

O TJDFT  
ouvindo você  
desde 2000!

# MENSAGEM DO OUVIDOR

O caminho se faz caminhando. Essa máxima tenho repetido desde que, pioneiramente, começamos a pensar em Ouvidoria no TJDFT. E, como a persistência é a porta do sucesso, continuamos essa caminhada sempre abertos ao aprendizado, às correções de rumo e às inovações.

Ao completar 15 anos de implantação, a Ouvidoria tem muito do que se orgulhar. Embora o caminho ainda esteja sendo desbravado, nosso Tribunal avançou em alto grau na atividade de aproximar-se do jurisdicionado, de amplificar sua voz às esferas decisórias e, sobretudo, de tornar a Ouvidoria, cada vez mais, uma ferramenta de gestão. O número crescente de relatórios solicitados pelos gestores que desejam conhecer a percepção do público acerca dos serviços que prestam demonstra, de forma inequívoca, esse avanço.

Evoluímos também no reconhecimento institucional quanto à importância da atividade de ouvir os cidadãos e de produzir conseqüências a partir de seus reclamos e contribuições. Sim, porque o cidadão que reclama, em regra, quer contribuir para o aprimoramento de uma Instituição na qual deposita sua confiança e, muitas vezes, sua última esperança. Ele precisa crer nessa Instituição.

Os membros e os gestores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios entendem hoje as participações do público como oportunidades de melhoria, como chances de esclarecer questões pouco conhecidas, como possibilidades de revelar – pessoal, direta e nominalmente – a cada um que se manifesta, a transparência de seus atos. O conceito de Ouvidoria hoje é, indubitavelmente, edificante.

Eu, na qualidade de Ouvidor, me sinto especialmente realizado. Fortalecer o exercício da cidadania, contribuir para que o homem simples se faça ouvir e alcance os mais altos escalões do TJDFT para dizer o que achou do serviço que lhe foi prestado, é, não somente gratificante. É inspirador para que sigamos caminhando e fazendo o caminho da plena democracia.

**Desembargador Hermenegildo Fernandes Gonçalves**

Ouvidor-Geral

