

# O DIREITO AO ACESSO A INFORMAÇÃO NA ÁREA JUDICIAL ATRAVÉS DA OUVIDORIA.

Andréia Aparecida de Oliveira<sup>1</sup>  
Prof. Ms/Dr. Alexandre Sormani<sup>2</sup>  
Natureza do Trabalho<sup>3</sup>

## RESUMO

O presente artigo visa demonstrar a utilização da Ouvidoria para efetivar o direito do cidadão ao acesso a informação no âmbito judicial. O objetivo do artigo foi demonstrar para quais finalidades o cidadão utiliza a Ouvidoria Judicial. Para tanto, devido ao grande quantitativo de Ouvidorias na esfera judicial, a título de demonstração, através de uma pesquisa quali-quantitativa realizamos análise do Relatório anual da Ouvidoria da Justiça Federal do Estado de São Paulo. Após o levantamento de dados, percebe-se que há expressivo número de utilização do canal de Ouvidoria para fazer reclamações e para ter acesso à informação sobre andamento do processo. Porém apesar da ouvidoria ser um instrumento que contribui para a viabilização da participação popular na gestão pública, onde o cidadão pode registrar sua sugestão para melhorar a qualidade do serviço público, identificou-se que o canal da ouvidoria é pouco utilizado pelos cidadãos para registrar sugestões.

**PALAVRAS CHAVES:** ouvidoria, cidadão, manifestação, informação

**SUMÁRIO:** INTRODUÇÃO. 1 PROCESSO HISTÓRICO DA OUVIDORIA, 2 OUVIDORIA NO BRASIL, 2.1 Lei de Acesso a Informação, 3 OUVIDORIA NO SETOR JUDICIAL, 3.1 Ouvidoria da Justiça Federal do Estado de São Paulo, 4 CONCLUSÃO, REFERÊNCIAS.

---

<sup>1</sup>Aluno do Curso de Direito da Fundação de Ensino Eurípides Soares da Rocha, Marília, São Paulo;

<sup>2</sup>Professor Ms/Dr. do Curso de Direito da Fundação de Ensino Eurípides Soares da Rocha, Marília, São Paulo;

<sup>3</sup> Trabalho de Conclusão de Curso em Direito apresentado à Fundação de Ensino Eurípides Soares da Rocha, Mantenedora do Centro universitário Eurípides de Marília, para obtenção do grau de bacharel em Direito.

## **INDICE DE ABREVIATURA**

Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão - CÓDICI

Conselho de Administração do Tribunal Regional Federal da 3ª Região -  
CATRF3R

Conselho Nacional de Justiça – CNJ

Emenda Constitucional – EC

Lei de Acesso a Informação - LAI

Resolução – RES

Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Superior Tribunal de Justiça – STJ

Supremo Tribunal Federal - STF

Tribunal Regional Federal da 3ª Região – TRF3

## **INTRODUÇÃO**

A Lei de Acesso Informação - LAI foi um importante mecanismo para o cidadão que deseja obter informação, contribuir para a melhoria e fiscalização dos serviços públicos prestados à sociedade, já que esta lei foi um passo fundamental para a implantação efetiva da Ouvidoria no Brasil, através deste canal o cidadão pode realizar manifestações (sugestões, reclamações, solicitações e elogios) que contribuem para que o administrador público faça melhorias e investimentos concernentes ao assunto pautado.

O Canal de Ouvidoria é um instrumento que viabiliza o acesso do cidadão as informações sobre o serviço público e, conseqüentemente, contribui para o exercício da cidadania. Dentre os serviços públicos prestados pelo Estado, no Brasil, também está o trabalho da área judicial exercido pelo Poder Judiciário.

Como nos demais poderes (Executivo e Legislativo) a Ouvidoria no Poder Judiciário também é um canal de articulação entre o cidadão e o serviço prestado, e tem como objetivo orientar, transmitir informações e melhorar os serviços, por isso este trabalho analisou o quantitativo de manifestações registradas em uma Ouvidoria Judicial.

Com esta pesquisa busca-se demonstrar a utilização da Ouvidoria no âmbito da Justiça Federal, pelo cidadão no ano de 2018. A fim de encontrar

uma melhor explicação para o problema e objetivo apresentados, este trabalho procurou pesquisar o processo histórico das Ouvidorias Públicas, iniciando pelo século XIX período em que houve o surgimento do modelo de Ouvidoria; conhecer o desenvolvimento da Ouvidoria Pública no Brasil, desde sua lei de implantação, seu desenvolvimento e forma de atuação; e conhecer para quais finalidades o cidadão utiliza a Ouvidoria Judicial, através da análise do Relatório anual da Ouvidoria da Justiça Federal do Estado de São Paulo.

## 1- PROCESSO HISTÓRICO DA OUVIDORIA

Atualmente a Ouvidoria é utilizada para ter acesso as informações de determinado setor, porém em seus primórdios ela foi criada com base em objetivos diferentes, Cyrillo (2015, p.195) através de uma pesquisa sobre o processo histórico das ouvidorias no mundo, esclarece que na Antiguidade Clássica, na Grécia, o seu exercício era desenvolvido pelos Euthynoi (Atenas) e os Eforat (Esparta), conselhos formados por cidadãos que exerciam vigilância sobre os funcionários públicos. Já no século XIX, mais precisamente em 1809, surge, na Suécia, a primeira expressão formal da Ouvidoria como se concebe hoje, com a instituição do *ombudsman*, segundo o dicionário de Etimologia, esta palavra vem do sueco, formada por *ombud* (defensor, representante legal) e *men* (homem) e tem raiz indo-europeia na palavra *bheudh* (saber, estar consciente). O *ombudsman* foi figura criada num cenário pós-guerra para atender as necessidades da população que vivenciava uma situação socioeconômica muito difícil e, também, como instrumento de fortalecimento do Parlamento à medida que impunha limitações ao absolutismo real vigente à época. Inicialmente, era uma instituição vinculada ao rei, passando, posteriormente, para a responsabilidade dos Estados do Reino.

O *ombudsman* da Suécia, conforme destacam os autores Peixoto, Marsiglia e Morrene:

O primeiro *ombudsman* surgiu há mais de três séculos, na Suécia. O rei Karl II ficou, por 17 anos, fora de seu país, envolvido na guerra contra Rússia, Dinamarca, Polônia e Saxônia. Nesse período, foi criado o cargo de *ombudsman* (termo sueco que significa, em português, representante) do rei, cuja principal função era supervisionar os serviços dos funcionários do governo. Somente após quase 200 anos, em 1809, o parlamento sueco reativou a função de *ombudsman*. Novamente em guerra, o então rei estava cativo dos

russos; e Lars Augustin Mannerheim foi nomeado para a função, com a responsabilidade de defender o cidadão contra os excessos da burocracia. À palavra *ombudsman* passou-se a agregar um sentido de “defensor do cidadão” ou “do povo”. (Saúde Soc. São Paulo, v.22, n.3, p.785, 2013).

Conforme destaca Vismona, em termos de expansão, ainda no século XIX, as ouvidorias foram implantadas em outros países da Europa e no decorrer do século XX fizeram-se presentes em todos os demais continentes. Em seus estudos sobre *ombudsman* ele constata que:

Na Europa e na América Hispânica, o ombudsman é eleito pelo parlamento para atuar em nível nacional, estatal e municipal (ou nas respectivas unidades da federação) e exerce o controle externo da administração pública, conforme previsão constitucional. Nos países de origem hispânica, o ouvidor é chamado de Defensor del Pueblo [com atuação semelhante à do nosso Ministério Público], na França de Médiateur, em Portugal de Provedor de Justiça. Diversas são as denominações, mas as características [e atribuições] são semelhantes. Mandato determinado, exercício de suas funções com autonomia e independência, [recebimento] de reclamações e sugestões, acesso direto à administração, [atuação] em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos. (Edson Luiz Vismona, 2000, p. 12).

Embora presente em muitos países o *ombudsman*, no Brasil, foi instituído somente durante o período colonial, entre 1500 a 1822, com o profissional conhecido como Ouvidor-Geral. Este profissional tinha como função primordial reportar ao Rei de Portugal o que ocorria na colônia. Somente em 1823, logo após a independência, surgiu o ouvidor como “Juízo do Povo”, ao qual a população poderia recorrer para denunciar atos de injustiça contra ela, conforme destacado nos estudos de Menezes, Neto e Cardoso.

## **2- OUVIDORIA NO BRASIL**

Durante o período colonial, o Ouvidor-Geral ficou conhecido como Juiz do Povo, pois lhe “incumbia receber as queixas da população e encaminhá-las, ex officio, à Corte” (Cyrillo, 2015, p.198), e tinha como objetivo a resolução de problemas de natureza judiciária e na fiscalização do cumprimento das leis vigentes pelo povo, missões garantidoras da vontade do soberano, conforme nos remete Mario (2011, p. 24).

A partir de 1983 houve mudança no cenário brasileiro e avanço na discussão sobre democracia, abrindo espaço para assegurar participação social no controle político, destaca Cyrillo:

A partir de 1983, com os avanços do debate sobre a abertura democrática, a idéia de criação de canais de comunicação entre a população e as estruturas do poder passaram a ganhar força, culminando, em 1986, com a criação da primeira Ouvidoria Pública na cidade de Curitiba bem como com a criação da Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculada à Presidência da República, para defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal. (Cyrillo, 2015, p.198, 199)

Mas é com a promulgação da Carta Magna em 1988 que a Ouvidoria adquire fundamento constitucional, através dos artigos:

Art. 5º(...), XXXIII todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 37º (...) §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 na administração pública.

Art.216º (...), § 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem. (BRASIL, 1988).

A partir da Constituição várias ações ocorreram, por todo país, para que direito ao acesso à informação fosse efetivado, tais como: o Decreto nº 92.700/86 instituiu em cada Unidade da Federação a função não remunerada de ouvidor da Previdência Social, autônoma em relação à administração federal e tendo o seu exercício sido considerado de relevante interesse público; Decreto nº 93.714/86, da Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão (Códici), com vistas à defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na administração federal; a promulgação da Lei 10.294/99, que dispõe sobre a defesa do usuário do serviço público no estado de São Paulo, que institucionalizou as ouvidorias.

Porém apesar dos movimentos para viabilizar o acesso à informação e os decretos, não houve o desenvolvimento do efetivo acesso a informação pública, pois este direito começa a se concretizar, apenas no ano de 2012, através do Decreto nº 7.724/12, que regulamentou a Lei nº 12.527/11 a Lei de Acesso à Informação – LAI, conforme destaca Stefano esta lei

traz em seu bojo a finalidade de proporcionar, como regra, a publicidade da Administração pública abrangendo todos os poderes (...), bem como instituições governamentais e não governamentais. (Stefano, 2017, p. 79).

Conforme consta na orientação da Controladoria Geral da União

No Brasil, a aprovação da LAI foi um passo fundamental para garantir a Cultura de Acesso, demarcando um novo horizonte nas práticas da administração pública, pautadas pela ampliação da transparência e da democratização.

Foi a partir da Lei de Acesso a Informação – LAI, que houve o desenvolvimento das Ouvidorias no Brasil.

## **2.1 Lei de Acesso a Informação**

A Lei 12.527/11 – LAI foi instituída com objetivo de viabilizar meios de esclarecimentos, informações, acesso a dados, tudo de forma clara, transparente. Valendo-se da LAI, pessoa física ou jurídica pode solicitar informação: nos órgãos da administração pública, empresas mistas ou privadas, *“art 2º sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções”*, e demais segmentos da sociedade, que de alguma forma realiza atividades ligadas ao governo, diretamente ou indiretamente, tendo obrigações legais de atender à demanda informacional.

A Lei de Acesso a Informação destaca que o direito a informação é um direito fundamental e deve ser executado em consonância com os princípios que regem a administração pública, conforme destaca em seu artigo 3º:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;  
V - desenvolvimento do controle social da administração pública. (BRASIL, 2011)

Corroborando com o assunto Fachinin em sua pesquisa sobre o acesso à informação pública nos arquivos públicos estaduais, afirma que:

O acesso à informação nesta forma de lei entra na questão do direito de ter acesso, conhecimento, de informar o que acontece na administração pública, poder obter documentações relevantes para a sociedade, seja para fins administrativos, de pesquisa ou interesse pessoal. A informação pública conforme a lei deve estar acessível em meios públicos, para todos, com exceção das informações restritas ou sigilosas. (FACHININ, 2014,pg.45).

Com a Lei de Acesso a Informação, a responsabilidade de garantir o acesso às informações passou a ser um dever do Estado, ou seja, o acesso à informação do setor público é direito do cidadão, conforme é estabelecido no artigo 5º da LAI cabe ao *“Estado garantir o acesso à informação, inclusive por meio de procedimentos objetivos, ágeis, claros, transparentes e em linguagem de fácil compreensão”* (Pinheiros e Pio, 2017, p.5). Porém para que este direito, seja acessível e possa chegar ao alcance de todos cidadãos, conforme destaca Pinheiros:

O acesso à informação compreende o direito de receber orientação sobre os procedimentos, para acessar a informação, bem como o local onde essa poderá ser encontrada. Compreende, dentre outras, informações sobre as atividades exercidas pelos órgãos e entidades, sobre a administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos.

A lei estabelece, ainda, que é dever dos órgãos e entidades públicas promover, em local de fácil acesso, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral. Os órgãos devem utilizar os meios e instrumentos legítimos para divulgação, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da “internet”.

O referido instrumento normativo prevê, ainda, que o acesso às informações públicas deverá ser assegurado por meio da criação, no órgão público, de um serviço de informações ao cidadão, em local que tenha condições apropriadas para atender e orientar o público com relação às informações, informar sobre a tramitação de documentos e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. Também deverá ser assegurada a realização de audiências e consultas públicas. (Pinheiros e Pio, 2017, p. 5,6) .

Em relação aos procedimentos de acesso a informação a LAI, não faz distinção e estabelece que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação aos órgãos da administração pública, devendo o órgão ou entidade, ao qual foi dirigido o pedido, prestar-lhe de imediato, ou na

impossibilidade de fazê-lo, a informação solicitada deverá ser prestada no prazo não superior a vinte dias, conforme seus artigos 10º e 11º

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias; § 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

O serviço e fornecimento da informação serão ofertados para o cidadão de forma gratuita, exceto quando necessitar de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, nesta hipótese poderá ser cobrado o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, porém o parágrafo único do artigo 12 destaca que *“estará isento de ressarcir os custos (...) todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família”*, embora esta previsão de cobrança não esteja em conformidade com o que é estabelecido no artigo 5º da Constituição que determina

Art. 5º (...), XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

**b)** a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal.

Caso haja negativa de acesso, estabelece o artigo 14 da LAI que o requerente terá direito de obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, através de certidão ou cópia.

### **3- OUVIDORIA NO SETOR JUDICIAL**

A Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro 2004, trouxe várias mudanças dentre elas a

Reforma do Poder Judiciário, (...), promoveu importantes inovações no sistema de Justiça brasileiro, especialmente na aplicação de instrumentos que têm por objetivo dar transparência e eficiência às suas decisões (STF, 2018).

A referida emenda foi o marco para o início das Ouvidorias no âmbito do Poder Judiciário, já que determinou a criação das Ouvidorias nos Tribunais e

no Ministério Público, conforme destaca em seu artigo 103-B, § 7º:

Art. 103-B da CRFB/88: [...] § 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 órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004).

Porém embora prevista na Emenda Constitucional 45/2004, as Ouvidorias no âmbito do Poder Judiciário não foram implantadas de imediato, pois o Conselho Nacional de Justiça editou uma resolução para atribuição das Ouvidorias apenas em 2010, conforme destaca Alves em seus estudos:

Após as Emendas Constitucionais alhures citadas e visando regulamentá-las, apenas em 2010, ou seja, após 06 (seis) anos da determinação feita pelo constituinte reformador através da EC 45/2004, foi editada pelo Conselho Nacional de Justiça a Resolução nº 103, que “dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do CNJ” e “determina a criação de ouvidorias no âmbito dos tribunais”.

Observe-se que tal regulamentação, numa primeira vista, deveria ter sido realizada pelo legislador infraconstitucional, que se omitiu por longo período de tempo, e ainda se omite, a despeito de as pessoas que exercem o poder constituinte reformador serem, em tese, as mesmas que legislam na esfera infraconstitucional, respeitadas, por óbvio, as reservas constitucionais à iniciativa desencadeadora do processo de formação de leis.

Inobstante isto, a regulamentação efetivada pelo CNJ em nada fere a Constituição, muito ao revés, a torna concreta, efetiva (HESSE, 1991).

Como nos demais poderes (Executivo e Legislativo) a Ouvidoria no Poder Judiciário também é um canal de articulação entre o cidadão e o serviço prestado, e tem como objetivo orientar, transmitir informações e melhorar os serviços, sobre este aspecto o CNJ estabeleceu em seu artigo 2º da Resolução 103

Art. 2º A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

A referida Resolução 103 do CNJ, estabeleceu que os Tribunais instituísem no prazo de 60 dias suas respectivas Ouvidorias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários e com as seguintes competências:

Art. 9º (...) I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal;  
II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;  
III - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da respectiva Corregedoria;  
IV - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;  
V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;  
VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

Sendo que o § 1º do mesmo artigo determina que “as Ouvidorias judiciais deverão ser dirigidas por magistrados escolhidos pelo Órgão Especial ou Tribunal Pleno, para período mínimo de um ano, permitida a recondução”. O autor Alves, em seus estudos sobre Ouvidoria no Poder Judiciário, destaca ainda que “pelo menos formalmente e no âmbito do Poder Judiciário, (...), já que, por força da RES do CNJ, todas as Ouvidorias de Justiça devem atuar de forma articulada (Art. 1º), visando à implementação de um “sistema nacional”.

Incorporadas no atual modelo de gestão participativa, as Ouvidorias Judiciárias têm a importante missão de colaborar no contínuo processo de aperfeiçoamento da atividade jurisdicional, ao possibilitar que o cidadão, como sujeito de direitos, participe ativamente do funcionamento das instituições que compõem o Poder Judiciário ou que a ele estão relacionadas.

A utilização da Ouvidoria na área Judicial é importante, conforme demonstra na Jurisprudência do STJ, pois no ano de 2017 a 5ª Turma do STJ através de um julgamento de Recurso Ordinário em *Habeas Corpus* negou provimento ao recurso, e reconheceu que notícia de suposta prática de crime contra a Administração da Justiça encaminhada à Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, descaracteriza o fato como denúncia anônima, podendo instaurar o inquérito policial conforme segue:

RECURSO ORDINÁRIO EM HABEAS CORPUS. INQUÉRITO POLICIAL. MENSAGEM ELETRÔNICA ENCAMINHADA À **OUVIDORIA** DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO IMPUTANDO A PRÁTICA DE ILÍCITOS. AUTORIA IDENTIFICADA. IMPOSSIBILIDADE DE SE CONSIDERAR A DELAÇÃO ANÔNIMA. COAÇÃO ILEGAL NÃO EVIDENCIADA. 1.

Esta Corte Superior de Justiça, com supedâneo em entendimento adotado por maioria pelo Plenário do Pretório Excelso nos autos do Inquérito n. 1957/PR, tem entendido que a notícia anônima sobre eventual prática criminosa, por si só, não é idônea para a instauração de inquérito policial ou deflagração da ação penal, prestando-se, contudo, a embasar procedimentos investigatórios preliminares em busca de indícios que corroborem as informações da fonte oculta, os quais tornam legítima a persecução criminal estatal. 2. No caso dos autos, não se está diante de denúncia anônima, eis que a notícia da suposta prática de crime contra a Administração da Justiça foi encaminhada à **Ouvidoria** do Ministério Público do Estado de São Paulo por pessoa certa e determinada, sendo o e-mail devidamente respondido, comunicando-se ao denunciante as providências adotadas. 3. Embora tal denúncia não tenha sido firmada pelo autor, não se pode afirmar que se estaria diante de delação anônima, uma vez que existe a possibilidade de sua identificação, sendo que eventuais dúvidas acerca da responsabilidade por sua elaboração poderiam ser facilmente elucidadas mediante contato com o referido cidadão. ATIPICIDADE DAS CONDUTAS ASSESTADAS AO RECORRENTE. FALTA DE JUSTA CAUSA PARA O INQUÉRITO POLICIAL. NECESSIDADE DE REVOLVIMENTO DO CONJUNTO PROBATÓRIO. VIA INADEQUADA. 1. Em sede de habeas corpus somente deve ser obstado o inquérito policial se restar demonstrada, de forma indubitável, a ocorrência de circunstância extintiva da punibilidade, a ausência de indícios de autoria ou de prova da materialidade do delito, e ainda, a atipicidade da conduta. 2. Estando a decisão impugnada em total consonância com o entendimento jurisprudencial firmado por este Sodalício, não que se falar em trancamento do procedimento investigatório, pois, de uma superficial análise dos elementos probatórios contidos no presente reclamo, não se vislumbra estarem presentes quaisquer das hipóteses que autorizam a interrupção prematura da persecução criminal por esta via, já que seria necessário o profundo estudo das provas, as quais deverão ser oportunamente valoradas pelo Ministério Público e pelo juízo competente. 3. Recurso desprovido. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Quinta Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas a seguir, por unanimidade, negar provimento ao recurso. Os Srs. Ministros Reynaldo Soares da Fonseca, Ribeiro Dantas, Joel Ilan Paciornik e Felix Fischer votaram com o Sr. Ministro Relator. Brasília (DF), 19 de setembro de 2017. MINISTRO JORGE MUSSI Relator.

Uma das formas de demonstrar os trabalhos desenvolvidos nas Ouvidorias Judiciais, é a apresentação de Relatórios anuais, devido ao grande quantitativo de Ouvidorias na esfera judicial, não há tempo hábil para análise de todas as Ouvidorias existentes no Poder Judiciário, diante deste fato a título de demonstração, analisaremos a Ouvidoria da Justiça Federal do Estado de São Paulo.

### **3.1 Ouvidoria da Justiça Federal do Estado de São Paulo**

A Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região foi instituída por meio da Resolução nº 181, de 1º de setembro de 2008, com o objetivo de

estabelecer um canal eficiente e direto de comunicação entre os cidadãos e a Justiça Federal da Terceira Região no âmbito do Tribunal Regional Federal e das Seções Judiciárias de São Paulo e de Mato Grosso do Sul.

A Resolução nº 42, do Tribunal da Terceira Região estabelece que o mandato do Desembargador Federal Ouvidor-Geral e seu substituto é de 2 anos, admitida a recondução, atualmente o cargo de Ouvidor-Geral é ocupado pelo Excelentíssimo Desembargador Federal Fausto Martin De Sanctis, sua indicação foi realizada em 15 de março de 2018, para o Biênio 2018/2020.

A Ouvidoria da Justiça Federal da Terceira Região orienta-se pelos mesmos objetivos, destacados no artigo 9º da Resolução 103 do CNJ, porém vale destacar que segundo a Resolução CATRF3R 42, a Ouvidoria-Geral está proibida de receber manifestações anônimas, que não sejam referentes à Justiça Federal e notícias de fatos que constituem crimes:

A Resolução CATRF3R 42 dispõe, ainda, acerca da proibição do recebimento pela Ouvidoria-Geral de manifestações anônimas, solicitações que não sejam referentes à Justiça Federal da 3ª Região e notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, em sintonia com o disposto nos artigos 129, inciso I, e 144, ambos da Constituição Federal. (Relatório 2018, Ouvidoria-Geral TRF3)

As manifestações para a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal são recebidas através dos seguintes canais: formulário eletrônico, e-mail, telefone, whatsapp, carta, protocolo encaminhado de outros setores e atendimento pessoal.

No que diz respeito ao número de solicitações, verifica-se que a grande maioria é recebida por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio do Tribunal Regional Federal da 3ª Região. Frise-se que esta forma de envio gera um expediente administrativo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, facilitando o controle interno para fins estatísticos. Em seguida, encontram-se os atendimentos por meio da central telefônica (11) 3012- 1583, WhatsApp institucional (11) 99901-6984, carta, protocolo encaminhado de outros setores e, por fim, o atendimento realizado pessoalmente.

As manifestações recebidas por e-mail ou formulário são respondidas, automaticamente, por meio de mensagem padrão que informa o número do processo SEI gerado e o início do processamento da solicitação, enquanto que as originadas por meio dos demais canais disponíveis são reduzidas a termo, transformadas em um expediente SEI e, então, processadas da mesma forma que as primeiras. Para as ligações telefônicas e mensagens por meio de WhatsApp procede-se ao registro do atendimento em planilha própria. Não sendo possível fornecer a informação imediatamente, a solicitação é reduzida a termo para que se inicie um procedimento administrativo SEI. (Relatório 2018, Ouvidoria-Geral TRF3).

As manifestações recebidas passam por um processo de triagem e classificação, nos quais são classificadas como: Denúncia; Críticas; Elogios; Solicitação de informações; Sugestões, e após este processo são direcionadas para os setores competentes ou para a própria Ouvidoria-Geral com objetivo de obter as respostas, pois o “prazo para encaminhamento ao setor demandado ou resposta direta ao solicitante é de 02 (dois) dias úteis”.

No intuito de demonstrar quais são os objetivos dos cidadãos ao buscar os serviços da Ouvidoria no âmbito Judicial, realizaremos uma análise no Relatório Estatístico da Ouvidoria Geral da Terceira Região, porém por ser uma Região de grande proporção, este estudo será realizado sobre os relatórios estatístico da Justiça Federal do estado de São Paulo, referente ao ano de 2018.

No ano de 2018 a Ouvidoria da Justiça Federal de São Paulo registrou: 8588 manifestações (4470 manifestações registradas no primeiro semestre e 4118 no último semestre), sendo uma média de 23 manifestações por dia.

<b>OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DE SÃO PAULO</b>	
<b>Ano 2018</b>	
<b>TRIMESTRE</b>	<b>Manifestações</b>
JANEIRO – MARÇO	2198
ABRIL – JUNHO	2272
JULHO – SETEMBRO	2248
OUTUBRO – DEZEMBRO	1870
<b>TOTAL</b>	<b>8588</b>

Fonte: Relatórios Estatísticos da Ouvidoria-Geral TRF3, ano 2018.

Ao analisar os dados percebe-se que a maior demanda pela procura da Ouvidoria do referido estado se concentra em manifestações de reclamação, que teve durante o ano de 2018, 3178 manifestações que subdivide em reclamação de diversos assuntos (436) e reclamação referente a processos (2742). Outro expressivo número identificado foi manifestação sobre o andamento do processo, pois foram registradas 1331 manifestações sobre o tema, Montenegro em seu texto sobre “Morosidade da Justiça é a principal reclamação recebida pela Ouvidoria do CNJ” destaca

A morosidade processual no Poder Judiciário é a reclamação de quase metade dos cidadãos que procuram a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Segundo o mais recente relatório do órgão que atua como canal de comunicação entre o Conselho e a

população, dos 5.070 atendimentos realizados pela Ouvidoria, 2.306 foram relacionados à demora no julgamento de ações judiciais e 98% desse total foram reclamações. O levantamento foi feito entre os meses de abril a junho deste ano. (...).

Segundo o relatório da Ouvidoria, dos cidadãos que procuraram o órgão por causa da demora processual, 16% são idosos e 69%, homens. O atraso em julgamentos motivou mais da metade das demandas vindas de nove estados (...). “A morosidade é um problema que aflige todos os segmentos da população, o que faz que muitas pessoas recorram à Ouvidoria do CNJ na tentativa de resolver o problema”, afirmou o ouvidor-geral, conselheiro Gilberto Martins.

Queixas relativas à morosidade processual representaram a maioria (67%) das demandas registradas sobre processos já julgados ou em fase de execução. (Portal CNJ, 2014).

Embora tenham transcorrido quatro anos, após a reportagem de Montenegro, os dados levantados através dos Relatórios Estáticos da Ouvidoria da Justiça Federal de São Paulo, demonstram que os “problemas” pertinentes a processos continuam existindo, a própria Ouvidoria-Geral do TRF3, através da análise dos dados, afirma “Entre os tipos de Reclamações, as de cunho processual, tais como: morosidade no andamento ou no julgamento, continuam sendo a grande maioria desse tipo de demanda com 86% do total”.

Foram registradas 204 manifestações sobre pedido de preferência ou prioridade, este pedido pode ter relação com a morosidade do processo, que conseqüentemente leva a um enorme lapso temporal para resolução da lide, algumas vezes as condições de saúde ou idade das partes se modifica durante o processo, sendo assim, passam a fazer jus ao direito de preferência ou prioridades nos atos processuais,

Os procedimentos judiciais em que figurem como parte ou interessado pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, ou portadora de doença grave, terão prioridade de tramitação em todas as instâncias, nos termos da Resolução STF 408/2009.

As pessoas portadoras de necessidades especiais também têm prioridade na trãmitação de processos, conforme prevê a Lei 7.853/1989. (STF, 2018)

Já no assunto “Outros”, houve 2158 manifestações, porém quanto a este tema não há possibilidade de esmiuçá-lo, pois conforme destaca a Ouvidoria Geral do TRF3, em seu Relatório de Atividades 2018, “percebe-se a efetiva atuação da Ouvidoria-Geral, principalmente, nas demandas do tipo “Outros”, os quais englobam assuntos diversos que não se enquadram em nenhuma outra classificação de demandas”, ainda sobre o item “Outros”, também afirma “ou extrapolam à competência da Justiça Federal da Terceira

Região, bem como fogem às atribuições da Ouvidoria-Geral, impedindo a sua análise”.

Houve procura pela Ouvidoria também para sanar dúvidas, pois se percebe que foram registradas 671 manifestações, sobre o aspecto a Ouvidoria Geral destaca que:

Deve-se registrar que as dúvidas cujo conteúdo possua cunho de assessoramento jurídico, no mérito, não são atendidas pela Ouvidoria-Geral, que apenas informa a impossibilidade de prestar este tipo de suporte, com a sugestão de buscar auxílio de um advogado ou da Defensoria Pública da União. Deve ser registrado, uma vez mais, que o grande número de demandantes que não contam com o auxílio profissional leva a um número considerável de pedido de orientação jurídica, em razão da falta de compreensão das decisões proferidas. Pedidos desta natureza são respondidos exclusivamente por meio de resposta direta da Ouvidoria-Geral. (Relatório Ouvidoria TRF3, 2018).

Conforme mencionado pela Ouvidoria-Geral do TRF3, a falta de compreensão das decisões proferidas ou até mesmo dos meios legais para provocar o judiciário, leva ao registro de manifestações no canal da Ouvidoria, pois identificamos que na Ouvidoria da Justiça Federal de São Paulo, houve 362 manifestações sobre Assessoramento Jurídico e 16 denúncias.

Contudo percebe-se que a Ouvidoria da Justiça Federal de São Paulo, que segundo dados do TRF3, atualmente contam com 44 Subseções Judiciárias, que atende diversos municípios, tem um reduzido número de utilização para elogios e sugestões, já que durante o ano de 2018 houve apenas 57 elogios e 31 sugestões.

Durante o período analisado houve 31 manifestações sobre a Lei de Acesso a Informação, 61 manifestações de outros tribunais e 492 manifestações com duplicidades.

Concluí-se que no âmbito da Justiça Federal do estado de São Paulo, a utilização da Ouvidoria em sua maioria gira em torno dos processos, assim como nos demais poderes, no âmbito judicial, este canal não é utilizado pelo cidadão com objetivo de melhorar os serviços públicos, já que conforme foi demonstrado houve poucas manifestações no item de sugestões, quesito este de extrema importância, pois através das pontuações realizadas pelo cidadão o gestor identifica o que é necessário ser melhorado no serviço fornecido para a sociedade. Contatou-se através da pesquisa que os manifestantes, em quantidade considerável (2742 registros de reclamações referentes a

processos), buscam através da Ouvidoria “resolver” assuntos subjetivos, já que na relação processual quem usufrui dos resultados são, somente, as partes envolvidas no processo, embora a demora processual demonstre um problema no âmbito judicial que não deve ser desconsiderado, não é o único, pois existem outras questões que afetam consideravelmente os serviços tais como: recursos humanos deficitários; estrutura física sem adaptações necessárias para pessoas com necessidades; segurança insuficiente; custas processuais elevadas e outros.

<b>OUVIDORIA DA JUSTIÇA FEDERAL DE SÃO PAULO</b>					
<b>ANO 2018</b>					
<b>MANIFESTAÇÃO</b>	<b>JAN - MAR</b>	<b>ABR - JUN</b>	<b>JUL - SET</b>	<b>OUT - DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DÚVIDAS</b>	194	130	184	163	671
<b>ELOGIOS</b>	12	15	14	16	57
<b>RECLAMAÇÃO PROCESSUAL</b>	642	731	717	652	2742
<b>RECLAMAÇÃO OUTROS</b>	96	111	129	100	436
<b>PEDIDO DE PREFERÊNCIA/PRIORIDADE</b>	20	61	46	77	204
<b>SUGESTÕES</b>	04	13	03	07	27
<b>INFORMAÇÃO DE ANDAMENTO PROCESSUAL</b>	377	321	359	274	1331
<b>LEI DA INFORMAÇÃO</b>	14	06	05	06	31
<b>ASSESSORAMENTO JURID</b>	118	94	86	64	362
<b>OUTROS</b>	560	651	556	391	2158
<b>OUTROS TRIBUNAIS</b>	12	19	19	11	61
<b>DENÚNCIA</b>	0	0	08	08	16
<b>TRIAGEM (DUPLICIDADE)</b>	149	120	122	101	492
<b>TOTAL</b>	<b>2198</b>	<b>2272</b>	<b>2248</b>	<b>1870</b>	<b>8588</b>

Fonte: Relatórios Estatísticos da Ouvidoria-Geral TRF3, ano 2018.

#### 4- CONCLUSÃO

Através do estudo, percebemos que a Ouvidoria é um serviço que teve início na Antiguidade, embora em sua gênese tivesse como objetivo fiscalizar os funcionários públicos, ela se desenvolveu, se transformou ao longo dos anos e atualmente é um importante canal que contribui para o cidadão ter acesso a informação no âmbito dos serviços públicos.

Podemos constatar que mesmo após a promulgação da Constituição Federal, o serviço de Ouvidoria, só se efetivou após a Lei de Acesso a Informação, pois foi através desta lei que houve a publicidade da Administração Pública, contribuição para a ampliação da transparência e da democratização.

Conforme depreendido do estudo, conclui-se que as Ouvidorias Judiciárias incorporadas no atual modelo de gestão participativa, têm a importante missão de colaborar no contínuo processo de aperfeiçoamento da atividade jurisdicional, pois possibilita que o cidadão, como sujeito de direitos, participe ativamente do funcionamento das instituições que compõem o Poder Judiciário ou que a ele estão relacionadas. Importância reconhecida, até mesmo, pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme destacado a utilização deste serviço foi empregada para descaracterizar o fato como denúncia anônima em um julgamento de Recurso Ordinário em *Habeas Corpus* pelo STJ.

Com base no que foi apresentado, através da análise do Relatório da Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região (precisamente dos registros das manifestações da Ouvidoria da Justiça Federal do estado de São Paulo), concluímos que o maior quantitativo de manifestações nesse estado, foi de reclamação referente a processo e informações sobre processo, porém no que tange à utilização do canal para elogio, sugestão ou acesso a informação, observamos que foram registrados poucas manifestações nos três itens mencionados.

Conclui-se que embora a Ouvidoria no Poder Judiciário tenha como objetivo: orientar, transmitir informações e melhorar os serviços, ela é pouco utilizada com estas finalidades. Apesar da conquista do direito a ter acesso informação e conseqüentemente, as manifestações poder auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados, há pouca utilização deste canal para registro de sugestão para melhoria dos serviços, já que no período estudado houve

apenas 27 manifestações de sugestão. Conforme destacado, muitas vezes o objetivo do cidadão ao procurar a Ouvidoria no âmbito judicial, é para reclamar sobre assunto processual, fator este que surtirá efeito e resultados somente para as partes envolvidas no processo.

Através da pesquisa identificamos que a Ouvidoria é um canal que contribuiu para efetividade do direito ao acesso a informação, com a Ouvidoria a Lei de Acesso a Informação saiu do âmbito da abstração e se materializou em um serviço organizado, público e acessível para o cidadão.

Porém mesmo com os avanços conquistados através da Ouvidoria, não podemos afirmar que os objetivos da Lei de Acesso a Informação estão alcançados, pois o “fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; e, desenvolvimento do controle social da administração pública”, ainda se encontra em fase de desenvolvimento, para que se efetivem é necessário que haja, não somente no setor judiciário como também nas diversas áreas dos serviços públicos, mais disseminação sobre os demais objetivos da Ouvidoria, principalmente no que se refere à melhoria dos serviços prestados, com intuito de provocar a conscientização do cidadão, para que ele perceba que através do registro de sua opinião (elogio e sugestão) pode contribuir para desenvolvimento do serviço público que ele utiliza e essa ação, futuramente, resultará em melhor qualidade dos serviços prestados e será revertida em benefícios para toda a sociedade.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Gustavo Farias. **Ouvidoria de Justiça: a concretização do Direito Humano e Fundamental de Participar**. Disponível em < <http://revistathemis.tjce.jus.br/index.php/THEMIS/article/view/497> > . Acesso em 28/08/2019

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 28/04/2019.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em 11/05/2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Resolução nº. 103/2010.** Disponível em < <http://cnj.jus.br/ouvidoria-page/documentos/631-resolucao-n-1032010/18557-resolucao-n-1032010> >. Acesso em 30/08/2019.

CYRILLO, Rose Meire. **Ouvidorias: um Aporte Necessário.** Disponível em <<http://www.ouvidoria.ufscar.br/arquivos/ouvidoriaumaporteneccessario.pdf>> Acesso em 21/05/2018.

ETIMOLOGIAS DELCHILE. **Etimologia do Óbudman.** Disponível em < <http://etimologias.dechile.net/?o.mbudsman> > . Acesso em 12/06/2019.

FACHIN, Juliana. **Acesso à Informação Pública nos Arquivos Públicos Estaduais.** Florianópolis, SC, 2014. Disponível em < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/40085>>. Acesso 05/05/2019

PINHEIRO, Flávia de Campos; PIO, Nuno Roberto Coelho. **Por uma Lei de Acesso à Informação em âmbito municipal?.** Revista dos Tribunais, vol. 978/2017, p. 81/112. Disponível em <<https://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&rguid=i0ad82d9a0000016ab92dcd1e57a34594&docguid=l67e1a25003af11e78f6e010000000000&hitguid=l67e1a25003af11e78f6e010000000000&spos=2&epos=2&td=2176&context=9&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>> Acesso em 12/05/2019.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA FEDERAL - STF. **Guia do Advogado - Pedido de Preferência.** Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTextoMultimedia.asp?servico=atendimentoStfServicos&idConteudo=178395&modo=cms#53>>. Acesso em 08/09/2019.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – STJ. **Ouvidorias Judiciárias.** Disponível em <[http://www.stj.jus.br/internet\\_docs/ministros/Discursos/0001182/Palestra.Ouvidoria.pdf](http://www.stj.jus.br/internet_docs/ministros/Discursos/0001182/Palestra.Ouvidoria.pdf)>. Acesso em 28/08/2019.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – STJ. **Recurso em Habeas Corpus nº 72.854 - SP (2016/0175532-0).** Disponível em < <https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp> > . Acesso em 07/09/2019.

STEFANO, Silvia Helena de Almeida. **O Princípio da publicidade e controle da Administração Pública: Lei de Acesso a Informação.** Dissertação de Mestrado – UNIVEM, Marília, 2017.

TRIBUNAL REGEINAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO – TRF3. **Ouvidoria Geral - Relatório Anual 2018.** Disponível em < [http://www.trf3.jus.br/documentos/ouvi/relatorios/RELATORIO\\_OUVIDORIA\\_2018\\_IMPRESSO.pdf](http://www.trf3.jus.br/documentos/ouvi/relatorios/RELATORIO_OUVIDORIA_2018_IMPRESSO.pdf)>. Acesso em 02/09/2019.