvidorias do Judiciário brasileiro.

Tabela 1 – Segmento, nome do tribunal e quantitativo

SEGMENTO	TRIBUNAL	TOTAL
Estadual	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	27
	Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	
	Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	
	Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	
	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	
	Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	
	Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul	
	Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	
	Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	
	Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	
	Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	
	Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	
	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	
	Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	
	Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins	
	Tribunal de Justiça do Estado do Acre	
	Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	
	Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	
	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	
	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	
	Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	
Tribunal de Justiça do Estado do Pará		
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná		
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí		
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro		
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte		
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul		
Trabalho	Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	24
	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	
	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região	

SEGMENTO	TRIBUNAL	TOTAL
Eleitoral	Tribunal Regional Eleitoral da Bahia Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas Tribunal Regional Eleitoral de Goiás Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins Tribunal Regional Eleitoral do Acre Tribunal Regional Eleitoral do Amapá Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas Tribunal Regional Eleitoral do Ceará Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul Tribunal Regional Eleitoral do Pará Tribunal Regional Eleitoral do Paraná Tribunal Regional Eleitoral do Piauí Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	25
Militar	Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul	03
Federal	Tribunal Regional Federal da 1ª Região Tribunal Regional Federal da 2ª Região Tribunal Regional Federal da 3ª Região Tribunal Regional Federal da 4ª Região Tribunal Regional Federal da 5ª Região Tribunal Regional Federal da 6ª Região	06
Tribunal Superior e Conselho	Tribunal Superior do Trabalho Conselho da Justiça Federal Conselho Superior da Justiça do Trabalho Superior Tribunal de Justiça Superior Tribunal Militar	05
Total		90

Fonte: elaborada pelas autoras

A Tabela 1 apresenta uma visão geral dos segmentos dos tribunais e seus respectivos quantitativos participantes da pesquisa. Dos 90 tribunais analisados, 27 são do segmento Estadual, representando 30% do total. Os Tribunais do Trabalho compreendem 24 instituições, correspondendo a 26,7%; e os Eleitorais, 25, o que representa 27,7% do total. São 3 Tribunais Militares participantes, correspondendo a 3,3% do conjunto. Os Tribunais Federais contam com 6 unidades, representando

6,7% do total, enquanto os Tribunais Superiores e Conselhos estão presentes com 5 unidades, representando 5,6%.

Considerando que o total de tribunais do país é de 94 e a amostra utilizada neste estudo compreendeu 90, pode-se afirmar que a amostra é representativa do universo de tribunais do Judiciário brasileiro. Entende-se por amostra representativa aquela que captura a diversidade e as características principais da população-alvo, permitindo que os resultados obtidos sejam generalizáveis e aplicáveis ao contexto mais amplo. Portanto, uma amostra correspondente a aproximadamente 95,7% do total é considerada significativa e fornece base sólida para análise e conclusões sobre o panorama das ouvidorias no Judiciário brasileiro.

2.3.1 Critérios de escolha do ouvidor e do mandato

Após as informações demográficas, a primeira pergunta do questionário tratou da escolha do ouvidor e de seu mandato. O intuito foi o de confirmar se os tribunais atendem ao determinado no Art. 2º da Resolução 432, o qual dispõe sobre a eleição do ouvidor.

A análise dos resultados em relação à escolha do ouvidor revelou que 64 tribunais (71,1%) atenderam totalmente às diretrizes estabelecidas. Esses tribunais realizaram a eleição do ouvidor e seu substituto pelo Pleno ou Órgão Especial, respeitando o período mínimo de um ano e máximo de dois anos e sem acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares. Além disso, são elegíveis apenas os magistrados em atividade, de acordo com seus regimentos internos. No entanto, é importante ressaltar que 22 tribunais (24,4%) atenderam parcialmente aos critérios, com algumas variações em relação ao tempo de mandato, elegibilidade ou acumulação de cargos, e 4 (4,4%) não atenderam às disposições da Resolução, indicando a necessidade de revisão e ajuste em seus processos de escolha do ouvidor. Esses resultados destacam a importância de avaliar a conformidade das ouvidorias do Judiciário brasileiro com as diretrizes estabelecidas pela Resolução 432, visando fortalecer a transparência, a eficiência e a legitimidade dessas instituições.

Dos 22 tribunais que atenderam parcialmente às diretrizes estabelecidas na primeira pergunta do questionário, 8 pertencem ao segmento Eleitoral. Dentre esses, 5 informaram que o atendimento parcial se deu devido ao trâmite de novas regulamentações internas que irão ajustar seus normativos de acordo com as diretrizes da Resolução do CNJ. No entanto, 3 apresentaram pontos divergentes em relação à norma do CNJ, sem indicar a intenção de realizar alterações. Um deles mencionou que manterá a indicação do ouvidor pelo presidente do tribunal, argumentando que há permissão para tal no § 4º do Art. 2º da Resolução CNJ 432/2021.

Art. 2º O ouvidor dos tribunais e seu substituto serão eleitos pelo Pleno ou Órgão Especial, para o [...]

§ 4º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

Do segmento Estadual, foram identificados 7 tribunais que atenderam parcialmente às diretrizes mencionadas anteriormente. Dentre esses, apenas 1 tribunal informou possuir regras diferentes das estabelecidas pelo CNJ, sem indicar intenção de alterá-las. Os demais estão em fase de ajuste dos normativos internos para se adequarem completamente às diretrizes da Resolução.

No segmento do Trabalho, 7 tribunais responderam que atenderam parcialmente à pergunta sobre a escolha do ouvidor. Entre esses, 2 informaram que não estavam adequados em relação a dois quesitos específicos: § 1º, que veda a acumulação do cargo de ouvidor com cargos diretivos e de juízes auxiliares, e § 4º, que prevê a possibilidade excepcional de indicação do ouvidor pelo presidente do tribunal, desde que respeitadas as disposições já existentes nos atos normativos internos.

Dos 4 tribunais que informaram não atender ao critério de escolha do ouvidor e ao mandato estabelecido, constatou-se que não foram localizados normativos publicados após novembro de 2022 que tratassem dessa regulamentação específica. Essa ausência de normativos atualizados sugere que esses tribunais ainda podem estar em desconformidade com as diretrizes estabelecidas pela Resolução.

2.3.2 Quadro de pessoal das ouvidorias

A análise das ouvidorias pesquisadas revelou grandes diferenças na estrutura organizacional e no quadro de pessoal dessas instituições. Essas diferenças podem ser observadas tanto em termos de composição e quantidade de equipes dedicadas à ouvidoria quanto em relação às atribuições e responsabilidades designadas a essas áreas. Além disso, outros fatores também têm influência nas variações encontradas, como o porte do tribunal, a abrangência geográfica de atuação, o número de processos e de demandas recebidas, bem como as políticas e recursos disponíveis para o funcionamento das ouvidorias.

Na pesquisa realizada, foram levantados dados sobre o número de profissionais envolvidos, incluindo magistrados, servidores, terceirizados, estagiários e outras categorias (requisitados, cedidos etc.). A média representa o número médio de profissionais em cada categoria, enquanto o desvio-padrão indica a dispersão desses valores em relação à média.

Essa média é uma medida estatística que representa o valor central de um conjunto de dados e fornece uma visão geral do número médio de profissionais em cada categoria que atua nas ouvidorias dos tribunais analisados. Por exemplo, a média de magistrados é de 1,4, o que indica que há cerca de 1 a 2 magistrados dedicados às atividades da ouvidoria em cada tribunal.

O desvio-padrão, por sua vez, é uma medida de dispersão que indica o quão distantes os valores individuais estão da média e ajuda a entender o grau de variação no número de profissionais em cada categoria.

A diferença entre um desvio-padrão pequeno e um grande está relacionada à variabilidade dos dados em relação à média. Um desvio-padrão pequeno indica que os valores individuais tendem a estar próximos da média, ou seja, há uma menor dispersão ou variação dos dados em relação ao valor médio. Por outro lado, um desvio-padrão amplo assinala que os valores individuais exibem uma dispersão mais significativa em relação à média, indicando uma variabilidade mais substancial nos dados.

Ao considerar a média e o desvio-padrão, podemos ter uma noção da distribuição e da consistência dos recursos humanos nas ouvidorias dos tribunais. Essas medidas são importantes para compreender as características e particularidades de cada uma, bem como para identificar possíveis desafios e oportunidades de melhoria na composição das equipes e na distribuição de profissionais em diferentes categorias.

Tabela 2 – Segmento, média e desvio-padrão do quadro de pessoal referente a magistrados, servidores, terceirizados e outras categorias

TRIBUNAL SUPERIOR E CONSELHO					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,4	4,8	7,2	0,4	0
Desvio-padrão	0,55	2,44	8,98	0,55	0
MILITAR					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,67	0,67	0	0	2,33
Desvio-padrão	1,15	1,15	0	0	2,08
FEDERAL					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,33	4,67	0,17	0,33	0,17
Desvio-padrão	0,52	4,78	0,41	0,82	0,41
TRABALHO					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,54	2,92	0,13	0,17	0,04
Desvio-padrão	0,51	2,24	0,45	0,38	0,20
ELEITORAL					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,52	4,00	2,48	0,44	0,16
Desvio-padrão	0,51	4,60	5,43	0,77	0,37
ESTADUAL					
	Magistrados	Servidores	Terceirizados	Estagiários	Outras categorias
Média	1,52	4,11	1,26	1,33	0,30
Desvio-padrão	0,80	4,56	2,18	1,82	0,67

Fonte: elaborada pelas autoras

2.3.3 Canais de atendimento e acessibilidade

No que diz respeito aos canais de atendimento e à acessibilidade, constatou-se que das 90 ouvidorias analisadas, 83 delas são responsáveis pelo Sistema de Informação ao Cidadão, SIC. Isso demonstra que a maioria assumiu a função de disponibilizar um canal específico para o recebimento de pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527, de 2011. Essa atribuição evidencia o compromisso dessas ouvidorias em facilitar o acesso dos cidadãos às informações públicas, proporcionando uma via direta e eficiente para solicitação e obtenção de dados.

No que se refere à responsabilidade pelo recebimento de requisições do titular de dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), constatou-se que 64 tribunais informaram que suas ouvidorias são responsáveis por esse recebimento. Isso indica um reconhecimento por parte dessas instituições sobre a importância de assegurar aos cidadãos o exercício de seus direitos em relação à proteção de dados pessoais. Por outro lado, outros 26 afirmaram que suas ouvidorias não desempenham essa responsabilidade, já que a elas não é atribuída formalmente essa função.

A análise dos canais de atendimento disponibilizados pelas ouvidorias dos tribunais e conselhos revela uma variedade de opções para os cidadãos interagirem com essas instituições.

Presencial: dos 90 casos analisados, 89 mencionaram oferecer atendimento presencial como canal de contato com a ouvidoria, permitindo que os cidadãos se dirijam pessoalmente às instalações físicas para apresentar suas manifestações e obter respostas.

Formulário eletrônico: todos os tribunais e conselhos disponibilizam formulários eletrônicos como canal de atendimento, por meio dos quais os cidadãos podem preencher e enviar suas manifestações de forma on-line.

Correspondência física: 86 tribunais/conselhos mencionaram aceitar correspondência física pelo correio tradicional, seja por carta ou outro meio físico, como forma de comunicação com a ouvidoria.

Correspondência eletrônica: todos os tribunais e conselhos relataram utilizar a correspondência eletrônica como um dos meios de contato com a ouvidoria, enviando suas manifestações por e-mail.

Ligação telefônica: 89 tribunais/conselhos disponibilizam um número de telefone para contato direto com a ouvidoria.

Outra: 42 tribunais mencionaram a existência de outros canais de atendimento, como aplicativos de mensagens e *chatbots*.

No que diz respeito à acessibilidade, os resultados revelam uma situação mista. Quanto à localização e a sinalização da unidade de ouvidoria, 45 indicaram o andar térreo, sinalização por meio de placas e informações adequadas. Outras 30 ouvidorias mencionaram que, embora não cumpram ambos os itens, ao menos um deles é atendido. No entanto, 15 relataram que não atendem a essa adequação.

Já em relação à acessibilidade para usuários com deficiência ou mobilidade reduzida, a maioria das ouvidorias apresenta medidas positivas, com 75 sendo consideradas totalmente acessíveis. Porém, 13 têm apenas acessibilidade parcial, enquanto 2 não oferecem acessibilidade adequada. Esses resultados destacam a importância de promover a acessibilidade plena em to-

das, tanto em termos de localização e sinalização quanto no que diz respeito à infraestrutura que permita a participação igualitária de todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas ou limitações.

No que se refere à questão do atendimento à população em situação de rua pelas ouvidorias, os resultados revelam que, do total de casos analisados, 34 oferecem atendimento totalmente voltado para essa parcela da população, enquanto em 27 delas o atendimento é parcial e 29 informaram não disponibilizar esse tipo de atendimento específico. É importante destacar que, diante do desafio de abrir as portas da Justiça aos mais vulneráveis, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu a Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRuaJud), por meio da Resolução CNJ nº 425/2021. Essa iniciativa visa garantir atendimento prioritário e sem burocracia nos tribunais brasileiros à população em situação de rua, possibilitando o acesso à Justiça de forma ágil, simplificada e efetiva. Essa política busca promover a inclusão e a igualdade no acesso à Justiça, reconhecendo a importância de atender às necessidades específicas desse grupo social vulnerável.

A pesquisa revelou que 38 tribunais/conselhos utilizam o Balcão Virtual como canal de atendimento, conforme previsto na Resolução CNJ nº 372/2021, enquanto 52 não adotam essa ferramenta. Do universo pesquisado, 66 ouvidorias também disponibilizam algum outro aplicativo ou ferramenta tecnológica, enquanto 24 não o fazem. Entre essas estão o WhatsApp, *chatbot*, formulário eletrônico, software de áudio e tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais), inteligência artificial chamada de Rybená, Zoom, aplicativo de mensagem, formulário eletrônico do SEI, QR Code de acesso, SZ.chat e o Sistema para Gestão de Ouvidorias da empresa OMD.

Os resultados revelam que a quase totalidade dos tribunais ou conselhos (89 deles) mantém em sua página inicial um ícone para acesso à página da ouvidoria, em campo permanente e em destaque.

2.3.4 Tratamento de informações e sigilo

No que diz respeito ao tratamento de informações e ao sigilo, os resultados revelam que todas as manifestações recebidas pelas ouvidorias dos 90 tribunais/conselhos são registradas em sistema informatizado por ordem cronológica, demonstrando controle adequado e organizado dessas informações.

Em relação às unidades internas, a grande maioria (87 delas) foi notificada da necessidade de prestar informações e esclarecimentos solicitados pela ouvidoria no prazo de até 20 dias. No entanto, 3 não adotaram essa prática, indicando uma possível lacuna no cumprimento desse requisito.

Quanto à adequação dos atos ao previsto no Art. 10 da Resolução CNJ 432/2021, que estabelece diretrizes para as manifestações dirigidas à ouvidoria, a maioria (85) informou ter se adequado completamente, enquanto 5 afirmaram ter se adequado parcialmente.

Art. 10 - As manifestações dirigidas à ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, *caput* e parágrafo único,

da Lei nº 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

No que se refere à publicação dos termos de uso e de tratamento de dados pessoais na página da ouvidoria, a maioria (83) realiza essa divulgação. No entanto, 7 ainda não adotaram essa prática, o que representa oportunidade de melhorias na transparência e no conhecimento dos cidadãos sobre o tratamento de seus dados pessoais.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No geral, os dados obtidos revelam um panorama diversificado das ouvidorias do Judiciário brasileiro, evidenciando tanto boas práticas quanto oportunidades de aprimoramento. Esses resultados enfatizam a importância de promover uma governança eficiente e transparente nas ouvidorias. É fundamental que essas instituições sejam constantemente avaliadas e ajustadas para cumprirem seu papel como canal de interlocução entre a sociedade e o Judiciário. O monitoramento contínuo e a adoção de melhorias nessas áreas contribuirão para fortalecer seu funcionamento, garantindo uma prestação de serviço de qualidade que atenda às demandas e manifestações dos cidadãos de forma efetiva e inclusiva.

Esse trabalho contribui para o entendimento das características, estruturas e práticas das ouvidorias do Judiciário brasileiro, oferecendo *insights* sobre boas práticas identificadas e áreas que podem ser aprimoradas. As informações coletadas fornecem subsídios para a reflexão e tomadas de decisão por parte das instituições responsáveis por sua gestão, visando melhorar a transparência, a eficiência e a efetividade desses canais de comunicação com os cidadãos.

Como possíveis direções para pesquisas futuras, seria importante:

a. Avaliar a efetividade das ouvidorias, ou seja, realizar pesquisa detalhada para medir a eficácia e a eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos e no fortalecimento da participação cidadã, envolvendo análise de indicadores de desempenho, coleta de dados sobre a satisfação dos usuários e realização de estudos de caso para identificar boas práticas e desafios enfrentados.

b. Analisar os fatores de sucesso, ou seja, investigar os fatores-chave que contribuem para o sucesso das ouvidorias do Judiciário, incluindo aspectos como liderança, governança, recursos humanos, infraestrutura e processos de trabalho.

c. Analisar as barreiras à participação, com o objetivo de investigar obstáculos e desafios enfrentados pelos cidadãos no processo de interação com as ouvidorias do Judiciário brasileiro.

Essas são apenas possíveis alternativas de pesquisas futuras que poderiam avançar no estudo sobre o panorama dessas ouvidorias e fortalecer ainda mais a participação cidadã nesse contexto. Cada uma delas aborda diferentes aspectos e desafios relevantes para sua compreensão e aprimoramento e para seu papel na sociedade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021. Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2021c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original133611202111036182904b71000.pdf>. Acesso em: 5 mar. 2023.

BRASIL. [Constituição da República Federativa do Brasil de (1988)]. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 5 mar. 2023.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5., no inciso II do § 3.º do art. 37 e no § 2.º do art. 216 da Constituição Federal; [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 5 mar. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 5 mar. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 5 mar. 2023.

CALLEGARI, José Antônio. *Ouvidoria de justiça: cidadania participativa no sistema judiciário*. Curitiba: Juruá, 2014.

QUINTÃO, Thales Torres. Reflexões e dilemas sobre a ouvidoria pública no Brasil: uma análise das ouvidorias do Poder Executivo Federal. *Revista do Serviço Público*, v. 70, n. 2, p. 297-324, Brasília, abr./jun. 2019. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/5397>. Acesso em: 5 mar. 2023.