

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
– DEZ ANOS DE OUVIDORIA GERAL –**

Ciclo de Palestras sobre

“A ATIVIDADE DE OUVIDORIA À LUZ DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL”

11 de março de 2010

..000..

**O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS
INTERFACES COM AS OUVIDORIAS**

Desembargador SERGIO BITTENCOURT

Não poderia iniciar esta modesta exposição sem antes expressar ao eminente desembargador HERMENEGILDO GONÇALVES minhas congratulações pela feliz escolha de seu nome para presidir, no próximo biênio, a Seccional do DF da Associação Brasileira de Ouvidores. Certamente, com sua reconhecida cultura e vasta experiência acumulada não só no exercício da magistratura como também à frente da Ouvidoria Geral da Justiça do Distrito Federal e Territórios nos últimos dez anos, Sua Excelência tem ainda muito a contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, objetivo que sempre perseguiu com dedicação e tenacidade.

Agradeço-lhe também, desembargador Hermenegildo, pela gentileza do convite para participar de forma efetiva deste encontro, pois essa honrosa distinção acabou por levar-me a refletir e a estudar com maior profundidade algo que, de alguma forma, se acha relacionado com as novas funções que em breve passarei a exercer neste egrégio Tribunal de Justiça.

Passemos, então, ao tema da palestra, que propõe, em primeiro lugar, uma abordagem sobre importante princípio constitucional dirigido à administração pública, e, ao final, o papel das ouvidorias na aplicação concreta desse princípio.

Princípio ou princípio constitucional, na feliz síntese de CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO,

É um mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce deste, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência, exatamente por definir

a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico.^[1]

Conclui, assim, o mestre que a violação a um princípio é muito mais grave do que a transgressão de uma norma qualquer, pois no primeiro caso, a ofensa se dirige não só contra um mandamento, mas contra todo um sistema de comandos.

Confira-se também a lição de GERALDO ATALIBA:

Os princípios são as linhas mestras, os grandes nortes, as diretrizes magnas do sistema jurídico. Apontam os rumos a serem seguidos por toda a sociedade e obrigatoriamente perseguidos pelos órgãos do governo (poderes constituídos). Eles expressam a substância última do querer popular, seus objetivos e desígnios, as linhas mestras da legislação, da administração e da jurisdição. Por estas não podem ser contrariados; têm que ser prestigiados até as últimas conseqüências.^[2]

Entendido o conceito, ou sentido científico mais profundo de princípio – ou de princípio geral de direito, – impõe-se agora o exame de sua abrangência, tendo em vista o inegável caráter de norma jurídica de que hoje se reveste.

Ninguém ignora que foi somente nas últimas décadas do século passado que o Direito conseguiu se libertar do jugo do positivismo, corrente de pensamento nascida a partir do advento dos códigos, particularmente do Código de Napoleão, e que teve a ousadia de conferir à ciência jurídica similitude com as ciências exatas. Naquele momento histórico, os princípios poderiam até ser consultados, mas tão somente como fontes subsidiárias, a preencher eventual lacuna da lei. É interessante observar, no ponto, a posição que sustentava, à época, CARLOS MAXIMILIANO, na mais clássica de suas obras:

Constituem estes (referindo-se a princípios) as *diretivas* idéias do hermeneuta, os pressupostos científicos da ordem jurídica. Se é deficiente o repositório de normas, se não oferece, explícita ou implicitamente, e nem sequer por analogia, o meio de regular ou resolver um caso concreto, o estudioso, o magistrado ou funcionário administrativo como que renova, em sentido inverso, o trabalho do legislador; este procede de cima para baixo, do geral ao particular; sobe aquele gradativamente, por indução, da idéia em foco para outra mais elevada, prosseguem em generalizações sucessivas, e cada vez mais amplas, até encontrar a solução colimada.^[3]

Contra a rigidez desse sistema, reagiram os filósofos e juristas comprometidos com o ideal democrático, e uma nova ordem passou a ser difundida, alicerçada no respeito à igualdade, à liberdade e à dignidade da pessoa humana. A esse movimento, costumam os doutrinadores referir-se como “pós-positivismo” que, em

[1] MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Conteúdo jurídico do princípio da igualdade*. 3ª. Ed. Malheiros, p. 68

[2] ATALIBA, Geraldo. *República e constituição*, p. 34

[3] MAXIMILIANO, Carlos. *Hermenêutica e Aplicação do Direito*. 9ª. Ed. Forense, p. 295.

nosso País, inspirou a elaboração e promulgação, em 1988, de uma nova Carta Constitucional, indubitavelmente principiológica.

São muitos os princípios consagrados em nossa nova ordem constitucional. Interessa-nos, porém, para esta pequena reflexão, os diretamente ligados à administração pública, a saber: *princípio da legalidade*, *princípio da impessoalidade*, *princípio da moralidade*, *princípio da publicidade* e *princípio da eficiência* (Constituição Federal, art. 37, *caput*). A esse rol pode-se acrescentar o *princípio da licitação* (art. 37, XXI), o *princípio da prescritibilidade dos ilícitos administrativos* (art. 37, §5º.), o *princípio da responsabilidade administrativa* (art. 37, §6º.), o *princípio da participação* (art. 37, §3º.) e o *princípio da autonomia gerencial* (art. 37, §8º.).

Acresça-se que à frente desses princípios, considerados explícitos, acham-se os chamados *princípios constitucionais implícitos*, quais sejam o da *supremacia do interesse público sobre o interesse particular*, o da *autotutela* (Súmula 473/STF^[4]), o da *finalidade* e o *princípio da razoabilidade e da proporcionalidade*.

Nossa abordagem restringe-se ao princípio impositivo da eficiência que, para pensadores do peso de FÁBIO KONDER COMPARATO e CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO, na verdade se trata de simples e desnecessário desdobramento de outros princípios que já existiam no texto constitucional antes do advento da Emenda Constitucional 19, de 4 de junho de 1998.

Eis o que escreveu, a propósito, o primeiro doutrinador:

O governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso, na mal disfarçada tentativa de legitimar o desmantelamento do Estado pela política de privatização de suas empresas, fez inserir a eficiência entre os princípios fundamentais da Administração Pública, enunciados no art. 37 da Constituição.^[5]

O professor BANDEIRA DE MELLO, por sua vez, também manifestou seu inconformismo com a inclusão da eficiência do serviço público como mais um dos princípios tratados no *caput* do art. 37 da Constituição Federal. Confira-se:

Quanto ao princípio da eficiência, não há nada a dizer sobre ele. Trata-se, evidentemente, de algo mais do que desejável. Contudo, é juridicamente tão fluido e de tão difícil controle ao lume do Direito, que mais parece um simples adorno agregado ao art. 37 ou o extravasamento de uma aspiração dos que burilam o texto. De toda sorte,

^[4] A administração pode anular os seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornem ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência e oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

^[5] COMPARATO, Fabio Konder. *Anais da XVII Conferência Nacional da Ordem dos Advogados do Brasil*. Vol. I, p. 696.

o fato é que tal princípio não pode ser concebido (entre nós nunca é demais fazer ressalvas óbvias) senão na intimidade do princípio da legalidade, pois jamais uma suposta busca de eficiência justificaria postergação daquele que é o dever administrativo por excelência. Finalmente, anote-se que este princípio da eficiência é uma face de um princípio mais amplo já superiormente tratado, de há muito, no Direito italiano: o princípio 'da boa administração'.^[6]

Outros autores, no entanto, procuram justificar a importância do novo princípio. Veja-se o que sobre o tema escreveu ALEXANDRE DE MORAES:

Princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social. Note-se que não se trata da consagração da burocracia, muito pelo contrário, o princípio da eficiência dirige-se para a razão e fim maior do Estado, a prestação dos serviços públicos sociais essenciais à população, visando a adoção de todos os meios legais e morais para a satisfação do bem comum.^[7]

De fato, a previsão textual de um princípio não prejudica o conteúdo ou a boa técnica que deve conduzir a elaboração da Lei Maior. E se não prejudica, melhor que nela permaneça, ainda como simples manifestação do desejo de conferir a um dever a condição de norma superior. De fato, há quase unanimidade entre os doutrinadores de ser difícil a tarefa de construir um conceito ou traçar linhas demarcatórias sobre o alcance da expressão “eficiência administrativa”.

Procurando pelo que a caracteriza, ALEXANDRE DE MORAES enumera deveres impostos ao administrador. Considera, assim, que a atividade estatal e os serviços públicos mostrar-se-ão eficientes se **direcionados à efetividade do bem comum**, conforme, aliás, preconiza o inciso IV do art. 3º. da Constituição Federal. No mesmo diapasão, considera a **imparcialidade**, a **neutralidade** e a **transparência** atitudes indispensáveis à obtenção de resultados positivos. Na senda do §3º. do art. 37 da Constituição, lembra, como forma de atingir o melhor resultado, a **participação e aproximação** dos serviços públicos. Menciona, finalmente, a **eficácia material**, a **desburocratização** e a **busca de qualidade**.

Não me parece satisfatório o ensinamento do mestre, *data vênica*. Ocorre que, nem sempre se mostra eficiente a atividade estatal realizada dentro dos parâmetros citados. Realmente, não são raras as críticas ou as manifestações de

[6] MELO, Celso Antônio Bandeira de. ...

[7] MORAES, Alexandre ...

desaprovação contra o administrador que procurou agir dentro do figurino da lei, mas que nem por isso obteve o resultado esperado.

Mas o que de fato abrange o termo eficiência?

Eficiência, no dicionário de Aurélio, significa *ação, força virtude de produzir um efeito. Eficácia designa aquilo que produz o efeito desejado*. Assim, estando sujeita ao princípio da eficiência, a atividade administrativa pública deve ser eficaz, dando não só bons, mas ótimos, resultados.

LUCAS ROCHA FURTADO considera que a eficiência seria uma espécie, juntamente com a eficácia e a efetividade, do gênero economicidade, definindo eficiência, eficácia e efetividade da seguinte forma:

A eficiência requer do responsável pela aplicação dos recursos públicos o exame da relação custo/benefício da sua atuação. O primeiro aspecto a ser considerado em termos de eficiência é a necessidade de planejamento, de definição das necessidades e a indicação das melhores soluções para o atendimento dessa necessidade pública.

(...)

Por eficácia se deve entender o simples exame dos resultados. Realizada qualquer atividade estatal, deve-se buscar examinar em que medida aquela atividade gerou benefícios para a sociedade.

(...)

A efetividade, terceiro passo para realização da economicidade, pressupõe o cumprimento das duas etapas anteriores. Como parte da eficiência, foram definidas metas de atuação. No exame da eficácia, foram constatados os resultados da atividade administrativa. No exame da efetividade deve ser feita a comparação entre os objetivos ou metas que haviam sido fixadas por ocasião do planejamento e os resultados efetivamente alcançados.^[8]

Já o professor PAULO MODESTO afirma que a imposição de atuação eficiente, do ponto de vista jurídico, refere-se a duas dimensões indissociáveis da atividade administrativa: a) dimensão da racionalidade e otimização no uso dos meios e b) dimensão da satisfatoriedade dos resultados da atividade administrativa pública.

Assim, eficiência, para fins jurídicos não é apenas o razoável ou correto aproveitamento dos recursos e meios disponíveis em função dos fins prezados, como é corrente entre os economistas. Para o jurista, a eficiência diz respeito tanto a otimização dos meios quanto a qualidade do agir, uma vez que o administrador público está obrigado a atuar tendo como parâmetro o melhor resultado. Nesse contexto, o insigne professor propõe o seguinte conceito:

[8] FURTADO, Lucas Rocha. **Curso de Direito Administrativo**. Belo Horizonte: Fórum, 2007. PP. 112-113.

eficiência jurídica, imposta à administração pública e àqueles que lhe fazem as vezes ou simplesmente recebem recursos públicos vinculados de subvenção ou fomento, é a atuação idônea, econômica e satisfatória na realização das finalidades públicas que lhe forem confiadas por lei ou por ato ou contrato de direito público.

Conclui-se, portanto, que, diferente dos demais princípios da Administração Pública, como o da legalidade, da moralidade, da impessoalidade ou da publicidade, o princípio da eficiência não constitui um valor em si mesmo, uma vez que se apresenta como instrumental da atividade administrativa de forma a guiar a atuação do administrador público, controlando metas e avaliando resultados de uma perspectiva quantitativa e qualitativa. O princípio da eficiência, assim, expressa um juízo de intensidade, de grau de atingimento dos fins estatais com dispêndio mínimo de recursos.

Ressalte-se, contudo, que no ordenamento jurídico brasileiro impera a necessidade de harmonia entre os princípios da Administração Pública, de forma que a eficiência não autoriza o descumprimento da legalidade ou a inobservância da impessoalidade, moralidade ou publicidade. A eficiência, antes de tudo, qualifica a legalidade com um aspecto finalístico e material, afastando-se o conceito de legalidade formal e abstrata, além de orientar o exercício da discricionariedade estatal.

Dentre todas as atividades desenvolvidas pelo Estado, é na prestação dos serviços públicos que o princípio da eficiência recebe maior realce quando considerada a relação entre a Administração Pública e o usuário.

..oOo..

Como se afirmou, a eficiência, tal como a proporcionalidade e razoabilidade, nada significam se apartada de seu objetivo. Assim, autores consideram que tais princípios, isoladamente considerados, têm carga meramente instrumental. Necessário, portanto, que tenhamos nesta abordagem, também a noção de serviços público, que constitui sua razão de existir.

Passemos, então, a uma rápida abordagem sobre serviço público que, na definição de CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO, significa:

Toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais –, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.^[9]

^[9] MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 14ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2001. p. 600.

MARÇAL JUSTEN FILHO, por sua vez, ao definir serviço público, atribui a ele a função de *instrumento de satisfação direta e imediata dos direitos fundamentais*. Acrescenta que *há um vínculo de natureza direta e imediata entre o serviço público e a satisfação dos direitos fundamentais. Se esse vínculo não existir, será impossível reconhecer a existência de um serviço público.*^[10]

A relação entre a prestação entre os serviços públicos, os princípios constitucionais e os direitos fundamentais foi reconhecida pelo ordenamento jurídico pátrio no art. 6º da Lei 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos, ao delimitar o conceito de serviço adequado, *in verbis*:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Observa-se, dessa forma, que um serviço adequado, também do ponto de vista legal, além de ser regular, contínuo, seguro, atual, geral, deve também ser eficiente.

Considerando a definição de MARÇAL JUSTEN FILHO, de que a prestação de serviço público é o instrumento de satisfação direta dos direitos fundamentais, temos que a eficiência também se manifesta como mecanismo instrumental da garantia desses direitos aos administrados.

Assim, serviço público eficiente é aquele que garante a satisfação direta dos direitos fundamentais com qualidade e tempestividade.

Uma das maiores garantias asseguradas ao cidadão para a defesa de seus direitos fundamentais é a da prestação jurisdicional, prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. Essa nobre função estatal, apesar de não representar função administrativa típica, caracteriza-se como uma das principais formas de prestação do serviço público, pois é por meio dela que muitos direitos são assegurados e, de fato, efetivados.

^[10] FURTADO, Lucas Rocha. **Curso de Direito Administrativo**. Belo Horizonte: Fórum, 2007. p. 706.

Dessa forma, a prestação jurisdicional também se sujeita ao princípio da eficiência, da cortesia, da tempestividade, da regularidade e da continuidade.

Corroborando o viés de serviço público prestado pela atividade jurisdicional, a Emenda Constitucional 45/04 incluiu, dentre o rol dos direitos e garantias fundamentais do art. 5º da Constituição Federal, o direito à razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.^[11]

Desta forma, tanto o aspecto quantitativo referente à economicidade e redução de custos, quanto a perspectiva qualitativa do princípio da eficiência devem estar presentes na prestação jurisdicional.

Feitas essas considerações, onde se procurou estabelecer um mínimo grau de entendimento do princípio constitucional da eficiência, cumpre analisar o papel das ouvidorias na busca desse ideal.

A idéia de ouvidoria no direito brasileiro é antiga. As Ordenações Filipinas, no Livro I, Título 58, itens 3-6, previam que competia ao ouvidor receber ações novas e recursos de decisões judiciais; supervisionar a aplicação da Justiça, tanto no cível como no criminal, na comarca; propor a nomeação de tabeliães; promover as eleições para a Câmara Municipal; e, finalmente, receber queixas de qualquer súdito real “ que venham perante ele os que se sentirem agravados dos juízes, procuradores, alcaides, tabeliães ou de poderosos e de outros quaisquer, e que lhes fará o cumprimento do direito”.^[12]

Naquela época, as funções de ouvidor confundiam-se com as atribuições do corregedor, fazendo do ouvidor uma figura de grande prestígio e poder no Brasil Colonial.

O papel do ouvidor, contudo, perdeu destaque no Brasil Império, pois a Constituição de 1824 sequer previu sua existência ao tratar do Poder Judiciário em seus arts. 151 a 164.

Todavia, a figura do ouvidor vem ressurgindo em tempos recentes, principalmente, quando comparada às funções do “ombudsman”, funcionário

^[11] Art.5º. (...)

LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

^[12] WEHLING, Arno e Maria José. **Direito e Justiça no Brasil Colonial**. Renovar, p.78.

de elevada hierarquia existente nos países nórdicos, a quem compete ouvir e reprimir todas as mazelas do serviço público.^[13]

Da tradução literal do termo “ombudsman”, do idioma sueco, temos “homem com missão pública de intermediário e representante”, o qual se tornou um instrumento para encurtar as distâncias hierárquicas entre o Estado e seus cidadãos.

No Brasil, a figura do “ombudsman” recebe, a cada dia, maior importância. No contexto da preocupação da prestação de serviços públicos com qualidade, segurança e eficiência, a Administração Pública passou a estabelecer uma política de forma a mensurar o grau de satisfação de seus usuários, bem como privilegiar a participação da sociedade na consecução das políticas públicas.

Exemplo claro dessa nova perspectiva da Administração Pública decorre da Emenda Constitucional 19/98, que além de incluir o princípio da eficiência como uma das diretrizes básicas da Administração Pública, acrescentou o §3º no art. 37 da Constituição Federal para assegurar a participação dos usuários na prestação dos serviços públicos:

Art. 37. A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 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, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função da administração pública.

Trilhando a jornada da eficiência e da qualidade crescente na prestação dos serviços públicos, a Lei 10.671/03, que dispõe sobre o Estatuto do Torcedor, criou a figura do “ouvidor da competição”, muito assemelhada ao “ombudsman” do direito sueco, ao ser responsável por recolher as sugestões e

^[13] FREITAS, Vladimir Passos de. **Segunda Leitura: Justiça com ouvidoria cumpre eficiência.** Disponível em www.conjur.com.br/2008-ago-17/justica_ouvidoria_cumpre_principio_eficiencia?

reclamações que receber dos torcedores, examinando-as para propor medidas necessárias ao aperfeiçoamento da competição e ao benefício do torcedor.^[14]

A nova Lei de Organização Judiciária do Distrito Federal e dos Territórios – a Lei 11.697/08 – ressaltou a importância da necessidade de se estreitar laços entre a função jurisdicional e o usuário, ao criar a Ouvidoria-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios em seu art. 82, que assim dispõe:

Art. 82. Fica criada a Ouvidoria-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, que tem como missão tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, colaborando para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

§ 1º A estrutura da Ouvidoria-Geral compreende o estabelecido no Anexo III desta Lei, observado o cronograma previsto no Anexo V desta Lei e desde que atendidas as disposições constantes dos incisos I e II do § 1º do art. 169 da Constituição Federal.

§ 2º A organização e o detalhamento das competências da Ouvidoria-Geral serão definidos por ato próprio do Tribunal de Justiça.

Não obstante a inclusão recente do serviço de ouvidoria no âmbito da estrutura da organização do Poder Judiciário do Distrito Federal e Territórios, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal já há dez anos vem prestando esse serviço, com a finalidade precípua de aprimorar a atividade jurisdicional.

A preocupação com a introdução das idéias decorrentes da aplicação do princípio da eficiência na prestação jurisdicional também está incluída na noção que os novos doutrinadores vem chamando de Administração Consensual ou Administração Dialógica, na qual o Poder Público, ao invés de decidir unilateralmente, procura ou atrai os cidadãos para o debate sobre questões de interesse comum, as quais deverão ser solucionadas mediante acordo. Esses novos fatores mudam o foco do

^[14] Art. 6º A entidade responsável pela organização da competição, previamente ao seu início, designará o Ouvidor da Competição, fornecendo-lhe os meios de comunicação necessários ao amplo acesso dos torcedores.

§ 1º São deveres do Ouvidor da Competição recolher as sugestões, propostas e reclamações que receber dos torcedores, examiná-las e propor à respectiva entidade medidas necessárias ao aperfeiçoamento da competição e ao benefício do torcedor.

§ 2º É assegurado ao torcedor:

I - o amplo acesso ao Ouvidor da Competição, mediante comunicação postal ou mensagem eletrônica; e
II - o direito de receber do Ouvidor da Competição as respostas às sugestões, propostas e reclamações, que encaminhou, no prazo de trinta dias.

§ 3º Na hipótese de que trata o inciso II do § 2º, o Ouvidor da Competição utilizará, prioritariamente, o mesmo meio de comunicação utilizado pelo torcedor para o encaminhamento de sua mensagem.

§ 4º O sítio da internet em que forem publicadas as informações de que trata o parágrafo único do art. 5º conterà, também, as manifestações e propostas do Ouvidor da Competição.

§ 5º A função de Ouvidor da Competição poderá ser remunerada pelas entidades de prática desportiva participantes da competição.

Direito Administrativo, que deixa de ser fundado exclusivamente na imperatividade, passando a valorizar o consenso do cidadão e da sociedade com o Estado, ensejando o incremento de mecanismos de democracia participativa.

Importante também lembrar que a relação entre o usuário e a ouvidoria apresenta ganhos em ambos os sentidos. De um lado, o usuário contribui ativamente para a melhoria da prestação dos serviços com sua visão direta de beneficiário do serviço. Por outro, a ouvidoria assume um papel de aproximar as complexas estruturas de linguagem do direito à população, maior interessada da prestação jurisdicional.

Nesse contexto, o papel do ouvidor assume vital importância como mecanismo de fortalecimento do regime democrático e, principalmente, como promotor dos direitos fundamentais ao ser um instrumento capaz de conscientizar o usuário dos serviços públicos de que ele representa um sujeito de direitos e não um simples objeto da engrenagem do Poder Judiciário. Um cidadão consciente questiona, sugere, elogia e participa ativamente da construção de seus próprios direitos. A propósito, MARILENA CHAÚI explica:

Cidadania ativa é a que é capaz de fazer o salto do interesse ao direito, que é capaz, portanto, de colocar no social a existência de um sujeito novo, de um sujeito que se caracteriza pela sua autopoção como sujeito de direitos, que cria esses direitos e no movimento da criação desses direitos exige que eles sejam declarados, cuja declaração abra o reconhecimento recíproco. O espaço da cidadania ativa, portanto, é o da criação dos direitos, da garantia desses direitos, e da intervenção, da participação direta no espaço da decisão política.^[15]

Senhores,

Estas as palavras que tinha a proferir sobre o tema que me foi proposto. Foram elas frutos de uma reflexão e estudo feito com o maior esmero possível e compatível com a grandeza deste momento. Sinto-me orgulhoso em participar desta celebração dos 10 anos da Ouvidoria do TJDF, bem como em integrar esta Egrégia Corte de Justiça, pioneira na preocupação constante do aprimoramento da prestação jurisdicional **com eficiência**.

Muito obrigado.

^[15] Marilena Chauí *apud* SOUZA JÚNIOR, José Geraldo de. **Sociologia Jurídica: Condições Sociais e Possibilidades Teóricas**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2002. p. 152-153.