

Ouvidorias judiciárias e audiências públicas: oportunidade de comunicação, controle e proximidade

Paulo Sérgio Velten Pereira

Doutorando e Mestre em Direito Civil pela PUC/SP. Especialista em Direito Processual Civil pela PUC/SP. Desembargador Ouvidor Judiciário do TJMA

Área do Direito: Democracia e Relações sociais

Resumo: O presente artigo aborda a possibilidade de empoderamento das Ouvidorias Judiciárias por meio das audiências públicas, espaços de debate aberto nos quais as pessoas da comunidade local participam ativamente, oferecendo críticas e sugestões para o aprimoramento do serviço de prestação jurisdicional nas comarcas, de modo a criar um canal de comunicação mais dinâmico e interativo, além de propiciar um novo mecanismo de controle social e de prestação de contas, favorecendo a realização da *accountability* indispensável para aproximar o Judiciário da sociedade.

Palavras-chave: Ouvidorias judiciárias – Audiências públicas – Democracia participativa – Prestação jurisdicional – Comunicação – Controle social – Prestação de contas – Justiça de proximidade.

Abstract: The present article approaches the empowerment of the Judicial Ombudsmen, spaces designed for open debates in which community members actively participate by offering suggestions and critical views, in order to improve the jurisdictional services in each county, to create a more dynamical and interactive communication channel, to provide a new mechanism of social control and transparency, as well as in order to offer an accountability of vital importance to bring the society closer to the Judiciary.

Keywords: Judicial Ombudsmen – Public Hearings – Participatory Democracy – Jurisdictional Services – Communication – Social Control – Accountability – Proximity Justice.

Sumário: 1. Introdução – 2. Ouvidorias: uma nova postura institucional frente aos problemas da pós-modernidade – 3. Audiências públicas e oportunidade de comunicação – 4. Audiências públicas, oportunidade de controle social e de prestação de contas – 5. Audiências públicas e oportunidade de proximidade – 6. Considerações finais – 7. Referências.

"O drama do juiz é aquele hábito, que, insidioso como uma doença, o consome e o desencoraja até ao ponto de lhe fazer sentir sem revolta que o decidir da honra e da vida dos homens passou a ser, para ele, uma prática de administração ordinária."

Piero Calamandrei

1. Introdução

O presente ensaio constitui a base teórica da palestra proferida no I Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça dos Estados realizado nos dias 5 e 6 de

março de 2015, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará. Seu ponto de partida reside na constatação de que muitas instituições democráticas, diante da miríade de tarefas que lhes são atribuídas, sofrem das mesmas mazelas pós-modernas que afetam pessoas atribuladas, como a automação e a alienação em face da vida. No caso das instituições, o problema se traduz na perda da sua finalidade e sentido, pois deixam de ser republicanas e se convertem em entidades autofágicas, que existem em função de si mesmas. Não servem à sociedade, mas dela se servem e se isolam.

Aqui se vai verificar que o Poder Judiciário, por conta de sua natureza excessivamente conservadora e formal, é entre as instituições democráticas a potencialmente mais susceptível de ser afetada por esse alheamento e afastamento social, correndo o risco de perder legitimidade num momento crítico, de consolidação da democracia, em que se espera protagonismo desse Poder.

A par dessa constatação, pretende-se mostrar o aflorar de um movimento multinacional de reação que propugna pela reforma do Estado moderno através de uma agenda positiva de compromissos que inclui maior participação popular na gestão do Poder Judiciário a partir da criação de Ouvidorias.

Com base na experiência da Ouvidoria Judiciária do Estado do Maranhão, defende-se o empoderamento das Ouvidorias por meio das audiências públicas previstas na Lei de Acesso à Informação, sustentando-se que essas sessões ampliam o canal de comunicação com o jurisdicionado, assegurando-lhe a possibilidade de participar ativamente do debate em torno da administração do Judiciário e do aperfeiçoamento da jurisdição, permitindo que todos conheçam melhor esse Poder e as dificuldades por ele enfrentadas para dar cabo à sua missão institucional.

Demonstra-se, ainda, que esse envolvimento da comunidade nas audiências públicas, além de concretizar a regra de democracia participativa, gerando um sentimento de coletividade e pertencimento, favorece o surgimento de um controle local sobre a ação de juízes e servidores, permitindo a prestação de contas indispensável para aproximar o Judiciário da sociedade.

No Maranhão, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça realiza uma audiência pública em cada polo judicial do Estado – sete ao todo –, contando com a presença dos juízes das comarcas que integram os polos, promotores de justiça, advogados, defensores públicos, delegados de polícia, presidentes de sindicatos, de associações, líderes políticos e religiosos, além do público em geral, todos participando ativamente das sessões, com a apresentação de sugestões, críticas e elogios, aproveitando-se todas as

oportunidades para prestação de esclarecimentos e informações gerais e específicas do interesse dos participantes.

Uma das características mais notáveis da democracia ateniense era a possibilidade de os cidadãos participarem ativamente dos mais diversos aspectos da vida pública. Credo ser essa a fórmula para a democratização e abertura do sistema de Justiça, tem-se que as audiências públicas das Ouvidorias constituem um importante instrumento a serviço do aperfeiçoamento da jurisdição.

2. Ouvidorias: uma nova postura institucional frente aos problemas da pós-modernidade

Ângela é uma brasileira de 36 anos, que por anos a fio exerce a mesma atividade laboral numa empresa de Belo Horizonte. Chega ao trabalho invariavelmente no mesmo horário todas as manhãs e dele se despede ao final da tarde, cumprindo uma extensa jornada de trabalho de segunda a sexta-feira. No serviço, exerce múltiplas atividades em ritmo frenético, perseguindo resultados e metas. Num determinado dia deixou seu carro estacionado próximo ao local de trabalho e, como sempre fez, saiu apressadamente para bater o ponto. Ao fim do expediente foi buscar sua filha de um ano e onze meses na creche. Mas lá chegando, surpreendentemente foi informada de que não havia deixado a criança naquele dia. Voltando para o carro estacionado descobriu que a menina havia sido esquecida e já se encontrava sem vida. Segundo relato da polícia era o pai que sempre levava a filha para a creche, mas naquele fatídico dia, por se encontrar viajando, Ângela ficou responsável pela tarefa.

Ângela é um nome fictício que ilustra um trágico acontecimento real divulgado pela mídia nacional em 18 de dezembro do ano pretérito. No entanto, não se tratou de um fato isolado. Ele é mais comum do que parece.¹ Na mesma semana outros dois casos de crianças esquecidas em automóveis já haviam sido noticiados pela imprensa, todos com um ponto em comum: os envolvidos estavam submetidos a uma estressante carga de trabalho durante longo período de tempo, sendo reconhecidos por familiares e

¹Dados da Agência Norte-Americana para Segurança Rodoviária (NHTSA) revelam que nos EUA morrem, em média, 38 crianças todos os anos esquecidas em automóveis fechados, vítimas de superaquecimento. AFP. *Em média morrem por ano 38 crianças norte-americanas esquecidas nos carros*. Público, Lisboa, 26 julho 2014. Disponível em: <<http://www.publico.pt/mundo/noticia/em-media-morrem-por-ano-38-criancas-norteamericanas-esquecidas-nos-carros-1664364>>. Acesso em: 9 fev. 2015. No Brasil, não se tem dados seguros sobre o número desses infortúnios, mas a divulgação dos casos pela imprensa se repete com frequência cardíaca.

vizinhos como pais amorosos com os filhos. O que então explica essas trágicas ocorrências?

Segundo especialistas em psicologia esses episódios, longe do que podem sugerir, não retratam casos de negligência ou abandono, mas constituem reflexo de uma sociedade que se move de modo automático, robotizada, de maneira que basta uma simples alteração na rotina diária para que fatos graves aconteçam. Para Ana Elisa Fontes Villas, professora da Faculdade de Psicologia da PUC/Minas, o problema está no ritmo de vida acelerado com excesso de informações e atividades, “as pessoas fazem mil coisas ao mesmo tempo, agem como robôs, sem perceber o que realmente estão fazendo”.²

Uma reflexão mais aprofundada do fenômeno demonstra que esse alheamento e automação provocados pelo ritmo pós-moderno não estão restritos a esfera da vida privada, também solapam as instituições republicanas, que desatentas à razão fundamental da sua existência, acabam voltando-se para si e seus interesses corporativos, transformando-se em instituições extrativistas, que não estimulam a participação da população no enfrentamento das grandes questões nacionais nem focalizam sua energia no processo de emancipação social, tornando-se irrelevantes. Encapsuladas nas próprias dificuldades, essas instituições deixam de ouvir o seu público alvo e nas poucas ocasiões em que ouvem, raramente o levam em consideração. Tal como aqueles pais desafortunados, seguem no modo automático, reproduzindo mecanicamente um grande número de tarefas (e “vítimas”) sem atentar para a grave problemática circundante.³

Relativamente ao Judiciário, o ministro Carlos Ayres Britto, quando ainda presidia o Supremo Tribunal Federal, deu o alerta ao afirmar que “por ser o mais formal dos poderes, o mais ritualístico, tende a repetir mais do que inovar. E aí ele se desumaniza, porque perde contato com a realidade palpitante da vida”.⁴ Exatamente

²Corujices. Disponível em: <<http://corujices.com/2014/12/22/criancas-esquecidas-no-carro-uma-reflexao-sobre-como-estamos-no-modo-automatico-e/>>. Acesso em 9 fev 2015.

³ Sobre o papel das instituições no desenvolvimento das nações, ver: ACEMOGLU, Daron; ROBINSON, James. *Por que as nações fracassam: as origens do poder, da prosperidade e da pobreza*. Trad. Cristiana Serra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012, p. 33-59.

⁴ Entrevista publicada nas “páginas amarelas” da revista VEJA. RANGEL, Rodrigo. Entrevista com Carlos Ayres Britto. *Será o julgamento do século*. Revista Veja. São Paulo, edição nº 2264, ano 45, nº 15, p.17, 20-21, abr. 2012. Ainda sobre a matéria, temos que o alheamento decorrente da estressante rotina de serviço dos juízes brasileiros é potencializado pela pressão pelo cumprimento de metas, críticas injustas, mal intencionadas e generalizadas, baixo reconhecimento social e pouca valorização profissional, realidades que atualmente são enfrentadas por iniciativas ainda isoladas, mas merecedoras de todos os elogios, como a instituição do prêmio *Innovare* visando estimular e disseminar boas e inovadoras práticas

nesse ponto, na perda de contato com o mundo da vida, o chamado *Lebenswelt*,⁵ que reside o perigo de o Poder Judiciário, ensimesmado na sua rotina, perder a capacidade de reflexão, de sua importância, dimensão social e da própria credibilidade que o legitima a prosseguir assegurando as liberdades democráticas e atuando de maneira útil na solução dos conflitos humanos. Indispensável que esse Poder se coloque em permanente estado de alerta e que tenha uma visão ampliada do seu papel institucional, assumindo um comportamento mais receptivo das demandas sociais por justiça e democracia.

Um passo valioso na direção de uma nova postura institucional frente aos problemas da pós-modernidade⁶ e na construção de uma nova ética republicana foi a regulamentação, pelo Conselho Nacional de Justiça, das Ouvidorias judiciárias,⁷ cujo alicerce para toda a administração pública reside no art. 37 §3º e incisos da Constituição Federal (com a redação dada pela Emenda Constitucional 19, de 4 de junho de 1998) e se funda no modelo de participação do usuário. Especificamente para o Poder Judiciário a matriz constitucional está no art. 103-B §7º introduzido pela Emenda Constitucional 45 de 30 de dezembro de 2004.⁸

que contribuam com a modernização da Justiça brasileira, a campanha de valorização profissional da magistratura promovida pela Associação dos Magistrados Brasileiros e a recente edição pelo Conselho Nacional de Justiça da Portaria nº 205 de 16 de dezembro de 2014, que institui o Comitê Gestor da Política Nacional de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição, que tem entre suas atribuições propor formas de reconhecimento, valorização e premiação de boas práticas, projetos inovadores e a participação destacada de magistrados no desenvolvimento de políticas públicas de gestão.

⁵ *Lebenswelt* é expressão de Edmund Husserl para definir o *Mundo da vida*, que interfere tanto na gênese das regras jurídicas como, ao recepcioná-las, nas suas modificações semânticas (REALE, Miguel. *Teoria tridimensional do direito*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1984, p. 102). Em Habermas, o conceito de *Lebenswelt* é tomado de empréstimo de teorias sociológicas e refere-se ao mundo da experiência intersubjetiva, das relações que os sujeitos estabelecem com a linguagem, a comunicação, a cultura etc. Os componentes desse *Mundo da vida* são os modelos culturais, as ordenações sociais, identidades, tomadas como base para a coordenação da ação e socialização, como ponto de referência para o estabelecimento de formas comunicativas e democráticas (POLLI, José Renato. *Habermas: agir comunicativo e ética do discurso*. Jundiaí: Editora In House, 2013, p. 15-16). Neste trabalho a expressão é empregada com o sentido dado por Habermas.

⁶ Para alguns estudiosos a pós-modernidade é definida como o período de crise da razão, de crise da modernidade, uma época de massificação da cultura e das relações, de exacerbação do consumo e do afugentamento da filosofia na construção dos valores sociais (BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade e ambivalência*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999, p. 11).

⁷ Foi a Resolução nº 103 de 24 de fevereiro de 2010 o ato que dispôs sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e determinou a criação de ouvidorias no âmbito dos tribunais brasileiros.

⁸ Art. 37, §3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, incisos X e XXXIII; III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. Art. 103-B, §7º. A União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, criará ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou

A instituição de Ouvidorias na administração pública, contudo, não constitui iniciativa nacional nem deliberação recente. A valer, decorre de um movimento multinacional surgido no bojo da agenda geral de reformas de organização e funcionamento do Estado empreendidas em diferentes países há aproximadamente 30 anos.⁹

Essas reformas, por sua vez, resultam de um conjunto de pressões composto por fenômenos econômicos (necessidade de superávit fiscal, concorrência global etc.), sociais (crescimento demográfico, tráfico internacional, terrorismo etc.), tecnológicos (rede mundial de computadores, redes sociais, comunicação instantânea, comércio mundial eletrônico etc.) e políticos (reforma política e partidária, aprofundamento da Democracia, perda de legitimidade dos governos e da burocracia estatal etc.), que colocaram na berlinda o modelo de Estado e o paradigma clássico de burocracia desenvolvido ao longo do século XX.¹⁰

Portanto, é nesse contexto, de aperfeiçoamento das funções do Estado moderno e do sistema de Justiça no plano internacional, que se deve compreender o surgimento das Ouvidorias judiciárias. Elas integram o movimento de reforma em favor de um Judiciário mais ágil e republicano. Mas para que as Ouvidorias possam melhor cumprir sua missão é necessário seu empoderamento com ferramentas mais ativas, que permitam fomentar o debate público e construir um canal de comunicação direta com a sociedade, criando um mecanismo de *accountability* apto a democratizar as ações do Judiciário, aproximando-o do jurisdicionado.¹¹ As audiências públicas previstas no art. 9º II da Lei

órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.

⁹Atualmente 90% dos países membros da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) adotaram leis de liberdade de acesso à informação e Ouvidorias. Embora não seja membro dessa importante Organização, o Brasil vem adotando uma série de medidas por ela recomendadas.

¹⁰ PACHECO, Regina Silvia. A agenda da nova gestão pública. In: LOUREIRO, Maria Rita; ABRUCIO, Fernando Luiz; PACHECO, Regina Silvia (Orgs.). *Burocracia e política no Brasil: desafios para o Estado democrático no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010, p. 186-188. Segundo a autora os diversos Estados nacionais têm sido pressionados a tornarem suas administrações mais eficientes, transparentes e acessíveis, introduzindo mecanismos de orçamento e gestão baseados em desempenho, boa governança, responsabilidade e *accountability*, evitando a confusão entre ganhos privados e interesses públicos.

¹¹ A *accountability* é um princípio fundamental à legitimidade política em Democracias representativas e liberais, importando um processo institucional de prestação de contas, sem o qual é impossível configurar um princípio de autoridade baseado na existência de participação da cidadania (BARNARD, Frederick M. *Democratic legitimacy. Plural values and political power*. Montreal: McGill-Queen's University Press, 2001, p. 23-45). Na dimensão do Poder Judiciário, o princípio da *accountability* envolve duas ordens de questões: uma que diz respeito ao processo de decisão em si e à participação da sociedade; e outra que toca aos mecanismos de gestão do Judiciário (FILGUEIRAS, Fernando. *Accountability e justiça*. In: AVRITZER, Leonardo et al (Org). *Dimensões políticas da justiça*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013, p. 265).

de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) avultam no panorama republicano como um dos instrumentos adequados para esse fim, uma forma de atuação *ex officio* das Ouvidorias, estimulando a transparência essencial para que o cidadão participe plenamente da gestão da Justiça e possa estar melhor informado para reivindicar a defesa de seus direitos.¹²

3. Audiências públicas e oportunidade de comunicação

Juízes só falam nos autos e quando provocados! Essa parêmia, que valia como dogma até bem pouco tempo, e que serviu para fazer do Judiciário o mais isolado entre os poderes republicanos, já não encontra ressonância nas democracias modernas, em que os problemas sociais se avolumam, a imprensa é livre e formadora de opinião, fiscaliza e cobra dos agentes políticos a indispensável explicação para seus atos. Por isso, quando provocados a dar esclarecimentos, os juízes não encontrarão mais naquele provérbio o salvatério para um cabuloso silêncio. Nesse aspecto, as audiências públicas das Ouvidorias judiciárias despontam como um importante canal de manifestação pública dos magistrados fora dos autos, permitindo que aproveitem a oportunidade das sessões para, diante das manifestações do público, transformar o dever de informação e de prestação de contas em oportunidade de comunicação com a sociedade, saindo, assim, do isolamento.

Esse contato, realizado em ambiente aberto, com a participação de todos e sinceridade de propósitos, contribui decisivamente para reduzir o profundo fosso que ainda se verifica entre o juiz típico e seus jurisdicionados, abismo que faz com que os magistrados deixem de perceber os demais cidadãos como seus semelhantes e de compartilhar com eles diferentes visões de mundo. E quando isso acontece a própria legitimidade do Poder que o juiz representa entra em xeque, considerando que a noção mais próxima do ideal de imparcialidade é o princípio da igual consideração de interesses, que só funciona a contento quando há empatia entre o magistrado e seus jurisdicionados. Quando o juiz não é capaz de se colocar no lugar do destinatário de sua decisão e da realidade que o cerca, torna-se um ser insensível, alheio ao problema humano, perdendo todo e qualquer parâmetro para a tomada de decisões. Reverberado

¹² Art. 9º. O acesso a informações públicas será assegurado mediante: (...)

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

no plano macro, o problema afeta a instituição a que pertence, gerando um perigoso distanciamento da sociedade.

O isolamento institucional degrada a própria ideia de democracia, em sentido amplo. Pesquisa sobre atitudes globais realizada em 2014 pela *Pew Research Center*, *think tank* norte-americana que figura entre as mais respeitadas do mundo em tema de atitudes e tendências, revela que, de 33 países pesquisados em todos os continentes, o Brasil é aquele em que o cidadão se sente mais ignorado pela administração pública de um modo geral (o que também inclui a administração do Poder Judiciário), tendo 90% do universo de pesquisados respondido que os servidores públicos de qualquer das esferas de poder não se importavam com a sua opinião, com o que pensavam sobre o serviço público. O percentual é superior a já elevada média da América Latina, que chega a 77%. A pesquisa também revelou que a participação política do brasileiro se restringe basicamente ao ato de votar, ao sufrágio universal, o que para a teoria política corresponde à forma de democracia que os liberais conceberam nos países industrializados no final do século XIX, restando a participação popular limitada à eleição de representantes sobre os quais se tem pouco ou nenhum poder.¹³

Ao tempo em que estarrece, essa pesquisa também evidencia a fragilidade de nossa democracia, particularmente da democracia participativa, castrada pela pouca consideração com a opinião pública, quando ela, justo ela, poderia ser uma grande aliada na construção de uma burocracia administrativa eficiente, baseada no mérito e voltada para a realização do interesse público. Os atuais administradores públicos, entre os quais se incluem os administradores do Poder Judiciário, olvidam que de nada adianta assegurar direitos e a própria inclusão social sem promover a inclusão política por meio das inúmeras formas de democracia participativa.¹⁴

Não se pode mais continuar olvidando o preceito fundamental segundo o qual todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos da Constituição Federal (art. 1º pará. ún.). A participação do

¹³CARLE, Jill et al. Many in emerging and developing nations disconnected from politics: participation highest in middle east. *Pew Research Center*, Washington, DC, 18 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.pewglobal.org/2014/12/18/many-in-emerging-and-developing-nations-disconnected-from-politics/>>. Acesso em: 25 dez. 2014.

¹⁴A pouca consideração com a opinião pública contraria o próprio sentido de democracia, pois consoante afirmação de Kelsen, “(...) uma democracia sem opinião pública é uma contradição em termos” (KELSEN, Hans. *Teoria geral do direito e do estado*. Trad. Luis Carlos Borges. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000, p. 411). Contraria também a própria ordem constitucional brasileira, que formalmente abre espaço para a democracia direta ou participativa ao estabelecer ouvidorias, orçamento participativo, audiências e consultas públicas das agências reguladoras etc., formas de democracia participativa dotadas de grande legitimidade e vitalidade.

cidadão na administração pública, constitucionalmente assegurada (CF, art. 37 §3º I a III) é também uma forma de exercício direto do poder, que infelizmente não tem recebido a devida atenção dos agentes políticos no país.

Eis aí a razão para a apatia cívica e o indiferentismo político que afetam boa parcela da população brasileira, desprovida de um espaço público voltado para a formação da cidadania e da concepção democrática do mundo.¹⁵ Sem espaço para a criação de uma vontade democrática, o convívio cívico pautado por padrões republicanos se torna impossível e a sociedade degenera para o individualismo, o consumismo sem sentido, o enaltecimento das futilidades, a corrupção moral e o total desprezo pela coisa pública, tomada por todos como coisa de ninguém.

A formação de espaços comunicativos e a participação popular na construção de soluções para os problemas que afetam o Poder Judiciário guardam relação com as exigências postuladas pelo economista sueco Gunnar Myrdal de fortalecimento de uma comunidade de cidadãos “pela elevação do nível geral da educação, e pela intensificação ainda maior da participação do povo nas decisões de todos os níveis, fortalecendo bastante a compreensão que todos devem ter do interesse comum”.¹⁶

Nessa linha de formulação, não há nada que inspire e fortaleça mais a democracia participativa do que assegurar ao cidadão comum a possibilidade do debate público, a oportunidade de externar seus problemas, suas aflições e expectativas, e de também receber informações gerais e específicas, com absoluta transparência, através de um diálogo franco e proativo, em linguagem simples e desprovida de tecnicismo jurídico, uma linguagem compatível com o cidadão que cobra e oferece a crítica.

A história é repleta de exemplos de transformações sociais que tiveram como ponto de partida a introdução do debate público sobre questões de interesse geral. Apenas para ficar em um deles, registre-se que foi ouvindo e trocando ideias com a população pobre e sem esperança da Índia colonial da primeira metade do século XX que Gandhi ajudou a recuperar a autoconfiança, a dignidade e a determinação do povo,

¹⁵ E quiçá o pouco apreço pela participação popular também seja a causa da baixa confiança do brasileiro no Poder Judiciário, como revelou recente pesquisa da Fundação Getúlio Vargas Direito, de São Paulo, após entrevistar 7.176 pessoas em oito Estados, entre eles, os mais populosos (São Paulo, Rio, Minas, Rio Grande do Sul e Bahia), entre o 2º trimestre de 2013 e o 1º de 2014. Para mais de 2/3 dos entrevistados o Judiciário é lento, caro e de difícil acesso. A avaliação sobre a confiança piorou ao longo do tempo. Apenas 33% julgaram a Justiça merecedora de confiança. Além de mal avaliado como prestador de serviço público, 69% dos entrevistados consideram o Judiciário pouco ou nada honesto, 64% não creem na sua independência e 60% o classificam como nada ou pouco competente. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/12024/Relat%20ICJBrasil%20-%20ano%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

¹⁶ MYRDAL, Gunnar. *O Estado do futuro*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1962, p. 126.

conquistando a emancipação e a gratidão inesgotável das massas, fonte principal de sua fenomenal popularidade. E qual a técnica utilizada para tanto? A facilitação do debate público em escala nacional, com a quebra de barreiras e da timidez das pessoas, ajudando-as a pensar, a criar um espírito crítico, disseminando o diálogo e fazendo com que cada aldeia, cada mercado, fervilhasse de discussões e debates sobre novas ideias, enchendo a todos de entusiasmo e esperança.¹⁷

Tão importante é o tema da participação social nas questões de interesse público que a promoção de sociedades e instituições inclusivas atualmente figura entre as propostas debatidas na Organização das Nações Unidas com vistas à composição dos novos Objetivos do Milênio válidos para os próximos 15 anos. E a inclusão social está conectada com o acesso à Justiça, constituindo um entre os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável das nações, objetivos que, para serem alcançados, pressupõem sociedades seguras e pacíficas, formadas por instituições sólidas, eficazes e democráticas, entre as quais se destaca o Poder Judiciário.¹⁸

Portanto, se o Judiciário deseja se consolidar como um Poder democrático e republicano, à altura do protagonismo que atualmente exerce, ele precisa ir além do discurso teórico, de traços totalitários, que prescinde do elemento humano. Ele tem que mergulhar no mundo da vida (*Lebenswelt*), no “universo comunicativo” de que falava Habermas, procurando entender a posição do jurisdicionado a partir da compreensão das razões que formam o seu dizer, o seu ponto de vista. O conhecimento imanente, que repousa no outro, no cidadão comum, precisa ser desvendado pelos detentores de poder, com vistas à emancipação coletiva e uma intenção de vida melhor para todos. Essa disposição para o diálogo e entendimento mútuo vai ao encontro da ética habermasiana, uma ética da responsabilidade, por meio da qual os seres humanos otimizam sua existência, aclarando as questões do cotidiano através da prática comunicativa. Para tanto, é indispensável a predisposição para ouvir, para conhecer as razões e as expressões de vivência das pessoas. É nesse contexto que as audiências públicas das Ouvidorias judiciárias avultam como um importante mecanismo democrático de

¹⁷ JORDIS, Christine. *Gandhi*. Trad. de Paulo Neves. Porto Alegre: L&PM, 2013, p. 133.

¹⁸ PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Secretário-geral da ONU lança relatório sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e sobre os desafios a serem enfrentados até 2030. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/Noticia.aspx?id=4009>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

informação e comunicação favorecedor de consensos e da superação dos problemas que impedem o Judiciário de melhorar a qualidade dos serviços que presta à sociedade.¹⁹

Uma contribuição importante que pode ser dada nesse sentido é a instauração, nas audiências públicas, do debate em torno da cultura do litígio, problema que, ao lado da implantação do processo judicial eletrônico, das mudanças legislativas que ainda faltam e do estímulo à profissionalização da gestão do sistema de Justiça, constituem os quatro eixos fundamentais da atual fase da Reforma do Poder Judiciário iniciada em dezembro de 2004, conforme declaração do Secretário Nacional da Reforma, Flavio Croce Caetano, que, a propósito, lembrou que uma das razões de criação da Secretaria foi o reconhecimento de que o sistema de Justiça é muito fechado, distante da população, muito ensimesmado, hermético, sendo por isso fundamental uma abertura que permita às pessoas conhecer, opinar e sugerir melhorias.²⁰

As audiências públicas das Ouvidorias podem contribuir com a abertura do sistema de Justiça, assegurando ao cidadão comum a oportunidade de comunicação com o Poder Judiciário, seja para o fim de participar da sua gestão, seja com o propósito de debater os seus grandes problemas, entre os quais se destaca a morosidade processual, e conhecer as mais inovadoras soluções por ele afiançadas, caso dos núcleos de Justiça Comunitária e dos Centros de Conciliação.²¹

Historicamente, o Judiciário sempre foi, entre os Poderes, aquele de soberania mais débil, segundo Boaventura de Sousa Santos, por duas razões principais: a primeira, porque sempre careceu da cooperação dos outros Poderes e órgãos de Estado para executar suas decisões; a segunda, que aqui mais de perto interessa, porque sempre

¹⁹HABERMAS, Jürgen. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1998, p. 67 e ss.

²⁰CAPERUTO, Ada. Os dez anos da Reforma do Judiciário. *Revista Justiça & Cidadania*. Rio de Janeiro, edição 172, p. 8-12, dez. 2014. Desse trabalho, merece destaque a constatação de que a Emenda Constitucional 45, de 30 de dezembro de 2004, deu partida e base para a reforma do Poder Judiciário, pacto de Estado em favor de um Judiciário mais rápido e republicano. Contudo, a Emenda não encerrou o processo de ajustes na estrutura do Poder. O movimento de reforma é contínuo e prossegue, estando a cargo da Secretaria de Reforma do Judiciário, criada no âmbito do Ministério da Justiça com o objetivo de promover, coordenar, sistematizar e angariar propostas referentes à reforma em andamento.

²¹Apenas para que se tenha uma ideia da insatisfação gerada na sociedade pela demora na solução dos litígios, vale o registro de que num universo de 1.689 reclamações recebidas pela Ouvidoria judiciária do Estado do Maranhão no primeiro semestre de 2014, 86,92% foram reclamações relativas à morosidade processual, problema que não é restrito ao Judiciário maranhense, pois afeta o sistema de Justiça nacional como um todo, retardando o desenvolvimento do país, estimulando o inadimplemento de obrigações, gerando a sensação de impunidade e solapando a fé do cidadão no regime democrático. Por isso é que o Poder Judiciário deve ser o principal apoiador e impulsionador dos meios alternativos de solução dos conflitos.

Disponível

em:

<http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/402044/relatorio_ouvidoria_-_1o_sem_2014-pdf_para_publicacao_15092014_1100.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2015.

dispensou a obtenção de meios eficazes de comunicação com o público.²²

Através das audiências públicas das Ouvidorias, o Judiciário tem à disposição um meio eficaz de comunicação direta com o público. Fundamental que saiba aproveitá-lo.

4. Audiências públicas, oportunidade de controle social e de prestação de contas

A comunicação gerada pelas audiências públicas das Ouvidorias também multiplica os mecanismos de controle social e democrático do Poder Judiciário, incrementando a possibilidade de a sociedade denunciar incorreções, sugerir mudanças e receber a prestação de contas das atividades desempenhadas por juízes e servidores, um aparato institucional que autores da língua inglesa definem como *accountability vertical* ou controle ascendente dos agentes políticos pelos cidadãos.²³

Não se pode mais pensar no juiz como mera “boca da lei”,²⁴ mas sim como agente político que tem uma atuação representativa, por vezes contramajoritária, com capacidade para decidir publicamente sobre valores e princípios que afetam diretamente a vida das pessoas. Sob a concepção de *accountability vertical*, o magistrado presta contas de seus atos individualmente quando os motiva com base na Constituição e nas leis, observados o devido processo legal, a clareza argumentativa e a publicidade. No plano da instituição Poder Judiciário, a *accountability* traduz-se na realização de uma gestão *democrática* (que assegura a participação ampla da sociedade, inclusive dos membros do próprio Judiciário sem assento na mesa diretora das Cortes), *eficiente e voltada para resultados* (pois não há direito à má administração nem à administração ensimesmada ou autofágica) e guiada pelos *princípios da legalidade e da moralidade*

²² SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007, p. 85.

²³ ARANTES, Rogério Bastos et al. Controles democráticos sobre a administração pública no Brasil: Legislativo, tribunais de contas, Judiciário e Ministério Público. In: LOUREIRO, Maria Rita; ABRUCIO, Fernando Luiz; PACHECO, Regina Silvia (Orgs.). *Burocracia e política no Brasil: Desafios para o Estado democrático no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010, p. 115. A propósito desse tipo de controle, a Ouvidoria-Geral da União, ao orientar os órgãos da administração na implantação de unidades de Ouvidorias no país, ressalta que o papel desses órgãos é funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na administração, em razão do que exerce uma importante atribuição na garantia dos direitos dos cidadãos. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/ouvidoria>>. Acesso em: 15 fev. 2015.

²⁴ Juiz *bouche de la loi*, de acordo com a expressão que os revolucionários franceses cunharam para definir o magistrado que aplica a lei tal como definida em seu texto, sem o mínimo espaço para interpretações, já que estas, historicamente, eram feitas para fazer prevalecer a vontade do rei.

(que o Judiciário cuida de exigir dos membros dos demais Poderes).²⁵

Nessa perspectiva, as audiências públicas das Ouvidorias contribuem para consolidar o princípio da *accountability* com a ampliação dos mecanismos de controle externo e democrático por meio da participação popular, propiciando mais eficiência e correção.

A experiência tem demonstrado que por maior que seja a retidão moral dos agentes políticos, o autocontrole que exercem sobre suas atividades nunca é suficiente para evitar a degeneração institucional. Seres humanos não são insusceptíveis a erros nem imunes às influências externas, tendo James Madison, pai fundador da república americana, afirmado que “se os homens fossem anjos, os controles não seriam necessários”.²⁶ O risco moral (*moral hazard*) é muito grande para ficar a cargo da autocontenção, sobretudo no âmbito do Judiciário, em que o deslize de um único agente, por menor que seja, sempre provoca danos à imagem de toda a instituição e de seus membros. Para a magistratura, a confiança é algo tão importante, que é melhor mantê-la sob controle.²⁷ Indispensável, pois, a existência de uma arquitetura institucional que maximize e diversifique as ações de controle. Nesse particular, as audiências públicas das Ouvidorias judiciárias têm outro grande contributo a oferecer.

É que as pessoas que comparecem nessas sessões,²⁸ com a presença do Ouvidor judiciário e de representantes da sociedade civil organizada local, são incentivadas a se manifestar, reconhecendo publicamente a importante atuação de bons magistrados, mas também falando abertamente sobre eventuais irregularidades praticadas por juízes, servidores ou membros das serventias extrajudiciais dos quais estão próximos, e que presentes à audiência podem se justificar, permitindo uma solução consensual e restaurativa para o problema, seu encaminhamento e análise para elaboração de posterior recomendação formal da própria Ouvidoria ou, *in extremis*, para o conhecimento e intervenção da administração do Judiciário ou da Corregedoria Geral de Justiça.²⁹

²⁵FILGUEIRAS, Fernando. *Accountability e justiça*. In: AVRITZER, Leonardo et al (Org). *Dimensões políticas da justiça*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013, p. 266.

²⁶ MADISON, J.; HAMILTON, A.; JAY, J. Os federalistas. nº 51. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1984, p. 350.

²⁷ Ou de acordo com o dito germânico: “confiança é bom, mas controle é melhor”.

²⁸ As audiências públicas da Ouvidoria judiciária do TJMA também são transmitidas ao vivo pela *internet* e podem ser acompanhadas de qualquer lugar em tempo real, via portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (<http://www.tjma.jus.br/>), ampliando-se a possibilidade de participação e interação do público através das redes sociais, *whatsapp* e *sms*.

²⁹ As sugestões ou recomendações da Ouvidoria estão disciplinadas tanto na Resolução nº 103/2010 do CNJ como na Resolução nº 20/2010 do TJMA, em enunciado de idêntico teor (art. 4º IV), ambos os atos

Nas Democracias modernas, o papel por excelência do Judiciário é o da revisão judicial, quando atua como instância de controle dos demais poderes, segundo um princípio de “responsabilidade horizontal”.³⁰ Logo, nada mais natural que os integrantes desse Poder também se submetam a controle, e não apenas por parte dos órgãos integrantes da sua própria estrutura – como o CNJ e as Corregedorias locais –, mas fundamentalmente por parte da sociedade, através de manifestações públicas, na forma de diálogos construtivos e bem intencionados, como de ordinário sucede nas audiências públicas das Ouvidorias.

Não pode haver dúvida de que instituições como o Poder Judiciário se fortalecem e avançam na sua missão de distribuir justiça quando contam com o apoio da opinião pública,³¹ amparo que deve ser obtido por meio de trabalho sério, respeito à Constituição e às leis, além da indispensável construção de pontes de diálogo e de compreensão capazes de estabelecer o acesso e a troca de experiências com a sociedade, criando uma “*justiça de proximidade*”.

5. Audiências públicas e oportunidade de proximidade

A expressão “*justiça democrática de proximidade*” foi cunhada por Boaventura de Sousa Santos para caracterizar um Judiciário mais próximo da comunidade, capaz de assegurar o acesso à Justiça de forma colaborativa, qualitativa e eficiente.³² Para tanto, é

normativos fixam a competência da Ouvidoria para sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, a partir das reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos. Devidamente valoradas, essas recomendações/sugestões podem representar um excepcional instrumento de prevenção de problemas e correção de rumos, evitando-se o acionamento recorrente, e por vezes desnecessário, da Corregedoria e da administração do Tribunal.

³⁰ O’DONNELL, Guillermo; Horizontal accountability in new democracies. In: SCHEDLER, Andreas; DIAMOND, Larry; PLATNER, Marc F. (Coords.). *The Self-Restraining State: power and accountability in new democracies*. Boulder in London: Lynne Rienner Publishers, 1999, p. 29.

³¹ Exemplos nesse sentido foram vistos no país, como o julgamento da Ação Penal 470, por meio da qual políticos e empresários foram condenados à prisão no episódio conhecido como “Mensalão”, e mais recentemente com a deflagração da operação Lava-Jato, que apura a prática de crimes de lavagem de dinheiro tendo como alvo as mesmas figuras de sempre. Em ambas as situações, os magistrados que estiveram à frente desses processos foram enaltecidos pela sociedade e quase proclamados “heróis-nacionais”. Embora o vedetismo não deva ser objeto de desejo de magistrados (e na maioria das vezes não é, sendo os juízes atropelados pela mídia), não resta dúvida de que o apoio da opinião pública é fundamental para legitimar as ações do Poder Judiciário.

³² Belíssimo exemplo de Justiça colaborativa e de proximidade vem da 6ª Vara Cível do Fórum Regional da Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro, onde a juíza Flávia Viveiros de Castro afixou cartaz do lado de fora da secretaria da unidade conclamando advogados que não forem bem atendidos ou que tiverem petições aguardando processamento por mais de 10 dias a tratarem do assunto diretamente com ela em seu gabinete. LOBACK, Renata. *Para diminuir lentidão na 6ª Vara Cível, juíza pede apoio de advogados em Barra da Tijuca*. OABRJ Digital, Rio de Janeiro, maio 2014. Disponível em: <<http://www.oab->

necessário retirar esse Poder do isolamento, fazê-lo dialogar com outras instituições e pessoas da sociedade, criar uma “cultura jurídica que leve os cidadãos a sentirem-se mais próximos da justiça”, pois “não haverá justiça mais próxima dos cidadãos, se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça”. Necessário conhecer mais de perto os problemas do outro, ouvi-lo, acatar suas sugestões, e retornar com informações que desnudem e simplifiquem os meandros e limitações do Poder, já que “numa sociedade info-democrática, a administração da justiça será tanto mais legitimada pelos cidadãos quanto mais conhecida e reconhecida for por eles.”³³

Nessa linha de pensamento, as audiências públicas das Ouvidorias judiciárias constituem uma oportunidade rara para a realização da proximidade e construção de uma relação mais virtuosa com a população, que deve ser colocada ao corrente do que os juízes realizam no seu cotidiano e também daquilo que não conseguem realizar mercê das múltiplas dificuldades enfrentadas.

O diálogo franco, maduro e instrutivo contribui tanto mais para construção de uma *justiça democrática de proximidade* quando apoiado pela presença dos magistrados com atuação local nas audiências públicas das Ouvidorias. Ao contrário do que se supõe essa presença não inibe as manifestações dos destinatários das decisões. Antes, pelo contrário, ela é recebida como sinal de prestígio e de confiança pela população local, que amparada pela presença do Ouvidor, das demais autoridades e pela sinergia positiva gerada nessas sessões, se sente estimulada a falar abertamente, com sinceridade de propósito, sobre violação de direitos, vidas injustiçadas e os mais variados problemas relacionados à prestação jurisdicional oferecida na comarca, contribuindo significativamente, por outro lado, para colocar os magistrados em contato com a realidade da comunidade que os cerca. As audiências permitem pavimentar uma via de mão dupla, pela qual todos transitam e ganham com a troca de experiências e informações.³⁴

[rj.org.br/materia-tribuna-do-advogado/18128-para-diminuir-lentidao-na-6-vara-civel-juiza-pede-apoio-de-advogados-em-barra-da-tijuca](http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/sessao/19/publicacao/404675)>. Acesso em: 13 fev. 2015. Com essa elogiável conduta, a magistrada internalizou a Ouvidoria em suas atividades como modelo de ombudsman e princípio republicano. Ver a respeito ensaio de nossa lavra publicado em <http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/sessao/19/publicacao/404675>.

³³ SANTOS, Boaventura de Sousa. Op. cit., p. 86.

³⁴ Na primeira reunião de coordenação dos trabalhos da Ouvidoria Judiciária do Maranhão para o biênio 2014/2015, realizada na sede do Fórum de São Luís e da qual participaram os magistrados do Estado e a administração do Tribunal, cogitou-se de excluir a participação dos juízes das audiências públicas que seriam realizadas nas principais comarcas do interior do Estado, de acordo com a sugestão de um grupo de magistrados. Pensava-se, à ocasião, que a presença dos juízes em exercício nas comarcas, onde teriam lugar as audiências públicas, poderia inibir a livre manifestação dos cidadãos jurisdicionados. Todavia,

É de Pontes de Miranda a lição segundo a qual o juiz deve ser um homem do seu meio para que possa julgar rente aos fatos da vida e estar melhor aparelhado para realizar a justiça do caso concreto. Quando o juiz possui apenas a cultura normativista, técnico-burocrática, adquire competência para interpretar o direito, mas não para interpretar a realidade e a relação desta com os autos do processo. A consequência dessa lacuna é o Judiciário longe da sociedade.³⁵

O momento de consolidação da democracia por que atravessa o Brasil exige a aproximação do Judiciário com a sociedade, de modo que esta possa conhecê-lo e reconhecê-lo como protagonista desse processo, oferecendo o suporte necessário para o enfrentamento das mazelas políticas e administrativas que insistem em corroer as fundações do Estado republicano.

Parcela considerável de intelectuais e pesquisadores identifica atualmente o deslocamento da legitimidade do Estado, que gradualmente vai do Executivo e do Legislativo para o Judiciário, criando expectativas elevadas sobre a capacidade de o sistema de Justiça resolver os problemas que o sistema político não consegue solucionar. Contudo, a criação de expectativas exageradas seguidas de frustrações sistemáticas pode conduzir à desistência da crença no papel do direito na construção da democracia. Por isso é fundamental que o Judiciário esteja próximo da cidadania, máxime nos dias atuais, em que começa a “julgar para cima”, a julgar os poderosos, tornando-se, com essa atuação, um Poder mais controverso, visível e vulnerável.³⁶

E na medida em que as decisões judiciais transformam o contexto social, econômico e político no qual incidem, não é mais razoável que a administração do Judiciário desconsidere o princípio da inclusão, que orienta a levar em conta os interesses, opiniões e perspectivas da sociedade na formulação de seu planejamento estratégico e na implantação de suas ações, sendo as audiências públicas das Ouvidorias o fórum apropriado para tais discussões e eventuais deliberações.

O desempenho funcional do Judiciário está diretamente relacionado com as questões de organização, gestão e planejamento do sistema de Justiça. Portanto, a introdução de quaisquer medidas que visem a alteração de métodos de trabalho, a adoção de novas tecnologias da informação e de mais eficácia na gestão de recursos

após alguma reflexão e discussão a respeito da problemática, optou-se por abandonar a ideia e apostar na participação dos juízes locais. As duas audiências públicas realizadas contaram com a maciça participação das comunidades locais, comprovando o acerto da decisão.

³⁵ SANTOS, Boaventura de Sousa. Op. cit. p. 70.

³⁶ *Ibidem*, p. 10-24.

humanos e financeiros precisa ser amplamente debatida com a sociedade, que exige mais transparência, mais prestação de contas, mais democracia e proximidade. Sob essa ótica, as audiências públicas constituem um bom termômetro social para a medição do desempenho do Judiciário perante o jurisdicionado.

6. Considerações finais

O alheamento gerado pela vida pós-moderna atinge não apenas pessoas como também instituições, que demasiadamente voltadas para si, perdem contato com o mundo real e se isolam da sociedade.

Por ser o mais formal, ritualístico, conservador e historicamente infenso à comunicação fora dos autos do processo judicial, o Poder Judiciário está entre as instituições republicanas que mais sofrem esse isolamento.

Fruto de um movimento multinacional de reformas do Estado e aperfeiçoamento do sistema de Justiça, a criação das Ouvidorias judiciárias representa uma nova postura institucional frente aos problemas da pós-modernidade, contribuindo para a construção de uma ética republicana mais inclusiva e participativa, que efetivamente considera os interesses do cidadão.

As audiências públicas previstas na Lei de Acesso à Informação constituem uma importante ferramenta de empoderamento das Ouvidorias, ampliando o canal de comunicação do Judiciário com a sociedade, favorecendo a realização da *accountability* e assegurando a participação do cidadão na gestão da Justiça.

Desde o advento da Constituição cidadã de 1988 vem se consolidando uma forte tendência no sentido de ampliar a participação da sociedade na administração pública, em geral, e na gestão do Poder Judiciário, em particular, garantindo-se, por meio das audiências públicas das Ouvidorias, espaços públicos destinados à formação da cidadania e da concepção democrática do mundo.

Quando as pessoas da comunidade participam das decisões que afetam os interesses comuns, oferecendo manifestações, críticas e sugestões perante outros atores do seu meio social, sentem-se mais úteis e comprometidas com o atingimento de resultados, o que sedimenta os vínculos sociais e expande o senso de pertencimento.

A comunicação gerada nas audiências públicas das Ouvidorias também propicia o desenvolvimento de um controle ascendente dos cidadãos sobre os agentes políticos, servidores e delegatários do serviço público presentes à sessão (*accountability vertical*),

gerando a oportunidade da realização de uma autêntica prestação de contas *in loco*, com ganhos de eficiência e correção para o sistema de Justiça.

A partir de um diálogo franco, fluido e acessível a todos, as audiências públicas contribuem com a criação de uma cultura de proximidade dos cidadãos com o Judiciário, na medida em que aqueles passam a conhecer os problemas reais e se sentem identificados com o esforço empreendido por este, legitimando a própria ação do sistema de Justiça.

Manejadas adequadamente e existindo adesão social, as audiências públicas das Ouvidorias podem se constituir numa importante ferramenta para a formulação de políticas públicas de gestão e planejamento estratégico do Poder Judiciário, servindo, ademais, como um bom termômetro para avaliar a qualidade dos serviços prestados.

7. Referências

ACEMOGLU, Daron; ROBINSON, James. *Por que as nações fracassam: as origens do poder, da prosperidade e da pobreza*. Trad. Cristiana Serra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

AFP. *Em média morrem por ano 38 crianças norte-americanas esquecidas nos carros*. Público, Lisboa, 26 julho 2014. Disponível em: <<http://www.publico.pt/mundo/noticia/em-media-morrem-por-ano-38-criancas-norteamericanas-esquecidas-nos-carros-1664364>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

ARANTES, Rogério Bastos et al. Controles democráticos sobre a administração pública no Brasil: Legislativo, tribunais de contas, Judiciário e Ministério Público. In: LOUREIRO, Maria Rita; ABRUCIO, Fernando Luiz; PACHECO, Regina Silvia (Orgs.). *Burocracia e política no Brasil: Desafios para o Estado democrático no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

BARNARD, Frederick M. *Democratic legitimacy. Plural values and political power*. Montreal: McGill-Queen's University Press, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade e ambivalência*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

CAPERUTO, Ada. Os dez anos da Reforma do Judiciário. *Revista Justiça & Cidadania*. Rio de Janeiro, edição 172, p. 8-12, dez. 2014.

CARLE, Jill et al. Many in emerging and developing nations disconnected from politics: participation highest in middle east. *Pew Research Center*, Washington, DC, 18 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.pewglobal.org/2014/12/18/many-in-emerging-and-developing-nations-disconnected-from-politics/>>. Acesso em: 25 dez. 2014.

Corujices. Disponível em: <<http://corujices.com/2014/12/22/criancas-esquecidas-no-carro-uma-reflexao-sobre-como-estamos-no-modo-automatico-e/>>. Acesso em 9 fev 2015.

FILGUEIRAS, Fernando. Accountability e justiça. In: AVRITZER, Leonardo et al (Orgs.). *Dimensões políticas da justiça*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

HABERMAS, Jürgen. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1998.

JORDIS, Christine. *Gandhi*. Trad. de Paulo Neves. Porto Alegre: L&PM, 2013.

KELSEN, Hans. *Teoria geral do direito e do estado*. Trad. Luis Carlos Borges. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

LOBACK, Renata. *Para diminuir lentidão na 6ª Vara Cível, juíza pede apoio de advogados em Barra da Tijuca*. OABRJ Digital, Rio de Janeiro, maio 2014. Disponível em:<<http://www.oab-rj.org.br/materia-tribuna-do-advogado/18128-para-diminuir-lentidao-na-6-vara-civel-juiza-pede-apoio-de-advogados-em-barra-da-tijuca>>. Acesso em: 13 fev. 2015

MADISON, J.; HAMILTON, A.; JAY, J. Os federalistas. n° 51. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1984.

MYRDAL, Gunnar. *O Estado do futuro*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1962.

O'DONNELL, Guillermo; Horizontal accountability in new democracies. In: SCHEDLER, Andreas; DIAMOND, Larry; PLATNER, Marc F. (Coords.). *The Self-Restraining State: power and accountability in new democracies*. Boulder in London: Lynne Rienner Publishers, 1999.

PACHECO, Regina Silvia. A agenda da nova gestão pública. In: LOUREIRO, Maria Rita; ABRUCIO, Fernando Luiz; PACHECO, Regina Silvia (Orgs.). *Burocracia e política no Brasil: desafios para o Estado democrático no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

POLLI, José Renato. *Habermas: agir comunicativo e ética do discurso*. Jundiaí: Editora In House, 2013, p. 15-16

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Secretário-geral da ONU lança relatório sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e sobre os desafios a serem enfrentados até 2030. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/Noticia.aspx?id=4009>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

RANGEL, Rodrigo. Entrevista com Carlos Ayres Britto. *Será o julgamento do século*. Revista Veja. São Paulo, edição n° 2264, ano 45, n° 15, p.17, 20-21, abr. 2012.

REALE, Miguel. *Teoria tridimensional do direito*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1984.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007.