

UM ANO DE OUVIDORIA

Antônio Álvares da Silva
Desembargador Ouvidor

A Ouvidoria do TRT da 3ª Região completa hoje seu primeiro aniversário e há razões para comemorar a decisão do Tribunal Pleno que a instituiu.

Trata-se de órgão aberto e democrático. Destina-se a ouvir reclamações e a esclarecer fatos, sugerindo medidas administrativas e judiciárias para melhor prestação do serviço público oferecido pelo judiciário trabalhista.

A ela tem acesso qualquer interessado. Por e-mail, por urnas depositadas em todos os locais da Justiça do Trabalho, por telefone e até pessoalmente, em conversas com nossos servidores.

Receberam-se 2.100 solicitações, todas elas processadas e quase todas já equacionadas e respondidas.

A estrutura do órgão é modesta, mas a atuação de seus três servidores é qualificada. Por isso, tudo sai a tempo e hora.

As partes e o conteúdo das reclamações permitem-nos fazer certas reflexões sobre o trabalho exercido.

Quando provêm do público destinatário de nossos serviços, elas se referem à demora da prestação jurisdicional que, embora em casos isolados, também existe nesta justiça especializada. A Ouvidoria nada pode fazer para resolver esse problema.

Quando a solicitação provém de servidores, geralmente há reclamação de algum problema interno do local de trabalho, relativamente a questões administrativas, ou relacionais entre o servidor e seus superiores e entre eles próprios.

Quando parte do advogado, a situação é a mesma, embora sob aspectos diferentes. As queixas se referem a tratamento de servidor, que ele entenda indevido. Também há queixas em relação à materialidade dos serviços prestados: distribuição de senhas com número para atendimento, algum tipo de atraso ou falha administrativa e outras relativas à estrutura funcional.

Todas essas questões são resolvidas democraticamente, ouvindo-se a parte reclamada, firmando-se o princípio do contraditório. Na maioria dos casos, a questão se resolve com esse procedimento. A resposta pronta à solicitação mostra às partes envolvidas que a instituição funciona e que problemas futuros da mesma natureza podem ser evitados e superados.

Por iniciativa dos interessados e com o apoio da Ouvidoria tivemos grandes êxitos em campanhas como a do tabagismo e a da aquisição de livros, inclusive estrangeiros, para a biblioteca, que será reformada internamente para melhor atendimento.

Temos tido contato com o Serviço de Atermação para a melhoria e aperfeiçoamento do acesso da parte ao Judiciário por uma via rápida, independente e democrática.

Examinando-se em conjunto as solicitações e reclamações, podemos concluir que nosso TRT está em ordem. Falhas existem e disto não prescindem as instituições humanas. Mas não há reclamações sobre fatos graves: corrupção, ineficiência administrativa reiterada e descaso do trabalho por servidores ou juízes. Isso nos anima a continuar na missão que vimos desempenhando.

As ouvidorias são abertas e populares. Nelas ressoa a voz do povo. São sempre a primeira via a trilhar, o que demonstra confiança em seus serviços.

A Ouvidoria do nosso TRT vem cumprindo essa missão. Nosso desejo é que, em outros aniversários, sempre se possa dizer a mesma coisa.