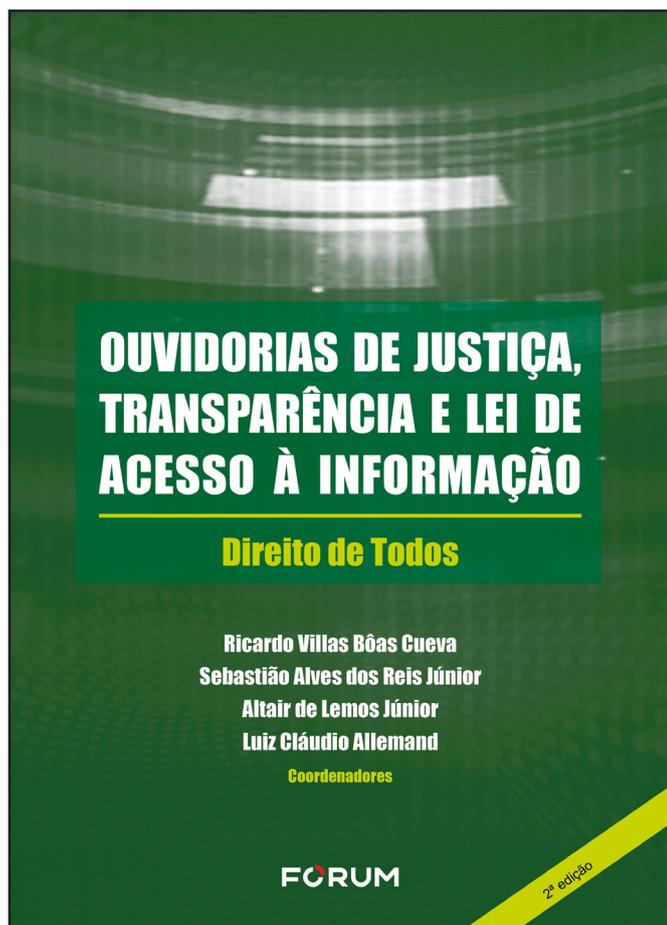


RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
SEBASTIÃO ALVES DOS REIS JÚNIOR  
ALTAIR DE LEMOS JÚNIOR  
LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND

*Coordenadores*

OUVIDORIAS DE JUSTIÇA,  
TRANSPARÊNCIA  
E LEI DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO  
DIREITO DE TODOS



2ª edição

O direito fundamental de acesso à informação e transparência apresenta-se como corolário indissociável da democracia, de modo que não há como considerá-lo sem referência a esta. (...)

É preciso pensar na busca das informações e na transparência como um processo contínuo e ininterrupto de retroalimentação das redes sociais, oficiais e não oficiais, que são, simultaneamente, produtoras e propagadoras de opiniões, análises, registros e de todas as formas possíveis de manifestação do pensamento. (...)

Considerando que a regra geral num Estado Constitucional Republicano é a da total transparência, não se exagera em reconhecer no direito fundamental ao acesso à informação um dos seus pilares mais notórios, de forma que o convite à reflexão sobre a temática aqui proposta torna-se quase uma exigência cívica.

(Trechos do artigo *Direito fundamental à informação e à transparência no Supremo Tribunal Federal e no Conselho Nacional de Justiça*, de Christine Oliveira Peter da Silva e Leonardo Peter)

**Área específica**

DIREITO ADMINISTRATIVO

DIREITO PÚBLICO

**Áreas afins**

DIREITO CONSTITUCIONAL

**Público-alvo/consumidores**

Acadêmicos (Docentes e Discentes),  
Gestores de Tribunais, ONGs, Jornalistas

**FORMATO:** 17 X 24 cm

**CÓDIGO:** 10001461

O95 Ouvidorias de Justiça, transparência e Lei de Acesso à Informação: direito de todos / Ricardo Villas Bôas Cueva et al. (Coord.). 2. ed. – Belo Horizonte : Fórum, 2019.

Outros coordenadores: Sebastião Alves dos Reis Junior, Altair de Lemos Júnior, Luiz Cláudio Allemand

488p.; 17cm x 24cm

ISBN: 978-85-450-0579-7

1 Direito Administrativo. 2. Direito Público. 3. Direito Constitucional. I. Cueva, Ricardo Villas Bôas. II. Reis Júnior, Sebastião Alves dos. III. Lemos Júnior, Altair de. IV. Allemand, Luiz Cláudio. V. Título

CDD: 341.3

CDU: 342.9

Informação bibliográfica deste livro, conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

CUEVA, Ricardo Villas Bôas et al. (Coord.). *Ouvidorias de Justiça, transparência e Lei de Acesso à Informação*: direito de todos. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2019. 488p. ISBN 978-85-450-0579-7

### **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Ministro e ex-Ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Doutor em Direito pela *Johann Wolfgang Goethe Universität* (Alemanha). *Master of Laws* pela *Harvard Law School*, Cambridge (USA). Bacharel em Direito pela Universidade de São Paulo (USP).

### **SEBASTIÃO ALVES DOS REIS JÚNIOR**

Ministro e ex-Ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Especialista em Direito Público pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Bacharel em Direito pela Universidade de Brasília (UnB).

### **ALTAIR DE LEMOS JÚNIOR**

Desembargador e Ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS). Presidente do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD). Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS).

### **LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND**

Ex-Conselheiro e Ouvidor-Geral do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Mestre em Direito Tributário pela Universidade Cândido Mendes (UCAM/RJ). Especialista em Direito Processual Civil pela Faculdade de Vitória (FDV), em Direito da Empresa pela Fundação Getúlio Vargas (FGV/M.Murad) e em Direito Tributário pelo Instituto Brasileiro de Direito Tributário (IBET). Bacharel em Direito pela Universidade de Vila Velha (UVV).

## SUMÁRIO

### DO OMBUDSMAN ÀS OUVIDORIAS JUDICIAIS

<b>ALTAIR DE LEMOS JÚNIOR</b> .....	17
1 Introdução .....	17
2 <i>Ombudsman</i> . Criação sueca .....	17
3 Ouvidoria no Brasil colonial.....	18
4 A disseminação das ouvidorias no Brasil.....	19
5 As ouvidorias judiciais .....	21
6 Expectativas para o futuro .....	24

### ULTIMA RATIO REGIS

<b>ALTAIR DE LEMOS JÚNIOR</b> .....	27
-------------------------------------	----

### EXPANSÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS

<b>ÂNGELA MARIA RIBEIRO PRUDENTE</b> .....	33
Introdução .....	33
1 Criação da Ouvidoria Judiciária .....	33
1.1 Contexto histórico .....	33
1.2 Conceito .....	34
2 Reestruturação da Ouvidoria Judiciária do Estado do Tocantins.....	35
Considerações finais .....	40
Referências.....	40
Anexos .....	41

### O ACESSO À INFORMAÇÃO E A SOBERANIA ESTATAL

<b>CARLOS HENRIQUE ABRÃO</b> .....	47
1 Os princípios constitucionais relevantes.....	47
2 A classificação da informação e sua legalidade .....	48
3 As despesas públicas e a soberania estatal.....	48
4 A rubrica dos dados sigilosos.....	49
5 A responsabilidade do agente público.....	49
6 As empresas estatais e o sigilo da informação .....	50
7 O controle legal do sigilo à informação .....	51
8 A finalidade do acesso à informação pública.....	52
9 A limitação da classificação sigilosa.....	52
10 Síntese analítica do sigilo ao acesso da informação .....	53

### OUVIDORIAS DE JUSTIÇA E CONTENÇÃO DA LITIGIOSIDADE NO NOVO PROCESSO CIVIL BRASILEIRO

<b>CLAUDIO MADUREIRA</b> .....	55
1 Exposição do problema .....	55
2 CPC-2015 ou CPC-1973 reformado?.....	57
3 Linhas gerais do modelo de processo concebido pelo CPC-2015 .....	58
3.1 A circunscrição dos litígios à simples divergência havida entre autor e réu acerca de como deve se dar aplicação do direito no caso concreto.....	59
3.2 Decisões judiciais de mérito <i>versus</i> contenção de litigiosidade: balizas para a configuração de um novo modelo processo.....	62
3.2.1 O problema relativo à ausência de congruência entre a decisão jurídica prolatada e o que foi deduzido no processo.....	62
3.2.2 A vinculação dos julgadores a precedentes como estratégia de convencimento dos jurisdicionados.....	67
4 À guisa de conclusão: ouvidorias de justiça e contenção da litigiosidade no novo processo civil brasileiro .....	69
Referências .....	70

### OUVIDORIAS E *ACCOUNTABILITY*: A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

<b>DALILA TAIS MIGUEL DE SOUZA, TATIANA A. ESTANISLAU DE SOUZA, VALÉRIA FERRAZ GUIMARÃES</b> .....	73
Introdução .....	73

1	Ouvidorias: do ombudsman a instrumento de <i>accountability</i> .....	73
2	A ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça .....	76
2.1	Da sua criação até sua consolidação como instrumento de <i>accountability</i> .....	76
2.2	A atuação da ouvidoria do STJ como ouvidoria interna .....	78
	Conclusão .....	79
	Referências.....	79

## A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO E A VINCULAÇÃO DO SIC ÀS OUVIDORIAS JUDICIÁRIAS: UMA PROPOSTA PARA O MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	ELIANA JUNQUEIRA MUNHÓS FERREIRA.....	81
1	As ouvidorias como instrumento de consolidação da democracia e dos princípios constitucionais da transparência e da participação social.....	81
2	Princípios e diretrizes da LAI e sua repercussão no âmbito dos tribunais.....	83
3	As elevadas atribuições e responsabilidades decorrentes da LAI e sua inserção na estrutura organizacional existente nas ouvidorias judiciárias .....	85
4	A busca da efetividade da LAI: o estabelecimento de fluxos sob controle da ouvidoria judiciária .....	88

## OUVIDORIA DO CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL: DA INSERÇÃO NA ERA DIGITAL À INTEGRAÇÃO INTERINSTITUCIONAL, UM PROJETO RUMO À PLENA CIDADANIA

	ELTON JOSÉ ASSIS .....	91
	Introdução .....	91
	Desenvolvimento.....	93
	Considerações finais .....	98
	Referências .....	98

## CONTROLE SOCIAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

	EMERSON AFFONSO DA COSTA MOURA .....	99
1	Introdução .....	99
2	A Administração Pública brasileira e o controle social .....	100
3	A transparência administrativa e a Lei de Acesso à Informação.....	105
4	A restrição do acesso à informação pelo interesse público .....	107
5	Conclusão .....	111
	Referências.....	111

## A OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO E O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DA CIDADANIA

	ENEIDA MELO CORREIA DE ARAÚJO.....	115
1	Introdução .....	115
2	A cidadania: direito fundamental.....	116
3	O direito de acesso à informação como instrumento da cidadania .....	119
3.1	Memória: base inalienável para o acesso à informação.....	120
4	O papel da Ouvidoria do Poder Judiciário em face do direito de acesso à informação .....	121
5	Considerações finais .....	124
	Referências.....	124

## DIREITOS À PRIVACIDADE E AO ACESSO A INFORMAÇÕES PÚBLICAS – REFLEXÕES SOBRE A DIVULGAÇÃO PROATIVA DA PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO

	ÉRICA BEZERRA QUEIROZ RIBEIRO .....	127
1	Introdução .....	127
2	Princípios e regras como espécies de normas de direitos fundamentais da Constituição alemã.....	127
3	Acesso à informação e privacidade .....	130
4	Transparência ativa e individualizada da produtividade de servidores do Poder Judiciário – o caso Dianópolis .....	134
5	Considerações finais .....	139
	Referências.....	140

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: INSTRUMENTOS DE CONTROLE SOCIAL E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO EUGÊNIO COUTINHO RICAS, LUIS FERNANDO MENDONÇA ALVES .....	141
Introdução .....	141
Contextualização legislativa .....	142
A transparência como instrumento de prevenção e combate à corrupção .....	143
Mecanismos de avaliação da transparência pública brasileira: Espírito Santo, um caso de sucesso .....	144
Aprimoramento contínuo da transparência pública .....	146
Facilitando e incentivando a participação do cidadão .....	147
Considerações finais .....	149
Referências .....	150

## DESAFIOS E LIMITES DAS OUVIDORIAS-GERAIS. A EXPERIÊNCIA DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO

FAUSTO MARTIN DE SANCTIS .....	151
Introdução .....	151
1 Breve história .....	152
2 <i>Ouvidorias e princípios norteadores</i> .....	153
3 O Tribunal Regional Federal da terceira região e o uso dos recursos tecnológicos como <i>whatsapp</i> .....	155
4 Estrutura e adequação da linguagem .....	157
5 Âmbito de atuação: abrangência das atribuições e visitação <i>In Locu</i> .....	159
6 Audiências públicas: uma nova oportunidade de aproximação entre a administração pública e a sociedade .....	161
Conclusões .....	163
Referências .....	164

## OUVIDORIA DE RORAIMA – DESBUROCRATIZAÇÃO: CAMINHO PARA A EFETIVIDADE E A TRANSPARÊNCIA NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

JÉSUS RODRIGUES DO NASCIMENTO, VÂNIA CELESTE GONÇALVES DE CASTRO .....	165
1 Introdução .....	165
2 Transparência aliada à desburocratização: trajetória para compreender a realidade hoje .....	166
2.1 Desburocratização: aumento da efetividade e inovação .....	169
3 Ouvidoria de Roraima: a busca pela efetividade no atendimento .....	169
4 Algumas considerações .....	172
Referências .....	173

## OS DESAFIOS DAS OUVIDORIAS NO ALCANCE DO ACESSO À JUSTIÇA NOS DIAS ATUAIS

JOÃO LEANDRO PEREIRA CHAVES .....	175
Introdução .....	175
1 O papel das ouvidorias na busca pelo acesso à justiça .....	176
1.1 As ouvidorias, suas atribuições e ferramentas .....	176
1.2 O acesso à justiça e as ouvidorias .....	177
2 Os entraves para uma melhor atuação das ouvidorias .....	178
2.1 As ouvidorias e o desafio cultural .....	178
2.2 A operacionalização das ouvidorias .....	179
3 As medidas que podem ser adotadas pelas ouvidorias para alcançar um melhor resultado .....	180
Conclusão .....	182
Referências .....	183

## DE OLHOS E OUVIDOS BEM ABERTOS: TRANSPARÊNCIA, INFORMAÇÃO E AS OUVIDORIAS

JORGE SANTA RITTA .....	185
Introdução .....	185
Transparência .....	186
Acesso à informação .....	190
O Judiciário .....	191
As ouvidorias .....	193

Políticas alternativas .....	194
Conclusão .....	197
Referências .....	198
OUVIDORIAS DE JUSTIÇA E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DAS OUVIDORIAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO	
JOSÉ OTÁVIO DE SOUZA FERREIRA .....	203
Ouvidorias da Justiça do Trabalho .....	203
Lei de Acesso à Informação - LAI .....	211
Conclusão .....	215
Referências .....	217
ENCONTROS E DESENCONTROS DA LEI Nº 12.527/11 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)	
JULIANO HEINEN .....	219
Introdução .....	219
1 Encontros e desencontros antes da Lei de Acesso à Informação .....	220
2 Encontros e desencontros depois da Lei de Acesso à Informação .....	223
Conclusão .....	226
Referências .....	227
OUVIDORIAS DE JUSTIÇA E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
LEONARDO DA COSTA BARRETO .....	229
DIREITO FUNDAMENTAL À INFORMAÇÃO E À TRANSPARÊNCIA NO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL E NO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	
CHRISTINE OLIVEIRA PETER DA SILVA, LEONARDO PETER DA SILVA .....	237
1 Prolegômenos .....	237
2 Do Estado de direitos fundamentais numa democracia de antíteses .....	238
3 Precedentes do Supremo Tribunal Federal .....	243
3.1 Análise jurimétrica .....	243
3.2 Análise de precedentes selecionados .....	243
4 Normas regulamentadoras do Conselho Nacional de Justiça .....	248
5 Considerações finais .....	250
Referências .....	250
OUVIDORIAS PÚBLICAS: ENTRE A TECNOBUROCRACIA PATRIMONIAL E A DEMOCRACIA	
LUÍS CARLOS BALBINO GAMBOGI .....	253
1 Estamento burocrático .....	253
2 Estamento burocrático/tecnocrático .....	254
3 Estamento tecnoburocrático e poder político .....	257
4 Ideologia e utopia .....	259
5 Ouvidorias públicas .....	261
6 Ouvidoria judicial: instância da cidadania .....	263
Conclusão .....	265
Referências .....	265
OUVIDORIAS DE JUSTIÇA, PARTICIPAÇÃO POPULAR E DEMOCRATIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO	
LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, RONALDO ARAÚJO PEDRON .....	267
1 Introdução .....	267
2 A crise de legitimidade do Poder Judiciário .....	269
3 Sobre a Ouvidoria do CNJ .....	272
4 Ouvidorias como instrumento de participação popular .....	273
Referências .....	276
AS OUVIDORIAS NA JUSTIÇA DO TRABALHO: NECESSIDADE DE ATUAÇÃO DIFERENCIADA	
LUIZ RONAN NEVES KOURY .....	279
Introdução .....	279
Histórico .....	281

Publicidade das informações.....	282
As ouvidorias e a Lei de Acesso à Informação.....	283
Ouvidorias na Justiça do Trabalho .....	285
Conclusão .....	286

#### A JUSTIÇA ENTRE *ARCANA IMPERII* E *ACCOUNTABILITY*: JORNALISMO, SEGREDO E TRANSPARÊNCIA

LUMA POLETTI DUTRA, VICTOR GENTILLI.....	289
Introdução .....	289
Segredo e poder .....	290
Pentágono, Watergate e WikiLeaks .....	291
Acesso à informação e <i>accountability</i> .....	294
Lei de Acesso à Informação no Brasil .....	296
Transparência no Judiciário .....	297
Considerações finais .....	298
Referências.....	299

#### TRANSPARÊNCIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE INTEGRIDADE PÚBLICA

MARCELO ZENKNER .....	301
1 Introdução .....	301
2 A publicidade e a transparência como conceitos complementares.....	302
3 A importância dos dados governamentais abertos para a integridade governamental ...	303
4 O direito de acesso à informação em Portugal e no Brasil.....	304
5 Sistemas de integridade pública .....	309
5.1 Noções gerais .....	309
5.2 Sistemas de integridade pública em Portugal e no Brasil .....	311
6 Conclusão .....	313
Referências.....	314

#### A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E A RESPONSABILIDADE JURÍDICA DISCIPLINAR DOS AGENTES PÚBLICOS DO PODER JUDICIÁRIO

MARCOS DE LIMA PORTA, THIAGO NEMI BONAMETTI .....	317
Referências.....	327

#### A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA PARA A EFETIVIDADE DO DIREITO À INFORMAÇÃO E A IMPLANTAÇÃO DA REDE OUVIR NO ESTADO DO CEARÁ

MARIA NEVES FEITOSA CAMPOS .....	329
1 Introdução .....	329
2 O direito à informação.....	330
2.1 O princípio da publicidade e a transparência pública.....	331
2.2 A Lei de Acesso à Informação .....	332
3 A ouvidoria pública e a implantação da Rede Ouvir no estado do Ceará .....	333
4 Considerações finais .....	335
Referências.....	335

#### OUVIDORIAS JUDICIAIS E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – OUVIDORES JUDICIAIS: DE ARAUTOS DO REI A MENSAGEIROS DO POVO

MOACYR LOBATO DE CAMPOS FILHO .....	337
1 Introdução .....	337
2 Surgimento dos ouvidores na história brasileira.....	337
3 As disciplinas normativas das ouvidorias no Brasil .....	339
4 A criação das ouvidorias judiciais no Brasil.....	342
4.1 A Emenda Constitucional nº 45 e as ouvidorias judiciais .....	342
5 O protagonismo do Poder Judiciário e as ouvidorias judiciais.....	344
6 O magistrado: os modelos de Júpiter, Hércules e Hermes .....	345
7 As ouvidorias judiciais e a Lei de Acesso à Informação.....	347
8 Transparência e informação.....	347
Referências.....	349

## GOVERNO ABERTO, DADOS ABERTOS E O JUDICIÁRIO

NEIDE DE SORDI .....	351
1 O acesso à informação na Agenda 2030 .....	351
2 O acesso à informação no Brasil .....	352
3 Dados abertos e governo aberto .....	353
4 A parceria para o governo aberto (OGP) .....	354
5 Dados abertos e governo aberto como política pública .....	356
6 Governo aberto e a sociedade civil - Usos e reusos de dados abertos .....	358
7 Transparência pública, dados abertos e o Poder Judiciário .....	360
Referências .....	364

## A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA VISÃO DO PODER JUDICIÁRIO DO RS

NEY WIEDEMANN NETO .....	369
1 Introdução .....	369
2 Das disposições gerais .....	371
3 Do acesso a informações e da sua divulgação .....	371
4 Do procedimento de acesso à informação .....	372
5 Das restrições de acesso à informação .....	372
6 Das responsabilidades .....	374
7 Das disposições finais e transitórias .....	375
8 A questão da publicidade processual .....	375
9 A aplicação da lei pelo Poder Judiciário do RS .....	379
10 Conclusão .....	382
Referências .....	383

## O IMPACTO DA EXPANSÃO DO PROGRAMA DE IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA DO ELEITOR NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA, CINEIDE HELENA VITORINO DE ANDRADE, LUIS FELIPE REIS, REGINA RUFINO .....	385
1 Introdução .....	385
2 Histórico .....	386
3 O Tribunal Regional de São Paulo e as formas de interação com a sociedade .....	387
4 O recadastramento biométrico .....	390
5 O papel da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo no recadastramento biométrico .....	391
6 Uma análise quantitativa da perspectiva de crescimento da demanda da ouvidoria a partir da expansão do Programa de Identificação Biométrica do Eleitor .....	392
7 Considerações finais .....	396
Referências .....	397

## BOAS PRÁTICAS DO SETOR PRIVADO NA PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

PAULO WANICK .....	399
1 Introdução .....	399
2 Finalidade de uma organização empresarial .....	400
3 Modelo de gestão: integração entre a estratégia, gestão de riscos e monitoramento da performance do negócio .....	403
3.1 A estratégia como fator fundamental para a geração do valor pretendido .....	403
3.2 O gerenciamento de riscos como instrumento de avaliação das incertezas inerentes aos propósitos organizacionais .....	405
3.3 O monitoramento da performance do negócio como dispositivo de aferição dos resultados e melhoria contínua .....	407
4 A transparência das informações como medida de gestão, de controle e de <i>compliance</i> .....	408
5 Boas práticas empresariais com foco similar à Lei nº 12.527/2011 .....	410
6 Conclusão .....	413
Referências .....	414

## LAI: APONTAMENTOS HISTÓRICOS E ATUAIS SOBRE TRANSPARÊNCIA, IMPRENSA, CIDADANIA E COMBATE À CORRUPÇÃO

RAFAEL CLÁUDIO SIMÕES .....	417
Introdução .....	417
Impressos e transformações .....	417
Impressos e política .....	420
Imprensa e corrupção .....	423

Avanços institucionais da transparência pública: a LAI.....	426
Breves considerações finais.....	429
Referências.....	431

## OUVIR E INFORMAR, DIREITO DO CIDADÃO DEVER DA GESTÃO

RAPHAEL JOSÉ DE VASCONCELOS UCHOA, PAULO DE SOUZA COUTINHO

FILHO.....	433
1 Introdução.....	433
2 Acesso à informação.....	434
3 Ouvidoria: seu surgimento e suas atualizações.....	434
4 Expectativa do cidadão e do jurisdicionado com relação aos trabalhos das ouvidorias.....	435
5 Melhoria dos serviços prestados com base nas demandas das ouvidorias.....	436
6 Integração entre ouvidorias.....	436
7 Conclusão.....	437

## TRANSPARÊNCIA COMO INSTRUMENTO DEMOCRÁTICO: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ROBERTA LÍDICE.....	439
Do prazo de resposta da demanda.....	439
Da transparência ativa.....	440
Da transparência passiva.....	440
Da pesquisa de satisfação.....	440
Ouvidorias de Justiça e sua função social.....	440
Ouvidoria no Brasil.....	441
Ouvidoria em São Paulo.....	441
Ouvidoria para a consolidação da cultura de transparência.....	442
Conclusão.....	443

## OUVIDORIAS PÚBLICAS – PERSPECTIVAS E DESAFIOS

ROSE MEIRE CYRILLO.....	445
Introdução.....	445
1 Ouvidoria e suas perspectivas.....	445
1.1 Ouvidoria como órgão de comunicação.....	445
1.2 Ouvidoria e seu papel estratégico dentro da instituição.....	447
1.3 Ouvidoria como espaço de manejo e resolução de conflitos.....	448
2 Desafios.....	449
2.1 Questões estruturais.....	449
2.2 Construção de resultados.....	450
Considerações finais.....	451
Referências.....	452

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SUA IMPLEMENTAÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

ROSE MEIRE CYRILLO, THAIS DELGADO DE MELLO E ALEGRIA,

VINÍCIUS RADKE DORNELES.....	455
Introdução.....	455
1 Lei de Acesso à Informação.....	456
1.1 Contexto histórico.....	456
1.2 Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do MPDFT.....	457
2 Análise quantitativa dos dados do Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão do MPDFT.....	458
2.1 Base de dados utilizada e número de requerimentos recebidos.....	458
2.2 Classificações pertinentes aos requerimentos de informações.....	459
2.3 Dinâmica do processo de acesso à informação no MPDFT.....	461
2.3.1 Transparência ativa e transparência passiva.....	461
2.3.2 Triagem dos requerimentos de informação recebidos.....	461
3 Tendências e desafios do Serviço de Informação ao Cidadão do MPDFT.....	463
3.1 Tendências pautadas no advento da Política Nacional de Dados Abertos.....	463
3.2 Desafios do Serviço de Informações ao Cidadão – MPDFT.....	464
Considerações finais.....	465
Referências.....	465

## A OUVIDORIA PÚBLICA, AUTÔNOMA E DEMOCRÁTICA E AS OUVIDORIAS JUDICIAIS

RUBENS PINTO LYRA .....	467
1 A ouvidoria pública: racionalidade instrumental ou dialógica? .....	467
2 Singularidade, imprescindibilidade e especificidades da ouvidoria pública .....	468
3 Principais modalidades de ouvidoria pública .....	469
3.1 O modelo hegemônico: subordinada, clientelista e sem legitimação social.....	469
3.2 Três modalidades de ouvidoria autônoma e democrática: a do município de Santo André, a do município de São Paulo e a da Defensoria Pública do Estado de São Paulo .....	470
3.2.1 A Ouvidoria de Santo André: externa, autônoma, democrática e sem vínculos com os poderes municipais .....	470
3.2.2 A Ouvidoria Geral do município de São Paulo: externa, autônoma, democrática e vinculada ao Poder Executivo.....	471
3.2.3 A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: externa, autônoma, democrática e vinculada à Defensoria Pública .....	471
4 Comparação entre o modelo de ouvidoria autônoma e democrática e o da ouvidoria judicial .....	472
4.1 Introdução .....	472
4.2 <i>Status</i> e autonomia .....	473
4.3 A questão democrática .....	474
4.4 Reflexões sobre os fundamentos constitucionais da ouvidoria judicial e a atuação do ouvidor.....	475
4.5 Alcance das atribuições da ouvidoria judicial .....	477
5 A idoneidade e a autonomia da ouvidoria pública.....	478
6 Reflexões sobre o “estado da arte” das ouvidorias e propostas de mudança.....	479
Referências.....	481
SOBRE OS AUTORES .....	483