

Artigo: "Os dez anos da Ouvidoria da Justiça do Trabalho gaúcha", por Denise Pacheco, Desembargadora do Trabalho e Ouvidora do TRT4

Instituída em 28 de novembro de 2003, a Ouvidoria da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul completou o seu décimo aniversário no final do ano passado. Criada antes mesmo de tornar-se obrigatória a instituição no âmbito do Poder Judiciário Federal, a Ouvidoria da Justiça do Trabalho gaúcha já nasceu com atribuição mais ampla, recebendo não apenas denúncias e reclamações, previstas na Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, mas, também, pedidos de informação, críticas, elogios e sugestões. A ampliação dessa competência foi um dos primeiros passos dados pelo TRT da 4ª Região na perspectiva de construção de um espaço democrático para que o cidadão pudesse manifestar o seu pensamento quanto aos serviços judiciários e administrativos do órgão.

Na Justiça do Trabalho gaúcha, o ouvidor é eleito pelo Tribunal Pleno e, com mandato de dois anos, atua como representante do cidadão, prestando-lhe os esclarecimentos solicitados e/ou informando-o acerca da providência adotada no âmbito do Tribunal ou Vara do Trabalho. É preciso ressaltar que a Ouvidoria não tem por atribuição revisar o teor das decisões judiciais, mas sim examinar o modo como se dá a prestação jurisdicional e os serviços auxiliares envolvidos nessa tarefa. Para tanto, por intermédio de alteração regimental havida em 2006, atribuiu-se ao desembargador interlocutor dessas demandas a necessária independência em relação à Administração do Tribunal, de modo a garantir ao cidadão a isenção do ouvidor ao apreciá-las, e a este, autoridade para conduzir o assunto dentro do órgão. Nessa caminhada, no final de 2013, assegurou-se à Ouvidoria, também, a criação de uma unidade de apoio administrativo, dotada de estrutura própria e permanente, destinada a auxiliar o ouvidor no desempenho do seu encargo.

Cuidou-se, também, no decorrer desses anos, de ampliar à cidadania os canais de acesso, possibilitando que os usuários fizessem as suas manifestações por formulário eletrônico disponível na página do Tribunal na internet (www.trt4.jus.br), por mensagem eletrônica (ouvidoria@trt4.jus.br), presencialmente, na Av. Praia de Belas, 1.100, em Porto Alegre, por cartas enviadas pelos Correios, e pelos telefones 0800 725-5350 (que é gratuito, se a ligação for originada de telefones fixos situados no Estado do Rio Grande do Sul) e (51) 3255-2200 (nos demais casos).

Esse gradativo aparelhamento normativo e estrutural trouxe como reflexo direto o aumento no volume da demanda submetida à apreciação da Ouvidoria, que subiu, de 249 manifestações no seu primeiro ano de funcionamento, para 7.406 no exercício de 2013. Nessa década, dentre as mais de 43 mil manifestações recebidas, a grande maioria dos assuntos (56%) teve por objeto a prestação de esclarecimentos acerca da situação da causa trabalhista, ficando em torno de 12% as reclamações relativas à demora na tramitação dos processos. Os assuntos de competência de outras instituições corresponderam a 29% aproximadamente. As demais classes (críticas, elogios e sugestões) representaram apenas 3%.

A despeito do conteúdo que veiculam, é certo afirmar que o crescimento do volume das manifestações indica, também, o aumento do interesse da sociedade em interagir com a Justiça do Trabalho gaúcha. Assim, espera-se que a cidadania continue fazendo uso desse espaço democrático, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços, e conferindo, desse modo, eficácia à participação do usuário na Administração Pública, assegurada no art. 37, § 3º, da Constituição Federal.